

**PENGARUH KONFLIK PERAN DAN WEWENANG
TERHADAP KUALITAS KERJA PEGAWAI PADA DINAS
TENAGA KERJA KOPERASIDAN UMKM
KOTAGORONTALO**

Oleh

**FLORENCIANA HORAS
E21.18.069**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Ujian Guna Memperoleh Gelar
Sarjana



**PROGRAM SARJANA
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO
GORONTALO 2022**

PENGARUH KONFLIK PERAN DAN WEWENANG TERHADAP KUALITAS KERJA PEGAWAI PADA DINAS TENAGA KERJA KOPERASI DAN UMKM KOTA GORONTALO

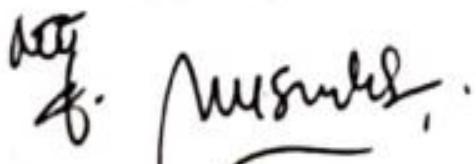
Oleh

FLORENCIANA HORAS
E21.18.069

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian
Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Dan Telah Disetujui Oleh Tim Pembimbing Pada Tanggal
Gorontalo, 10 April 2022

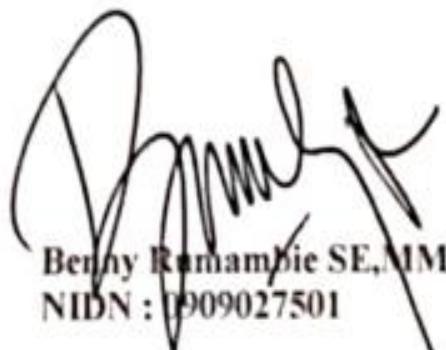
Menyetujui:

PEMBIMBING I



Poppy Mu'jizat, SE, MM
NIDN : 0915016704

PEMBIMBING II



Benny Ramambie SE, MM
NIDN : 0909027501

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KONFLIK PERAN DAN WEWENANG TERHADAP KUALITAS KERJA PEGAWAI PADA DINAS TENAGA KERJA KOPERASI & UKM KOTA GORONTALO

OLEH

FLORENCIANA HORAS

E2118069

Diperiksa Oleh Dewan Pengaji Strata Satu (S1)
Universitas Ichsan Gorontalo)

1. Dr. Hj. Juriko Abdussamad., M.Si
(Ketua Pengaji)
2. Zulkarnain Idris, SE., M.Si
(Anggota Pengaji)
3. Sri Meike Jusup, SE., MM
(Anggota Pengaji)
4. Poppy Mujizat, SE., MM
(Pembimbing Utama)
5. Benny Rumambie, SE., MM
(Pembimbing Pendamping)

Mengetahui



Dr. Musafir, SE., M.Si

NIDN. 09281169 01



Syamsul, SE., M.Si

NIDN. 0921108502

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naska dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apa bila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sangsi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sangsi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Gorontalo, April 2022
Yang membuat pernyataan



Florencia & Horas

ABSTRAK

FLORENCIANA HORAS. E2118069. PENGARUH KONFLIK PERAN DAN WEWENANG TERHADAP KUALITAS KERJA PEGAWAI PADA DINAS TENAGA KERJA KOPERASI DAN UMKM KOTA GORONTALO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Konflik Peran Dan Wewenang Terhadap Kualitas Kerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi Dan UMKM Kota Gorontalo baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menganalisis peristiwa dengan mengumpulkan data primer, khususnya melalui daftar pernyataan/pertanyaan yang telah diverifikasi validitasnya. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur . Subjek penelitian ini adalah konflik peran dan wewenang, dan kualitas kerja pegawai. Hasil hipotesis pertama menunjukan bahwa Konflik Peran (X_1), dan Wewenang (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan Signifikan terhadap Kualitas Kerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi Dan UMKM Kota Gorontalo sebesar 75,4%. Sedangkan 24,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model penelitian. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukan bahwa Konflik Peran (X_1), dan Wewenang(X_2) secara simultan berpengaruh positif dan Signifikan terhadap Kualitas Kerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi Dan UMKM Kota Gorontalo variabel Konflik Peran(X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Y) sebesar 39,4%. Wewenang (X_2), secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Y) sebesar 62,9%.

Kata kunci: konflik peran dan wewenang, kualitas kerja pegawai



ABSTRACT

FLORENCIANA HORAS. E2118069. THE EFFECT OF CONFLICT OF ROLE AND AUTHORITY ON THE APPARATUS WORK QUALITY AT THE OFFICE OF MANPOWER, COOPERATIVES, AND MSMES OF GORONTALO CITY

This study aims to determine the effect of conflict of roles and authority on the apparatus work quality at the Office of Manpower, Cooperatives, and MSMEs of Gorontalo City, either simultaneously or partially. This study analyzes events by collecting primary data through a list of statements/questions with a verified validity. The analytical method used is path analysis. The subject of this study covers the conflict of roles and authority and apparatus work quality. The results of the first hypothesis show that Role of Conflict (X1) and Authority (X2) simultaneously have a positive and significant effect on the Apparatus Work Quality at the Office of Manpower, Cooperatives, and MSMEs of Gorontalo City by 75.4%. The value at 24.6% is affected by other variables unexamined in the research model. The results of testing the second hypothesis show that the role of Conflict (X1) and Authority (X2) simultaneously have a positive and significant effect on n the Apparatus Work Quality at the Office of Manpower, Cooperatives, and MSMEs of Gorontalo City. The variable of the role of Conflict (X1) partially has a positive and significant effect on the Apparatus Work Quality (Y), namely 39.4%. The role of Authority (X2), partially has a significant effect on the apparatus work quality (Y) by 62.9%.



Keywords: *conflict of role and authority, apparatus work quality*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah Swt karena berkat kuasa, rahmat dan iradah-Nya sehingga Karya Ilmiah ini dapat penulis selesaikan dengan sebaik-baiknya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Karya Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan laporan ini.

Dalam penyusunan Karya Ilmiah ini penulis mengalami banyak kesulitan dan hambatan, namun berkat bantuan, arahan, dorongan serta bimbingan maka kesulitan maupun hambatan tersebut dapat terlewatkan. Dalam penyusunan Karya Ilmiah ini dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada: Ibu DR. Hj. Juriko Abdussamad, M.Si selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo, Bapak DR. Abd. Gaffar La Tjokke, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak DR. Musafir.,SE,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Bapak Syamsul., SE.M.Sis selaku Ketua Jurusan Manajemen, Ibu Poppy Mu'jizat., SE.MM Selaku Pembimbing I, dan Bapak Benny Rumambie SE,MM Selaku Pembimbing II, yang telah banyak memberikan petunjuk, arahan, bimbingan dan saran-saran mulai dari awal sampai dengan terselesaiannya penyusunan Karya Ilmiah ini. Serta Para Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo.

Akhir kata, Semoga semua bantuan dan amal kebaikan yang diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan pahala dan keridhaan dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Gorontalo, 2022

Florenciana Horas

DAFTAR ISI

	<i>Hal</i>
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan Pembimbing.....	ii
Pernyataan.....	iii
Abstrak.....	iv
Kata pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Lampiran	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Maksud Penelitian.....	6
1.3.2 Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA. KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Pustaka	8
2.1.1. Konflik Peran	8
2.1.2. Pengertian Konflik Peran	10
2.1.3. Konflik Peran Dari Sudut Pandang Yang Luas	10
2.1.4. Indikator Konflik Peran	11
2.1.5. Tipe Konflik Peran	12
2.1.6. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Konflik Peran..	13
2.2. Wewenang	14
2.2.1. Pengertian Wewenang	14
2.2.2. Teori Wewenang	15
2.2.3. Pembagian Wewenang.....	16
2.2.4. Pendeklasian Wewenang.....	16
2.2.5. Indikator Wewenang	17
2.2.6. Persamaan Wewenang dan Tanggung Jawab.....	18
2.3. Kualitas Kerja	19
2.3.1. Pengertian Kualitas Kerja.....	19
2.3.2. Pengukuran Kualitas Kerja	20
2.3.3. Indikator Kualitas Kerja	20
2.3.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Kerja.....	22

2.4. Penelitian Terdahulu	22
2.5. Kerangka Pemikiran	24
2.6.Hipotesis	25

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian	26
3.2. Metode Penelitian.....	26
3.2.1 Operasional Variabel Penelitian	29
3.2.2 Populasi dan Sampel.....	30
3.2.3 Sumber Data.....	32
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.2.5 Prosedur Penelitian	33
3.2.6Metode Analisis Data	37
3.2.7 Pengujian Hipotesis	38
3.2.8 Jadwal Penelitian	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum	40
4.1.1 Sejarah singkat Dinas Tenaga Kerja Koperasi & Ukm Kota Gorontalo.....	40
4.1.2Struktur Organisasi	42
4.2.3Gambaran Umum Variabel Kualitas Kerja Pegawai (Y).....	48
4.5.1Pengaruh Konflik Peran (X1) dan Wewenang (X2), secara simultan berpengaruhpositifdansignifikanterhadapKualitas KerjaPegawai(Y)padaDinasTenagaKerjaKoperasidan UMKM Kota Gorontalo.....	54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	61
5.2. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Hal.		
Tabel	2.1.Penelitian Terdahulu	22
Tabel	2.2.Perbedaan dengan Penelitian Sekarang	24
Tabel	3.1.Oprasional variabel penelitian X	28
Tabel	3.2.Oprasional variabel penelitian Y	29
Tabel	3.3.JawabanQuesioner	29
Tabel	3.4 Populasi	31
Tabel	3.5 Koefisien korelasi	35
Tabel	3.6 Jadwal Penelitian	39
Tabel	4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Latar pendidikan	
Tabel	4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel	4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Umur	44
Tabel	4.4 Tabel skala penelitian jawaban responden	45
Tabel	4.5.Tanggapan Konflik Peran(X1).....	46
Tabel	4.6. Tanggapan Responden Wewenang(X2).....	47
Tabel	4.7.Tanggapan Responden Tentang Kualitas Kerja Pegawai(Y)....	48
Tabel	4.8 Hasil Uji validitas dan Reliabilitas Variabel Konflik Peran (X1).....	50
Tabel	4.9 Hasil Uji validitas dan Reliabilitas Wewenang(X2).....	50
Tabel	4.10 Hasil Uji validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Kerja Pegawai (Y).....	51
Tabel	4.11. Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total dan pengaruh (X1), dan (X2) secara simultan dan parsial terhadap variable (Y).....	53

DAFTAR GAMBAR

Hal.

Gambar 2.1. Kerangkapemikiran	25
Gambar 3.1 Struktur Path Analisis.	37
Gambar4.2HasilEstimasiStrukturAnalisisJalur.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner/Angket penelitian	64
Lampiran 2 Data ordinal dan data interval.....	65
Lampiran 3 Deskriptif variabel penelitian.....	73
Lampiran 4 Variable Konflik Peran (X1).....	78
Lampiran 7 R table.....	81

BABI

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi, baik pemerintah maupun swasta, perlu mengoptimalkan sumber daya manusianya dan mengkaji ulang sumber daya manusianya. Pengelolaan sumber daya manusia tidak terlepas dari faktor pegawai yang ingin dicapai semaksimal mungkin dalam mewujudkan tujuan suatu organisasi pemerintahan. Untuk mengatur tata cara pengelolaan organisasi, maka perlu dibentuk tatanan administrasi pemerintahan atau mekanisme yang sistematis yang akan menjamin pelaksanaan tugas pemerintahan yang lebih baik dan akurat, sehingga sumber daya manusia suatu lembaga dapat tertata dengan baik sesuai visinya. dan misi untuk mencapai organisasi.

Kualitas kerja adalah produk yang dapat diukur dengan efisiensi pekerjaan yang dilakukan oleh orang lain atau sumber daya untuk secara efektif mencapai tujuan atau sasaran organisasi. Hal inilah yang membuat organisasi yang satu bersaing dengan organisasi lainnya dalam hal peningkatan kualitas, baik dari segi sumber daya manusia maupun kualitas produk. Peningkatan sumber daya manusia merupakan kegiatan yang dilakukan secara bersama-sama dengan manajemen karyawan dalam rangka mencari nilai tambah agar organisasi dapat menjawab tantangan persaingan..

Menurut Flippo (2015:28), kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh orang atau sumber daya lain untuk mencapai tujuan atau sasaran organisasi dengan baik dan efisien. Pada dasarnya sudah jelas

sejauh mana peran sumber daya manusia sudah mencukupi suatu organisasi, hal ini dapat dilihat dalam pekerjaan seorang pegawai dalam organisasi tersebut. Untuk dapat menghasilkan sumber

Dayamanusia yang berkualitas, tidak hanya dibutuhkan tenaga kerja yang handal, tetapi juga proses yang mendukung terwujudnya tenaga kerja yang produktif seperti yang diharapkan. Selain itu, penentuan asuransi tenaga kerja yang sesuai dengan harapan karyawan juga meningkatkan semangat kerja karyawan, sehingga kualitas kerja karyawan sesuai dengan harapan organisasi..

Menurut Mangkunegara (2014: 141), konflik peran juga mempengaruhi kualitas kerja setiap karyawan. Pada umumnya konflik dapat muncul dalam organisasi ketika ada perbedaan antara dua orang atau lebih, mis. B. Perbedaan persepsi, pengetahuan, tujuan dan perbedaan lain yang terjadi antar individu, kelompok atau organisasi. Konflik bisa baik atau buruk tergantung bagaimana pemimpin menangani konflik yang muncul. Efek positif yang terjadi misalnya dalam konflik memicu karyawan untuk lebih produktif dan meningkatkan kinerja karyawan. Misalnya, dampak negatifnya adalah memberikan tekanan pada individu atau kelompok lain untuk mempengaruhi atau menghambat kinerja karyawan dan melakukan tindakan yang tidak etis. Dalam hal konflik peran, setiap orang memiliki latar belakang, norma, dan peran yang berbeda dalam kehidupannya yang berdampak pada proses penyelesaian peran masing-masing dan seringkali kinerja yang dihasilkan..

Menurut Fanani dkk., (2012: 12) berpendapat bahwa konflik peran adalah konflik yang muncul karena mekanisme kontrol birokrasi organisasi tidak sesuai dengan norma, aturan, etika, dan independensi

profesional. Kondisi ini biasanya terjadi karena dua perintah yang berbeda diterima secara bersamaan dan eksekusi satu perintah menyebabkan perintah yang lain batal. Konflik peran dapat menciptakan perasaan merasa tidak nyaman dalam bekerja dan dapat menurunkan motivasi kerja, karena berdampak negatif terhadap perilaku individu.

Kewenangan dalam suatu organisasi/organisasi sangat penting untuk diperhatikan oleh pimpinan. Dimana otoritas adalah kekuatan hukum dan hukum yang dimiliki seseorang untuk memerintahkan orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu, kekuasaan adalah dasar hukum dan hukum untuk menyelesaikan pekerjaan. (Hasibuan, 2016:64). Mengenai tugas dan wewenang, dapat dibedakan antara tugas dan wewenang. Tugas dapat diartikan sebagai suatu keharusan yang harus dilakukan oleh seseorang. Sedangkan kewenangan adalah suatu kegiatan dimana seseorang atau suatu jabatan menggunakan sumber daya atau bahkan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang diharapkan dari suatu organisasi..

Tugas dan wewenang memiliki arti yang sangat berbeda, tetapi tampaknya terkait erat. Tugas tersebut harus dilakukan oleh seorang individu karena ada wewenang dari manajer yang bertanggung jawab yang hasil dari tugas tersebut berguna untuk kemajuan organisasi. Oleh karena itu otoritas, bagi seseorang yang berada dalam jangkauan otoritas, menghasilkan tugas-tugas yang hasilnya mengarah pada kemajuan yang signifikan bagi suatu organisasi. Menurut G. R. Terry (2012:36), wewenang adalah kekuasaan resmi dan kekuasaan pejabat untuk memerintahkan pihak lain agar bertindak dan menaati mereka yang memiliki wewenang itu. Menurut GB Davis (2013: 78) dalam bukunya

Fundamentals of Management: Authority adalah hak yang cukup yang memungkinkan seseorang untuk melakukan tugas/tugas tertentu.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan serta wawancara langsung dengan Ibu Sefrianti Utiarahman S.mn selaku Kasubag Adm. Keuangan Umum dan Kepegawaian pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi Dan UMKM Kota Gorontalo, diketahui bahwa masih kurangnya Kualitas kerja pegawai, sehingga belum mampu memenuhi harapan yang diinginkan, dapat dilihat dari potensi diri pegawai dimana masih ada beberapa pegawai kurang memiliki potensi diri dalam hal kemampuan ia bekerja terkadang pekerjaannya kurang terlihat maksimal sehingga menyebabkan pegawai tersebut kurang memiliki kualitas dalam bekerja, dilihat dari hasil kerjanya yang optimal masih ada sebagian pegawai yang pekerjaannya kurang optimal sehingga beberapa pekerjaan dari pegawai sering terbengkalai dan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan, dilihat dari proses kerja yang ada sebaian pegawai sedah memiliki proses kerja yang baik hanya saja ada beberapa pegawai yang kurang menghargai proses dalam bekerja (instan) selalu memerintah tenaga honorer untuk mengerjakan segala apa yang menjadi tugas dan perannya sehingga terkesan pegawai tersebut kurang menghargai proses dalam bekerja, serta dilihat dari Antusiasme pegawai masih ada beberapa pegawai yang kurang memiliki sikap pedulian terhadap pekerjaanya contoh dalam hal kehadiran yang masih terkesan sering mangkir dan bahkan tidak masuk kerja, dari segi pelaksanaan tugas yang tergolong minim atau sediki dikarenakan kurang optimalnya pekerjaan dari pegawai tersebut, kurangnya motivasi kerja yang ada sehingga tidak mampu bersaing dengan rekan kerjanya dan meningkatkan kualitas kerja yang ada, serta kurangnya komitmen kerja yang dibangun antara pegawai menyebabkan menurunnya kualitas dalam bekerja.

Permasalahan tersebut diatas diduga disebabkan oleh konflik peran dan wewenang yang belum terlaksana dan tertata dengan baik, dilihat dari segi *Time based conflict*, dimana adanya beberapa pegawai yang belum dapat menyelesaikan konflik peran ganda atau tidak akan bisa melakukan dua peran atau lebih dalam suatu permasalahan misalnya dalam hal penugasan

monitoring untuk perjalanan Dinas ditempat tertentu sememtara pegawai tersebut ditugaskan dalam suatu wilayah yang berbeda dalam suatu waktu.

Dilihat dalam segi Strain based conflict masih terdapat pula beberapa pegawai yang sulit untuk memenuhi tuntutan peran yang lain sehingga merasa pekerjaan yang diberikan sangat sulit untuk diselesaikan dengan tepat waktu mengingat beban kerja yang diberikan begitu mendesak dan beberapa pekerjaan yang pegawai kerjakan tersebut jadi terbengkalai, serta dilihat dari segi Behaviour based conflict dimana Suatu tingkah laku yang tidak efektif yang ditimbulkan oleh beberapa pegawai dalam melaksanakan pekerjaan sehingga kurangnya kesadaran individu akan akibat dari tingkah laku yang kepadaan orang lain misalnya dalam hal laiai dan dalam menjalankan suatu pekerjaan, serta ketidak telitian dalam bekerja juga dapat mempengaruhi suatu tingkah laku yang kurang efektif dalam suatu pekerjaan.

Adapun dilihat dari segi wewenang yang ada dimana tugas-tugas yang diberikan selalu berdasarkan dengan fungsinya sehingga pekerjaan dapat cepat terselesaikan akan tetapi beberapa pegawai yang kurang memahami perannya dalam bekerja sehingga pekerjaan yang dihasilkan kurang maksimal, dilihat dari segi kekuasaan yang dimiliki oleh pegawai yang memiliki substansi jabatan yang tinggi dalam dinas tersebut contoh kepala bidang program yang sudah memiliki pengalaman dan mengetahuan terbilang cukup lama dibagian tersebut dan tergolong profesional dalam hal pekerjaannya di gantikan dengan pegawai yang belum memiliki keahlian dibidang tersebut sehingga program yang ada tidak jalan dan menimbulkan konflik dalam bekerja, serta dilihat dari tanggung jawab yang ada dimana masih ada beberapa pegawai yang belum bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan terhadapnya terkadang tidak melaporkan setiap pekerjaan yang diberikan terhadapnya sehingga pegawai tersebut kurang memiliki kualitas dalam bekerja. Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi

suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran organisasi dengan baik dan berdaya guna

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian tarikuntuk melakukandan dengan judul “**Pengaruh Konflik Peran Dan Wewenang Terhadap Kualitas Kerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi Dan Ukm Kota Gorontalo.**”.

Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh Konflik Peran (X1) dan Wewenang (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Y) pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi Dan Ukm Kota Gorontalo.
2. Seberapa besar pengaruh Konflik Peran (X1) secara parsial berpengaruh terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Y) pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi Dan Ukm Kota Gorontalo.
3. Seberapa besar pengaruh pengaruh Wewenang (X2) secara parsial berpengaruh terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Y) pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi Dan Ukm Kota Gorontalo.

Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud Penelitian

Maksud diadakannya penelitian ini adalah untuk memperoleh data berupa Pengaruh Konflik Peran dan Wewenang Terhadap Kualitas Kerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi Dan Ukm Kota Gorontalo.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Konflik Peran (X1) dan Wewenang (X2) secara

multan terhadap Kualitas Kerja Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja KoperasiDan UmkmKotaGorontalo.

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Konflik Peran (X1) secara parsial terhadap KualitasKerjaPegawaipadaDinasTenagaKerjaKoperasiDanUmkmKotaGorontalo.
3. UntukmengetahuiseberapabesarpengaruhWewenang(X2)secaraparsialterhadapKualitas KerjaPegawaipadaDinasTenagaKerjaKoperasiDanUmkmKotaGorontalo.

ManfaatPenelitian

Manfaatpenelitianiniadalah:

1. ManfaatTeoritis

Sebagai bahan informasi bagi pimpinan dan staaf pegawai pada Kualitas Kerja Pegawaipada Dinas Tenaga Kerja KoperasiDan Umkm Kota Gorontalo Mengenai PengaruhKonflikPeran danBudayaOrganissiTerhadap KualitasKerja Pegawai.

2. ManfaatPraktis

Sebagai sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan pada umumnya, khususnya bidang sumberdaya manusia.

3. ManfaatPeneliti

Untuk menambah wawasan maupun pengetahuan yang berkaitan dengan Konflik Peran, Wewenang dan Kualitas Kerja Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja KoperasiDan UmkmKotaGorontalo.

4. ManfaatBagiPenelitiSelanjudnya

Menambah wawasan bagi peneliti lain tentang hasil penelitian dan dapat untuk penelitian selanjutnya.

BABII

KAJIANPUSTAKA,KERANGKAPEMIKIRAN,DANHIPOTESIS

KajianPustaka

KonflikPeran

Secara umum, konflik dalam organisasi dapat muncul ketika ada perbedaan antara dua orang atau lebih, seperti: B. Perbedaan persepsi, pengetahuan, tujuan dan perbedaan lainnya antara individu, kelompok atau organisasi. Konflik bisa baik atau buruk tergantung bagaimana pemimpin menangani konflik yang muncul. Efek positif yang terjadi misalnya dalam konflik memicu karyawan untuk lebih produktif dan meningkatkan kinerja karyawan. Contoh dampak negatif termasuk memberikan tekanan pada individu atau kelompok lain untuk mempengaruhi atau menghambat kinerja karyawan dan melakukan tindakan yang tidak etis. Dalam hal konflik peran, setiap orang memiliki latar belakang, norma, dan peran yang berbeda dalam kehidupan mereka yang memengaruhi proses penuhan peran khusus mereka dan seringkali kinerja yang dihasilkan..Mangkunegara(2014:141).

PengertianKonflikPeran

Konflik peran adalah ketidaksesuaian yang dirasakan antara persyaratan, minat, dan nilai berorientasi peran yang diperoleh seseorang atau karyawan di luar organisasi atau perusahaan tempat dia bekerja..

Menurut Fanani dkk (2012:12) mengemukakan bahwa konflik peran adalah konflik yang muncul karena mekanisme pengendalian birokrasi organisasi tidak sesuai dengan norma, aturan, etika, independensi profesional. Kondisi ini biasanya terjadi karena eksekusi simultan hanya satu dari dua perintah yang berbeda. akan menyebabkan perintah lain diabaikan. Konflik peran dapat menyebabkan stres di tempat kerja, dapat menurunkan motivasi kerja, karena berdampak negatif terhadap perilaku individu, seperti stres kerja, kerja berlebihan, berkurangnya kepuasan kerja, yang dapat menurunkan kinerja secara keseluruhan..

Johnson Stinson dalam Sharma (2012:27) berpendapat bahwa “konflik peran adalah sejauh mana pekerjaan subjek membutuhkan tugas yang mereka rasa tidak seharusnya

menjadi bagian dari tanggung jawab mereka”. Sedangkan menurut Javahar (2013:113) “Konflik peran adalah situasi ketika seseorang menghadapi ekspektasi peran yang berbeda.” Dan Wallenfels dalam Vinardi (2014: 271) menyatakan bahwa “Konflik peran adalah dua atau lebih tuntutan yang dihadapi individu pada saat yang sama ketika satu kinerja mengganggu kinerja lainnya.”. Menurut Apollo Cahyadi (2012: 255-271) menyatakan bahwa “Kontroversi peran muncul karena dua perintah berbeda yang diterima secara bersamaan. Eksekusi satu perintah akan menyebabkan penolakan yang lain.”.

Menurut Khan yang lain. Dalam Lidya (2012:36), konflik peran adalah ketidaksesuaian harapan peran, dimana dalam kondisi yang agak ekstrim adanya harapan atau tekanan dari dua peran atau lebih akan sangat kontradiktif sehingga tidak ada peran lain yang dapat dilakukan. Konsep konflik peran Katsi Khan dalam Vinardi (2014: 270) tidaklah rumit. Mereka hanya berasumsi bahwa mungkin ada kontradiksi antara harapan peran orang yang menentukan nasibnya sendiri.. Definisi ini diadopsi oleh Van Selli et al. Dalam Novalien (2013:12), yang melihat konflik peran/orang dari perspektif yang lebih luas, mencatat bahwa beberapa konflik peran muncul langsung dari kombinasi eksternal-internal. tekanan., mereka memberikan contoh kontradiksi antara kebutuhan pribadi dan persyaratan peran

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa konflik peran adalah konflik yang dialami oleh seorang pegawai atau pegawai dalam suatu organisasi untuk memenuhi persyaratan (peran) yang tidak sesuai dengan nilai, norma, atau peran sesuka hati. Atau konflik yang terjadi antara seseorang yang memainkan dua peran secara bersamaan sehingga satu peran tidak dapat dimainkan karena yang lain.

KonflikPeranDariSudutPandangYangLuas

Ini berarti bahwa konflik peran secara luas didefinisikan sebagai ketidaksesuaian antara apa yang dibutuhkan seseorang untuk memenuhi persyaratan peran dan apa yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan peran. Menurut Novalien karya Rizzo Lirtzam (2013: 17), skala konflik peran adalah sebagai berikut::

1. Sayamemilikiwaktuyangcukupuntukmenyelesaikanpekerjaansaya
2. Saya melakukan tugasyangterlalu mudahatau membosankan.
3. Sayamelakukanhal-halyangseharusnyadilakukansecaraberbeda.
4. Sayamelakuktugastanpatenagauntukmenyelesaikannya
5. Sayamenerimatugas yangadadalampelatihan dan sesuaikemampuansaya.
6. Sayamemilikijumlahpekerjaanyangtepatuntukdilakukan.
7. Saya menerima tugas tanpa sumber daya dan materi yang memadai untukmelaksanakannya,
8. Sayabekerjapada hal-halyangtidakperlu.
9. Sayamelakukanpekerjaanyangsueidengannilainilaisaya.

Indikator Konflik Peran

Konflik peran menurut Greenhaus dan Beutell dalam Fandy (2014:21) memiliki 3 indikator yaitu:

1. Timebasedconflict

Konflik berbasis waktu adalah konflik yang muncul karena waktu yang digunakan untuk memainkan satu peran tidak dapat digunakan untuk memainkan peran lain, artinya seseorang dengan beberapa konflik peran tidak akan dapat memainkan dua peran atau lebih dalam waktu yang bersamaan. ..

2. Strainbasedconflict

Konflik berbasis ketegangan adalah ketegangan yang diciptakan oleh dua peran yang menyulitkan satu orang untuk memenuhi tuntutan peran lain. Stres yang dihasilkan akan mempengaruhi kualitas hidup secara keseluruhan. Ketegangan dalam peran ini termasuk stres, tekanan darah tinggi, kecemasan, lekas marah, sakit kepala.

3. Behaviourbasedconflict

Konflik berbasis perilaku adalah konflik yang terjadi ketika perilaku efektif dalam satu peran tetapi tidak efektif dalam peran lain. Ketidakefektifan perilaku ini mungkin disebabkan oleh fakta bahwa individu tidak menyadari konsekuensi dari perilakunya pada orang lain..

Menurut Wexley dan Yukl dalam Fandi (2014:21) terdapat 3 indikator konflik peran yaitu:

1. Peran

Peran adalah seperangkat perilaku yang diharapkan dari seseorang yang memegang posisi tertentu dalam suatu organisasi atau kelompok.

2. Harapan peran

Harapan peran berasal dari tanggung jawab pekerjaan atau persyaratan pekerjaan, deskripsi pekerjaan, aturan standar.

3. Kekacauan peran

Kebingungan peran dapat disebabkan oleh harapan yang tidak memadai dari peran atau harapan yang tidak memadai.

TipeKonflikPeran

Menurut Vinardi (2014:267) ada 6 jenis konflik peran, yang relatif umum terjadi di berbagai organisasi, khususnya::

1. Konflik internal adalah konflik yang muncul ketika seorang pemimpin memberikan serangkaian tugas yang tidak sesuai satu sama lain.
2. Konflik interpersonal adalah konflik yang terjadi ketika perintah atau harapan seseorang atau kelompok berbenturan dengan perintah orang atau kelompok lain.
3. Konflik orang/peran, yaitu konflik yang muncul ketika tuntutan peran dalam hal prestasi kerja bertentangan dengan kebutuhan atau nilai individu.
4. Konflik kerja yang berlebihan (role overload conflict) Dalam situasi ini, individu menghadapi sejumlah perintah, harapan, yang tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu tertentu dalam kualitas tertentu..

5. Ambiguitas peran adalah konflik yang terjadi ketika individu menerima informasi yang tidak lengkap atau tidak dapat dipahami tentang tanggung jawab mereka. Dengan demikian, individu tidak tahu persis apa yang harus dilakukan.
6. Konflik investasi adalah konflik yang muncul ketika peran berbeda yang dimainkan oleh orang yang sama menimbulkan tuntutan yang berbeda. Hubungan kerja-keluarga, misalnya, menjadi semakin tegang, terutama dalam keluarga dengan dua karier.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konflik Peran

Menurut Sedarmayanti (2014:362) faktor-faktor yang mempengaruhi konflik peran adalah:

1. Masalah Komunikasi

Ini karena kesalahan pahaman tentang kalimat, bahasa yang hilang atau sulit dipahami, atau informasi yang tidak jelas tentang gaya pribadi yang tidak pantas.

2. Masalah struktur organisasi Masalah ini muncul dari adanya peraturan antar departemen yang bertentangan dengan saling ketergantungan dua atau lebih kelompok yang bekerja untuk mencapai tujuan mereka, kepentingan sumber daya yang terbatas atau sistem evaluasi persaingan, atau tujuan mereka..

3. Masalah pribadi Hal ini disebabkan karena tidak sesuai dengan tujuan atau nilai sosial pribadi karyawan karena perbedaan nilai perilaku yang dimainkan dalam posisinya..

Menurut Stoner, dkk. Faktor-faktor yang mempengaruhi konflik peran dalam Munandar (2013:73) adalah sebagai berikut:

1. TimePressure

Semakin banyak waktu yang Anda habiskan di tempat kerja, semakin sedikit waktu yang Anda miliki untuk keluarga Anda.

2. Family size and support

Semakin banyak anggota keluarga maka semakin banyak konflik dan semakin banyak dukungan keluarga maka semakin sedikit konflik..

3. Kepuasan kerja

Semakin tinggi kepuasan kerja, maka semakin sedikit konflik yang dirasakan.

4. Size of Firm

Banyaknya pegawai dalam intansi atau organisasi mungkin saja mempengaruhi konflik peran seseorang.

Wewenang

2.2.1 Pengertian Wewenang

Kekuasaan adalah kekuatan hukum yang dengannya seseorang harus memerintahkan orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu, kekuasaan adalah dasar hukum untuk menjalankan kekuasaan. (Hasibua, 2016: 64). Dalam definisi tugas di atas kita dapat membedakan antara tugas kekuasaan. Tugas dapat diartikan, yang bersifat wajib, yang harus dilakukan oleh individu. Pemerintah, di sisi lain, adalah kegiatan di mana seseorang atau posisi menggunakan sumber daya atau bahkan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang diharapkan dari organisasi..

Tanggung jawab pemerintah memiliki banyak arti yang berbeda, tetapi mereka tampaknya terkait erat. Tugas adalah sesuatu yang harus dikerjakan oleh individu karena atas kewenangan atasan yang berwenang, maka hasil tugas tersebut akan bermanfaat. untuk meningkatkan organisasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemerintah akan menciptakan masalah bagi orang-orang yang berada dalam kewenangannya, yang hasilnya akan membawa kemajuan organisasi yang signifikan..

Menurut G.R. Terry (2012:36) Kekuasaan adalah wewenang resmi dan wewenang seorang

pejabat untuk memerintahkan pihak lain agar bertindak atau menaati penguasa. Menurut GB Dalam bukunya Daisy (2013: 78). Dasar-dasar manajemen. Kekuasaan adalah hak yang cukup yang memungkinkan seseorang untuk melakukan tugas/tugas tertentu..

Dengan demikian, kompetensi merupakan dasar bagi kegiatan/kegiatan, kegiatan, pelaksanaan perusahaan. Tanpa otoritas, orang tidak bisa berbuat apa-apa di perusahaan. Secara umum, kekuasaan adalah kekuasaan untuk menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. Tanggung jawab secara umum didefinisikan sebagai kewajiban atau tanggung jawab yang harus dipenuhi seseorang dalam pekerjaannya..

Teori Wewenang

Menurut Handoko (2013:212), ada 2 pandangan yang saling berlawanan mengenai sumber wewenang, yaitu:

1. Teori Formal (pandangan klasik) Teori ini menganggap bahwa kekuasaan ada karena diberikan atau didelegasikan kepada seseorang. Pandangan ini mengasumsikan bahwa kekuasaan, yang berasal dari tingkat tertinggi masyarakat, ditransfer dari tingkat ke tingkat.
2. Teori Penerimaan Kekuasaan Teori ini berasumsi bahwa reputasi seseorang dapat terungkap ketika diterima oleh kelompok atau individu yang telah diberi wewenang, terlepas dari penerimanya. Tanggung jawab akan berada di pemerintah (Authority).

Dari sini terlihat bahwa jika seseorang diberi wewenang untuk melakukan suatu pekerjaan tertentu, maka orang tersebut berkewajiban untuk melaksanakan dan melaksanakan pekerjaannya. Mempekerjakan dikenal sebagai tanggung jawab.

Pembagian Wewenang

Menurut G.B.Davis(2013:78) adatigapembagianwewenangdalampekerjaanyakni:

1. Wewenang linier, yaitu badan pengatur yang bertanggung jawab penuh untuk memperoleh keinginan organisasi ke segala arah manajemen organisasi.
2. Kekuatan personel, kekuatan kelompok, individu menyiapkan ide untuk atasan.
3. Kewenangan fungsional, yaitu wewenang staf anggota departemen untuk mengkoordinir kegiatan subbagian lain yang berkaitan dengan tanggung jawab khusus staf..

Pendeklegasian Wewenang

Pelaksanaan pendeklegasian wewenang yang efektif dan efisien merupakan faktor yang sangat penting bagi perusahaan. Oleh karena itu, peran pendeklegasian dalam pelaksanaannya menjadi penting. Pendeklegasian wewenang yang memadai mencegah organisasi mengarahkan pekerjaan atau hal-hal yang harus dilakukan. Misalnya, jika atasan dihadapkan pada suatu tugas yang tidak dapat dikuasai oleh satu orang saja, ia dapat mendeklegasikan pekerjaan tersebut, pendeklegasian tersebut dilakukan agar atasan dapat mengembangkan karyawan atau bawahannya secara positif. Dampak, yaitu pemberdayaan organisasi terutama pada saat terjadi perubahan struktur tata kelola organisasi atau pada saat terjadi perubahan lingkungan organisasi.

Menurut Sutarto (2011: 141), pendeklegasian wewenang adalah pendeklegasian hak untuk mengambil tindakan yang diperlukan bagi seseorang untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Selain itu, pendeklegasian wewenang adalah pendeklegasian formal tanggung jawab atas perilaku orang lain..

Tingkat delegasi yang efektif akan memungkinkan untuk membedakan antara "pemimpin yang berhasil dan tidak berhasil". Selain itu, pendeklegasian wewenang merupakan aspek kepercayaan yang diberikan kepada seseorang atas dasar kepercayaan agar tugas atau tanggung jawab dapat dilaksanakan dengan baik..

Tanggung Jawab Setelah memberikan tanggung jawab kepada bawahan Karyawan atau bawahan yang telah diberi tanggung jawab harus melakukannya dengan sepenuh hati. Faktor-faktor ini akan sangat mempengaruhi kinerja atau non-kinerja tugas..Memiliki hubungan yang baik dengan atasan Anda akan membantu Anda memenuhi tanggung jawab tersebut. Hal ini mengacu pada kenyataan bahwa tanggung jawab atau tugas yang diberikan akan selalu bertanggung jawab atas pengalihan wewenang. Tugas, Tanggung Jawab Tanggung jawab adalah elemen pendeklegasian wewenang.

IndikatorWewenang

Berkaitandenganpendeklegasianterdapatigaunsuryaitutugas,kekuasaan,danpertanggun gjawaban(Hasibuan, 2017:72).

1. Tugas adalah tanggung jawab yang harus dilakukan oleh seseorang dengan keterampilan tertentu. Dan memiliki tugas akan membantu karyawan untuk bekerja lebih optimis dalam organisasi, sehingga diinginkan efisiensi kerja..

2. Wewenang adalah hak atau wewenang untuk memutuskan segala keputusan yang berkaitan dengan pokok pikiran. Ketika mendelegasikan wewenang kepada perusahaan, itu harus didasarkan pada wewenang, karena karyawan memiliki hak untuk mengambil keputusan yang terbaik untuk kepentingan perusahaan..
3. Laporan - laporan tentang bagaimana seseorang melakukan tanggung jawabnya menafsirkan kekuasaan yang diberikan kepadanya. Tanggung jawab sangat penting untuk pelaksanaan kekuasaan perusahaan, karena orang yang bertanggung jawab atas karyawan dapat dimintai pertanggungjawaban atau akuntabel atas keputusan yang dibuat..

Persamaan Wewenang dan Tanggung Jawab

Prinsip-prinsip organisasi menyatakan bahwa individu harus kompeten untuk melaksanakan tanggung jawab mereka. Misalnya, jika seorang manajer diberi tanggung jawab untuk memelihara produksi, dia harus diberi kebebasan yang cukup untuk membuat keputusan yang mempengaruhi kapasitas produksi. Kesetaraan tanggung jawab secara teoritis dari pemerintah adalah baik, tetapi sulit untuk dicapai. Beberapa berpendapat bahwa dalam jangka panjang, kekuasaan dan tanggung jawab adalah sama. Namun, dalam jangka pendek, tanggung jawab pemimpin akan selalu melebihi wewenangnya, karena ini adalah ciri pendelegasian. Pendelegasian Kekuasaan Pendelegasian adalah pendelegasian tanggung jawab resmi kepada orang lain untuk melakukan tindakan tertentu. Pendelegasian wewenang adalah proses dimana manajer mendelegasikan wewenang kepada mereka yang melapor kepada mereka.a.

KualitasKerja

PengertianKualitasKerja

Kualitas memiliki banyak definisi makna tergantung pada tujuan penggunaannya. Menurut Abdullah (2014:44), kualitas pelayanan di bidang jasa lebih banyak berkaitan dengan pelayanan, yang diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan atau harapan pelanggan atau klien, kemudian terus ditingkatkan..

Hal ini sejalan dengan pendapat Quality (kualitas), menurut Fred Smith dalam Ismanto (2013: 65), mengartikan kualitas sebagai standar kinerja yang diharapkan oleh pengguna (pelanggan) suatu produk atau jasa. Wungun Brotoharsojo (2013:57), dikutip Abdullah (2014), menyatakan bahwa “Kualitas adalah semua satuan ukuran yang berkaitan dengan mutu atau mutu pekerjaan”, yang dinyatakan dalam angka atau dapat dibandingkan dengan angka.”

Menurut Matutina (2011:205) yang dikutip oleh Raja (2014), kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia, sedangkan kualitas sumber daya manusia itu sendiri mengacu pada pengetahuan, keterampilan dan kemampuan.).

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan bahwa kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan atau sasaran organisasi dengan baik. Oleh karena itu, sangat penting untuk meningkatkan kualitas kerja untuk kepentingan badan-badan negara, terutama pemerintah kota atau daerah.

PengukuranKualitasKerja

Kualitas organisasi harus dilengkapi dengan standar atau alat untuk menilai apakah

organisasi berjalan dengan baik atau tidak. Adapun beberapa Determinan Kinerja Dewi K. Soedarsono (2014:86) mengemukakan bahwa ada lima metrik kinerja yang dapat diukur, antara lain sebagai berikut::

1. Kualitas pekerjaan, ini merupakan ukuran sejauh mana berbagai persyaratan, spesifikasi, dan harapan suatu pekerjaan telah terpenuhi.
2. Velocity (kecepatan/keakuratan), menunjukkan waktu yang dihabiskan seseorang untuk menyelesaikan suatu tugas.
3. Inisiatif, menunjukkan penghargaan seseorang atas pekerjaannya, berusaha menemukan, menemukan dan mengembangkan metode yang efektif untuk menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang cemerlang.
4. Kemampuan, potensi yang dimiliki seseorang untuk melakukan pekerjaannya secara efisien dan efektif.
5. Komunikasi, kemampuan seseorang untuk berinteraksi dengan rekan kerja dan lingkungan yang berguna dalam mendukung aktivitas kerja.

IndikatorKualitasKerja

Menurut Lesou (2014:76), indikator kinerja adalah pengukuran kuantitatif-kualitatif yang menggambarkan tingkat tujuan atau sasaran yang telah ditentukan, dengan memperhatikan indikator sebagai berikut::

1. Indikator input adalah semua yang diperlukan untuk pelaksanaan kegiatan yang mengarah pada output. Indikator tersebut dapat berupa sumber daya keuangan, sumber daya manusia, informasi, kebijakan/peraturan, dll.
2. Indikator keluaran adalah sesuatu yang diharapkan dapat langsung dicapai oleh suatu kegiatan, yang dapat berupa fisik dan/atau non fisik.
3. Indikator hasil (outcomes) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya kegiatan dalam jangka menengah (efek langsung).

4. Indikator manfaat berkaitan dengan tujuan akhir pelaksanaan kegiatan.
5. Indikator dampak adalah dampak positif dan negatif pada setiap tingkat indikator berdasarkan asumsi yang diberikan.

Sejanjutnya Menurut Hasibuan (2014:95) ada empat indikator dari kualitas kerja pegawai yaitu:

1. Potensi diri adalah kemampuan, daya, baik yang tidak disadari maupun yang disadari, yang dimiliki seseorang tetapi belum sepenuhnya dilihat atau digunakan secara maksimal.
2. Produk kerja yang optimal adalah produk yang harus dimiliki oleh seorang pegawai, pegawai harus mampu memberikan hasil kerja yang terbaik, yang tercermin dari produktivitas organisasi, kualitas dan kuantitas kerja.
3. Proses kerja merupakan fase terpenting dimana karyawan memenuhi tugas dan perannya dalam suatu organisasi melalui proses kerja ini.
4. Antusiasme, adalah sikap dimana seorang pegawai peduli terhadap pekerjaannya, hal ini terlihat dari kehadiran, pelaksanaan tugas, motivasi kerja dan komitmen kerja..

Dari berbagai kriteria di atas, terlihat jelas bahwa kualitas kerja mencakup semua unsur yang dinilai dalam kerja setiap pegawai/karyawan dalam suatu organisasi. Kualitas ini mencakup berbagai kriteria yang digunakan untuk mengukur hasil akhir.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Kerja

Menurut Gary Desler (2012: 476), kualitas kerja karyawan dapat tercapai jika karyawan dapat memenuhi potensi kebutuhannya untuk bekerja dalam organisasi. Dalam suasana seperti itu, kualitas pekerjaan dapat dilakukan sedemikian rupa sehingga dapat ditentukan apakah tujuan pekerjaan itu untuk mencapai tujuan atau tidak. Desler (2013:264)

kemudian menambahkan bahwa kualitas kerja dapat dilihat dari keterampilan yang ditunjukkan oleh karyawan, seperti :

1. Lakukan tugas dengan hati-hati, tepat waktu, untuk mencapai hasil yang diharapkan.
2. Memperhatikan kebutuhan departemen, yang bergantung pada pemeliharaan pekerjaannya.
3. Melakukan berbagai tanggung jawab secara efektif.
4. Gunakan jam kerja secara efektif.

Penelitian Terdahulu

Penelitian	Judul Penelitian	Tujuan penelitian	Alat Analisis	Hasil
Harnadi (2015)	Pengaruh Konflik Peran Dan Wewenang Pekerjaan Terhadap Kualitas Kerja Pegawai Pengrajin Batik Berkah Lestari Di Desa Giriloyo Wukirsari Imogiri Bantul	Untuk Mengetahui Pengaruh Konflik Peran Dan Wewenang Pekerjaan Terhadap Kualitas Kerja Pegawai Pengrajin Batik Berkah Lestari Di Desa Giriloyo	metode R _e gresi Berganda	Adapengaruhpositif antara Pengaruh Konflik Peran Dan Wewenang Pekerjaan Terhadap Kualitas Kerja Pegawai Pengrajin Batik Berkah Lestari Di Desa Giriloyo Wukirsari Imogiri

		Wukirsari Bantul	Imogiri	Bantul secarasignifi kan
Revi Sesario(2 016)	PengaruhKonflikPeran Dan WewenangPekerjaanT erhadapKepuasanKerj aDanKinerja Pegawai HotelSantikaPotianak	UntukMengetahuiPe ngaruhKonflikPeran DanWewenang PekerjaanTerhadapK epuasanKerjaDanKin erjaPegawai HotelSantikaPotiana k	metodeR egresiBer ganda	Adapengaruhpositifa ntara PengaruhKonflik Peran DanWewenangPeker jaan TerhadapKepuasan Kerja DanKinerja PegawaiHotel SantikaPotianakseca rasignifikan
SellyAn dreani(2 019)	Pengaruh KonflikPeranDanWew enangPekerjaan TerhadapKepuasan KerjaPegawaiPadaPtPl n(Persero)UnitIndukP embangunanPembang kitSumatera	UntukMengetahuiPe ngaruhKonflikPeran DanWewenang PekerjaanTerhadap KepuasanKerjaPega waiPadaPtPln(Perser o)UnitIndukPembang unanPembangkitSum atera	metodeR egresiBer ganda	Adapengaruhpositifa ntara PengaruhKonflik Peran DanWewenangPeker jaan TerhadapKepuasan KerjaPegawai Pada Pt Pln(Persero) Unit IndukPembangunan PembangkitSumatera a secarasignifikan

Tabel.2.2.Perbedaan dengan Penelitian Sekarang

Nama(tahun)	Judul	Tujuan penelitian	Alat Analisis	Hasil
Florenciana Horas (2021)	Pengaruh Konflik Peran Dan Wewenang Terhadap Kualitas Kerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi Dan UMKM Kota Gorontalo	Pengaruh Konflik Peran Dan Wewenang Terhadap Kualitas Kerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi Dan UMKM Kota Gorontalo	Metode Analisis Path	

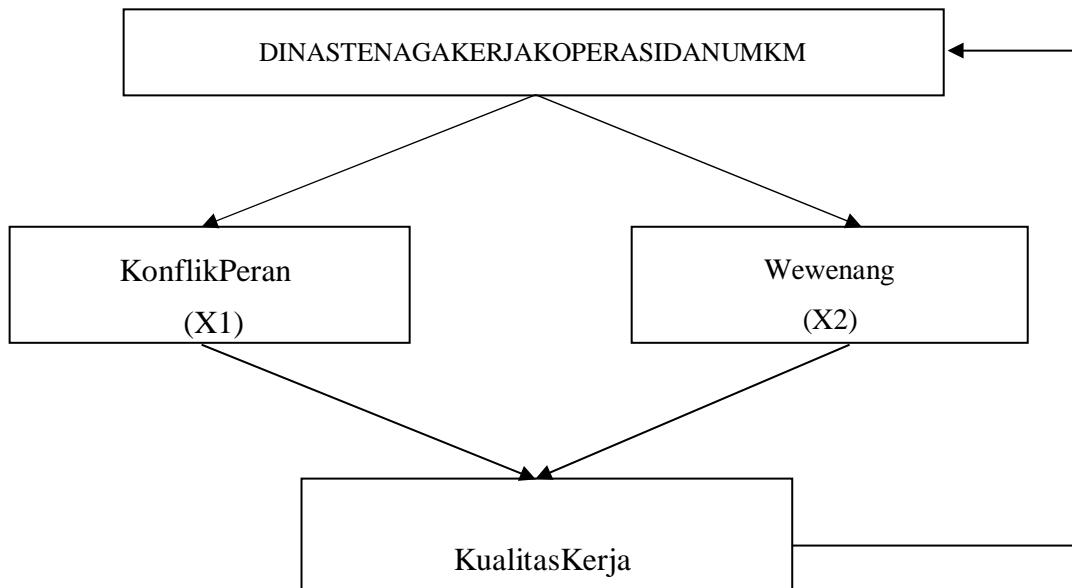
Adapun persamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Persamaan adalah variabel yang digunakan oleh peneliti, sama dengan variabel yang digunakan pada penelitian sebelumnya
2. Yang membedakan adalah tempat penelitian, populasi yang digunakan, sampel, alat analisis yang digunakan..

Kerangka Pemikiran

Kualitas pekerjaan adalah produk yang dapat diukur dengan efektivitas pekerjaan yang dilakukan oleh orang atau sumber daya lainnya untuk secara efektif mencapai tujuan atau sasaran organisasi. Oleh karena itu, sangat penting untuk meningkatkan kualitas kerja untuk kepentingan badan-badan negara, terutama pemerintah kota atau daerah.

Untuk memfokuskan penelitian ini, dapat dilihat kerangka berpikir berikut yang mendasari penelitian ini:.



Gambar2.1Kerangka

Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang dikemukakan diatas, maka hipotesis yang diajukan dan alam penelitian ini adalah :

1. Konflik Peran (X₁) dan Weweng (X₂) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi Dan Umkm Kota Gorontalo.
2. Konflik Peran (X₁) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi Dan Umkm Kota Gorontalo.
3. Weweng (X₂) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato.

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah Konflik Peran (X₁) dan Wewenang (X₂) terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Y) Dinas Tenaga Kerja Koperasi Dan Umkm Kota Gorontalo.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yang harus menggambarkan hubungan sebab akibat untuk menguji hipotesis. Penelitian ini mengambil sampel populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama Singarimbun, (2015:5). Namun menurut Kerlinger Sugiyono (2011:7) metode penelitian adalah metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar atau kecil, tetapi data yang diteliti adalah hubungan sosiologis antara variabel psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. . .

Beberapa informasi populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empiris untuk mengetahui beberapa pandangan populasi terhadap objek yang diteliti, dimana unit analisisnya adalah individu-individu di wilayah penelitian yang semuanya memiliki kesamaan kesempatan untuk dipilih..

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Data kuantitatif - data berupa angka-angka yang nilainya berubah atau berubah; Data kuantitatif dari survei ini merupakan hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden dalam skala Likert.
- 2) Data kualitatif adalah data yang tidak berupa angka-angka, tetapi berupa uraian tentang ciri, sifat, keadaan atau benda. Data kualitatif penelitian ini adalah status organisasi atau sejarah objek penelitian.

Operasionalisasi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) jenis variabel yang terdiri dari:

1. Variabel Bebas (Independent) yaitu Konflik Peran (X_1) dan Wewenang (X_2).
2. Variabel Terikat (Dependent) yaitu Kualitas Kerja Pegawai (Y).

Variabel-varabel yang tersebut diatas dapat dilihat lebih jelas lagi pada tabel sebagai berikut :

Tabel.3.1OperasionalisasiVariabelX

Variabel	SubVariabel	Indikator	Skala
KonflikPeran (X1)	1.Time basedconflict	- Konflikperangandalidakakanbisa melakukandua peranatau lebih	Ordinal
	2.Strain basedconflict	- Seseorang sulit untuk memenuhi tuntutan peranya yang lain	
	3.Behaviourbase dconflict	- Suatutungkah laku efektif dan - Kurangnya kesadaran individu akan kibat dari tingkah lakunya kepada orang lain	
Wewenang (X2)	Indikator Wewenang	1. Tugas/tugas yang harus dilakukan oleh seseorang pada posisi tertentu 2. Wewenang/hak atau wewenang untuk memutuskan segala keputusan yang berkaitan dengan fungsi 3. Melaporkan/melaporkan bagaimana orang tersebut melakukan tanggung jawabnya dan bagaimana dia menggunakan wewenang yang diberikan kepadanya.	Ordinal

Sumber Variabel X₁: Wexley dan Yukl dalam Fandi

(2014:21) Sumber Variabel X₂: Hasibuan, (2017:72).

Tabel.3.2OperasionalisasiVariabelY

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas KerjaPegawai (Y)	Indikator KualitasKerjaPegawai	1. Potensi Diri 2. Hasil Kerja Optimal 3. Proses Kerja 4. Antusiasme,	Ordinal

Sumber:Hasibuan(2014:95)

Dalam melakukan riset terhadap variabel independen dan variabel dependen, maka akan diukur dan dilakukan antara lain dengan menggunakan instrument Quesioner terhadap variabel-variabel diatas dan menggunakan Skala Likert. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala Likert mempunyai poin mulai dari sangat Positif sampai dengan sangat negatif. Questioner disusun dengan memberikan 5 (lima) pilihan jawaban, dimana dari setiap pilihan akan diberikan bobot yang berbeda seperti pada tabel di bawah ini.

**Tabel.3.3.
Daftar Pilihan Jawaban Quesioner**

PILIHAN	BOBOT
Sangat Setuju/Selalu (sangat positif)	5
Setuju/Sering (positif)	4
Ragu-ragu/Kadang-kadang (Netral)	3
Tidak Setuju/Jarang (Negatif)	2
Sangat Tidak Setuju/Tidak Pernah (Sangat Negatif)	1

PopulasidanSampel

1. Populasi

Kegiatan pengumpulan data selama survei merupakan langkah penting dalam menentukan karakteristik populasi yang menjadi bagian dari objek penelitian. Data tersebut digunakan untuk membuat keputusan atau menguji hipotesis. Saat mengumpulkan data, Anda akan selalu menemukan materi pelajaran berupa benda, orang, tindakan, atau peristiwa.

Riduva (2010;54),

populasiadalahmerupakanobjekatausubjekyangberadapadasuatuwilayahdanmemenuhiyarat-syarattertentuberkaitandenganmasalahpenelitian.Sugiyono(2011;61),populasimerupakanwilayahgeneralisasi yang terdiri atas; objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentuyangditetapkanolehpenelitiuntukdipelajari dan kemudianditarikkesimpulan.

Berdasarkan pengertian populasi tersebut, maka populasi pada penelitian ini adalahseluruh Pegawai yang ada di Dinas Tenaga Kerja Koperasi Dan Umkm Kota Gorontalo sebanyak35orang.

Tabel.3.4.TabelPopulasi

Bagian/Bidang	ASN	HONORER
Kepala Dinas	1	-
SekretarisDinas	1	-
Sub Bagian Program		
Kasubag Program	1	-
Staff Pegawai	2	-
Staff Honorer	-	2
Sub Bagian ADM. Keuangan Umum & Kepegawaian		
Kasubag ADM. Keuangan Umum & Kepegawaian	1	-
Staff Pegawai	2	-
Staff Honorer	-	8
Bidang Koperasi & UKM		
Kepala Bidang Koperasi & Ukm	1	-
Seksi Koperasi	1	-
Seksi Usaha Kecil Menengah	1	-
Seksi Fasilitas Pembiayayan dan Pengawasan	1	-
Staff ASN	2	
Staff Honorer	-	4
Bidang Hub. Industri & Jaminan Sosial Tenaga Kerja		
Kepala Bidang Hubungan Industrial & Jaminan Sosial Tenaga Kerja	1	-
Seksi Pencegah & Peyelesaian Perselisihan Hubungan Kerja	1	-
Seksi Kelembagaan Hub.Industrial & Fasilitas Kesejahteraan Pekerja	1	-
Seksi Hub.Industrial & Syarat Kerja	1	-
Staff ASN	2	
Staff Honorer	-	3
Bidang Pelatihan Produktifitas & Penempatan Tenaga Kerja		
Kepala Bidang Pelatihan Produktifitas & Penempatan Tenaga Kerja	1	-
Kepala Bidang Pelatihan Produktifitas & Penempatan Tenaga Kerja	1	-
Seksi Pelatihan & Produktifitas	1	-
Seksi Penempatan Tenaga Kerja	1	-
Seksi Perluasan & Kesempatan Kerja	1	-
Staff ASN	2	
Staff Honorer	-	2
UPTD (Unit Pelaksana Teknik Daerah)		
Staff ASN	8	-
Staff Honorer	-	7
TOTAL	35	26

Sumber:DinasTenagaKerjaKoperasiDanUMKM KotaGorontalo

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012:81) sampel adalah bagian dari karakteristik populasi. Jika populasinya besar, peneliti tidak akan mempelajari semua yang ada dalam populasi, misalnya karena keterbatasan sumber daya, peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Apa yang telah dipelajari dari sampel, kesimpulannya dapat diterapkan pada populasi. Penelitian ini menggunakan pengambilan sampel dengan menggunakan Metode Sampling Jenuh (Sensus). Menurut Sugiyono (2011: 69), sampel jenuh adalah sampel yang mewakili populasi umum. Ini biasanya dilakukan jika populasinya kecil atau kurang dari 100.

Dalam hal ini, memperoleh sampel yang secara akurat mencerminkan karakteristik populasi tergantung pada dua faktor: metode pengambilan sampel dan keputusan pengambilan sampel. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode sensus. Sebanyak 61 karyawan dipilih dari staf Dinas Koperasi UMKM Kota Gorontalo selama survei ini..

Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari penyebaran kuesioner kepada responden, hasil pengamatan langsung di lapangan serta hasil wawancara.
- 2) Data sekunder adalah data yang sudah tersedia sebelumnya, baik yang berada pada objek penelitian maupun yang ada di perpustakaan dan diperoleh dari buku-buku, artikel, dan tulisan ilmiah.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi, mengamati kegiatan organisasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
2. Wawancara dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan data berupa keterangan-keterangan dan informasi dimana yang menjadi sasaran interview adalah camat dan staf pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi Dan Ukm Kota Gorontalo.
3. Kuesioner, dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan/ pernyataan tertulis kepada responden dalam hal ini adalah para Pegawai (Kadis) pada Perus Dinas Tenaga Kerja Koperasi Dan Ukm Kota Gorontalo

Prosedur Penelitian

Singkatnya, untuk mengumpulkan data yang benar secara objektif, tentunya diharapkan alat tersebut akan menjadi alat untuk mengumpulkan data yang benar, yang lebih penting ada alat ukur yang valid dan andal. Pastikan alat tersebut valid: dapat diandalkan., harus diperiksa keandalannya untuk menggunakan data objektif yang akurat.

1. Uji Validitas

Setelah dilakukan pengecekan keabsahan instrumen, setelah dilakukan pengecekan keabsahan desain (validitas struktural), maka pendapat para ahli (ahli forensik) dapat digunakan, setelah menyiapkan instrumen dengan para ahli, menanyakan pendapat mereka tentang instrumen tersebut. alat-alat yang dimilikinya. dikompilasi. Hal ini senada dengan Sugiyono (2012:114)“Setelah selesai uji konstruksi oleh para ahli, uji peralatan akan dilanjutkan. Alat yang disetujui: Pakar menguji sampel dari mana populasi itu diambil. Setelah menerima data tabular, validitas struktur diperiksa melalui analisis faktor, khususnya melalui interkoneksi unit alat..”

Pengecekan validitas dilakukan dengan mengkorelasikan setiap pernyataan dengan skor total masing-masing variabel. Apalagi mengomentari koefisien rasio. Untuk menguji

validitas peneliti digunakan rumus rasio Pearson yang dikenal dengan rumus Pearson Product Moment Rate (PPM) sebagai berikut:

$$r_{XY} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n \sum X^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Dimana:

r = Angkakorelasi

X = Skor pertanyaan (ke-n) variabel

XY = Skor pertanyaan (ke-n)

variabel Y_n = Jumlah responden

XY = Skor pertanyaan dikalikan total pertanyaan

Kriteria pengujian untuk taraf nyata $\alpha = 0,05$. Makahipotesis nol (H_0) diterima jika $-t_{(1-\alpha/2)} < t < t_{(1-\alpha)}$ dimana distributif yang digunakan mempunyai dk = $(n-2)$, dalam hal lainnya H_0 ditolak dan rumus yang digunakan yaitu:

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t= test

r=korelasiantaravariabelXdanYN

= jumlah sampel

Tabel3.6Koefisienkorelasi

R	Keterangan
0,800-1,000	Sangattinggi
0,600-0,799	Tinggi
0,400-0,599	Cukuptinggi
0,200-0,399	Rendah
0,000-0,199	Sangatrendah

Sumber:Riduwan(2012:86)

Penafsiranharga koefisienkorelasiada duacarayaitu:

- 1) Denganmelihatharga daninterpretasikanmisalnya korelasitinggi,cukup,dan sebagainya.
- 2) Dengan berkonsultasi ke tabel harga kritik r product moment sehingga dapat diketahui signifikan tidaknya korelasi tersebut. Jika harga r lebih kecil dari harga kritik dalam tabel,maka korelasitersebuttidaksignifikan.Begitujuga artisebaliknya.

2. UjiReliabilitas

Pengujian reliabilitas mengacu pada pemahaman bahwa suatu alat dapat cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena alat tersebut sudah baik. Alat yang baik cenderung tidak memilih jawaban spesifik dari responden. Alat tepercaya yang andal juga akan menghasilkan data yang andal. Jika data benar-benar benar, maka yang diambil akan tetap sama. Untuk menghitung uji reliabilitas, penelitian ini menggunakan rumus alpha-Cronbach menurut rumus berikut menurut Ghazali (2005:45).:

$$a = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum si}{st} \right)$$

Keterangan:

K = Jumlah instrument pertanyaan

$\sum Si^2$ = Jumlah varians dalam setiap instrumen

= Varians keseluruhan instrumen

Satu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai Cronbach alpha > 0,60 (Ghozali, 2005:46). Semakin nilai alpha yang mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin percaya.

3. Konversi Data

Proses konversi data dari skala pengukuran standar ke skala pengukuran interval dapat dilakukan dengan menggunakan metode konversi data yang dikenal dengan Metode Hays in Sequence Range (Riduan, 2012:30). Pada umumnya tanggapan responden diukur dengan menggunakan skala Likert (skala Lykert), yang diberi nilai numerik 1,2,3,4,5, setiap satuan yang diperoleh akan memiliki tingkat pengukuran yang teratur. Nilai numerik dilihat sebagai objek, dan kemudian proses konversi dimulai, yang ditempatkan di domain, sebagai berikut::

1. Untuk setiap pertanyaan, hitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban).
2. Berdasarkan frekuensi setiap kategori hitung proporsinya.
3. Dari proporsi yang diperoleh, hitung proporsi kumulatif untuk setiap kategori.
4. Tentukan pulau nilai batas Z untuk setiap kategori.
5. Hitung scale value (interval rata-rata) untuk setiap kategori dengan persamaan

$$\text{Scale} = \frac{\text{Kepadatanbatasbawah} - \text{Kepadatanbatasatas}}{\text{Daerahdibawahbatasatas} - \text{daerahdibawahbatasbawah}}$$

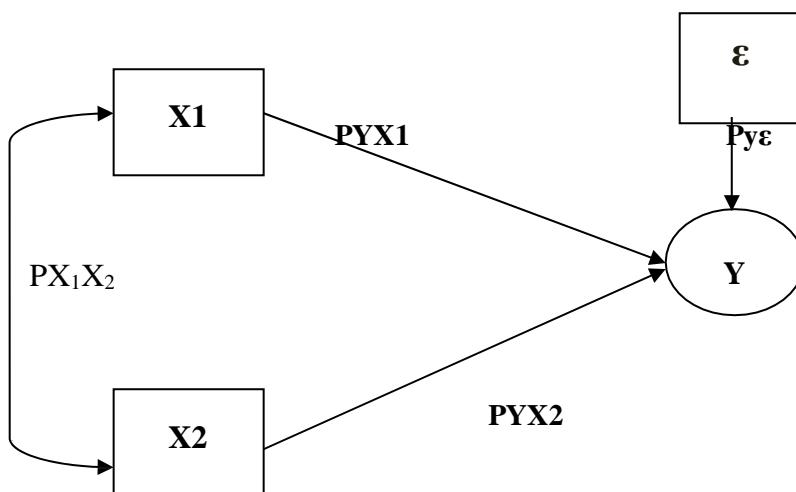
6. Hitung score(nilai hasil transformasi) untuk setiap kategori melalui persamaan:

$$Score = \frac{scale\ value}{+scale\ value} / +1$$

Metode analisis

Untuk mengetahui apakah sub-pertukaran mempengaruhi kualitas kerja karyawan selama konflik peran tanggung jawab, kemudian dilakukan tes analisis jalur, pertama mengubah data dari skala berikutnya ke skala menengah. . menggunakan Sequential Range Method (MSI). Analisis jalur digunakan mengingat keteraturan hubungan antar variabel dalam penelitian ini relatif kausal.

Hipotesis penelitian ditunjukkan dengan adanya struktur hubungan “variabel terikat” terhadap variabel bebas. Diagram jalur ini dapat dilihat pada struktur jalur berikut.:



Gambar 3.1 Struktur Path Analisis

Dimana:

PyX1: Konflik Peran PyX

2: Wewenang

Y : Kualitas Kerja Pegawai

ϵ : Variabel lain yang mempengaruhi Y

r :KorelasiantarvariabelX

Data yang dikumpulkan dianalisis untuk hubungan sebab akibat antara variabel atau ukuran, yang dilakukan melalui analisis jalur untuk menunjukkan efeknya. Gambar di atas juga menunjukkan bahwa mutan-mutan tersebut tidak hanya terpapar X₁ X₂, tetapi juga memiliki variabel epsilon (ϵ), yaitu variabel tak terukur yang sedang dipelajari.i.

3.2.7 PengujianHipotesis

Sesuai dengan rancangan penelitian hipotesis sebelumnya, selanjutnya uji hipotesis melalui analisis jalur menggunakan perangkat lunak SPSS versi 20 alat statistik dengan langkah-langkah sebagai berikut::

1. Membuat persamaan struktual,
yaitu : $Y = PYX_1 + PYX_2 + Py\epsilon$
2. MenghitungmatrixkorelasiantarX₁,X₂danY
3. Menghitungmatrixkorelasiantarvariabeleksogenus
4. MenghitungmatrixinversR⁻¹₁
5. MenghitungkoefisienjalurPyx_i(i=1,dan 2)
6. MenghitungR²yaitukoefisiencyangmenyatakan determinasi totalX₁,X₂terhadapY
7. Hitungpengaruh varibellain(Py ϵ)
8. MenghitungpengaruhvariabelindependentterhadapvariabeldependenyaituPengaruh langsung :
$$Y \leftarrow X_i \longrightarrow Y = (Pyx_i) (Pyx_i); \text{ dimana } i = 1, \text{ dan } 2$$
9. Pengolahan data menggunakan alat statistik SPSS (Statistical Product andService Solutions)versi 20.

JadwalPenelitian

Tabel 3.7. Jadwal Penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Sejarah Singkat Dinas Tenaga Kerja Koperasi Dan UKM Kota Gorontalo

Pada tahun 2002 sesudah penggabungan terjadi lagi perubahan yang disebut Otonomisasi Daerah (OTDA), sehingga namanya berubah menjadi Dinas Perindag dan Penanaman Modal Kota Gorontalo, dengan Kepala Dinasnya yang pertama adalah Bapak Hi.Faisal Lamusu dan Menurut Perda No. 03 Tahun 2008 yang telah di sesuaikan dengan PP No. 47 Dinas Perindag dan Penanaman Modal bergabung dengan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah sehingga namanya berubah menjadi Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Kota Gorontalo, yang dipimpin oleh Bapak M.F Mooduto,S.Sos. Berdasarkan Surat Nomor 05/BKD-Diklat/3133/2009 Tanggal 28 september 2009 Bapak Effendy Sj. Rauf, S.Sos diangkat menjadi Kepala Dinas Perindagkop, dan UMKM Kota Gorontalo. Dan pada Tahun 2010 Penanaman Modal digabung kembali pada Dinas Perindagkop, dan UMKM Kota Gorontalo sesuai Perda Nomor 05 Tahun 2010 yang masih dipimpin oleh Bapak Effendy Sj. Rauf, S.Sos.

Dinas Perindagkop, Usaha Mikro Kecil Menengah dan Penanaman Modal Kota Gorontalo terletak di Jalan Raden Saleh No 2. Instansi ini merupakan unit kerja yang berada dalam jajaran Direktorat Industri Kecil yang bergerak dalam Bidang Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah. Disisi lain, Dinas Perindagkop, Usaha Mikro Kecil Menengah dan Penanaman Modal Kota Gorontalo dituntut juga untuk mencapai target/sasaran sesuai grand startegi Pemerintah Kota Gorontalo yakni menyelenggarakan kepemerintahan yang entrepreneur, mewujudkan sumber daya manusia

yang berdaya saing, membangun infrastruktur perkantoran yang handal, msenjadikan Kota Gorontalo sebagai pusat perdagangan dan jasa serta seluruh potensi dipetakan, dikembangkan dan dipromosikan secara online dan tepat sasaran berdasarkan basis yang akurat.

4.1.2. Visi Dan Misi

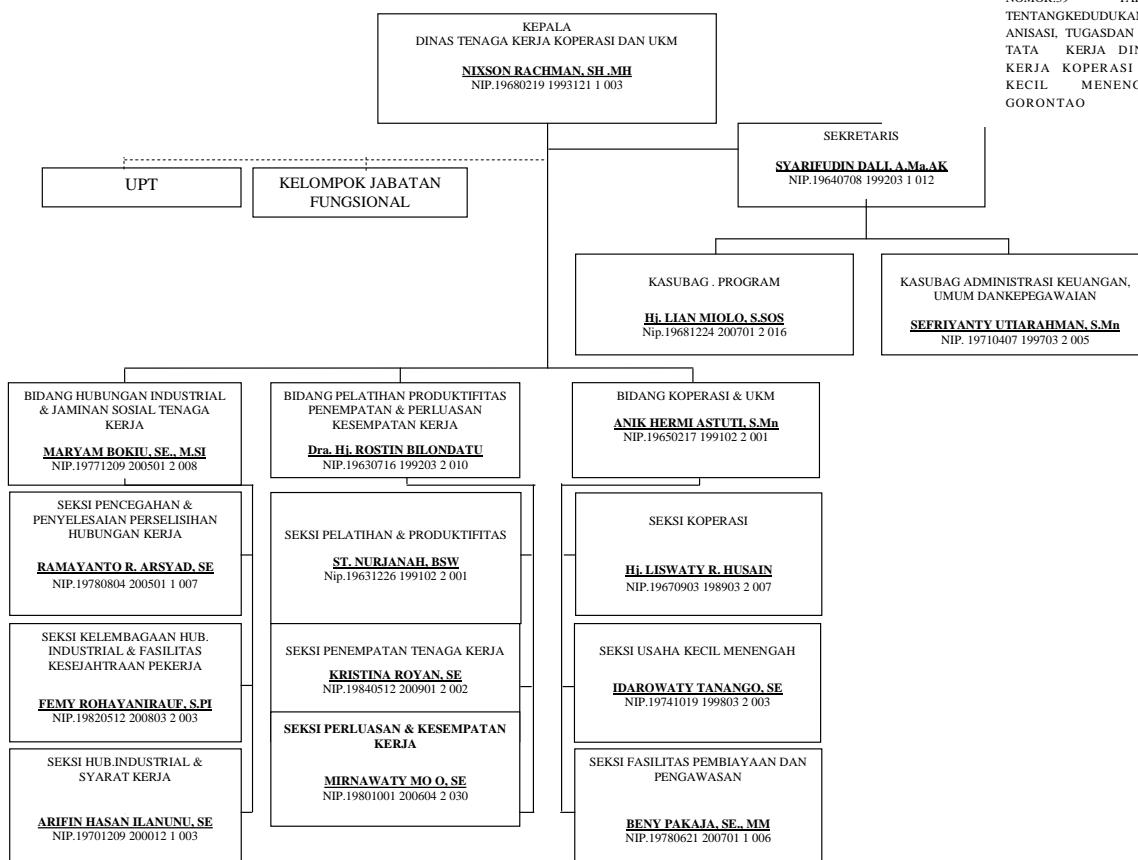
Adapun visi dan misi Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo mengacu pada visi Kota Gorontalo yakni:

- 1. Visi :**Gorontalo Kota Entrepreneur
- 2. Misi :**Sejalan dengan visi di atas, Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo mengembangkan misi fiskal dan kelembagaan yakni: “Mewujudkan Masyarakat Kota Gorontalo Yang Mandiri dan Religius”

4.1.2. Struktur Organisasi

STRUKTUR DINAS TENAGA KERJA KOPERASI DAN UKM KOTA GORONTALO

LAMPIRAN : PERATURAN WALIKOTA GORONTALO
NOMOR:39 TAHUN 2016
TENTANGKEDUDUKAN,SUSUNANORG
ANISASI, TUGASDAN FUNGSI, SERTA
TATA KERJA DINAS TENAGA
KERJA KOPERASI DAN USAHA
KECIL MENENGAH KOTA
GORONTAO



Gambar 4.1. Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo

4.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Dari 60 responden pada penelitian ini dapat dikemukakan identitas responden yang meliputi: jenis kelamin dan umur.

1. Deskriptif Responden

1. Latar Pendidikan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah responden berdasarkan latar pendidikan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Distribusi Responden Berdasarkan Latar pendidikan

Jenis Kelamin	Frekuansi (Σ)	Prsentase (%)
SMA	17	28
SMK	16	27
S1	27	45
Total	60	100

Sumber: Hasil olahan Data 2022

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden tingkat SMA yaitu sebanyak 17 orang atau sekitar 28%, jumlah responden tingkat SMK sebanyak 16 orang atau 27%. Sedangkan jumlah responden tingkat S1 sebanyak 27 orang atau 45%. Hal ini menunjukkan bahwa antara responden memiliki Latar Pendidikan yang berbeda-beda.

2. Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuansi (Σ)	Prsentase (%)
Laki-laki	32	53
Perempuan	28	47
Total	60	100

Sumber: Hasil olahan Data 2022

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden laki-laki yaitu 32 orang atau sekitar 53%, sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 28 orang atau 47%. Hal ini menunjukkan bahwa antara responden laki-laki dengan perempuan tidak seimbang.

3. Umur

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah usia responden berdasarkan usia yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuansi (Σ)	Prsentase (%)
< 20 Tahun	20	33
20-60 Tahun	13	22
>31 Tahun	27	45
Total	60	100

Sumber: Hasil olahan Data 2022

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden umur < 20 Tahun yaitu 20 orang atau sekitar 33%, sedangkan jumlah responden umur 20-60 Tahun sebanyak 13 orang atau 22%. Dan jumlah responden umur >31 Tahun sebanyak 27 orang atau 45%. Hal ini menunjukkan bahwa antara responden memiliki umur yang berbeda-beda.

Seluruh variabel bebas dalam penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan variabel Kualitas Kerja Pegawai. Bobot-Bobot butir instrument berdasarkan variabel terlebih dahulu di deskripsikan dengan melakukan perhitungan frekwensi dan skor berdasarkan bobot option (pilihan) jawaban. Perhitungan frekwensi dilakukan dengan cara menghitung jumlah bobot yang dipilih.

Sedangkan perhitungan skor dilakukan melalui perkalian antara bobot option dengan frekwensi, berikut Proses perhitungannya.

Bobot Terendah X Item X Jumlah Responden : $1 \times 1 \times 60 = 60$

Bobot Tertinggi X Item X Jumlah Responden : $5 \times 1 \times 60 = 300$

Hasil perhitungan tersebut diintervalkan dalam bentuk rentang skala penelitian sebagaimana pada tabel di bawah ini.

$$\text{Rentang Skalanya yaitu : } \frac{300 - 60}{5} = 48$$

Tabel 4.4 Tabel skala penelitian jawaban responden

No.	Rentang	Kategori
1.	60-108	Sangat Rendah

2.	109-157	Rendah
3.	158-206	Sedang
4.	207-255	Tinggi
5.	256-300	Sangat tinggi

Sumber : Hasil Olahan Data 2022

Berikut ini akan disajikan gambaran hasil tabulasi data atau variabel yang menjadi objek penelitian.

4.2.1. Gambaran Umum Variabel Konflik Peran(X1)

Hasil Tabulasi data variabel Konflik Peran (X1), yang diisi oleh 60responden (sampel) dapat divisualisasikan melalui tabel berikut:

Tabel 4.5.Tanggapan Konflik Peran (X1)

SKOR	Item					
	X ₁ 1			X ₁ 2		
	F	Skor	%	F	Skor	%
5	0	0	0,0%	0	0	0,0%
4	9	36	15,0%	9	36	15,0%
3	28	84	46,7%	15	45	25,0%
2	23	46	38,3%	36	72	60,0%
1	0	0	0,0%	0	0	0,0%
Σ	60	166	100%	60	153	100%
Kategori	Sedang			Rendah		
SKOR	Item					
	X ₃ 1			X ₄ 2		
	F	Skor	%	F	Skor	%
5	0	0	0,0%	0	0	0,0%
4	3	12	5,0%	4	16	6,7%
3	28	84	46,7%	20	60	33,3%
2	29	58	48,3%	36	72	60,0%
1	0	0	0,0%	0	0	0,0%
Σ	60	154	100%	60	148	100%
Kategori	Rendah			Rendah		

Sumber : Data Olahan lampiran 2

Berdasarkan tabel 4.5. diatas dapat diketahui bahwa variabel Konflik Peran (X1) responden yang menjawab item pernyataan X1.1 memperoleh skor 166 dengan kategori

sedang, responden yang menjawab item pernyataan X1.2 memperoleh skor 153 dengan kategorirendah, responden yang menjawab item pernyataan X1.3 memperoleh skor 154 dengan kategori rendah, dan responden yang menjawab item pernyataan X1.4 memperoleh skor 148 dengan kategori rendah.

4.2.2. Gambaran Umum Wewenang (X2)

Hasil Tabulasi data Wewenang(X2), yang diisi oleh 60 responden (sampel) dapat divisualisasikan melalui tabel berikut:

Tabel 4.6.Tanggapan Responden Wewenang(X2)

SKOR	Item								
	X ₂ 1			X ₂ 2			X ₂ 3		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
5	29	145	48,3%	38	190	63,3%	32	160	53,3%
4	17	68	28,3%	16	64	26,7%	15	60	25,0%
3	14	42	23,3%	5	15	8,3%	13	39	21,7%
2	0	0	0,0%	1	2	1,7%	0	0	0,0%
1	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0,0%
Σ	60	255	100%	60	271	100%	60	259	100%
Kategori	Tinggi			Sangat Tinggi			Sangat Tinggi		

Sumber : Data Olahan lampiran 2

Berdasarkan tabel 4.6. diatas dapat diketahui bahwa Wewenang(X2), responden yang menjawab item pernyataan X2.1 memperoleh skor 255 dengan tinggi, responden yang menjawab item pernyataan X2.2 memperoleh skor 271 dengan kategori sangat tinggi, dan responden yang menjawab item pernyataan X2.3 memperoleh skor 259 dengan kategori sangat tinggi.

4.2.3 Gambaran Umum Variabel Kualitas Kerja Pegawai (Y)

Hasil Tabulasi data variabel Kualitas Kerja Pegawai (Y) yang disi oleh 60responden (sampel) dapat divisualisasikan meliputi tabel berikut:

Tabel 4.7. Tanggapan Responden Tentang Kualitas Kerja Pegawai (Y)

SKOR	Item					
	Y1			Y2		
	F	Skor	%	F	Skor	%
5	36	180	60,0%	34	170	56,7%
4	19	76	31,7%	15	60	25,0%
3	5	15	8,3%	11	33	18,3%
2	0	0	0,0%	0	0	0,0%
1	0	0	0,0%	0	0	0,0%
Σ	60	271	100%	60	263	100%
Kategori	Sangat Tinggi			Sangat Tinggi		
SKOR	Item					
	Y3			Y4		
	F	Skor	%	F	Skor	%
5	31	155	51,7%	32	160	53,3%
4	23	92	38,3%	21	84	35,0%
3	6	18	10,0%	7	21	11,7%
2	0	0	0,0%	0	0	0,0%
1	0	0	0,0%	0	0	0,0%
Σ	60	265	100%	60	265	100%
Kategori	Sangat Tinggi			Sangat Tinggi		

Sumber : Data Olahan lampiran 2

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Kerja Pegawai (Y) responden yang menjawab item pernyataan Y.1 memperoleh skor 271 dengan kategori sangat tinggi, responden yang menjawab item pernyataan Y.2 memperoleh skor 263 dengan kategori sangat tinggi, responden yang menjawab item pernyataan Y.3 memperoleh skor 265 dengan kategori sangat tinggi, dan responden yang menjawab item pernyataan Y.4 memperoleh skor 265 dengan kategori sangat tinggi.

4.3 Hasil Penelitian

4.3.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam analisis ini untuk mengetahui tingkat validitas dapat dilihat pada hasil olahan data. Pengujian instrument penelitian ini baik dari segi validitasnya maupun reliabilitasnya terhadap Kualitas Kerja Pegawai responden. Instrument penelitian yang dinyatakan valid jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan untuk reliabel jika nilai $Cronbach's Alpha > 0,6$.

1. Uji validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Konflik Peran (X1)

Berdasarkan hasil analisis data pada lampiran 2022 diperoleh hasil penelitian sebagaimana pada tabel berikut :

Tabel 4.8 Hasil Uji validitas dan Reliabilitas Variabel Konflik Peran (X1)

Variabel	Indikator	Uji Validitas				Uji Reliabilitas	
		t _{hitung}	t _{hitung}	t _{tabel}	Ket	Alpha	Ket
Konflik Peran	X1.1	0,825	19,67	2,002	Valid	0,817	> 0,60 = reliabel
	X1.2	0,883	30,52	2,002	Valid		
	X1.3	0,748	12,93	2,002	Valid		
	X1.4	0,750	13,06	2,002	Valid		

Tabel diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk Variabel Konflik Peran (X1) menunjukkan hasil yang valid, Keputusan ini diambil karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, Sedangkan koefisien alphanya sebesar 0,817 dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel Konflik Peran (X1) reliabel karena *Cronbach's Alpha* > 0,60.

2. Uji validitas dan Uji Reliabilitas Wewenang (X2)

Berdasarkan hasil analisis data pada lampiran 2022 diperoleh hasil penelitian sebagaimana pada tabel berikut :

Tabel 4.9 Hasil Uji validitas dan Reliabilitas Wewenang(X2)

Variabel	Indikator	Uji Validitas				Uji Reliabilitas	
		t _{hitung}	t _{hitung}	t _{table}	Ket	Alpha	Ket
Wewenang	X2.1	0,938	59,45	2,002	Valid	0,851	> 0,60 = reliable
	X2.2	0,754	13,31	2,002	Valid		
	X2.3	0,894	33,91	2,002	Valid		

Sumber : Data Olahan lampiran 2022

Tabel diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk Wewenang (X2) menunjukkan hasil yang valid, Keputusan ini diambil karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, Sedangkan koefisien alphanya sebesar 0,851 dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk Wewenang(X2) reliabel karena *Cronbach's Alpha* > 0,60.

3. Uji validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Kerja Pegawai (Y)

Berdasarkan hasil analisis data pada lampiran 4 diperoleh hasil penelitian sebagaimana pada tabel berikut :

Tabel 4.10 Hasil Uji validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Kerja Pegawai(Y)

Variabel	Indikator	Uji Validitas				Uji Reliabilitas	
		t _{hitung}	t _{hitung}	t _{tabel}	Ket	Alpha	Ket
Kualitas Kerja Pegawai	Item1	0,741	12,52	2,002	Valid	0,767	> 0,60 = reliabel
	Item2	0,835	21,36	2,002	Valid		
	Item3	0,770	14,65	2,002	Valid		
	Item4	0,720	11,58	2,002	Valid		

Sumber : Data Olahan lampiran 2022

Tabel diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabel Kualitas Kerja Pegawai(Y) menunjukkan hasil yang valid, Keputusan ini diambil karena nilai t_{hitung}> t_{tabel}, Sedangkan koefisien alphanya sebesar 0,767 dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel Kualitas Kerja Pegawai reliabel karena Cronbach's Alpha> 0,60.

4.4 Analisis Data Statistik

Hasil analisis statistik yang menggunakan analisis jalur tersebut akan diketahui apakah varibel-varibel bebas (Independen) baik secara *simultan* maupun secara *parsial* memberikan pengaruh yang nyata (signifikan) terhadap variabel terikat (dependen). Berdasarkan hasil pengolahan data atas 60 orang responden dengan menggunakan analisis jalur, maka diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 0,394X1 + 0,629X2 + 0,246\epsilon$$

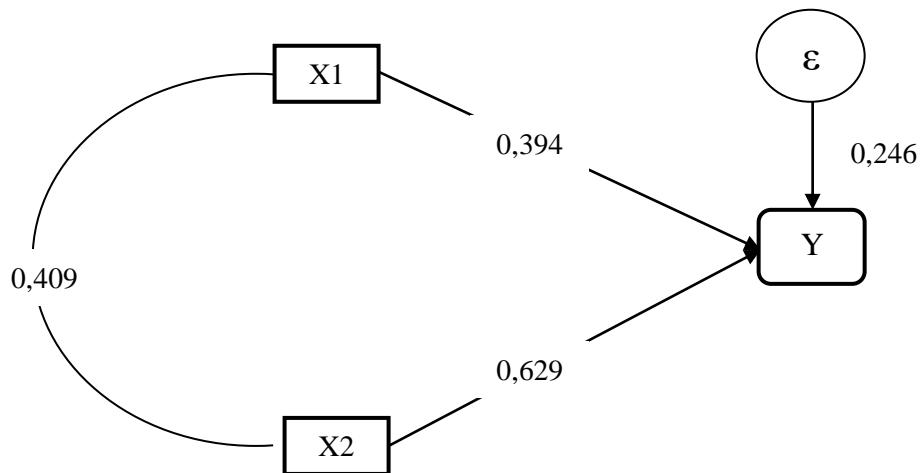
Dari persamaan diatas, menunjukkan bahwa koefisienvariabel independen yakni Konflik Peran(X1)yang diukur terhadap Kualitas Kerja Pegawai(Y) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Besarnya pengaruh Konflik Peransecara langsung terhadap Kualitas Kerja Pegawai sebesar 0,394atau 39,4%

X_2 = Wewenang, menandakan bahwa Wewenang (X_2), yang diukur terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Y) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja Pegawaibesarnya pengaruh Wewenang (X_2)yang secara langsung terhadap Kualitas Kerja Pegawaisebesar 0,629atau 62,9%.

Sedangkan $\epsilon = 0,246$ menunjukkan bahwa terdapat variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 24,6%.

Memperhatikan hasil perhitungan analisis jalur yang terdapat pada lampiran, maka hasil analisis tersebut dapat di interpretasikan bahwa Nilai Koefisien Determinasi (R Square) sebesar 0,754 ini berarti sekitar 75,4% pengaruh yang ada terhadap Kualitas Kerja Pegawai oleh variabel Konflik Perandan Wewenang serta masih ada sekitar 24,6% ditentukan oleh variabel lain dan masih memerlukan penelitian lebih lanjut.

Berdasarkan hasil olahan data yang menggunakan analisis jalur hubungan antar variabel dapat dilihat pada gambar di bawah ini: model struktural jalur sebagai berikut:



Gambar 4.2: Hasil Estimasi Struktur Analisis Jalur

Sebagai hasil analisis dari variabel independen tersebut diperoleh informasi bahwa

variabel Konflik Peran(X1) dengan nilai sebesar 0,394terhadap Kualitas Kerja Pegawai, dan Wewenang(X2) dengan besar pengaruh sebesar 0,629terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Y).

Hasil penelitian diatas dapat di ringkas seperti pada tabel 4.14 sebagai berikut :

Tabel 4.11. Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total dan pengaruh(X1), dan (X2) secara simultan dan parsial terhadap variabel (Y)

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh			Kontribusi Bersama (R ²)
		Langsung	Tidak Langsung	Total	
X1	X ₁ Terhadap Y	0,394	-	39,4%	
X2	X ₂ Terhadap Y	0,629	-	62,9%	
€	Pengaruh Variabel luar Terhadap Y			24,6%	
X1, dan X2Terhadap Y				75,4%	
Total				100%	

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian lampiran 3

4.5 Pengujian Hipotesis

4.5.1. Pengaruh Konflik Peran(X1) dan Wewenang (X2), secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Y) pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo

Hasil uji F_{hitung} menunjukkan hasil sebesar 87,412 sedangkan F_{tabel} sebesar 3,15 dan $probability sig < probability \alpha = 0,05$. Ini berarti bahwa pada tingkat kepercayaan 95%, secara statistik variabel Konflik Peran (X1) dan Wewenang (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Y) pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo.

Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan Konflik Peran(X1) dan Wewenang (X2)

Diterima.

4.5.2 Pengaruh Konflik Peran (X1) Secara Parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Y)

Uji t dapat dilihat pada tingkat kepercayaan sebesar 95% secara statistik menunjukkan variabel Konflik Peran(X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Kerja

Pegawai (Y) dengan nilai *propability* $sig < 0,000$ dan $\alpha = 0,05$. Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa Konflik Peran (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kualitas Kerja Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo **Diterima**.

4.5.3 Pengaruh Wewenang (X2) Secara Parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Y)

Uji t dapat dilihat pada tingkat kepercayaan sebesar 95% secara statistik menunjukkan Wewenang (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Y) dengan nilai *propability* $sig < 0,000$ dan $\alpha = 0,05$. Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa Wewenang (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kualitas Kerja Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo **Diterima**.

4.6 Korelasi Antar Variabel X1 dan X2

Korelasi Konflik Peran (X1) dengan Wewenang (X2) sebesar 0,409 hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang cukup kuat.

4.7 Pembahasan

4.7.1 Konflik Peran (X1) dan Wewenang (X2) secara *simultan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Y)

Temuan penelitian yang dapat dikemukakan adalah adanya pengaruh langsung yang positif dan signifikan secara simultan antara variabel Konflik Peran (X1), dan terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Y).

Dapat dijelaskan bahwa besarnya koefisien determinasi ($R^2 Y \cdot x_1 x_2$) atau keterangan hubungan sebesar 75,4%; artinya Konflik Peran secara simultan dipengaruhi oleh Kualitas Kerja Pegawai. Mengacu pada nilai koefisien determinasi total ($R^2 Y \cdot x_1 x_2$) atau keeratan hubungan sebesar 75,4%, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X mempunyai tingkat

pengaruh “ Tinggi” terhadap variabel Y. sedangkan 24,6% dipengaruhi oleh faktor luar.

Dari fenomena yang ada pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo. sesuai dengan hasil penelitian sehingga dapat dikatakan bahwa Kualitas Kerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo dipengaruhi oleh Konflik Peran dimana pegawai sering perilaku baik dalam menduduki posisi jabatan tertentu, pegawai kadang memiliki uraian tugas yang jelas, dalam harapan peran pegawai selalu menaati segala peraturan yang ada, dalam harapan peran pimpinan sudah menerapkan standar yang telah ditetapkan, dalam konflik peran kadang adanya harapan peran yang tidak memadai, serta dalam harapan peran sering adanya harapan yang tidak bersesuaian dengan organisasi.

Sementara itu dilihat dari wewenang yang ada dimana pegawai selalu diberikan wewenang sesuai dengan tugas yang diberikan oleh pimpinan, Pegawai selalu diberikan kekuasaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya, serta Dalam pelimpahan jabatan pegawai selalu diberikan tanggung jawab sesuai dengan wewenang dari pimpinan.

Penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Menurut Wexley dan Yukl dalam Fandi (2014: 21) terdapat 3 Indikator konflik peran yaitu:

1. Peran

Peran adalah serangkaian perilaku yang diharapkan dari seseorang yang menduduki posisi tertentu dalam organisasi atau kelompok.

2. Harapan peran

Harapan peran berasal dari tuntutan dari tugas atau pekerjaan itu sendiri dan uraian tugas, peraturan-peraturan dan standar.

3. Kekacauan peran

Kekacauan peran dapat disebabkan baik oleh harapan-harapan peran yang

tidak memadai maupun harapan-harapan yang tidak bersetujuan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan diminimalisirnya Konflik Peran yang terjadi dalam suatu organisasi serta kesenjangan wewenang dalam suatu pekerjaan akan semakin baik maka semakin tinggi pula Kualitas kerja dalam suatu pekerjaan.

Dan Penelitian ini sejalan dengan ketiga penelitian terdahulu Harnadi (2015), Revi Sesario (2016), Selly Andreani (2019), Pengaruh Konflik Peran Dan Wewenang Terhadap Kualitas Kerja Pegawai Pada Pegawai Pengrajin Batik Berkah Lestari Di Desa Giriloyo Wukirsari Imogiri Bantul, Pegawai Hotel Santika Potianak, serta PT.Pln (Persero) Unit Induk Pembangunan Pembangkit Sumatera.

Konflik Peran (X1) dan Konflik Peran(X2), Secara Simultan mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Kerja Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo.

1.7.2. Konflik Peran (X1) dan Wewenang (X2) secara *Parsial* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Y)

1. Konflik Peran (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Y)

Berdasarkan dari hasil penelitian terhadap Kualitas Kerja Pegawai responden menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan antara Konflik Peran (X1) terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Y). Hal ini menunjukkan bahwa dengan Konflik Peran (X1) yang diterapkan oleh Dinas dapat mempengaruhi Kualitas Kerja Pegawai (Y) yang baik pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo menjadi faktor terendah dalam penelitian ini.

Pengaruh signifikan ini menunjukan bahwa rendahnya pengaruh konflik peran tersebut yang ada Pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo diamana Konflik Perandilihat dari segi *Time based conflict*, adanya beberapa pegawai yang belum dapat menyelesaikan konflik peran ganda atau tidak akan bisa melakukan dua peran atau lebih dalam suatu permasalahan misalnya dalam hal penugasan monitoring untuk perjalanan Dinas ditempat tertentu sememtara pegawai tersebut ditugaskan dalam suatu wilayah yang berbeda dalam satu waktu, akan tetapi pegawai tersebut dapat melimpahkan wewenangnya kepada rekan kerja untuk dapat menyelesaikan tugas yang bersamaan, dan disetujui oleh kadis,

Dilihat dalam segi Strain based conflict masih terdapat pula beberapa pegawai yang sulit untuk memenuhi tuntutan peran yang lain sehingga merasa pekerjaan yang diberikan sangat sulit untuk diselesaikan dengan tepat waktu mengingat beban kerja yang diberikan begitu mendesak dan beberapa pekerjaan yang pegawai kerjakan tersebut jadi terbengkalai, akan tetapi beberapa pegawai dapat konsisten dan berkomitmen dalam pekerjaannya walaupun sedikit mengulur waktu,

Serta dilihat dari segi Behaviour based conflict dimana Suatu tingkahlaku yang tidak efektif yang ditimbulkan oleh beberapa pegawai dalam malaksanakan pekerjaan sehingga kurangnya kesadaran individu akan akibat dari tingkah lakunya kepada orang lain misal dalam hal kelalaian dalam menjalankan suatu pekerjaan, serta ketidak telitian dalam bekerja juga dapat mempengaruhi suatu tingkahlaku yang kurang efektif dalam suatu pekerjaan, akan tetapi semua pekerjaan yang dikerjakan oleh beberapa pegawai dapat terselesaikan walaupun melalui banyak tahapan atau proses koreksi dari atasan sehingga menjadikan pegawai tersebut paham akan pekerjaan yang diberikan.

Penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Menurut Fanani dkk.,

(2012: 12) berpendapat bahwa Konflik peran adalah suatu konflik yang timbul karena mekanisme pengendalian birokrasi organisasi tidak sesuai dengan norma, aturan, etika dan kemandirian profesional. Kondisi tersebut biasanya terjadi karena adanya dua perintah yang berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan salah satu perintah saja akan mengakibatkan terbaikannya perintah yang lain.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu Harnadi (2015), Judul “Pengaruh Konflik Peran Dan Wewenang Terhadap Kualitas Kerja Pegawai Pada Pegawai Pengrajin Batik Berkah Lestari Di Desa Giriloyo Wukirsari Imogiri Bantul.”. Hasil Penelitiannya adalah Konflik Peran Dan Wewenang yang terjadi terhadap karyawan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kualitas Kerja Pegawai. Hal ini berarti mengindikasikan bahwa adanya Konflik Peran yang terminimalisir dan dapat diatasi serta pemberian wewenang yang tepat akan meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Pengrajin Batik Berkah Lestari Di Desa Giriloyo Wukirsari Imogiri Bantul.

2. Wewenang (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Y)

Berdasarkan dari hasil penelitian terhadap Kualitas Kerja Pegawai responden menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan antara Wewenang (X2) terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Y).

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Wewenang (X2) pada Dinas terkait maka akan semakin tinggi pula Kualitas Kerja Pegawai (Y) pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo menjadi utama dalam penelitian ini.

Pengaruh signifikan ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh wewenang yang ada Pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo tersebut dimana tugas tugas yang diberikan selalu berdasarkan dengan fungsinya sehingga pekerjaan dapat cepat

terselesaikan dimana konflik peran dalam bekerja dapat menghasilkan hasil kerja yang maksimal dan dapat meningkatkan kualitas kerja pegawai, dilihat dari segi kekuasaan yang dimiliki oleh pegawai yang memiliki subtansi jabatan yang tinggi dalam dinas tersebut contoh kepala bidang program yang sudah memiliki pengalaman dan mengetahuan terbilang cukup lama dibagian tersebut dan tergolong professional dalam hal pekerjaannya di gantikan dengan pegawai yang belum memiliki keahlian dibidang tersebut sehingga program yang ada tidak jalan dan menimbulkan konflik dalam bekerja sehingga menyebabkan belum adanya kualitas dalam menyelesaikan pekerjaan, akan tetapi pegawai tersebut bertanggung jawab atas jabatan yang diembankan kepadanya sehingga pegawai tersebut belajar memahami apa yang menjadi tupoksi bidannya, dan dapat meningkatkan kualitas kerjanya, kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran organisasi dengan baik dan berdaya guna.

Penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Menurut Sutarto (2011:141) pendeklegasian wewenang adalah pelimpahan suatu hak kepada seseorang untuk mengambil tindakan yang diperlukan agar tugas serta tanggungjawabnya dapat dilaksanakan dengan baik. Selain itu, pendeklegasian wewenang merupakan pelimpahan tanggung jawab yang formal kepada orang lain untuk melaksanakan suatu kegiatan.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu Selly Andreani (2019) Judul “Pengaruh Konflik Peran Dan Wewenang Terhadap Kualitas Kerja Pegawai PT.Pln (Persero) Unit Induk Pembangunan Pembangkit Sumatera. Hal ini berarti mengindikasikan bahwa adanya Konflik peranyang terminimalisir dan terarah serta pemberian Wewenang yang tepat akan meningkatkan kualitas kerja pegawai PT.Pln (Persero) Unit Induk Pembangunan Pembangkit Sumatera.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis pembahasan yang dilakukan, maka dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut:

1. Konflik Peran (X₁), dan Wewenang (X₂) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Y) Pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo.
2. Konflik Peran (X₁), secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Y) Pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo.
3. Wewenang (X₂) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Y) Pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Disarankan kepada Kadis Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo untuk lebih memperhatikan dan perlu meningkatkan lagi Konflik Peran (X₁), disarankan kepada kadis agar kiranya selalu dapat mengatasi konflik peran yang terjadi antara semama pegawai serta pegawai yang memiliki jabatan fungsonal yang ada di dinas tersebut secara berkahal serta terarah agar kiranya pegawai akan dapat penyelesaian yang tepat atas terjadinya konflik tersebut, disarankan pula kepada kadis kiranya dapat memenuhi tuntutan peran sebaiknya diberikan kepada pegawai yang kurang memiliki kesibukan kerja, serta diharapkan kepada kadis agar kiranya dapat memperhatikan setiap

timbulnya tingkah laku yang kurang baik atau dapat menimbulkan gejolak dalam suatu tindakan yang menjadikan terjadinya konflik peran antar sesama pegawai sehingga dengan adanya tindakan tersebut dapat menghambat terjadinya suatu permasalahan atau konflik peran yang terjadi antar semama pegawai.

2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan meneliti variabel-variabel lain yang turut mempengaruhi Kualitas Kerja Pegawai. Misalnya 1). Menyelesaikan tugas-tugas secara teliti, akurat, dan tepat waktu sehingga mencapai hasil yang diharapkan. 2). Menunjukan perhatian pada tujuan-tujuan dan kebutuhan departemen yang bergantung pada pelayanan dan hasil kerjanya. 3). Menangani berbagai tanggungjawab secara efektif. 4). Menggunakan jam kerja secara produktif.Dessler (2013:264).

DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2014, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, PT.Remaja Rosdakarya,Bandung.
- AbdullahIdi.2014.SosiologiPendidikanIndividu,MasyarakatdanPendidikan.Jakarta: RajawaliPers
- Agustina, Lidya. 2012. Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan PeranTerhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Auditor (Penelitian Pada Kantor Akuntan Publik yang Bermitra Dengan Kantor Akuntan Publik Big Four di Wilayah DKI Jakarta). JurnalAkuntansiVolume1(1)
- Apollo,&Cahyadi,A.(2012).KonflikPeranGandaPerempuanMenikahyangBekerjaDitinjau dari Dukungan Sosial Keluarga dan Penyesuaian Diri.Jurnal Widya Warta, 02,255-271.
- Brotoharsojo, Wungu, dkk. 2013. Tingkat Kinerja Perusahaan dengan MeritSystem. Jakarta:PT.RajagrafindoPersada.
- Davis,GordonB.2013.KerangkaDasarSistemInformasiManajemen.Palembang:Maxikom.
- Dessler,Gary. 2012. ManajemenSumberDaya Manusia. Edisi Kesepuluh. Alihbahasaoleh:ParamitaRahayu.PT.Indeks.Jakarta.
- EdwinB.Flippo2013,PersonelManagement(ManajemenPersonalia),Edisi. VIIJilidII, TerjemahanAlponso S, Erlangga, Jakarta.
- Hasibuan,Malayu.2016.ManajemenSumberDayaManusia.Jakarta:PenerbitBumiAksara.
_____.2017.ManajemenSumberDaya Manusia.Jakarta:PenerbitBumiAksara.
- Handoko,2013,Manajemen;EdisiKedua,CetakanKetigabelas,BPFEYogyakarta.
- Ismanto.2013.Kuat.PengelolaanLembagaKeuanganSyari'ahBerbasisTotalQualityManagement.edisi April 2013
- IqbalFanani,dkk.,(2012),PengaruhKepuasanKerjaDanKomitmenOrganisasiTerhadapOrganizational Citizenship Behavior (Ocb) (Studi Kasus Rsu Uki), ISSN: 2540-9220,Volume:1(S)No.1Part 3(E-UKI)Special Issue of Indonesian Christian University.
- Khan,Sheeba.(2011).RelationshipofJob BurnoutandType A BehaviouronPsychologicalHealthamongSecretaries. InternationalJournalofBusinessandManagement. Vol. 6. No.6, pp.31-38.
- Lesu, Romualdus. 2014. Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Terhadap Kinerja

- PegawaiPadaInspektoratKabupatenFloresTimur.JurnalAdministrasi Publik dan Birokrasi. Vol.1No.1.
- Munandar,M.2013.Budgeting:PerencanaanKerja, PengkoordinasianKerja, PengawasanKerja.CetakanKetigabelas.BPFE.Yogyakarta.
- Matutina.(2011).ManajemenSumberDayaManusia.Jakarta:GramediaWidiaSaranaIndonesia.Riduan2011,*MetodeDanTeknikPenyusunan Tesis*.Bandung:Alfabeta
- Rizzo,J.R.,House,R.J.,Lirtzman,S.2013.Roleconflictandambiguityincomplexorganizations.Administrative Science Quarterly, Vol.15pp.150-63
- Sedarmayanti.2014.ManajemenSumberDayaManusia.Bandung:RefikaAditama.Soe darsono,K.Dewi.2014.SistemManajemenKomunikasi(Teori,Model,DanAplikasinya . Refika.Bandung.
- Sugiyono.2011.MetodePenelitianPendidikanPendekatanKuantitatif,kualitatif,danR &D.Bandung:Alfabeta
- Sutarto.2012.Dasar-dasarOrganisasidanManajemen.Jakarta:Garamedia.
- Swaminathan S. dan P. David Jawahar. (2013) Job Satisfaction as a Predictor of OrganizationalCitizenshipBehavior:an Empirical Study. Global Journal of Business Research, 7(1),71-77.
- Terry,G.R.2012.Dasar-dasarManajemen.PT.RenikaCipta:Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2013. Service Manajemen: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Penerbit AndiOffset.
- Winardi.2011.KepemimpinandalamManajemen,PT.RinekaCipta.Jakarta.

KUESIONER

**ANGKET UNTUK PEGAWAI
DINAS TENAGA KERJA KOPERASI DAN UMKM
KOTA GORONTALO DALAM RANGKA MENGIKUTI PENGARUH KONFLIK
PERAN DAN WEWENANG TERHADAP KUALITAS KERJA PEGAWAI**

Assalamu alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya Florenciana Horas Mahasiswa Program Sarjana, Jurusan Manajemen Universitas Ichsan Gorontalo saat ini telah mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Konflik Peran Dan Wewenang Terhadap Kualitas Kerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi Dan UMKM Kota Gorontalo. Dengan ini mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi daftar pernyataan yang telah saya sediakan di bawah ini. Mohon diisi dengan sebenar-benarnya dan sejujur-jujurnya tanpa dipengaruhi oleh siapapun. Jawaban ini bersifat rahasia, apapun jawaban Bapak/Ibu/Saudara tidak ada yang salah dan tidak akan berpengaruh terhadap penilaian kerja Bapak/Ibu/Saudara, karena hanya untuk kepentingan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Mohon jangan sampai ada yang terlewatkan, karena hal itu merupakan hal yang sangat penting bagi tujuan penelitian. Atas kesediaan dan perhatian serta kerja sama yang baik, peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,
Peneliti

Florencianahoras

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Usia :th
2. Jenis Kelamin : Pria Wanita
3. Jabatan :
4. Pendidikan :

II. PERNYATAAN PENELITIAN

Beri jawaban atas pertanyaan berikut ini sesuai dengan pendapatanda, dengan cara memberi tanda (✓) pada kolom yang tersedia.

Keterangan:

- A. Selalu
- B. Sering
- C. Kada-Kadang
- D. Jarang
- E. Tidak Pernah

A.Konflik Peran (X1)

1. Peran

No	Pernyataan
1	Perilaku yang diharapkan dari seorang pegawai yang menduduki posisi jabatan tertentu <ul style="list-style-type: none"> a. Selalu berperilaku baik b. Sering berperilaku baik c. Kadang-kadang berperilaku baik d. Jarang berperilaku baik e. Tidak pernah berperilaku baik
2	Harapan Peran

1	Pegawai memiliki uraian tugas yang jelas <ul style="list-style-type: none"> a. Selalu memiliki uraian tugas yang jelas b. Sering memiliki uraian tugas yang jelas c. Kadang-kadang memiliki uraian tugas yang jelas d. Jarang memiliki uraian tugas yang jelas e. Tidak pernah memiliki uraian tugas yang jelas
2	Dalam harapan peran pegawai menaati segala peraturan yang ada <ul style="list-style-type: none"> a. Selalu menaati segala peraturan yang ada b. Sering menaati segala peraturan yang ada c. Kadang-kadang menaati segala peraturan yang ada d. Jarang menaati segala peraturan yang ada e. Tidak pernah menaati segala peraturan yang ada
3	Dalam harapan peran pimpinan sudah menerapkan standar yang telah ditetapkan <ul style="list-style-type: none"> a. Selalu menerapkan standar yang telah ditetapkan b. Sering menerapkan standar yang telah ditetapkan c. Kadang-kadang menerapkan standar yang telah ditetapkan d. Jarang menerapkan standar yang telah ditetapkan e. Tidak pernah menerapkan standar yang telah ditetapkan

3. Kekacauan Peran

1	Dalam konflik peran adanya harapan peran yang tidak memadai <ul style="list-style-type: none"> a. Selalu adanya harapan peran yang tidak memadai b. Sering adanya harapan peran yang tidak memadai c. Kadang-kadang adanya harapan peran yang tidak memadai d. Jarang adanya harapan peran yang tidak memadai e. Tidak pernah adanya harapan peran yang tidak memadai
2	Dalam harapan peran adanya harapan yang tidak bersesuaian dengan organisasi

	<ul style="list-style-type: none"> a. Selalu adanya harapan yang tidak bersesuaian dengan organisasi b. Sering adanya harapan yang tidak bersesuaian dengan organisasi c. Kadang-kadang adanya harapan yang tidak bersesuaian dengan Organisasi d. Jarang adanya harapan yang tidak bersesuaian dengan organisasi e. Tidak pernah adanya harapan yang tidak bersesuaian dengan organisasi
--	--

B.Wewenang(X2)

1. Tugas

1	Pegawai diberikan wewenang sesuai dengan tugas yang diberikan oleh pimpinan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Selalu diberikan wewenang sesuai dengan tugas yang diberikan oleh pimpinan b. Sering diberikan wewenang sesuai dengan tugas yang diberikan oleh pimpinan c. Kadang-kadang diberikan wewenang sesuai dengan tugas yang diberikan oleh pimpinan d. Jarang diberikan wewenang sesuai dengan tugas yang diberikan oleh pimpinan e. Tidak Pernah diberikan wewenang sesuai dengan tugas yang diberikan oleh pimpinan

2.Kekuasaan

1	Pegawai diberikan kekuasaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya
	<ul style="list-style-type: none"> a. Selalu diberikan kekuasaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya b. Sering diberikan kekuasaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya c. Kadang-kadang diberikan kekuasaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya d. Jarang diberikan kekuasaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya e. Tidak Pernah diberikan kekuasaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya
2	Dalam pelimpahan jabatan pegawai diberikan tanggung jawab sesuai dengan wewenang dari pimpinan

	<p>a. Selalu diberikan tanggung jawab sesuai dengan wewenang dari pimpinan</p> <p>b. Sering diberikan tanggung jawab sesuai dengan wewenang dari pimpinan</p> <p>c. Kadang-kadang diberikan tanggung jawab sesuai dengan wewenang dari pimpinan</p> <p>d. Jarang diberikan tanggung jawab sesuai dengan wewenang dari pimpinan</p> <p>e. Tidak Pernah diberikan tanggung jawab sesuai dengan wewenang dari pimpinan</p>
--	---

C. Kualias Kerja Pegawai (Y)

Indikator Kualitas Kerja Pegawai

1	Pegawai memiliki potensi diri dalam bekerja
	<p>a. Selalu memiliki potensi diri dalam bekerja</p> <p>b. Sering memiliki potensi diri dalam bekerja</p> <p>c. Kadang-kadang memiliki potensi diri dalam bekerja</p> <p>d. Jarang memiliki potensi diri dalam bekerja</p> <p>e. Tidak pernah memiliki potensi diri dalam bekerja</p>
2	Dalam bekerja pegawai memiliki hasil kerja yang optimal
	<p>a. Selalu memiliki hasil kerja yang optimal</p> <p>b. Sering memiliki hasil kerja yang optimal</p> <p>c. Kadang-kadang memiliki hasil kerja yang optimal</p> <p>d. Jarang memiliki hasil kerja yang optimal</p> <p>e. Tidak pernah memiliki hasil kerja yang optimal</p>
3	Pegawai memiliki proses kerja yang baik
	<p>a. Selalu memiliki proses kerja yang baik</p> <p>b. Sering memiliki proses kerja yang baik</p> <p>c. Kadang-kadang memiliki proses kerja yang baik</p> <p>d. Jarang memiliki proses kerja yang baik</p> <p>e. Tidak pernah memiliki proses kerja yang baik</p>
4	Dalam menjalankan tugas yang diberikan pegawai antusias untuk menjalankannya
	<p>a. Selalu antusias untuk menjalankannya</p> <p>b. Sering antusias untuk menjalankannya</p> <p>c. Kadang-kadang antusias untuk menjalankannya</p> <p>d. Jarang antusias untuk menjalankannya</p> <p>e. Tidak Pernah antusias untuk menjalankannya</p>

X1

X2

Y

4	4	3	3	14	3	3	4	10	4	4	5	4	17
2	2	2	2	8	5	4	5	14	4	5	4	4	17
4	4	3	3	14	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	2	3	2	11	4	5	4	13	5	5	5	5	20
2	2	2	2	8	4	3	4	11	5	3	3	5	16
3	2	4	2	11	5	5	5	15	5	5	5	5	20
2	2	2	2	8	5	5	5	15	4	4	4	4	16
3	3	3	4	13	5	5	5	15	5	5	5	5	20
3	2	2	2	9	4	5	4	13	5	5	4	3	17
3	3	2	2	10	5	5	5	15	5	5	5	4	19
2	2	2	2	8	5	5	5	15	4	5	5	4	18
3	3	3	3	12	4	5	4	13	5	5	4	5	19
3	4	4	3	14	5	5	5	15	5	5	5	5	20
3	3	3	3	12	5	5	5	15	5	5	5	5	20
3	3	3	3	12	5	5	5	15	5	5	5	5	20
2	2	2	2	8	3	4	3	10	4	4	3	4	15
2	2	2	2	8	3	4	3	10	3	3	3	5	14
3	3	3	3	12	5	5	5	15	5	5	5	5	20
3	4	3	2	12	4	4	4	12	5	4	4	4	17
2	2	3	2	9	3	4	3	10	4	4	4	3	15
2	2	2	3	9	3	4	3	10	3	4	3	4	14
2	2	3	2	9	4	4	3	11	4	4	4	3	15
2	2	2	2	8	4	4	4	12	3	3	4	4	14
2	2	3	2	9	3	4	3	10	4	3	4	3	14
2	2	2	2	8	3	4	3	10	4	3	4	3	14
2	2	2	2	8	4	5	5	14	5	4	5	4	18
3	2	2	2	9	3	5	3	11	4	3	4	3	14
3	2	3	2	10	3	5	3	11	3	3	5	4	15
3	3	2	3	11	4	5	5	14	5	5	5	5	20
2	2	2	3	9	3	4	3	10	5	4	3	3	15
3	3	2	2	10	3	3	4	10	4	3	3	4	14
2	2	2	2	8	5	4	5	14	5	5	4	4	18
4	3	3	3	13	5	5	5	15	4	5	5	5	19
3	2	3	2	10	4	5	4	13	5	4	4	4	17
3	2	2	2	9	4	2	4	10	5	4	4	5	18
3	2	3	2	10	5	5	5	15	5	5	5	4	19
2	2	2	2	8	5	5	5	15	4	5	4	4	17
3	3	3	3	12	5	5	5	15	5	5	5	5	20
3	2	2	2	9	4	5	4	13	5	5	5	4	19
3	2	2	2	9	5	5	5	15	5	4	5	5	19
2	2	2	2	8	5	5	5	15	4	3	4	5	16
3	3	3	3	12	4	5	4	13	5	5	5	5	20
4	4	4	3	15	5	5	5	15	4	5	5	5	19
3	3	3	3	12	5	5	5	15	5	5	5	5	20
3	3	3	4	13	5	5	5	15	5	5	5	5	20
2	2	2	2	8	3	4	3	10	5	4	4	4	17

3	2	2	2	9	3	4	3	10	4	4	4	4	4	16
3	3	3	4	13	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20
2	3	3	2	10	4	4	4	12	5	3	5	5	5	18
3	2	2	2	9	5	5	5	15	4	5	5	5	5	19
2	2	2	2	8	5	5	5	15	4	5	4	5	5	18
4	4	3	3	14	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20
3	2	3	2	10	4	5	4	13	5	5	4	5	5	19
2	2	2	3	9	5	5	5	15	4	4	5	5	5	18
4	4	2	2	12	5	5	5	15	5	5	4	4	4	18
4	4	3	3	14	5	5	4	14	5	5	5	5	5	20
4	4	3	4	15	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20
2	2	3	3	10	4	4	5	13	5	5	5	5	5	20
3	2	3	3	11	4	3	5	12	5	5	4	5	5	19

LAMPIRAN 1

Data Ordinal

No	Konflik Peran (X1)				Total
	1	2	3	4	
1	4	4	3	3	14
2	2	2	2	2	8
3	4	4	3	3	14
4	4	2	3	2	11
5	2	2	2	2	8
6	3	2	4	2	11
7	2	2	2	2	8
8	3	3	3	4	13
9	3	2	2	2	9
10	3	3	2	2	10
11	2	2	2	2	8
12	3	3	3	3	12
13	3	4	4	3	14
14	3	3	3	3	12
15	3	3	3	3	12
16	2	2	2	2	8
17	2	2	2	2	8
18	3	3	3	3	12
19	3	4	3	2	12
20	2	2	3	2	9
21	2	2	2	3	9
22	2	2	3	2	9
23	2	2	2	2	8
24	2	2	3	2	9
25	2	2	2	2	8
26	2	2	2	2	8
27	2	2	2	2	8
28	3	2	2	2	9
29	3	2	3	2	10
30	3	3	2	3	11
31	2	2	2	3	9
32	3	3	2	2	10
33	2	2	2	2	8
34	4	3	3	3	13
35	3	2	3	2	10
36	3	2	2	2	9
37	3	2	3	2	10
38	2	2	2	2	8
39	3	3	3	3	12
40	3	2	2	2	9
41	3	2	2	2	9
42	2	2	2	2	8
43	3	3	3	3	12
44	4	4	4	3	15
45	3	3	3	3	12
46	3	3	3	4	13

47	2	2	2	2	8
48	3	2	2	2	9
49	3	3	3	4	13
50	2	3	3	2	10
51	3	2	2	2	9
52	2	2	2	2	8
53	4	4	3	3	14
54	3	2	3	2	10
55	2	2	2	3	9
56	4	4	2	2	12
57	4	4	3	3	14
58	4	4	3	4	15
59	2	2	3	3	10
60	3	2	3	3	11

**Succesive
Detail**

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale
1.000	2.000	23.000	0.383	0.383	0.382	-0.297	1.000
	3.000	28.000	0.467	0.850	0.233	1.036	2.314
	4.000	9.000	0.150	1.000	0.000		3.550
2.000	2.000	36.000	0.600	0.600	0.386	0.253	1.000
	3.000	15.000	0.250	0.850	0.233	1.036	2.257
	4.000	9.000	0.150	1.000	0.000		3.198
3.000	2.000	29.000	0.483	0.483	0.399	-0.042	1.000
	3.000	28.000	0.467	0.950	0.103	1.645	2.458
	4.000	3.000	0.050	1.000	0.000		3.887
4.000	2.000	36.000	0.600	0.600	0.386	0.253	1.000
	3.000	20.000	0.333	0.933	0.129	1.501	2.415
	4.000	4.000	0.067	1.000	0.000		3.584

**Succesive
Interval**

1	2	3	4	Total
3.550	3.198	2.458	2.415	11.621
1.000	1.000	1.000	1.000	4.000
3.550	3.198	2.458	2.415	11.621
3.550	1.000	2.458	1.000	8.008
1.000	1.000	1.000	1.000	4.000
2.314	1.000	3.887	1.000	8.202
1.000	1.000	1.000	1.000	4.000
2.314	2.257	2.458	3.584	10.612
2.314	1.000	1.000	1.000	5.314
2.314	2.257	1.000	1.000	6.571
1.000	1.000	1.000	1.000	4.000
2.314	2.257	2.458	2.415	9.444
2.314	3.198	3.887	2.415	11.815
2.314	2.257	2.458	2.415	9.444
2.314	2.257	2.458	2.415	9.444
1.000	1.000	1.000	1.000	4.000
1.000	1.000	1.000	1.000	4.000
2.314	2.257	2.458	2.415	9.444
2.314	3.198	2.458	1.000	8.970
1.000	1.000	2.458	1.000	5.458
1.000	1.000	1.000	2.415	5.415
1.000	1.000	2.458	1.000	5.458
1.000	1.000	1.000	1.000	4.000
1.000	1.000	1.000	1.000	4.000
1.000	1.000	1.000	1.000	4.000
2.314	1.000	1.000	1.000	5.314
2.314	1.000	2.458	1.000	6.772
2.314	2.257	1.000	2.415	7.986
1.000	1.000	1.000	2.415	5.415
2.314	2.257	1.000	1.000	6.571
1.000	1.000	1.000	1.000	4.000
3.550	2.257	2.458	2.415	10.680
2.314	1.000	2.458	1.000	6.772
2.314	1.000	1.000	1.000	5.314
2.314	1.000	2.458	1.000	6.772
1.000	1.000	1.000	1.000	4.000

2.314	2.257	2.458	2.415	9.444
2.314	1.000	1.000	1.000	5.314
2.314	1.000	1.000	1.000	5.314
1.000	1.000	1.000	1.000	4.000
2.314	2.257	2.458	2.415	9.444
3.550	3.198	3.887	2.415	13.051
2.314	2.257	2.458	2.415	9.444
2.314	2.257	2.458	3.584	10.612
1.000	1.000	1.000	1.000	4.000
2.314	1.000	1.000	1.000	5.314
2.314	2.257	2.458	3.584	10.612
1.000	2.257	2.458	1.000	6.714
2.314	1.000	1.000	1.000	5.314
1.000	1.000	1.000	1.000	4.000
3.550	3.198	2.458	2.415	11.621
2.314	1.000	2.458	1.000	6.772
1.000	1.000	1.000	2.415	5.415
3.550	3.198	1.000	1.000	8.749
3.550	3.198	2.458	2.415	11.621
3.550	3.198	2.458	3.584	12.790
1.000	1.000	2.458	2.415	6.873
2.314	1.000	2.458	2.415	8.187

Data Ordinal

No	Wewenang (X2)			Total
	1	2	3	
1	3	3	4	10
2	5	4	5	14
3	5	5	5	15
4	4	5	4	13
5	4	3	4	11
6	5	5	5	15
7	5	5	5	15
8	5	5	5	15
9	4	5	4	13
10	5	5	5	15
11	5	5	5	15
12	4	5	4	13
13	5	5	5	15
14	5	5	5	15
15	5	5	5	15
16	3	4	3	10
17	3	4	3	10
18	5	5	5	15
19	4	4	4	12
20	3	4	3	10
21	3	4	3	10
22	4	4	3	11
23	4	4	4	12
24	3	4	3	10
25	3	4	3	10
26	3	3	3	9
27	4	5	5	14
28	3	5	3	11
29	3	5	3	11
30	4	5	5	14
31	3	4	3	10
32	3	3	4	10
33	5	4	5	14
34	5	5	5	15
35	4	5	4	13
36	4	2	4	10
37	5	5	5	15
38	5	5	5	15
39	5	5	5	15
40	4	5	4	13
41	5	5	5	15
42	5	5	5	15
43	4	5	4	13
44	5	5	5	15
45	5	5	5	15
46	5	5	5	15

47	3	4	3	10
48	3	4	3	10
49	5	5	5	15
50	4	4	4	12
51	5	5	5	15
52	5	5	5	15
53	5	5	5	15
54	4	5	4	13
55	5	5	5	15
56	5	5	5	15
57	5	5	4	14
58	5	5	5	15
59	4	4	5	13
60	4	3	5	12

**Succesive
Detail**

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale
1.000	3.000	14.000	0.233	0.233	0.306	-0.728	1.000
	4.000	17.000	0.283	0.517	0.399	0.042	1.985
	5.000	29.000	0.483	1.000	0.000		3.137
2.000	2.000	1.000	0.017	0.017	0.041	-2.128	1.000
	3.000	5.000	0.083	0.100	0.175	-1.282	1.879
	4.000	16.000	0.267	0.367	0.376	-0.341	2.734
3.000	5.000	38.000	0.633	1.000	0.000		4.081
	3.000	13.000	0.217	0.217	0.294	-0.784	1.000
	4.000	15.000	0.250	0.467	0.398	-0.084	1.938
	5.000	32.000	0.533	1.000	0.000		3.100

**Succesive
Interval**

1	2	3	Total
1.000	1.879	1.938	4.817
3.137	2.734	3.100	8.970
3.137	4.081	3.100	10.318
1.985	4.081	1.938	8.005
1.985	1.879	1.938	5.802
3.137	4.081	3.100	10.318
3.137	4.081	3.100	10.318
3.137	4.081	3.100	10.318
1.985	4.081	1.938	8.005
3.137	4.081	3.100	10.318
3.137	4.081	3.100	10.318
1.985	4.081	1.938	8.005
3.137	4.081	3.100	10.318
3.137	4.081	3.100	10.318
1.000	2.734	1.000	4.734
1.000	2.734	1.000	4.734
3.137	4.081	3.100	10.318
1.985	2.734	1.938	6.657
1.000	2.734	1.000	4.734
1.000	2.734	1.000	4.734
1.985	2.734	1.000	5.719
1.985	2.734	1.938	6.657
1.000	2.734	1.000	4.734
1.000	2.734	1.000	4.734
1.000	1.879	1.000	3.879
1.985	4.081	3.100	9.167
1.000	4.081	1.000	6.081
1.000	4.081	1.000	6.081
1.985	4.081	3.100	9.167
1.000	2.734	1.000	4.734

1.000	1.879	1.938	4.817
3.137	2.734	3.100	8.970
3.137	4.081	3.100	10.318
1.985	4.081	1.938	8.005
1.985	1.000	1.938	4.924
3.137	4.081	3.100	10.318
3.137	4.081	3.100	10.318
3.137	4.081	3.100	10.318
1.985	4.081	1.938	8.005
3.137	4.081	3.100	10.318
3.137	4.081	3.100	10.318
1.985	4.081	1.938	8.005
3.137	4.081	3.100	10.318
3.137	4.081	3.100	10.318
1.000	2.734	1.000	4.734
1.000	2.734	1.000	4.734
3.137	4.081	3.100	10.318
1.985	2.734	1.938	6.657
3.137	4.081	3.100	10.318
3.137	4.081	3.100	10.318
3.137	4.081	3.100	10.318
1.985	4.081	1.938	8.005
3.137	4.081	3.100	10.318
3.137	4.081	3.100	10.318
3.137	4.081	1.938	9.156
3.137	4.081	3.100	10.318
1.985	2.734	3.100	7.819
1.985	1.879	3.100	6.964

Data Ordinal

No	Kualitas Kerja Pegawai (Y)				Total
	1	2	3	4	
1	4	4	5	4	17
2	4	5	4	4	17
3	5	5	5	5	20
4	5	5	5	5	20
5	5	3	3	5	16
6	5	5	5	5	20
7	4	4	4	4	16
8	5	5	5	5	20
9	5	5	4	3	17
10	5	5	5	4	19
11	4	5	5	4	18
12	5	5	4	5	19
13	5	5	5	5	20
14	5	5	5	5	20
15	5	5	5	5	20
16	4	4	3	4	15
17	3	3	3	5	14
18	5	5	5	5	20
19	5	4	4	4	17
20	4	4	4	3	15
21	3	4	3	4	14
22	4	4	4	3	15
23	3	3	4	4	14
24	4	3	4	3	14
25	4	3	4	3	14
26	3	3	4	4	14
27	5	4	5	4	18
28	4	3	4	3	14
29	3	3	5	4	15
30	5	5	5	5	20
31	5	4	3	3	15
32	4	3	3	4	14
33	5	5	4	4	18
34	4	5	5	5	19
35	5	4	4	4	17
36	5	4	4	5	18
37	5	5	5	4	19
38	4	5	4	4	17
39	5	5	5	5	20
40	5	5	5	4	19
41	5	4	5	5	19
42	4	3	4	5	16
43	5	5	5	5	20

44	4	5	5	5	19
45	5	5	5	5	20
46	5	5	5	5	20
47	5	4	4	4	17
48	4	4	4	4	16
49	5	5	5	5	20
50	5	3	5	5	18
51	4	5	5	5	19
52	4	5	4	5	18
53	5	5	5	5	20
54	5	5	4	5	19
55	4	4	5	5	18
56	5	5	4	4	18
57	5	5	5	5	20
58	5	5	5	5	20
59	5	5	5	5	20
60	5	5	4	5	19

**Succesive
Detail**

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale
1.000	3.000	5.000	0.083	0.083	0.153	-1.383	1.000
	4.000	19.000	0.317	0.400	0.386	-0.253	2.104
	5.000	36.000	0.600	1.000	0.000		3.484
2.000	3.000	11.000	0.183	0.183	0.265	-0.903	1.000
	4.000	15.000	0.250	0.433	0.393	-0.168	1.936
	5.000	34.000	0.567	1.000	0.000		3.142
3.000	3.000	6.000	0.100	0.100	0.175	-1.282	1.000
	4.000	23.000	0.383	0.483	0.399	-0.042	2.173
	5.000	31.000	0.517	1.000	0.000		3.526
4.000	3.000	7.000	0.117	0.117	0.196	-1.192	1.000
	4.000	21.000	0.350	0.467	0.398	-0.084	2.105
	5.000	32.000	0.533	1.000	0.000		3.426

Successive Interval	1	2	3	4	Total
	2.104	1.936	3.526	2.105	9.672
	2.104	3.142	2.173	2.105	9.524
	3.484	3.142	3.526	3.426	13.578
	3.484	3.142	3.526	3.426	13.578
	3.484	1.000	1.000	3.426	8.910
	3.484	3.142	3.526	3.426	13.578
	2.104	1.936	2.173	2.105	8.318
	3.484	3.142	3.526	3.426	13.578
	3.484	3.142	2.173	1.000	9.799
	3.484	3.142	3.526	2.105	12.257
	2.104	3.142	3.526	2.105	10.878
	3.484	3.142	2.173	3.426	12.225
	3.484	3.142	3.526	3.426	13.578
	3.484	3.142	3.526	3.426	13.578
	3.484	3.142	3.526	3.426	13.578
	2.104	1.936	1.000	2.105	7.145
	1.000	1.000	1.000	3.426	6.426
	3.484	3.142	3.526	3.426	13.578
	3.484	1.936	2.173	2.105	9.698
	2.104	1.936	2.173	1.000	7.213
	1.000	1.936	1.000	2.105	6.041
	2.104	1.936	2.173	1.000	7.213
	1.000	1.000	2.173	2.105	6.278
	2.104	1.000	2.173	1.000	6.277
	2.104	1.000	2.173	1.000	6.277
	1.000	1.000	2.173	2.105	6.278
	3.484	1.936	3.526	2.105	11.051
	2.104	1.000	2.173	1.000	6.277
	1.000	1.000	3.526	2.105	7.632
	3.484	3.142	3.526	3.426	13.578
	3.484	1.936	1.000	1.000	7.420
	2.104	1.000	1.000	2.105	6.209
	3.484	3.142	2.173	2.105	10.904
	2.104	3.142	3.526	3.426	12.199
	3.484	1.936	2.173	2.105	9.698
	3.484	1.936	2.173	3.426	11.019

3.484	3.142	3.526	2.105	12.257
2.104	3.142	2.173	2.105	9.524
3.484	3.142	3.526	3.426	13.578
3.484	3.142	3.526	2.105	12.257
3.484	1.936	3.526	3.426	12.372
2.104	1.000	2.173	3.426	8.703
3.484	3.142	3.526	3.426	13.578
2.104	3.142	3.526	3.426	12.199
3.484	3.142	3.526	3.426	13.578
3.484	3.142	3.526	3.426	13.578
3.484	1.936	2.173	2.105	9.698
2.104	1.936	2.173	2.105	8.318
3.484	3.142	3.526	3.426	13.578
3.484	1.000	3.526	3.426	11.436
2.104	3.142	3.526	3.426	12.199
2.104	3.142	2.173	3.426	10.845
3.484	3.142	3.526	3.426	13.578
3.484	3.142	2.173	3.426	12.225
2.104	1.936	3.526	3.426	10.993
3.484	3.142	2.173	2.105	10.904
3.484	3.142	3.526	3.426	13.578
3.484	3.142	3.526	3.426	13.578
3.484	3.142	3.526	3.426	13.578
3.484	3.142	2.173	3.426	12.225

LAMPIRAN 3

Correlations

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,706**	,489**	,410**	,825**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,000
X1.2	N	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	,706**	1	,510**	,568**	,883**
X1.3	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X1.4	Pearson Correlation	,489**	,510**	1	,465**	,748**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
X1	N	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	,410**	,568**	,465**	1	,750**
X1	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60
X1	Pearson Correlation	,825**	,883**	,748**	,750**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
X1	N	60	60	60	60	60

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	60
	Excluded ^a	0
	Total	60

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,817	4

Correlations

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,581**	,901**	,938**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60
X2.2	Pearson Correlation	,581**	1	,466**	,754**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60
X2.3	Pearson Correlation	,901**	,466**	1	,894**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60
X2	Pearson Correlation	,938**	,754**	,894**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	60
	Excluded ^a	0
	Total	60

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,851	3

Correlations

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
Y1	Pearson Correlation	1	,569**	,391**	,340**	,741**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,008	,000
Y2	N	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	,569**	1	,529**	,417**	,835**
Y3	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000
	N	60	60	60	60	60
Y4	Pearson Correlation	,391**	,529**	1	,456**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,000	,000
Y	N	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	,340**	,417**	,456**	1	,720**
Y	Sig. (2-tailed)	,008	,001	,000		,000
	N	60	60	60	60	60
Y	Pearson Correlation	,741**	,835**	,770**	,720**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
Y	N	60	60	60	60	60

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,767	4

Correlations

Correlations

		X1	X2
X1	Pearson Correlation	1	,409**
	Sig. (2-tailed)		,001

N	60	60
Pearson Correlation	,409**	1
X2	,001	
N	60	60

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: Y
- b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,868 ^a	,754	,745	1,087

- a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	206,429	2	103,214	87,412	,000 ^b
	Residual	67,305	57	1,181		
	Total	273,733	59			

- a. Dependent Variable: Y
- b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	4,814	,990		4,862 ,000
	X1	,396	,072	,394 5,478	,000
	X2	,503	,057	,629 8,746	,000

- a. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN 4:**VARIABEL KONFLIK PERAN (X1)**
Frequency Table**X1.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	23	38,3	38,3
	3	28	46,7	85,0
	4	9	15,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	36	60,0	60,0
	3	15	25,0	85,0
	4	9	15,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	29	48,3	48,3
	3	28	46,7	95,0
	4	3	5,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	36	60,0	60,0
	3	20	33,3	93,3
	4	4	6,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

VARIABEL WEWENANG (X2)
Frequency Table

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	23,3	23,3
	4	17	28,3	51,7
	5	29	48,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,7	1,7
	3	5	8,3	8,3
	4	16	26,7	26,7
	5	38	63,3	63,3
	Total	60	100,0	100,0

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	21,7	21,7
	4	15	25,0	46,7
	5	32	53,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0

VARIABEL KUALITAS KERJA PEGAWAI (Y)
Frequency Table

Y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	8,3	8,3
	4	19	31,7	40,0

5	36	60,0	60,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	18,3	18,3
	4	15	25,0	43,3
	5	34	56,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	10,0	10,0
	4	23	38,3	48,3
	5	31	51,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	11,7	11,7
	4	21	35,0	46,7
	5	32	53,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

RUMUS T-HITUNG

Variabel Konflik Peran (X1)

Variabel	r	n	r^2	$1-r^2$	$r\sqrt{n-2}$	t hitung	t tabel
X1	0,825	60	0.681	0.319	6.283	19.67	2,002
	0,883	60	0.780	0.220	6.725	30.52	2,002
	0,748	60	0.560	0.440	5.697	12.93	2,002
	0,750	60	0.563	0.438	5.712	13.06	2,002

Variabel Wewenang (X2)

Variabel	r	n	r^2	$1-r^2$	$r\sqrt{n-2}$	t hitung	t tabel
X2	0,938	60	0.880	0.120	7.144	59.45	2,002
	0,754	60	0.569	0.431	5.742	13.31	2,002
	0,894	60	0.799	0.201	6.809	33.91	2,002

Variabel Kualitas Kerja Pegawai (Y)

Variabel	r	n	r^2	$1-r^2$	$r\sqrt{n-2}$	t hitung	t tabel
Y	0,741	60	0.549	0.451	5.643	12.52	2,002
	0,835	60	0.697	0.303	6.468	21.36	2,002
	0,770	60	0.593	0.407	5.964	14.65	2,002
	0,720	60	0.518	0.482	5.577	11.58	2,002

p

LAMPIRAN T-Table
Nilai-nilai dalam Distribusit

d.f.	TINGKAT						
	20%	10%	5%	2%	1%	0,2%	0,1%
dua sisi	10%	5%	2,5%	1%	0,5%	0,1%	0,05%
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	318,309	636,619
2	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	22,327	31,599
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	10,215	12,924
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	7,173	8,610
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	5,893	6,869
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,208	5,959
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	4,785	5,408
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	4,501	5,041
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,297	4,781
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,144	4,587
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,025	4,437
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	3,930	4,318
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	3,852	4,221
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	3,787	4,140
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	3,733	4,073
16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	3,686	4,015
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,646	3,965
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,610	3,922
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,579	3,883
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,552	3,850
21	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,527	3,819
22	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,505	3,792
23	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,485	3,768
24	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,467	3,745
25	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,450	3,725
26	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,435	3,707
27	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,421	3,690
28	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	3,408	3,674
29	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,396	3,659
30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,385	3,646
31	1,309	1,696	2,040	2,453	2,744	3,375	3,633
32	1,309	1,694	2,037	2,449	2,738	3,365	3,622
33	1,308	1,692	2,035	2,445	2,733	3,356	3,611
34	1,307	1,691	2,032	2,441	2,728	3,348	3,601
35	1,306	1,690	2,030	2,438	2,724	3,340	3,591
36	1,306	1,688	2,028	2,434	2,719	3,333	3,582
37	1,305	1,687	2,026	2,431	2,715	3,326	3,574
38	1,304	1,686	2,024	2,429	2,712	3,319	3,566
39	1,304	1,685	2,023	2,426	2,708	3,313	3,558

40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,307	3,551
41	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701	3,301	3,544
42	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698	3,296	3,538
43	1,302	1,681	2,017	2,416	2,695	3,291	3,532

44	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692	3,286	3,526
45	1,301	1,679	2,014	2,412	2,690	3,281	3,520
46	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687	3,277	3,515
47	1,300	1,678	2,012	2,408	2,685	3,273	3,510
48	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682	3,269	3,505
49	1,299	1,677	2,010	2,405	2,680	3,265	3,500
50	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678	3,261	3,496
51	1,298	1,675	2,008	2,402	2,676	3,258	3,492
52	1,298	1,675	2,007	2,400	2,674	3,255	3,488
53	1,298	1,674	2,006	2,399	2,672	3,251	3,484
54	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670	3,248	3,480
55	1,297	1,673	2,004	2,396	2,668	3,245	3,476
56	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667	3,242	3,473
57	1,297	1,672	2,002	2,394	2,665	3,239	3,470
58	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663	3,237	3,466
59	1,296	1,671	2,001	2,391	2,662	3,234	3,463
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	3,232	3,460
61	1,296	1,670	2,000	2,389	2,659	3,229	3,457
62	1,295	1,670	1,999	2,388	2,657	3,227	3,454
63	1,295	1,669	1,998	2,387	2,656	3,225	3,452
64	1,295	1,669	1,998	2,386	2,655	3,223	3,449
65	1,295	1,669	1,997	2,385	2,654	3,220	3,447
66	1,295	1,668	1,997	2,384	2,652	3,218	3,444
67	1,294	1,668	1,996	2,383	2,651	3,216	3,442
68	1,294	1,668	1,995	2,382	2,650	3,214	3,439
69	1,294	1,667	1,995	2,382	2,649	3,213	3,437
70	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648	3,211	3,435
71	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647	3,209	3,433
72	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646	3,207	3,431
73	1,293	1,666	1,993	2,379	2,645	3,206	3,429
74	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644	3,204	3,427
75	1,293	1,665	1,992	2,377	2,643	3,202	3,425
76	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642	3,201	3,423
77	1,293	1,665	1,991	2,376	2,641	3,199	3,421
78	1,292	1,665	1,991	2,375	2,640	3,198	3,420
79	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640	3,197	3,418
80	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639	3,195	3,416
81	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638	3,194	3,415
82	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637	3,193	3,413
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	3,191	3,412
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	3,190	3,410
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635	3,189	3,409
86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	3,188	3,407
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	3,187	3,406
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633	3,185	3,405
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632	3,184	3,403
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632	3,183	3,402
91	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631	3,182	3,401
92	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630	3,181	3,399

93	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630	3,180	3,398
94	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629	3,179	3,397
95	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629	3,178	3,396
96	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628	3,177	3,395
97	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627	3,176	3,394
98	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627	3,175	3,393
99	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	3,175	3,392
100	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	3,174	3,390



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO

FAKULTAS EKONOMI

SK. MENDIKNAS NOMOR 84/D/O/2001 STATUS TERAKREDITASI BAN-PT.DIKTI

Jalan : Achmad Nadjamuddin No.17 Telp/Fax.(0435) 829975 Kota Gorontalo. www.fe.unisan.ac.id

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

No. 169/SRP/FE-UNISAN/VI/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Musafir, SE., M.Si
NIDN : 09281169010
Jabatan : Dekan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Florenciana Horas
NIM : E2118069
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Peran Dan Wewenang Terhadap Kualitas Kerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi Dan UMKM Kota Gorontalo

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 19%, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujian. Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 20 Juni 2022
Tim Verifikasi,

Mengetahui,
Dekan,

DR. Musafir, SE., M.Si
NIDN. 0928116901

Muh. Sabir M, SE., M.Si
NIDN. 0913088503

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin

PAPER NAME	AUTHOR
SKRIPSI FLORENCIANA HORAS (E21180 69) (3).docx	FLORENCIANA HORAS
WORD COUNT	CHARACTER COUNT
11445 Words	71697 Characters
PAGE COUNT	FILE SIZE
66 Pages	145.9KB
SUBMISSION DATE	REPORT DATE
May 19, 2022 12:53 PM GMT+8	May 19, 2022 12:56 PM GMT+8

● 19% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 19% Internet database
- Crossref database
- 1% Submitted Works database
- 2% Publications database
- Crossref Posted Content database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Small Matches (Less than 25 words)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 3800/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/I/2022

Lampiran :-

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan UKM Kota Gorontalo

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D

NIDN : 0911108104

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Florenciana Horas

NIM : E2118069

Fakultas : Fakultas Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Lokasi Penelitian : DINAS TENAGA KERJA, KOPERASI DAN UKM KOTA GORONTALO

Judul Penelitian : PENGARUH KONFLIK PERAN DAN WEWENANG TERHADAP KUALITAS KERJA PEGAWAI

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 12 Januari 2022





PEMERINTAH KOTA GORONTALO

DINAS TENAGA KERJA KOPERASI & UKM

Jalan Achmad Nadjamuddin, Kel. Dulalowow Timur, Kec. Kota Tengah, Kota Gorontalo

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800/Disnakerkop&UKM/126/2022

Saya, Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini:

Nama : Lian Miolo S.sos

Jabatan : Kasubag Program

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa Universitas Ichsan Gorontalo atas Nama "FLORENCIANA HORAS" Dengan Nomor Induk Mahasiswa E2118069 telah menyelesaikan penelitian di DINAS TENAGA KERJA KOPERASI & UKM KOTA GORONTALO terkait "Pengaruh Koflik Peran dan Wewenang Terhadap Kualitas Kerja Pegawai Pada DINAS TENAGA KERJA KOPERASI & UKM KOTA GORONTALO "

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Florenciana Horas
Tempat, Tanggal Lahir : Gorontalo, 15 Januari 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jl. Sirsak, Perumahan Tomulobutao Selatan Blok c, No. 301A
Kec. Dungingi Kota Gorontalo
Telp : 0896 - 9806 - 2382



Latar Belakang Pendidikan

1. 2006 – 2012 SDN 23 Dungingi Kota Gorontalo
2. 2012 - 2015 SMP Negeri 1 Gorontalo
3. 2015 – 2018 SMK Negeri 1 Gorontalo

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan yang sebenarnya.

Gorontalo, Juni 2022

Florenciana Horas