

PENGARUH KONFLIK PERAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN
KECERDASAN SPIRITUAL SEBAGAI MEDIASI
(STUDI KASUS PEGAWAI PUSKESMAS KOTA XYZ)

TESIS



Diajukan Oleh

DYANA YURI AURORA

1820522012

Pembimbing:

Dr. Rahmi Fahmy SE, MBA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS

2019

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh (1) Konflik peran (Konflik *Intra-role*, Konflik *intrasender*, Konflik *interrole*, Ekspektasi dan permintaan yang bertentangan serta standar evaluasi yang tidak sesuai) terhadap kinerja pegawai, (2) Kecerdasan spiritual terhadap konflik peran pegawai (3) Kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai, dan (4) Konflik peran yang diperantarai oleh kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai. Populasi dalam penelitian ini adalah ASN pada 4 puskesmas dikota XYZ yang berjumlah 155 orang. Sampel diambil dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 108 orang. Hasil penelitian ini menemukan bahwa : (1) Konflik *Intrasender*, Ekspektasi dan permintaan yang bertentangan serta standar evaluasi yang tidak sesuai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Semakin tinggi konflik peran yang dialami oleh pegawai, maka akan semakin rendah kinerjanya (2) Kecerdasan spiritual memediasi secara parsial hubungan antara ekspektasi dan permintaan yang bertentangan serta standar evaluasi yang tidak sesuai terhadap kinerja pegawai (3) Besarnya pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai ditunjukkan oleh koefisien determinasi R^2 sebesar 0.515 yang menunjukkan bahwa pada Puskesmas Kota XYZ, kinerja pegawai dipengaruhi oleh konflik peran dan kecerdasan spiritual sebesar 51.5% (4) Besarnya pengaruh konflik peran terhadap kecerdasan spiritual ditunjukkan oleh koefisien determinasi R^2 sebesar 0.352 yang menunjukkan bahwa pada Puskesmas Kota XYZ kecerdasan spiritual dipengaruhi oleh konflik peran sebesar 35.2% (5) Faktor paling dominan dalam mempengaruhi kinerja individu adalah ekspektasi dan permintaan yang bertentangan serta standar evaluasi yang tidak sesuai sehingga faktor ini harus menjadi perhatian utama Puskesmas Kota XYZ dalam rangka mewujudkan tujuan organisasinya.

Kata Kunci : **Konflik *Intrarole*, Konflik *Intrasender*, Konflik *Interrole*, Ekspektasi dan permintaan yang bertentangan serta standar evaluasi yang tidak sesuai, Kecerdasan Spiritual, Kinerja Individu**