

**PENGARUH KONFLIK PERAN DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK
DENGAN KELELAHAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Resty Anggraini

Program Studi Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memberikan bukti empiris mengenai Pengaruh Konflik Peran dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Sosial Kota Pontianak dengan Kelelahan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Fakta-fakta dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif berupa statistik. Sumber data dan fakta diperoleh dari penelitian ini adalah data sekunder dan primer. Peneliti menggunakan kuesioner, wawancara, dan studiliteratur dalam pengumpulan data. Populasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Dinas Sosial Kota Pontianak. Adapun sampel pada penelitian ini sebanyak 53 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) dengan menggunakan skala likert. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji instrumen penelitian (uji validitas dan uji realibilitas), analisis deskriptif, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas), analisis jalur (*path analysis*), uji koefisien determinasi total, dan uji hipotesis (uji kelayakan model (uji-F), uji parsial (uji-t)). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelelahan kerja, beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelelahan kerja, konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, beban kerja berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap kinerja pegawai, kelelahan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, bahwa kelelahan kerja mampu mempengaruhi hubungan antara konflik peran terhadap kinerja pegawai, dan kelelahan kerja tidak mampu mempengaruhi hubungan antara beban kerja terhadap kinerja pegawai.

Kata Kunci: Konflik Peran, Beban Kerja, Kinerja, dan Kelelahan Kerja

**THE EFFECT OF ROLE CONFLICT AND WORKLOAD
ON THE PERFORMANCE OF SOCIAL SERVICE EMPLOYEES IN
PONTIANAK CITY WITH BURNOUT AS A MEDIATION VARIABLE**

Resty Anggraini

Management Study Program

ABSTRACT

This study aims to find out and provide empirical evidence regarding the Effect of Role Conflict and Workload on the Performance of Pontianak City Social Service Employees with Burnout as a Mediation Variable. This research is a type of causal associative research with a quantitative approach. The facts in this study use quantitative research in the form of statistics. Sources of data and facts obtained from this research are secondary and primary data. Researchers used questionnaires, interviews, and literature studies in collecting data. The population used by researchers in this study were all employees at the Pontianak City Social Service. The sample in this study were 53 people. Data collection techniques using a questionnaire (questionnaire) using a Likert scale. The analytical methods used in this study include research instrument tests (validity test and reliability test), descriptive analysis, classic assumption test (normality test, linearity test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), path analysis (path analysis), total determination coefficient test, and hypothesis testing (model feasibility test (F-test), partial test (t-test)). The results of this study indicate that role conflict has a positive and significant effect on burnout, workload has a positive and significant effect on burnout, role conflict has a negative and significant effect on employee performance, workload has a negative but not significant effect on employee performance, burnout has a negative effect and significant to employee performance, that burnout can influence the relationship between role conflict on employee performance, and burnout is not able to influence the relationship between workload on employee performance.

Keywords: *Role Conflict, Workload, Performance, and Burnout*