

# 1. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Kinerja pegawai merupakan aspek yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan sebuah organisasi, termasuk di instansi pemerintah seperti Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Temanggung. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam bidang komunikasi dan informatika, Diskominfo Kabupaten Temanggung memiliki tugas yang sangat strategis, yaitu mengelola dan mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di lingkungan pemerintahan daerah. Tugas-tugas ini tidak hanya terbatas pada pengelolaan jaringan dan sistem informasi internal pemerintah, tetapi juga melibatkan berbagai layanan publik yang berbasis teknologi. Oleh karena itu, performa pegawai di Diskominfo memiliki dampak signifikan terhadap kesuksesan berbagai program pemerintah, khususnya yang berkaitan dengan layanan kepada masyarakat.

Dalam menjalankan tugasnya, Diskominfo Kabupaten Temanggung mengelola berbagai layanan vital yang melibatkan teknologi, termasuk aplikasi pemerintahan yang digunakan oleh seluruh unit pemerintahan daerah, pengoperasian *server* dan *data center*, serta pengelolaan jaringan komunikasi yang menghubungkan kantor dinas, kecamatan, puskesmas, hingga kantor desa. Diskominfo juga memiliki tanggung jawab dalam meliputi kegiatan bupati serta forum pimpinan daerah, selain itu juga menangani layanan pengaduan masyarakat, serta penanganan serangan siber yang dapat mengancam sistem informasi dan jaringan pemerintahan. Tak hanya itu, mereka juga melakukan manajemen *bandwidth* dengan menggunakan *Network Operation Center* (NOC) yang berfungsi untuk mengawasi kestabilan jaringan dan memantau lalu lintas data secara *real-time*.

Namun, meskipun tanggung jawab yang diemban sangat besar, jumlah pegawai yang ada di Diskominfo Kabupaten Temanggung ada sekitar 90 orang yang terbagi dalam 3 lembaga yaitu 46 orang di Kantor Dinas Kominfo, 13 orang di radio ERTE FM dan 31 orang di TemanggungTV. Selain itu, mayoritas pegawai di Diskominfo berusia muda, yang biasanya masih dalam tahap pengembangan karir dan keterampilan teknis. Hal ini menjadi tantangan besar, mengingat beban kerja yang sangat padat dan kompleks. Pegawai dituntut untuk bekerja dengan kecepatan tinggi dan dalam jangka waktu yang panjang. Bahkan, Diskominfo seolah – olah menerapkan jam kerja lebih dari 9 jam sehari, dengan rotasi jadwal yang memungkinkan agar tugas-tugas pengelolaan teknologi dan layanan publik terus berjalan tanpa henti.

Beban kerja yang sangat tinggi ini mencakup pengelolaan berbagai aplikasi yang sangat krusial bagi jalannya pemerintahan daerah, seperti sistem informasi pelayanan publik, aplikasi aduan masyarakat, serta pemeliharaan jaringan yang melibatkan banyak titik, mulai dari kantor dinas hingga desa-desa. Selain itu, tim di Diskominfo juga memiliki tugas untuk memantau dan mengelola *server* serta *pusat data*, yang perlu berfungsi dengan maksimal secara terus-menerus. Beban yang sangat berat ini memerlukan ketahanan fisik dan mental yang sangat tinggi, namun dengan jumlah pegawai yang terbatas, beban tersebut sering kali terlalu berat untuk ditangani secara efisien.

Berdasarkan teori Tuntutan Pekerjaan Sumber Daya (*Job Demands-Resources Model*) yang dikembangkan oleh Bakker & Demerouti (2014), keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya pekerjaan sangat berpengaruh terhadap tingkat stres dan kinerja karyawan. Tuntutan pekerjaan yang tinggi tanpa dukungan sumber daya yang memadai dapat meningkatkan stres dan menurunkan kinerja pegawai. Taris et al. (2014) juga menekankan bahwa ketidakseimbangan ini dapat menyebabkan kelelahan kerja (*burnout*), yang berdampak pada penurunan produktivitas dan kepuasan kerja.

Salah satu faktor yang menjadi penyebab utama dari tingginya beban kerja adalah pembagian tugas yang belum sepenuhnya seimbang. Beberapa pegawai terpaksa menangani lebih banyak tugas daripada yang lain, sementara sebagian pegawai lainnya mungkin tidak terlibat

secara langsung dalam kegiatan operasional yang padat. Ketidakseimbangan dalam pembagian tugas ini dapat menimbulkan perbedaan tingkat stres yang dirasakan oleh pegawai, dengan beberapa di antaranya harus bekerja lebih keras dan lebih lama dibandingkan dengan rekan-rekan mereka. Kondisi ini dapat menurunkan motivasi dan semangat kerja, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat.

Selain itu, pegawai di Diskominfo Kabupaten Temanggung menghadapi masalah terkait dengan keterbatasan kemampuan teknis yang dimiliki. Meskipun banyak dari mereka yang berusia muda dan berpotensi untuk berkembang, namun mereka sering kali kurang mendapatkan pelatihan dan pengembangan keterampilan yang cukup, terutama dalam menangani tugas-tugas yang sangat teknis dan kompleks. Crawford et al. (2010) menemukan bahwa keterlibatan pegawai dalam pekerjaan meningkat jika tantangan kerja didukung oleh sumber daya yang cukup. Namun, jika sumber daya yang tersedia terbatas, maka tuntutan pekerjaan yang tinggi cenderung meningkatkan *burnout* dan menurunkan kinerja pegawai.

Beban kerja yang tinggi, ketidakseimbangan dalam pembagian tugas, dan keterbatasan keterampilan teknis semakin diperburuk oleh masalah pendanaan yang tidak memenuhi harapan yang telah direncanakan. Anggaran yang terbatas sering kali menjadi hambatan dalam pengadaan peralatan dan infrastruktur yang memadai, serta dalam penyediaan sumber daya manusia yang cukup terampil dan berpengalaman. Alarcon (2011) dalam meta-analisisnya juga menunjukkan bahwa beban kerja tinggi berkorelasi positif dengan *burnout*, sementara sumber daya pekerjaan dan komitmen organisasi berkorelasi negatif dengan *burnout*. Ini menunjukkan bahwa keterbatasan pendanaan yang dialami Diskominfo Kabupaten Temanggung dapat berdampak signifikan terhadap kondisi kerja pegawai dan tingkat stres mereka.

**Tabel 1.1 Capaian Kinerja Sasaran Strategis**

No	Indikator sasaran	Satuan	Capaian Kinerja 2022 (%)	Target		Realisasi		Capaian Kinerja (%)	
				2023	2024	2023	2024	2023	2024
1	Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis elektronik (SPBE)	angka	100	3.0	3.2	2.8	3.64	93.33	100
2	Nilai Keterbukaan Informasi Publik	angka	92, 30					96.0	97.38

Sumber : Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Kabupaten Temanggung Tahun 2024 (Temanggung, 2025)

Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Kabupaten Temanggung Tahun 2023, dari 2 (dua) Indikator sasaran pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung masih belum tercapai 100%. Kinerja pada tahun 2022 sudah mencapai 100% dari target yang ditetapkan. Namun, target untuk tahun 2023 mengalami penurunan dan realisasi juga sedikit di bawah target. Capaian ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kekurangan dalam pelaksanaan sistem pemerintahan yang menggunakan teknologi elektronik, termasuk aspek sumber daya manusia yang memadai dan proses pengelolaan kerja yang lebih optimal. Pada tahun 2024 telah tercapai indeks SPBE setelah melalui proses pengerahan massal pegawai pada dinas Komunikasi dan Informatika dengan mengurangi beban kerja pegawai pada tugas dan fungsi lainnya. Meskipun secara indeks tercapai namun pada pelaksanaannya berdampak pada terbengkelainya tugas pokok dan fungsi yang lain untuk waktu yang cukup lama hanya demi mencapai target indeks SPBE tersebut.

Semua kondisi tersebut berdampak langsung pada tingkat stres kerja yang dialami oleh pegawai. Stres kerja yang tidak ditangani dengan baik dapat berdampak negatif pada kesehatan fisik dan mental pegawai, yang pada akhirnya menurunkan produktivitas, kualitas kerja, dan kepuasan kerja. Kim & Stoner (2008) menunjukkan bahwa stres peran yang tinggi dan kurangnya otonomi kerja berkontribusi terhadap burnout dan niat untuk meninggalkan pekerjaan. Stres yang berkelanjutan juga dapat menyebabkan penurunan komitmen terhadap organisasi, yang akan mempengaruhi semangat kerja dan loyalitas pegawai. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana stres kerja dan beban kerja yang tinggi mempengaruhi kinerja pegawai, serta peran komitmen organisasi dalam memediasi hubungan antara keduanya.

Komitmen organisasi memiliki peran penting dalam mengurangi dampak negatif dari pengaruh beban kerja dan stres terhadap performa pegawai. Komitmen yang kuat terhadap organisasi akan mendorong pegawai untuk tetap bertahan dalam menghadapi berbagai tantangan, serta lebih mampu mengatasi tekanan yang dihadapi dalam pekerjaan. Komitmen organisasi ini juga dapat memperkuat semangat dari dalam diri pegawai untuk memberikan upaya dan hasil terbaik dalam pekerjaan mereka, meskipun mereka menghadapi berbagai kesulitan dan tekanan yang ada.

Hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan telah banyak dikaji oleh berbagai peneliti. Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani et al. (2023) dalam kajiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat stres kerja yang tinggi dengan penurunan kinerja pegawai. Penelitian ini menyoroti bahwa beban kerja yang berat sering kali menyebabkan tekanan psikologis yang berdampak negatif pada produktivitas pegawai. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa stres kerja yang berkepanjangan dapat mengurangi keterlibatan karyawan dalam pekerjaan mereka, menghambat kreativitas, serta menurunkan motivasi kerja. Ramadhani et al. (2023) menekankan bahwa organisasi perlu melakukan intervensi strategis dalam mengelola beban kerja dan memberikan dukungan psikologis bagi pegawai guna menjaga keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi agar kinerja tetap optimal.

Senada dengan penelitian tersebut, Sukmawati & Hermana (2024) juga menemukan bahwa semakin tinggi beban kerja yang diberikan kepada pegawai, semakin besar pula risiko mengalami stres kerja yang berdampak pada penurunan kinerja. Penelitian ini menjelaskan bahwa beban kerja yang tidak terkelola dengan baik dapat menimbulkan tekanan yang mengarah pada kelelahan kerja (*burnout*), yang pada akhirnya dapat menyebabkan turunnya efektivitas pegawai dalam menjalankan tugasnya. Mereka juga menyoroti bahwa organisasi yang memiliki kebijakan fleksibilitas dalam pengelolaan beban kerja dan memberikan penghargaan atas pencapaian kerja pegawai cenderung mampu meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa diperlukan keseimbangan antara tuntutan kerja dan kapasitas pegawai untuk mencapai kinerja yang optimal.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai dampak beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Temanggung. Mengingat bahwa Diskominfo memiliki beban kerja yang tinggi dan kompleks, serta pegawai yang harus bekerja dalam tekanan tinggi dengan jam kerja yang panjang, maka penting untuk memahami sejauh mana dampak beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja mereka. Penelitian ini akan mengkaji dampak beban kerja dan stres kerja terhadap performa atau kinerja pegawai, dengan komitmen organisasi sebagai variabel *intervening* di Diskominfo Kabupaten Temanggung. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai bagaimana beban kerja yang tinggi, stres yang tinggi, dan komitmen organisasi mempengaruhi kinerja pegawai. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pihak manajemen Diskominfo dalam merumuskan pendekatan yang lebih efektif dalam mengelola sumber daya manusia,

sehingga kinerja pegawai dapat meningkat dan kualitas pelayanan publik yang diberikan semakin optimal.

Dengan memahami hubungan antara beban kerja, stres kerja, komitmen organisasi, dan kinerja pegawai, penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi konkret untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja di lingkungan Diskominfo Kabupaten Temanggung, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah dalam tesis ini yaitu :

- a. Bagaimana beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai ?
- b. Bagaimana stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai ?
- c. Bagaimana beban kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi pegawai?
- d. Bagaimana stres kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi pegawai ?
- e. Bagaimana komitmen organisasi dampak terhadap kinerja pegawai ?
- f. Bagaimana komitmen organisasi memediasi pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis secara mendalam pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung. Dalam konteks pekerjaan yang kompleks dan dinamis, beban kerja yang tinggi serta stres kerja menjadi tantangan utama yang dapat menghambat produktivitas dan efektivitas pegawai. Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

- a. Menganalisa pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung.
- b. Menganalisa pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai.
- c. Menganalisa pengaruh beban kerja terhadap komitmen organisasi pegawai.
- d. Menganalisa pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasi pegawai.
- e. Menganalisa pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai.
- f. Mengidentifikasi peran komitmen organisasi dalam memediasi pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur tentang hubungan antara beban kerja, stres kerja, komitmen organisasi, dan kinerja pegawai, khususnya dalam konteks instansi pemerintah.

### **Manfaat Praktis**

- 1) Manfaat bagi Penulis adalah memberikan kesempatan untuk lebih memahami pengelolaan sumber daya manusia, khususnya terkait peran komitmen organisasi dalam memediasi pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai. Selain itu, penelitian ini menjadi pengalaman nyata dalam menerapkan metode penelitian kuantitatif, seperti pengumpulan data melalui kuesioner, analisis statistik, dan interpretasi hasil penelitian.
- 2) Manfaat bagi Universitas BPD Jateng adalah dapat dijadikan kontribusi akademis yang memperkaya literatur ilmiah di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks organisasi pemerintahan. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi bagi

mahasiswa dan dosen dalam pengembangan penelitian sejenis, sehingga meningkatkan kualitas penelitian di lingkungan Universitas BPD Jateng.

- 3) Manfaat bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung adalah untuk memberikan gambaran empiris terkait pengaruh beban kerja, stres kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian diharapkan dapat membantu Dinas Kominfo dalam merancang strategi peningkatan kinerja pegawai, seperti melalui pengelolaan pembagian beban kerja yang lebih merata, penanganan stres kerja, dan penguatan komitmen organisasi. Rekomendasi yang dihasilkan dapat menjadi dasar pengambilan kebijakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik, termasuk dalam layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

## 2. TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

### 2.1 Telaah Pustaka

Penelitian ini berfokus pada beban kerja, stres kerja yang dimediasi komitmen organisasi serta pengaruhnya terhadap kinerja pegawai, sehingga *Job Demand-Resource (JD-R) Theory* (Bakker & Demerouti, 2014) adalah *grand Theory* yang paling tepat digunakan. *JD-R Theory* adalah teori yang paling relevan untuk menjadi *grand Theory* karena mampu menjelaskan secara komprehensif hubungan antara variabel-variabel utama dalam penelitian Anda. Teori ini tidak hanya memberikan dasar konseptual yang kuat tetapi juga mendukung peran mediasi komitmen organisasi dengan pendekatan modern dan berbasis empiris.

*Job Demands-Resources (JD-R) Theory* adalah salah satu teori yang paling banyak digunakan untuk memahami hubungan antara tuntutan pekerjaan (*Job Demands*), sumber daya pekerjaan (*Job resources*), dan hasil yang terkait dengan kesejahteraan karyawan serta kinerja mereka. Teori ini pertama kali dikemukakan oleh Bakker dan Demerouti sejak tahun 2007 dan sejak saat itu telah digunakan secara luas untuk menjelaskan stres kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja dan kesehatan karyawan di berbagai konteks pekerjaan.

*JD-R Theory* mengidentifikasi dua faktor utama yang memengaruhi kinerja dan kesejahteraan karyawan:

#### a. *Job Demands (Tuntutan Pekerjaan)*

*Job Demands* merujuk pada segala hal yang membutuhkan usaha fisik atau mental dari karyawan dalam pekerjaan mereka. Tuntutan ini bisa berupa beban kerja yang tinggi, waktu yang terbatas untuk menyelesaikan tugas, tugas yang kompleks, atau tuntutan emosional yang intens. Ketika *Job Demands* terlalu tinggi, akan menjadi penyebab stres, kelelahan, dan burnout. Tuntutan pekerjaan yang berlebihan dapat mengurangi kesejahteraan karyawan dan berdampak negatif pada kinerja mereka.

#### b. *Job resources (Sumber daya yang tersedia dalam pekerjaan)*

*Job resources* atau sumber daya yang tersedia dalam pekerjaan adalah segala hal yang membantu karyawan dalam melakukan pekerjaan mereka, mengurangi tuntutan pekerjaan, atau memberikan dorongan motivasi. Ini termasuk dukungan sosial, otonomi, penghargaan, kesempatan pengembangan, dan, dalam konteks penelitian, komitmen organisasi. *Job resources* sangat penting karena mereka tidak hanya membantu karyawan mengatasi tuntutan pekerjaan, tetapi juga meningkatkan semangat dan dedikasi terhadap pekerjaan serta organisasi. *Job resources* yang cukup dapat meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan.

Penjelasan mengenai konsep-konsep tuntutan pekerjaan (*Job Demands*), *Job resources*, hubungan antara *Job Demands*, *Job resources*, dan kinerja, serta model dua proses dalam *Job Demands-Resources (JD-R) Theory* dapat dijelaskan lebih mendalam sebagai berikut :

- a. **Tuntutan Pekerjaan Meningkatkan Stres dan Kelelahan**  
Jika *Job Demands* terlalu tinggi, karyawan cenderung mengalami stres dan kelelahan (burnout). Hal ini karena tuntutan pekerjaan yang besar menguras energi fisik dan mental mereka, yang dapat berdampak pada penurunan mutu kerja dan peningkatan absensi.
- b. ***Job resources* Mengurangi Dampak Negatif Tuntutan Pekerjaan**  
*Job resources* bertindak sebagai pelindung terhadap dampak negatif dari *Job Demands*. Misalnya, dukungan sosial dari rekan kerja atau atasan dapat mengurangi stres akibat beban kerja yang tinggi, sementara otonomi dalam pekerjaan memberikan rasa kontrol yang dapat mendorong karyawan untuk tetap termotivasi meskipun menghadapi tekanan yang berat. Komitmen yang kuat terhadap organisasi juga dapat berfungsi sebagai *job resource* yang penting. Ketika karyawan merasa terikat dan loyal terhadap organisasi, mereka cenderung lebih mampu mengatasi tantangan dan tetap berfokus pada pekerjaan mereka meskipun menghadapi stres.
- c. **Hubungan Antara *Job Demands*, *Job resources*, dan Kinerja**  
*JD-R Theory* menjelaskan bahwa keseimbangan antara *Job Demands* dan *Job resources* berpengaruh langsung terhadap kinerja dan kesejahteraan karyawan. Jika *Job Demands* terlalu tinggi tanpa dukungan *Job resources* yang memadai, kinerja karyawan akan menurun. Sebaliknya, jika *Job resources* cukup untuk mengimbangi *Job Demands*, karyawan akan lebih mampu meraih performa atau kinerja yang optimal.
- d. **Model Dua Proses**  
Proses pertama adalah Stres dan kelelahan akibat *Job Demands* yang tinggi dapat mengurangi kesejahteraan karyawan (misalnya, burnout, stres kerja). Proses kedua yaitu Motivasi dan kinerja dipengaruhi oleh *Job resources* yang memadai. Sumber daya pekerjaan yang cukup dapat meningkatkan motivasi intrinsik, keterlibatan dalam pekerjaan, dan komitmen organisasi.

Implementasi JD-R Theory dalam Konteks Penelitian ini adalah

- a. Beban Kerja (*Job Demands*) berhubungan langsung dengan stres kerja, yang dapat mengurangi kesejahteraan dan kinerja pegawai.
- b. Komitmen Organisasi (*Job resources*) dapat bertindak sebagai sumber daya pekerjaan yang membantu karyawan mengatasi stres akibat beban kerja yang tinggi.
- c. Kinerja Pegawai (Outcomes) dipengaruhi oleh interaksi antara *Job Demands* dan *Job resources*. Ketika *Job resources* (seperti komitmen organisasi) cukup, meskipun menghadapi beban kerja yang tinggi, karyawan tetap dapat menunjukkan kinerja yang baik.

## 2.2 Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki peran yang sangat penting dalam penyusunan penelitian ini, karena memberikan dasar teori, bukti empiris, dan metodologi yang dapat mendukung argumentasi dan validitas penelitian. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian ini :

**Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu**

No	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan Penelitian
1	Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan  (Sukmawati & Hermana, 2024)	Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap komitmen organisasi pada pegawai	Survey, Analisis Regresi Linier	Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi pada pegawai	Mendukung teori hubungan antara beban kerja dan komitmen organisasi
2	Pengaruh Stress Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Literatur Review)  (Ramadhani et al., 2023)	Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai di perusahaan swasta	Survey, Analisis SEM	Stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja pegawai	Menyediakan bukti empiris tentang pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai
3	Dasar Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efesien  (Wijaya & Rifa'i, 2016)	Mengukur pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada organisasi publik	Survey, <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai	Memberikan bukti untuk pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai
4	<i>The Robustness of PLS Across Disciplines</i>  (Risher, J., & Hair Jr, 2017)	Menilai penerapan PLS-SEM dalam berbagai disiplin ilmu dan menunjukkan keunggulannya dalam analisis prediktif, terutama dengan data sampel kecil dan distribusi non-normal.	PLS-SEM ( <i>Partial Least Squares Structural Equation Modeling</i> )	PLS-SEM lebih efektif dalam model prediktif dan analisis eksploratif, Lebih tahan terhadap sampel kecil dan data non-normal dan memungkinkan penggunaan model reflektif dan formatif serta mengatasi data ordinal atau kategorikal	PLS-SEM sangat relevan untuk penelitian Anda karena fleksibilitasnya dalam menangani model kompleks dan data dengan distribusi tidak normal atau sampel kecil.

No	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan Penelitian
5	<i>Workload, work–life interface, stress, job satisfaction and job performance: a job demand–resource model study during COVID-19</i>  (Chowhan & Pike, 2023)	menguji model Job Demand-Resource (JD-R) dalam konteks pandemi COVID-19, yang mengeksplorasi hubungan antara beban kerja, tuntutan pekerjaan, sumber daya pekerjaan, stress, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai	Sampel lintas bagian karyawan di tujuh universitas (n = 4.497) dan model regresi analisis jalur persamaan struktural digunakan untuk analisis.	beban kerja dan sumber daya pekerjaan mempengaruhi stres, yang berdampak negatif pada kepuasan kerja dan positif terhadap kinerja pegawai. Implikasi kebijakan mencakup pentingnya penyesuaian tuntutan pekerjaan dan sumber daya untuk menjaga keseimbangan kerja dan kehidupan, serta mengurangi dampak negatif pada pekerja.	Implikasi kebijakan yang diusulkan juga memberikan wawasan praktis yang dapat diterapkan dalam organisasi untuk mengelola beban kerja dan stres serta meningkatkan kinerja pegawai, yang menjadi fokus utama dalam penelitian

### 2.3 Hipotesis

Kinerja organisasi sangat bergantung pada karyawan sebagai aset utama dalam mencapai tujuan strategis perusahaan. Beban kerja dan stres kerja merupakan faktor penting yang bila dikelola dengan efektif, dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan dan produktifitas organisasi. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa beban kerja yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan komitmen organisasi dan kinerja pegawai. Sebagai contoh, penelitian oleh Lesener et al. (2019) menemukan bahwa desain pekerjaan yang menantang namun seimbang dapat meningkatkan keterlibatan dan komitmen karyawan, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja mereka. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa beban kerja yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan komitmen organisasi dan kinerja pegawai (Meyer & Allen, 1991) dan (Sukmawati & Hermana, 2024)

Selain itu, meskipun stres kerja yang berlebihan dapat berdampak negatif, tingkat stres yang moderat dan dikelola dengan baik dapat berfungsi sebagai motivator yang mendorong karyawan untuk mencapai kinerja optimal. Handoko (2020) menyatakan bahwa komitmen organisasi yang kuat dapat menjadi mediator dalam hubungan antara beban kerja, stres kerja, dan kinerja pegawai, membantu karyawan tetap termotivasi meskipun menghadapi tekanan yang signifikan.

Penelitian oleh Sukmawati & Hermana (2024) menegaskan bahwa beban kerja yang tidak proporsional dapat menimbulkan kelelahan dan menurunkan motivasi. Namun, dengan manajemen beban kerja yang tepat, karyawan dapat tetap produktif dan bahkan meningkatkan kinerja mereka. Oleh karena itu, organisasi perlu memberikan perhatian pada pembagian beban kerja dan pengelolaan stres untuk memastikan karyawan tetap termotivasi dan berkomitmen.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami hubungan antara beban kerja, stres kerja, komitmen organisasi, dan kinerja pegawai. Secara khusus, penelitian ini menguji peran komitmen organisasi sebagai mediator dalam hubungan tersebut. Dengan merujuk pada teori-teori sebelumnya, penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa beban kerja dan stres kerja yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan kinerja pegawai melalui peningkatan komitmen organisasi dengan penjelasan sebagai berikut :

### **Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai**

Beban kerja yang tinggi dapat berdampak pada penurunan kinerja pegawai, terutama jika beban tersebut tidak terkelola dengan baik. Karyawan yang merasa tertekan oleh beban kerja dan tanggung jawab yang terlalu berat mungkin tidak dapat menyelesaikan pekerjaan mereka dengan efektif dan efisien. Teori Stres Kerja oleh Cooper & Marshall (1978) menyatakan bahwa tekanan pekerjaan yang tinggi dapat menyebabkan penurunan tingkat produktivitas kerja, karena karyawan tidak dapat bekerja dengan maksimal ketika mereka merasa kelelahan atau tertekan.

Namun Beban kerja juga berpotensi meningkatkan kinerja pegawai. Dalam beberapa situasi, beban kerja yang menantang dapat mendorong pegawai untuk bekerja lebih efisien dan produktif. Penelitian di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Krokot Adityawarman et al. (2016) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Data diperoleh dari 127 responden, dan analisis menunjukkan bahwa peningkatan beban kerja yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan kinerja karyawan. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Sukmawati & Hermana (2024) . Penelitiannya menyoroti bahwa beban kerja yang tidak seimbang dapat menyebabkan kelelahan dan penurunan motivasi, yang berdampak negatif pada kinerja. Akan tetapi, beban kerja yang menantang namun realistis dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan. Dengan demikian penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut :

**H1** : Pengelolaan beban kerja yang efektif berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai

### **Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai**

Stres kerja yang tinggi dapat memengaruhi kinerja pegawai. Karyawan yang stres sering kali kesulitan untuk berkonsentrasi, berfokus, dan membuat keputusan yang baik, yang akhirnya menurunkan kualitas pekerjaan mereka. Penelitian oleh Ramadhani et al. (2023) mengungkapkan bahwa tingkat stres karyawan yang tidak terkontrol berhubungan dengan penurunan kinerja karena stres mengganggu fungsi kognitif dan fisik karyawan.

Namun stres kerja dalam tingkat tertentu dapat meningkatkan kinerja pegawai. Stres yang terkendali dapat berfungsi sebagai motivator yang mendorong pegawai untuk mencapai target kerja. Penelitian oleh Sugiarto & Nanda (2020) menemukan bahwa stres kerja berpengaruh

negatif terhadap motivasi kerja, namun motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Ini menunjukkan bahwa stres kerja yang dikelola dengan baik, melalui peningkatan motivasi, dapat meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Harini & Kartikasari (2021) juga menunjukkan bahwa stres kerja dan lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Ini mengindikasikan bahwa stres kerja yang dikelola dengan baik dapat berkontribusi positif terhadap kinerja. Dengan demikian penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut :

**H2** : Pengelolaan Stres Kerja yang efektif berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai

### **Pengaruh Beban Kerja terhadap komitmen pegawai**

Beban kerja yang tinggi sering kali memiliki pengaruh besar terhadap komitmen organisasi. Ketika karyawan diberikan beban kerja yang sesuai dengan kapasitas mereka, hal ini dapat memperkuat rasa tanggung jawab dan loyalitas mereka terhadap organisasi. Sebaliknya, jika beban kerja terlalu tinggi atau tidak dikelola secara profesional dan optimal, karyawan bisa merasa tertekan, yang dapat mengurangi komitmen mereka terhadap organisasi. Penelitian oleh Lesener et al. (2019) dalam *Job Demand-Control Model* menunjukkan bahwa tekanan yang tinggi dalam pekerjaan berhubungan langsung dengan penurunan kinerja dan komitmen, terutama jika beban kerja berlebihan dan kontrol yang dimiliki karyawan terbatas.

Penelitian oleh Le et al. (2021) menemukan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Beban kerja yang sesuai dapat meningkatkan rasa memiliki dan keterlibatan karyawan dalam organisasi. Sri (2020) juga menemukan fakta dalam penelitiannya bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan. Ini mengindikasikan bahwa beban kerja yang sesuai dapat meningkatkan kepuasan dan komitmen karyawan terhadap organisasi. Dengan demikian penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut :

**H3** : Pengelolaan Beban Kerja yang efektif berpengaruh positif terhadap komitmen pegawai

### **Stres kerja berpengaruh terhadap komitmen pegawai**

Stres kerja yang tinggi dapat menurunkan komitmen organisasi karyawan, terutama ketika stres tersebut berasal dari beban kerja yang berlebihan atau tekanan yang tidak terkendali. Karyawan yang terus-menerus mengalami stres dapat merasa bahwa organisasi tidak mendukung mereka, yang pada gilirannya dapat menurunkan rasa keterikatan mereka terhadap organisasi. Teori Stres Kerja Cooper & Marshall (1978) menjelaskan bahwa stres yang berlebihan dapat mengurangi komitmen terhadap organisasi, karena karyawan yang stres akan memiliki kecenderungan bahwa dia merasa tidak dihargai dan tidak didukung.

Namun stres kerja yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan komitmen pegawai terhadap organisasi. Stres yang dianggap sebagai tantangan dapat membuat pegawai lebih terlibat dan berkomitmen. Penelitian oleh Wibowo et al. (2015) menemukan bahwa meskipun stres kerja berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasional, dalam konteks tertentu, stres yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan komitmen pegawai. Demikian juga penelitian oleh Sugiarto & Nanda (2020) . Hasil Studi ini menunjukkan bahwa stres kerja dapat berpengaruh negatif terhadap motivasi kerja, namun dengan manajemen yang tepat, stres dapat diubah menjadi motivasi yang meningkatkan komitmen terhadap organisasi. Dengan demikian penelitian ini

mengajukan hipotesis sebagai berikut :

**H4** : Pengelolaan Stres kerja yang efektif berpengaruh positif terhadap komitmen pegawai

#### **Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap kinerja pegawai.**

Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi lebih cenderung bekerja dengan lebih baik dan lebih produktif, karena mereka merasa terikat dengan tujuan dan keberhasilan organisasi. Komitmen yang tinggi meningkatkan motivasi internal untuk berkinerja dengan baik.

Penelitian oleh Meyer & Allen (1991) mengungkapkan bahwa karyawan yang berkomitmen tinggi terhadap organisasi lebih berdedikasi dalam pekerjaan mereka dan akan berusaha keras untuk memenuhi tujuan organisasi. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Alwi & Rachmawaty (2024). Mereka menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasi, semakin baik kinerja yang ditunjukkan. Sugiarto & Nanda (2020) dalam penelitiannya juga menyimpulkan bahwa motivasi kerja, yang dipengaruhi oleh komitmen organisasi, berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut :

**H5** : Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai

#### **Peran Komitmen Organisasi sebagai variabel moderasi pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai**

Komitmen organisasi dapat berfungsi sebagai mediator dalam hubungan antara beban kerja / tanggung jawab dan kinerja / performa pegawai. Ketika karyawan memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi atau institusi, mereka cenderung mampu mengelola beban kerja yang berat dengan lebih baik dan tetap berkinerja tinggi. Teori Mediasi mengungkapkan bahwa komitmen dapat membantu mengurangi dampak negatif dari beban kerja terhadap kinerja. Sebagai contoh, karyawan yang merasa memiliki rasa dan ikatan dengan organisasi akan lebih besar motivasinya untuk menyelesaikan tugas mereka dengan efisien meskipun menghadapi tekanan besar.

Penelitian oleh Sri (2020) menunjukkan bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan. Ini menunjukkan bahwa beban kerja yang sesuai dapat meningkatkan kepuasan dan komitmen karyawan, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja mereka. Alwi & Rachmawaty (2024) juga menyimpulkan dalam penelitiannya bahwa semakin tinggi Beban Kerja maka diiringi pula semakin menurunnya Kinerja. Namun Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Inovation Solution Samarinda, artinya semakin tinggi Komitmen Organisasi maka seiring dengan meningkatnya Kinerja Karyawan. Dengan demikian penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut :

**H6** : Komitmen Organisasi Memediasi Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai

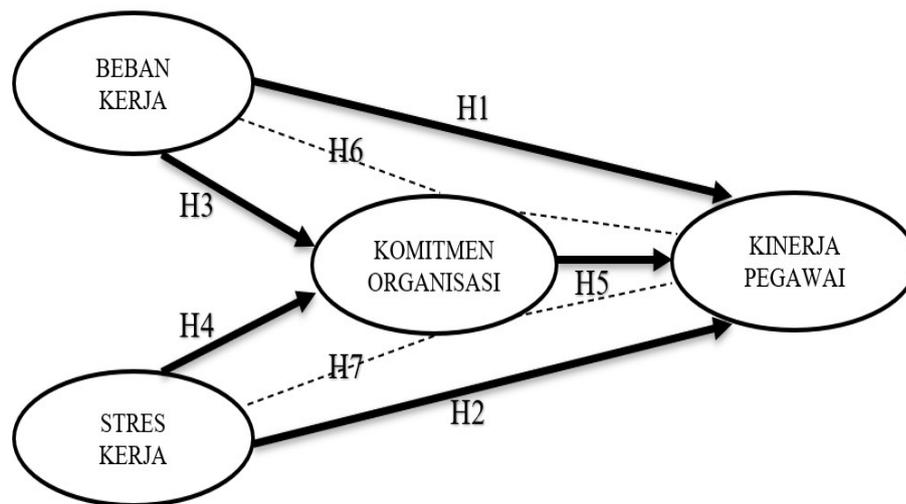
#### **Peran Komitmen organisasi sebagai variabel moderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai**

Komitmen organisasi juga berfungsi sebagai mediator dalam hubungan antara stres kerja dan kinerja pegawai. Ketika karyawan merasa komitmennya terhadap organisasi kuat, mereka lebih mampu untuk mengatasi stres dan mempertahankan kinerja mereka meskipun menghadapi

tekanan. Komitmen organisasi memberikan rasa tujuan dan dorongan yang lebih kuat untuk berkinerja baik, bahkan dalam kondisi stres tinggi.

Penelitian oleh Wijaya & Rifa'i (2016) mendukung bahwa komitmen organisasi dapat mengurangi dampak negatif dari stres terhadap kinerja. Pada kesempatan yang lain, Utomo (2023) dalam penelitiannya menemukan menunjukkan bahwa komitmen organisasi berperan signifikan sebagai mediator dalam hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan. Dengan demikian penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut :

**H7** : Komitmen organisasi memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai



**Gambar 1.1 Model Penelitian**

## 2.4 Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, terdapat empat variabel utama yang digunakan, yaitu Beban Kerja, Stres Kerja, Komitmen Organisasi, dan Kinerja Pegawai. Definisi operasional masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

### Beban Kerja

Beban Kerja (*Job Demands*) merujuk pada segala tuntutan yang dihadapi oleh karyawan dalam pekerjaan mereka yang memerlukan usaha fisik, mental, atau emosional. Dalam konteks *JD-R Theory*, *Job Demands* mencakup berbagai faktor seperti jumlah tugas dan tingkat kesulitan pekerjaan, dan tenggat waktu yang ditetapkan oleh organisasi. Beban kerja yang tinggi, jika tidak diimbangi dengan sumber daya (*resource*) yang baik, dapat menyebabkan stres dan kelelahan pada karyawan. Tuntutan pekerjaan yang berlebihan menguras energi karyawan dan meningkatkan risiko stres, yang pada gilirannya dapat memengaruhi kesehatan fisik (*tubuh*) dan mental (*pikiran*) mereka. Penelitian sebelumnya oleh Sukmawati & Hermana (2024) menunjukkan bahwa beban kerja atau tugas yang besar dapat menyebabkan penurunan kinerja dan kesejahteraan karyawan karena tekanan yang dihadapi dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka.

Beban kerja yang diukur dalam penelitian ini lebih mengarah kepada aspek manajemen beban kerja dalam organisasi. Indikator yang digunakan, seperti jumlah tugas, kompleksitas pekerjaan, dan tenggat waktu, bukan hanya mengukur intensitas beban yang dirasakan pegawai, tetapi juga bagaimana tugas tersebut dikelola dan didistribusikan di dalam organisasi. Pengukuran mengenai jumlah tugas yang diberikan kepada pegawai dapat mencerminkan bagaimana

organisasi membagi tugas di antara pegawai. Apakah tugas tersebut terlalu banyak atau sebanding dengan kapasitas pegawai? Ini mencerminkan manajemen beban kerja yang berfokus pada pembagian tugas yang efisien dan adil. Indikator Kompleksitas Pekerjaan mengukur tingkat kesulitan pekerjaan yang dihadapi pegawai. Dalam konteks manajemen beban kerja, pengukuran ini berkaitan dengan bagaimana kompleksitas pekerjaan dikelola oleh organisasi. Apakah pegawai diberikan tugas yang sesuai dengan tingkat kemampuan dan keterampilan mereka? Bagaimana pelatihan dan pengembangan keterampilan mempengaruhi kemampuan pegawai untuk menangani tugas yang lebih kompleks. Pengukuran terkait tenggat waktu yang ketat atau realistis menunjukkan sejauh mana manajemen tugas diterapkan di organisasi. Manajemen beban kerja yang baik akan memastikan bahwa tenggat waktu yang ditetapkan realistis dan dapat dicapai oleh pegawai tanpa menambah stres yang.

Beban kerja sering diukur dengan menggunakan jumlah tugas yang diberikan dalam suatu periode atau jumlah jam kerja yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut.

$$\text{Beban Kerja} = \frac{\text{Jumlah Tugas}}{\text{Waktu yang diberikan}}$$

### **Stres Kerja**

Stres Kerja (*Work Stress*) adalah reaksi fisik/tubuh dan emosional yang muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas atau kemampuan karyawan untuk menghadapinya. Stres ini dapat muncul akibat beban kerja yang terlalu berat, tuntutan emosional yang tinggi, atau kurangnya kontrol terhadap pekerjaan. Dalam *JD-R Theory*, stres kerja berhubungan langsung dengan *Job Demands* yang tinggi, di mana karyawan yang tidak dapat memenuhi tuntutan pekerjaan merasa tertekan dan cemas. Stres yang berkelanjutan dapat mengarah pada kelelahan dan burnout, yang pada gilirannya dapat menurunkan kinerja karyawan. Menurut Rhoades & Eisenberger (2002), stres yang dialami karyawan dapat mengurangi keterlibatan mereka dengan organisasi dan memengaruhi kualitas serta efisiensi kerja mereka.

Indikator stres kerja dalam penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu (Ramadhani et al., 2023) mencakup kelelahan fisik dan psikologis, dan ketegangan akibat tekanan emosional. Indikator - indikator tersebut juga lebih mengarah kepada manajemen stres yang diterapkan oleh organisasi. Indikator yang digunakan, seperti tekanan psikologis, tekanan fisik, dan tekanan emosional, lebih dari sekadar mengukur tingkat stres yang dirasakan pegawai, tetapi lebih pada bagaimana stres ini dikelola dan didukung oleh manajemen organisasi.

Tekanan Psikologis mengukur tingkat kecemasan dan ketegangan mental yang dialami pegawai. Dalam hal manajemen stres, ini mencerminkan keefektifan strategi coping yang diterapkan oleh organisasi, seperti dukungan psikologis, program kesejahteraan pegawai, dan pelatihan untuk mengatasi stres. Pengukuran indikator tekanan fisik menilai kelelahan fisik yang dirasakan akibat beban kerja yang tinggi. Di sini, manajemen stres berfokus pada pengelolaan keseimbangan kerja-hidup, serta upaya untuk mencegah kelelahan kerja yang berlebihan. Ini dapat mencakup kebijakan istirahat yang cukup, penyesuaian jadwal kerja, atau bahkan pemberian fasilitas kesehatan yang mendukung pegawai untuk menjaga kesejahteraan fisik mereka. Sedangkan Indikator Tekanan Emosional mengukur perasaan frustrasi atau kesedihan yang timbul akibat tekanan pekerjaan. Dalam konteks manajemen stres, ini menunjukkan seberapa baik organisasi dapat memberikan dukungan emosional kepada pegawai melalui mekanisme seperti pengelolaan konflik, penghargaan, dan pengakuan atas pekerjaan yang baik.

### **Komitmen Organisasi**

Komitmen Organisasi (*Organizational Commitment*) merujuk pada sejauh mana seorang karyawan merasa memiliki keterikatan. secara emosional, normatif, atau kontinuan terhadap

organisasi tempat mereka bekerja. Komitmen ini mempengaruhi bagaimana karyawan berinteraksi dengan tugas dan tanggung jawab mereka di tempat kerja. Dalam *JD-R Theory*, komitmen organisasi berfungsi sebagai salah satu *Job resources* yang penting. Ketika karyawan merasakan ikatan emosional dengan organisasi, mereka cenderung lebih mampu mengatasi tuntutan pekerjaan yang tinggi. Komitmen ini juga membantu mereka tetap fokus pada tujuan organisasi dan mengurangi dampak negatif dari stres kerja. Penelitian oleh Wijaya & Rifa'i (2016) menunjukkan bahwa komitmen organisasi dapat berfungsi sebagai pelindung terhadap stres dan membantu meningkatkan kinerja pegawai, meskipun dihadapkan pada tantangan pekerjaan yang berat.

Menurut Wijaya dan Rifa'i, komitmen organisasi dapat dikategorikan ke dalam tiga bentuk utama, yaitu:

- 1) Komitmen afektif, yaitu keterikatan emosional pegawai terhadap organisasi.
- 2) Komitmen kontinuan, yaitu keputusan pegawai untuk tetap berada di organisasi karena pertimbangan biaya atau manfaat yang diperoleh.
- 3) Komitmen normatif, yaitu rasa kewajiban moral untuk tetap berada di dalam organisasi. Dalam penelitian ini, komitmen organisasi diukur melalui tingkat loyalitas pegawai, kesediaan untuk tetap bekerja di Diskominfo Kabupaten Temanggung, serta kesediaan untuk berkontribusi lebih bagi organisasi.

### **Kinerja Pegawai**

Kinerja Pegawai (*Employee Performance*) adalah sejauh mana karyawan dapat mencapai tujuan dan target yang telah ditentukan dalam pekerjaan mereka. Kinerja ini tidak hanya mencakup produktivitas, tetapi juga kualitas pekerjaan dan efektivitas dalam menyelesaikan tugas. Dalam *JD-R Theory*, kinerja pegawai dipengaruhi oleh interaksi antara *Job Demands* dan *Job resources*. Ketika beban kerja tinggi, tetapi didukung oleh sumber daya yang memadai, seperti dukungan sosial dan komitmen organisasi, karyawan akan lebih mampu menghadapi tantangan dan bekerja dengan lebih efisien. Sebaliknya, jika *Job resources* tidak memadai, beban kerja yang berlebihan dapat mengakibatkan penurunan kinerja. Penelitian oleh Lu et al. (2016) menunjukkan bahwa keseimbangan antara *Job Demands* dan *Job resources* meningkatkan kinerja pegawai, sedangkan ketidakseimbangan dapat menurunkan produktivitas dan kualitas kerja.

Aditama & Widowati (2017) dalam penelitiannya menyampaikan bahwa menurut Agus Dwiyanto (2008:50), ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu sebagai berikut :

- 1) Produktivitas  
Konsep produktivitas tidak hanya mengukur pada tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output
- 2) Kualitas Layanan  
Sumber data utama dari kualitas layanan didapat dari pengguna jasa atau masyarakat dalam melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan
- 3) Responsivitas  
Responsivitas adalah kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat untuk menyusun prioritas pelayanan, serta pengembangan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- 4) Responsibilitas  
Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi
- 5) Akuntabilitas  
Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar

akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Definisi operasional variabel ini digunakan sebagai dasar dalam penyusunan instrumen penelitian dan pengukuran terhadap hubungan antara beban kerja, stres kerja, komitmen organisasi, dan kinerja pegawai di Diskominfo Kabupaten Temanggung. Dengan memahami variabel-variabel tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas kerja dalam organisasi

## 2.5 Tabel Operasional Variabel

**Tabel 2.2 Operasional Variabel**

No	Variabel	Indikator	Skala
1	Beban kerja adalah jumlah tugas yang diberikan kepada karyawan, tingkat kompleksitas tugas tersebut, serta tenggat waktu yang ditetapkan oleh organisasi (Sukmawati & Hermana, 2024)	- Jumlah tugas - Kompleksitas pekerjaan - Tenggat waktu (Sukmawati & Hermana, 2024)	Likert 1–5
2	Stres kerja merupakan tekanan yang dialami oleh karyawan akibat tuntutan pekerjaan yang tinggi atau tidak terkendali, yang mempengaruhi kinerja dan kesejahteraan mereka (Ramadhani et al., 2023)	- Tekanan psikologis - Tekanan fisik - Tekanan emosional (Ramadhani et al., 2023)	Likert 1–5
3	Komitmen organisasi mengacu pada tingkat keterikatan karyawan terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, serta keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi (Wijaya & Rifa'i, 2016)	- Komitmen afektif - Komitmen normatif - Komitmen kontinuan (Wijaya & Rifa'i, 2016)	Likert 1–5
4	Kinerja pegawai adalah kemampuan karyawan dalam memenuhi atau melampaui target pekerjaan, yang diukur berdasarkan produktivitas, kualitas, dan efisiensi (Aditama & Widowati, 2017)	1. Produktivitas 2. Kualitas layanan 3. Responsivitas 4. Responsibilitas 5. Akuntabilitas (Aditama & Widowati, 2017)	Likert 1–5

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal (*causal research*) yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel yang diteliti. Secara lebih spesifik, penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS) sebagai teknik analisis utama untuk menguji model yang melibatkan beberapa variabel independen dan dependen secara simultan.

Pendekatan kuantitatif berfokus pada pengumpulan data numerik yang dapat diukur, dihitung, dan dianalisis secara statistik. Data yang diperoleh kemudian digunakan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan adalah data yang terkait dengan persepsi pegawai terhadap beban kerja, stres kerja, komitmen organisasi, dan kinerja pegawai yang diukur melalui kuesioner berbasis skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2013) dalam bukunya, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, menjelaskan bahwa pendekatan kuantitatif mengutamakan pengumpulan data berupa angka yang dianalisis menggunakan teknik statistik, yang memudahkan peneliti untuk menguji hipotesis dan menarik kesimpulan secara objektif dan terukur.

Penelitian ini menggunakan desain kausal atau sering disebut penelitian sebab-akibat. Penelitian kausal berfokus pada mengidentifikasi apakah terdapat pengaruh atau hubungan sebab-akibat antara satu variabel dengan variabel lain. Dalam hal ini, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas (beban kerja dan stres kerja) terhadap variabel terikat (komitmen organisasi dan kinerja pegawai). Secara spesifik, penelitian ini ingin menguji hipotesis bahwa beban kerja dan stres kerja mempengaruhi komitmen organisasi, yang pada gilirannya mempengaruhi kinerja pegawai. Dalam desain penelitian ini, peneliti akan mengukur pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel melalui model yang lebih kompleks menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Menurut Arikunto (2013) dalam *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, penelitian kausal digunakan untuk mencari hubungan sebab-akibat antara variabel yang lebih mendalam, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pengaruh antar variabel yang ada.

#### 3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung, yang berjumlah 90 orang. Populasi merujuk pada seluruh kelompok individu atau objek yang memiliki karakteristik yang sama dan menjadi fokus dalam penelitian. Dalam konteks penelitian ini, populasi adalah pegawai di dinas tersebut karena mereka merupakan unit analisis yang relevan untuk mengkaji pengaruh beban kerja, stres kerja, komitmen organisasi, dan kinerja pegawai.

Menurut Arikunto (2013) dalam bukunya, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, populasi adalah seluruh elemen yang menjadi sasaran penelitian. Dalam hal ini, seluruh pegawai yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung dianggap sebagai populasi yang tepat karena mereka mengalami beban kerja, stres, dan memiliki komitmen terhadap organisasi yang dapat memengaruhi kinerja mereka.

Karena jumlah populasi dalam penelitian ini relatif kecil, yakni hanya 90 orang, maka penelitian ini menggunakan teknik sensus untuk mengambil seluruh populasi sebagai sampel. Sensus adalah teknik di mana seluruh elemen dalam populasi dijadikan responden atau subjek penelitian. Dengan menggunakan teknik sensus, peneliti tidak perlu memilih sampel secara acak, karena semua pegawai yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung akan dijadikan sampel penelitian.

Dengan teknik sensus maka semua elemen populasi dilibatkan sehingga hasil penelitian ini dapat mencerminkan kondisi yang sebenarnya dari seluruh pegawai di dinas tersebut. Sensus juga

akan mengurangi bias. Dengan menggunakan seluruh populasi memungkinkan peneliti untuk mengurangi kesalahan yang mungkin terjadi jika sampel hanya diambil sebagian saja. Namun, meskipun teknik sensus menawarkan kelebihan dalam akurasi dan representasi populasi, keterbatasannya adalah jika populasi terlalu besar, pengumpulan data bisa menjadi lebih sulit dan memakan waktu yang lebih lama. Dalam penelitian ini, karena jumlah populasi terbatas (90 orang), teknik sensus dapat dilaksanakan dengan efisien.

### 3.3 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat empat variabel utama, yaitu Beban Kerja (X1), Stres Kerja (X2), Komitmen Organisasi (X3), dan Kinerja Pegawai (Y). Instrumen penelitian akan disusun untuk mengukur setiap variabel tersebut, dan tiap variabel akan diukur menggunakan beberapa indikator yang relevan.

#### Beban Kerja (X1)

Beban kerja diukur berdasarkan tiga faktor utama yang memengaruhi tingkat beban kerja pegawai, yakni jumlah tugas, kompleksitas pekerjaan, dan tenggat waktu. Penyesuaian indikator ini berdasarkan Sukmawati & Hermana (2024) adalah sebagai berikut:

- 1) Indikator 1 (X1.1) adalah jumlah tugas yang harus diselesaikan dalam periode tertentu.  
Indikator X1.1 mengukur banyaknya tugas yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Semakin banyak tugas yang diberikan dalam waktu yang terbatas, semakin tinggi beban kerjanya.
- 2) Indikator 2 (X1.2) adalah kompleksitas pekerjaan yang harus diselesaikan.  
Indikator X1.2 mengukur tingkat kesulitan atau kompleksitas tugas yang diberikan. Tugas yang lebih kompleks membutuhkan lebih banyak waktu dan energi, yang dapat meningkatkan beban kerja.
- 3) Indikator 3 (X1.3) adalah tenggat waktu atau *deadline* yang harus dipenuhi.  
Indikator X1.3 Mengukur tekanan yang dirasakan pegawai untuk menyelesaikan tugas dalam waktu yang telah ditentukan. Tenggat waktu yang ketat dapat memperburuk persepsi pegawai terhadap beban kerja mereka.

#### Stres Kerja (X2)

Stres kerja diukur berdasarkan tiga jenis tekanan yang dialami oleh pegawai: tekanan psikologis, tekanan fisik, dan tekanan emosional. Indikator-indikator ini disesuaikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani et al. (2023) adalah sebagai berikut:

- 1) Indikator 1 (X2.1) adalah tekanan psikologis yang dialami akibat pekerjaan.  
Indikator X2.1 mengukur tingkat kecemasan, kekhawatiran, dan perasaan tertekan yang dialami oleh pegawai karena tuntutan pekerjaan.
- 2) Indikator 2 (X2.2) adalah tekanan fisik yang dirasakan akibat pekerjaan.  
Indikator X2.2 mengukur kelelahan fisik yang dirasakan akibat beban kerja yang tinggi, seperti kelelahan tubuh setelah berjam-jam bekerja tanpa istirahat yang cukup.
- 3) Indikator 3 (X2.3) adalah tekanan emosional yang dialami akibat pekerjaan.  
Indikator X2.3 mengukur tingkat ketegangan emosional, seperti perasaan frustrasi, marah, atau kesedihan akibat masalah pekerjaan yang tidak teratasi.

#### Komitmen Organisasi (X3)

Komitmen organisasi diukur berdasarkan tiga komponen utama, yaitu komitmen afektif, komitmen normatif, dan komitmen kontinuan, yang disesuaikan dengan penelitian Wijaya & Rifa'i (2016) sebagai berikut :

- 1) Indikator 1 (X3.1) adalah komitmen afektif terhadap organisasi.  
Indikator X3.1 mengukur rasa emosional dan keterikatan pegawai terhadap organisasi, termasuk perasaan bangga dan senang bekerja di organisasi.
- 2) Indikator 2 (X3.2) adalah komitmen normatif terhadap organisasi.  
Indikator X3.2 mengukur tingkat rasa kewajiban pegawai untuk tetap bekerja di organisasi berdasarkan norma atau nilai yang ada dalam organisasi.
- 3) Indikator 3 (X3.3) adalah komitmen kontinuan terhadap organisasi.  
Indikator X3.3 mengukur sejauh mana pegawai merasa bahwa meninggalkan organisasi akan menimbulkan kerugian bagi mereka, baik dari segi finansial maupun sosial.

### **Kinerja Pegawai (Y)**

Kinerja pegawai diukur berdasarkan lima dimensi utama, yakni produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, yang disesuaikan dengan penelitian Aditama & Widowati (2017) yaitu :

- 1) Indikator 1 (Y1) adalah produktivitas dalam menyelesaikan tugas.  
Indikator Y1 mengukur seberapa banyak tugas atau pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh pegawai dalam waktu tertentu.
- 2) Indikator 2 (Y2) adalah kualitas layanan yang diberikan kepada pihak lain (internal maupun eksternal).  
Indikator Y2 mengukur seberapa baik pegawai memberikan layanan kepada pelanggan atau kolega, termasuk kecepatan, ketepatan, dan kualitas layanan.
- 3) Indikator 3 (Y3) adalah responsivitas terhadap kebutuhan dan perubahan yang terjadi dalam pekerjaan.  
Indikator Y3 mengukur kemampuan pegawai untuk merespons dengan cepat terhadap masalah atau kebutuhan yang muncul dalam pekerjaan mereka.
- 4) Indikator 4 (Y4) adalah responsibilitas dalam menjalankan tugas yang diberikan.  
Indikator Y4 mengukur sejauh mana pegawai menunjukkan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan, termasuk ketepatan dalam mencapai hasil yang diinginkan.
- 5) Indikator 5 (Y5) adalah akuntabilitas terhadap hasil kerja yang dicapai.  
Indikator Y5 mengukur sejauh mana pegawai bertanggung jawab atas hasil kerja yang dicapai, baik dalam hal kualitas maupun kuantitas.

Dalam penelitian ini, variabel Beban Kerja (X1), Stres Kerja (X2), Komitmen Organisasi (X3), dan Kinerja Pegawai (Y) diukur menggunakan instrumen kuesioner dengan skala *Likert*. Setiap skala menggunakan skala *Likert* 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju, 5 = Sangat Setuju) untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap item yang diberikan.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Data dalam penelitian ini akan dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh responden yang dipilih. Sebelum kuesioner disebarkan, peneliti akan memberikan penjelasan mengenai tujuan dan manfaat penelitian kepada para responden untuk memastikan pemahaman mereka tentang instruksi yang diberikan.

Proses pengumpulan data dilakukan dalam beberapa langkah:

- a. **Persiapan Kuesioner**  
Peneliti mempersiapkan kuesioner berdasarkan instrumen yang telah disusun. Kuesioner kemudian dijelaskan secara rinci kepada responden agar mereka dapat memberikan jawaban yang sesuai.
- b. **Penyebaran Kuesioner**  
Kuesioner disebarkan kepada pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten

Temanggung. Responden diminta untuk mengisi kuesioner dengan jujur dan sesuai dengan pengalaman mereka.

c. Pengumpulan Kuesioner

Setelah kuesioner diisi, kuesioner yang telah lengkap akan dikumpulkan untuk dianalisis lebih lanjut.

### 3.5. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menerapkan teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). SEM-PLS adalah salah satu metode analisis multivariat yang banyak digunakan dalam penelitian sosial karena fleksibilitasnya dalam mengolah data yang tidak harus memiliki distribusi normal *multivariat* Risher, J., & Hair Jr (2017) Teknik ini juga mampu menganalisis hubungan antara variabel laten melalui jalur (*path analysis*), sehingga sangat sesuai untuk penelitian yang melibatkan hubungan kausal (Ghozali, 2018) . SEM-PLS merupakan metode berbasis komponen atau varian yang memungkinkan pengujian hubungan teoritis dengan data empiris yang kompleks (Risher, J., & Hair Jr, 2017) .

#### a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melakukan analisis model, langkah pertama adalah menguji validitas dan reliabilitas dari instrumen yang digunakan. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa indikator-indikator yang digunakan dapat mengukur konstruk laten secara sah (*valid*) dan konsisten (*reliabel*).

#### Uji Validitas

Validitas terdiri dari dua jenis utama, yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan:

##### 1) Validitas Konvergen

Validitas konvergen mengukur sejauh mana indikator-indikator yang digunakan dapat mengukur konstruk laten yang dimaksud. Pengujian validitas konvergen dilakukan dengan mengukur loading factor dari setiap indikator terhadap konstruk laten. Nilai loading factor  $> 0.7$  menunjukkan validitas konvergen yang baik. Selain itu, Average Variance Extracted (AVE)  $> 0.5$  juga menjadi indikator bahwa konstruk memiliki validitas konvergen yang baik.

##### 2) Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan mengukur sejauh mana suatu konstruk berbeda secara signifikan dari konstruk lainnya dalam model. Pengujian validitas diskriminan dilakukan dengan melihat nilai AVE  $> 0.5$  serta membandingkan akar kuadrat AVE dengan korelasi antar konstruk laten. Validitas diskriminan yang baik ditunjukkan jika akar kuadrat AVE dari suatu konstruk lebih besar dibandingkan dengan korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk lainnya.

#### Uji Reliabilitas

Reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi internal dari indikator-indikator dalam mengukur suatu konstruk laten. Ada dua metode utama dalam pengujian reliabilitas:

##### 1) Cronbach's Alpha

Mengukur konsistensi internal dari indikator dalam suatu konstruk. Nilai Cronbach's Alpha  $> 0.7$  menunjukkan reliabilitas yang baik, sementara nilai antara 0.6 - 0.7 masih dapat diterima untuk penelitian eksploratif.

##### 2) Composite Reliability

Composite Reliability (CR) digunakan untuk mengukur konsistensi indikator dalam mengukur konstruk laten secara lebih akurat dibandingkan Cronbach's Alpha. Nilai CR  $> 0.7$  menunjukkan reliabilitas yang baik dan konsisten.

Dengan melakukan pengujian validitas dan reliabilitas ini, model yang digunakan dapat dipastikan memiliki kualitas pengukuran yang baik sebelum melanjutkan ke analisis lebih lanjut.

#### **b. Model Pengukuran (*Outer Model*)**

Evaluasi Outer Model dalam analisis Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) mencakup beberapa aspek utama:

##### 1) **R-Square ( $R^2$ )**

$R^2$  menunjukkan seberapa besar variasi dari variabel dependen (endogen) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (eksogen). Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 hingga 1, dengan kategori umum:

- $R^2 \geq 0,67 \rightarrow$  Model kuat
- $0,33 \leq R^2 < 0,67 \rightarrow$  Model moderat
- $R^2 < 0,33 \rightarrow$  Model lemah

Semakin tinggi nilai  $R^2$ , semakin baik model dalam menjelaskan variabel dependen.

##### 2) **Q-Square ( $Q^2$ ) / Predictive Relevance**

$Q^2$  digunakan untuk mengukur relevansi prediktif model dengan menggunakan teknik blindfolding. Nilai  $Q^2$  yang lebih besar dari 0 menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang baik terhadap variabel dependen.

##### 3) **Goodness of Fit (GoF)**

GoF digunakan untuk mengukur seberapa baik keseluruhan model sesuai dengan data yang diamati. Dua indikator utama yang digunakan adalah:

- Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)  $< 0,1 \rightarrow$  Menunjukkan model yang memiliki kecocokan yang baik.
- Normed Fit Index (NFI)  $> 0,9 \rightarrow$  Menunjukkan model yang sesuai dengan data empiris.

Nilai yang memenuhi kriteria ini menunjukkan bahwa model yang digunakan memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi.

##### 4) **Path Analysis (Uji Hipotesis)**

Path Analysis digunakan untuk menguji hubungan antara variabel laten dalam model. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai t-statistic dan p-value:

- t-statistic  $> 1,96$  (untuk tingkat signifikansi 5%) menunjukkan hubungan yang signifikan.
- p-value  $< 0,05$  menunjukkan bahwa hipotesis diterima.

Hasil dari path analysis ini digunakan untuk mengevaluasi hubungan kausal antara variabel dalam model penelitian.

Dengan evaluasi outer model yang lengkap ini, model penelitian dapat dipastikan memiliki validitas, reliabilitas, dan kesesuaian yang baik sebelum melanjutkan ke analisis selanjutnya.

Setelah *Outer Model* dinyatakan valid dan reliabel, langkah berikutnya adalah menguji *Inner Model* atau *Structural Model*, yang menggambarkan hubungan antara konstruk laten dalam model penelitian.

#### **c. Model Struktural (*Inner Model*)**

Setelah mengevaluasi model pengukuran konstruk/variabel, tahap selanjutnya adalah mengevaluasi model struktural atau outer model. Langkah pertama dalam mengevaluasi model struktural adalah melihat signifikansi hubungan antar konstruk/variabel, yang dapat dianalisis melalui koefisien jalur (path coefficient). Koefisien ini menggambarkan kekuatan hubungan antar konstruk dan harus sesuai dengan arah atau tanda yang dihipotesiskan dalam teori. Untuk menilai

signifikansi hubungan tersebut, kita dapat menggunakan uji t atau t-statistic yang diperoleh dari proses bootstrapping (metode resampling). Pengujian ini akan memberikan gambaran lebih jelas mengenai validitas hubungan antar konstruk dalam model struktural.

Pada tahap ini, evaluasi lebih lanjut dilakukan dengan melihat nilai R-Square, yang memberikan informasi tentang seberapa banyak variasi dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel eksogen (independen) dalam model. Model struktural juga harus dievaluasi berdasarkan signifikansi koefisien jalur dan R-Square, yang dapat memberikan gambaran mengenai seberapa baik model dalam menjelaskan hubungan antar konstruk.

Untuk memberikan gambaran yang lebih mendalam, berikut adalah tiga indikator penting dalam mengevaluasi model struktural (Hair et al., 2017):

- 1) *R-squared* ( $R^2$ ):  
 $R^2$  mengukur seberapa besar variasi dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Nilai  $R^2$  yang lebih besar menunjukkan bahwa model dapat menjelaskan lebih banyak variasi dalam data.
- 2) *Effect Size* ( $f^2$ ):  
 $f^2$  mengukur seberapa besar pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen dalam model.
- 3) *Predictive Relevance* ( $Q^2$ ):  
 $Q^2$  mengukur seberapa baik model memprediksi variabel dependen. Jika nilai  $Q^2$  lebih besar dari 0, maka model memiliki kemampuan prediksi yang baik.

Secara keseluruhan, evaluasi model struktural yang melibatkan pengujian terhadap R-Square, effect size, dan predictive relevance memberikan gambaran yang komprehensif tentang kinerja model, kekuatan hubungan antar konstruk, serta kemampuan model untuk memprediksi dan menjelaskan variasi dalam data.

## 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum Responden

Berikut ini akan dijabarkan identitas responden yang merupakan Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung sebanyak 90 responden, dimana data diperoleh dari penyebaran kuesioner. Responden merupakan pegawai yang tersebar di 3 lokasi kantor yang merupakan urusan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung, yaitu Kantor Dinas Kominfo, Temanggung TV dan Radio ERTE FM.

**Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<i>Indicator</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Laki - laki	65	72.2	72.2	72.2
Perempuan	25	27.8	27.8	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Sumber : data primer yang diolah, 2025

Dari tabel 4. 1 dapat diketahui bahwa Mayoritas responden di Dinas Komunikasi dan