

Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Internal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Banten

Nurhayadi¹, Ayuning Budiati², Rina Yulianti^{3*}

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

* e-mail: 7775230010@untirta.ac.id

Abstract / Abstrak

Employee performance in public order enforcement organizations is influenced not only by competence and organizational resources, but also by psychological and relational conditions at work. This study examines the influence of work stress and internal conflict on employee performance at the Civil Service Police Unit (Satpol PP) of Banten Province. The study is designed as a quantitative explanatory survey with a cross-sectional approach. Based on the 2025 Performance Accountability Report, Satpol PP Banten Province had 342 employees, consisting of 81 civil servants and 261 government employees with work agreements; a minimum sample of 185 respondents is calculated at a 5% precision level and allocated proportionally by employment status. Work stress is operationalized through time stress and job anxiety, internal conflict through relationship, task, and process conflict, and performance through task performance, contextual performance, and counterproductive work behavior. Institutional evidence shows that the human-resource dimension reached 86.498 and the Trantibumlinmas performance indicator achieved 100.55% of its target in 2025, while the same report still identified limitations in internal evaluation, supervision, coordination, personnel, and operational resources. Prior studies among Satpol PP personnel also show meaningful associations between job demands, work stress, conflict, and performance, although the magnitude and direction differ across organizational settings. The study contributes by treating internal conflict as a multidimensional construct and by examining these relationships in a provincial public-order organization characterized by heterogeneous civil-servant and PPPK employment status.

Kinerja pegawai pada organisasi penegakan ketertiban umum tidak hanya ditentukan oleh kompetensi dan sumber daya organisasi, tetapi juga oleh kondisi psikologis serta hubungan kerja internal. Penelitian ini mengkaji pengaruh stres kerja dan konflik internal terhadap kinerja pegawai Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Provinsi Banten. Penelitian dirancang menggunakan survei kuantitatif eksplanatori dengan pendekatan cross-sectional. Berdasarkan LKIP Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2025, populasi berjumlah 342 pegawai yang terdiri atas 81 PNS dan 261 PPPK; sampel minimum dihitung sebanyak 185 responden pada tingkat kesalahan 5% dan dialokasikan secara proporsional berdasarkan status kepegawaian. Stres kerja dioperasionalkan melalui tekanan waktu dan kecemasan kerja, konflik internal melalui konflik hubungan, konflik tugas, dan konflik proses, sedangkan kinerja diukur melalui kinerja tugas, kinerja kontekstual, dan perilaku kerja kontraproduktif. Data kelembagaan menunjukkan nilai dimensi sumber daya manusia sebesar 86,498 dan capaian indikator Trantibumlinmas sebesar 100,55% dari target pada 2025, namun laporan yang sama masih mengidentifikasi keterbatasan evaluasi dan pengawasan internal, koordinasi, sumber daya manusia, serta sarana operasional. Penelitian terdahulu pada organisasi Satpol PP juga menunjukkan keterkaitan antara tuntutan pekerjaan, stres, konflik, dan kinerja, tetapi arah dan besarnya pengaruh belum konsisten antarorganisasi. Kontribusi penelitian terletak pada pengukuran konflik internal secara multidimensional serta pengujiannya pada organisasi penegakan ketertiban tingkat provinsi dengan komposisi PNS dan PPPK yang heterogen.

Keywords / Kata kunci

Work stress;
internal
conflict;
employee
performance;
Satpol PP;
Banten; public
sector

Stres kerja;
konflik
internal;
kinerja
pegawai;
Satpol PP;
Banten; sektor
publik

DOI:

<https://doi.org/10.53611/2cm24848>

Article Info

Received: December 23, 2025

Accepted: June 01, 2026

Published: July 07, 2026

Copyright © 2025 The Author(s). Published by Suwaib Amiruddin Foundation, Indonesia.

This is an Open Access article under the CC BY 4.0 license

Pendahuluan

Kinerja aparatur pemerintah merupakan salah satu elemen utama yang menentukan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan mandat pelayanan, penegakan kebijakan, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), kinerja memiliki karakteristik yang lebih kompleks karena aparatur tidak hanya menjalankan pekerjaan administratif, tetapi juga melaksanakan tugas operasional yang berkaitan dengan penegakan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat, perlindungan masyarakat, serta koordinasi dengan berbagai lembaga. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2018 menempatkan Satpol PP sebagai perangkat daerah yang dibentuk untuk menegakkan Perda dan Perkada, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman, serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat. Karakter tugas tersebut membutuhkan kesiapsiagaan, ketepatan pengambilan keputusan, kemampuan komunikasi, pengendalian emosi, kerja sama tim, dan profesionalisme ketika berhadapan dengan masyarakat.

Karakteristik tersebut relevan dengan Satpol PP Provinsi Banten yang pada tahun 2025 didukung oleh 342 pegawai, terdiri atas 81 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 261 Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Dari 81 PNS, 14 orang menduduki jabatan struktural, 35 orang berada pada jabatan fungsional, dan 32 orang merupakan staf fungsional umum. Struktur tersebut memperlihatkan heterogenitas status, fungsi, dan tanggung jawab di dalam organisasi. Perbedaan status

kepegawaian dapat berhubungan dengan ekspektasi karier, rasa aman dalam pekerjaan, pola penugasan, hak kepegawaian, serta hubungan dengan pimpinan dan rekan kerja. Pada organisasi yang sebagian besar aktivitasnya membutuhkan koordinasi tim, heterogenitas tersebut menjadi konteks penting dalam menjelaskan pengalaman stres, konflik, dan kinerja.

Secara agregat, capaian kelembagaan Satpol PP Provinsi Banten menunjukkan performa yang relatif baik. LKIP Tahun 2025 mencatat realisasi Indeks Penyelenggaraan Trantibumlinmas Sub Urusan Ketenteraman dan Ketertiban Umum sebesar 44,24 dari target 44,00 atau mencapai 100,55% dari target. Dimensi sumber daya manusia memperoleh nilai 86,498, yang tersusun dari subdimensi pemberdayaan SDM sebesar 86,3145 dan peningkatan kapasitas SDM sebesar 86,6815. Dari sisi keuangan, realisasi anggaran mencapai 92,17%. Capaian organisasi tersebut merupakan modal penting, tetapi kinerja agregat tidak dapat secara otomatis disamakan dengan kondisi kinerja setiap individu. Organisasi dapat mencapai target formal sambil tetap menghadapi tekanan psikologis, persoalan koordinasi, atau gesekan internal pada tingkat pegawai.

Hal tersebut tampak dari LKIP yang sama yang mengidentifikasi bahwa evaluasi dan pengawasan internal belum maksimal dan berdampak pada kualitas kinerja aparatur di lapangan. Dokumen juga mencatat koordinasi lintas organisasi perangkat daerah yang belum optimal, keterbatasan sumber daya manusia dan sarana-prasarana, serta tuntutan agar penegakan hukum dilaksanakan secara semakin profesional dan humanis. Data kelembagaan tersebut

tidak dapat digunakan untuk menyimpulkan bahwa tingkat stres atau konflik internal pegawai Satpol PP Banten tinggi karena kedua konstruk tersebut harus diukur langsung pada individu, tetapi data tersebut memberikan dasar empiris bahwa terdapat tuntutan pekerjaan dan persoalan koordinasi yang layak diuji dalam hubungannya dengan kinerja.

Stres kerja merupakan salah satu faktor psikologis yang relevan dalam menjelaskan kinerja pada pekerjaan dengan tuntutan operasional tinggi. Parker dan DeCotiis (1983) memandang stres kerja sebagai respons psikologis terhadap kondisi pekerjaan dan membedakannya ke dalam dua dimensi utama, yaitu time stress dan job anxiety. Time stress berkaitan dengan tekanan waktu, banyaknya tuntutan, dan perasaan bahwa pekerjaan harus diselesaikan dalam waktu yang terbatas, sedangkan job anxiety menggambarkan kecemasan, ketegangan, dan kekhawatiran yang berkaitan dengan pekerjaan. Konseptualisasi tersebut relevan untuk Satpol PP karena pegawai dapat menghadapi operasi penertiban yang bersifat mendadak, penanganan unjuk rasa, patroli, pengamanan, koordinasi lintas unit, penegakan Perda, dan pekerjaan administratif yang harus dijalankan secara bersamaan.

Job Demands-Resources Theory memberikan kerangka yang lebih luas untuk memahami bagaimana tuntutan tersebut berhubungan dengan kinerja. Bakker dan Demerouti (2017) menjelaskan bahwa tuntutan pekerjaan membutuhkan usaha fisik maupun psikologis yang berkelanjutan dan dapat menghasilkan strain apabila tidak diimbangi sumber daya kerja yang memadai. Dalam konteks Satpol PP,

operasi lapangan, tekanan waktu, risiko pekerjaan, interaksi intensif dengan masyarakat, dan tanggung jawab administratif dapat berfungsi sebagai job demands, sedangkan dukungan pimpinan, kejelasan SOP, ketersediaan personel, fasilitas, kualitas komunikasi, hubungan kerja, dan koordinasi berfungsi sebagai job resources. Ketika tuntutan berkembang lebih cepat daripada sumber daya, pegawai dapat mengalami kelelahan, gangguan konsentrasi, kecemasan, dan penurunan efektivitas kerja (Demerouti et al., 2001).

Bukti empiris yang melibatkan anggota Satpol PP memperkuat relevansi stres kerja. Hestya dan Mulyana (2021) meneliti 120 anggota Satpol PP bagian lapangan dari populasi 300 orang dan menemukan hubungan positif yang signifikan antara tuntutan pekerjaan dan stres kerja dengan $r = 0,416$ dan $p < 0,001$. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan tuntutan pekerjaan diikuti oleh meningkatnya stres, walaupun stres juga dapat dipengaruhi sumber lain. Penelitian Letmau (2023) pada 82 pegawai Satpol PP Kabupaten Alor juga menemukan bahwa stres kerja merupakan faktor yang signifikan dalam model kinerja. Pada level yang lebih luas, meta-analisis Gilboa et al. (2008) terhadap 169 sampel dengan 35.265 pekerja menunjukkan bahwa berbagai stresor pekerjaan secara umum berkorelasi negatif dengan kinerja.

Namun hubungan antara stres dan kinerja tidak selalu sederhana. LePine, Podsakoff, dan LePine (2005) membedakan challenge stressors dan hindrance stressors. Tuntutan yang dipersepsikan sebagai tantangan dapat mendorong usaha dan pembelajaran pada kondisi tertentu, sementara tuntutan yang dipersepsikan sebagai hambatan

cenderung mengurangi motivasi dan kinerja. Bagi Satpol PP, tekanan yang melekat pada tugas lapangan tidak dapat sepenuhnya dihilangkan, sehingga pertanyaan yang lebih penting adalah apakah tuntutan tersebut dikelola melalui sumber daya, dukungan, dan prosedur kerja yang memadai. Perspektif ini menghindarkan penelitian dari asumsi bahwa semua tekanan pasti memiliki konsekuensi yang sama.

Selain stres, konflik internal merupakan faktor organisasional yang penting karena tugas Satpol PP membutuhkan kerja sama dan koordinasi tinggi. Konflik internal tidak seharusnya dipahami sebagai satu konstruk yang homogen. Jehn (1995) membedakan task conflict dan relationship conflict, sementara Jehn dan Mannix (2001) menambahkan process conflict untuk menjelaskan perselisihan mengenai bagaimana pekerjaan, tanggung jawab, dan sumber daya dibagi. Relationship conflict berkaitan dengan ketegangan interpersonal dan emosi negatif; task conflict berkaitan dengan perbedaan pendapat mengenai substansi pekerjaan; sedangkan process conflict berkaitan dengan ketidaksepakatan tentang pembagian tugas, tanggung jawab, jadwal, dan mekanisme pelaksanaan pekerjaan.

Pembedaan jenis konflik menjadi penting karena konsekuensinya terhadap kinerja berbeda. Meta-analisis de Wit, Greer, dan Jehn (2012) yang mencakup 116 penelitian dan 8.880 kelompok menunjukkan bahwa relationship conflict dan process conflict memiliki hubungan negatif yang relatif konsisten dengan berbagai outcome kelompok, sedangkan pengaruh task conflict lebih kontekstual. De Dreu dan Weingart (2003) juga menemukan bahwa konflik

hubungan dan konflik tugas pada banyak kondisi berkaitan negatif dengan kinerja dan kepuasan tim. Dengan demikian, pengukuran konflik internal sebagai satu skor tunggal berisiko menutupi mekanisme yang sebenarnya terjadi di dalam organisasi.

Penelitian pada Satpol PP di Indonesia menunjukkan pola yang relevan tetapi belum konsisten. Nasution, Elvera, dan Maryadi (2025) pada 176 pegawai Non-ASN Satpol PP Kota Pagar Alam menemukan konflik kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja dengan $t = -2,991$ dan $p = 0,004$, sedangkan stres kerja berpengaruh negatif signifikan dengan $t = -2,649$ dan $p = 0,011$. Bersama lingkungan kerja, model tersebut menghasilkan R^2 sebesar 0,613. Sementara itu, Lapasulu, Podungge, dan Biki (2026) pada 37 ASN Satpol PP Provinsi Gorontalo menemukan konflik berpengaruh signifikan terhadap penilaian kinerja, stres kerja berpengaruh negatif signifikan, dan keseluruhan model yang memasukkan konflik, beban kerja fisik, serta stres kerja menjelaskan 52,9% variasi kinerja. Sari, Dewi, dan Astawa (2024) juga menemukan konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja Satpol PP Provinsi Bali.

Perbedaan hasil tersebut menunjukkan adanya research gap. Pertama, sebagian penelitian Satpol PP masih memperlakukan konflik sebagai konstruk tunggal atau menggunakan konflik peran, sehingga belum membedakan konflik hubungan, konflik tugas, dan konflik proses. Kedua, penelitian sebelumnya banyak dilakukan pada tingkat kabupaten/kota atau menggunakan sampel relatif kecil, sementara Satpol PP Provinsi Banten memiliki struktur pegawai yang lebih

heterogen dengan dominasi PPPK. Ketiga, terdapat perbedaan arah dan besaran hubungan antarpelitian, yang mengindikasikan bahwa konteks organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, status pegawai, dan jenis konflik berpotensi memengaruhi hasil. Keempat, data resmi Banten menunjukkan capaian organisasi yang baik sekaligus masih adanya persoalan evaluasi, pengawasan, dan koordinasi, sehingga dibutuhkan analisis pada tingkat individu untuk mengetahui faktor psikologis dan relasional yang menyertai pencapaian kinerja tersebut.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian simultan stres kerja dan konflik internal terhadap kinerja pegawai Satpol PP Provinsi Banten dengan mengoperasionalkan konflik secara multidimensional melalui relationship conflict, task conflict, dan process conflict. Kinerja juga tidak dipahami hanya sebagai pencapaian tugas formal, tetapi mencakup task performance, contextual performance, dan counterproductive work behavior. Selain itu, status PNS dan PPPK serta karakter tugas lapangan dan administratif dapat digunakan sebagai variabel kontrol atau dasar analisis kelompok. Dengan kerangka tersebut, penelitian diharapkan tidak hanya menjawab apakah stres dan konflik berpengaruh terhadap kinerja, tetapi juga memberikan penjelasan mengenai bentuk tekanan dan konflik yang paling relevan bagi organisasi penegakan ketertiban umum tingkat provinsi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai, menganalisis pengaruh konflik internal terhadap kinerja pegawai, dan menguji pengaruh stres kerja serta

konflik internal secara simultan terhadap kinerja pegawai Satpol PP Provinsi Banten. Hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut: H1, stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai; H2, konflik internal berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai; dan H3, stres kerja serta konflik internal secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Satpol PP Provinsi Banten.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan desain survei cross-sectional terhadap pegawai Satpol PP Provinsi Banten. Berdasarkan LKIP Tahun 2025, populasi awal berjumlah 342 pegawai yang terdiri atas 81 PNS dan 261 PPPK dan perlu diverifikasi kembali melalui daftar nominatif terbaru pada saat pengumpulan data. Sampel minimum dihitung dengan formula populasi terbatas $n = N/[1+Ne^2]$ pada tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh 184,37 dan dibulatkan menjadi 185 responden; dengan proportionate stratified random sampling, alokasi minimum sekitar 44 PNS dan 141 PPPK, sedangkan target respons dapat dinaikkan menjadi 200-220 untuk mengantisipasi data tidak lengkap. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju). Stres kerja (X1) diukur menggunakan adaptasi Job Stress Scale Parker dan DeCotiis (1983) yang mencakup time stress dan job anxiety; validasi terbaru pada personel kepolisian Indonesia oleh Hadiyanti dan Sari (2025) menghasilkan versi 10 item dengan CFI = 0,989, TLI = 0,984, SRMR = 0,0322, RMSEA = 0,069, dan Cronbach's alpha = 0,967.

Konflik internal (X2) diadaptasi dari Intragroup Conflict Scale dengan dimensi relationship conflict, task conflict, dan process conflict (Jehn, 1995; Jehn & Mannix, 2001; Pearson et al., 2002). Kinerja pegawai (Y) diukur menggunakan Individual Work Performance Questionnaire yang mencakup task performance, contextual performance, dan counterproductive work behavior; versi bahasa Indonesia menunjukkan reliabilitas task performance = 0,871, contextual performance = 0,858, dan counterproductive work behavior = 0,814 pada studi adaptasi Widyastuti dan Hidayat (2018), tetapi seluruh validitas dan reliabilitas tetap diuji kembali pada sampel Banten. Pengujian instrumen menggunakan corrected item-total correlation atau analisis faktor sesuai kebutuhan dengan kriteria muatan/item yang memadai serta Cronbach's alpha $\geq$ 0,70. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan regresi linear berganda $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$, dengan pemeriksaan normalitas residual, multikolinearitas melalui tolerance dan VIF, serta heteroskedastisitas; pengaruh parsial diuji melalui uji t, pengaruh simultan melalui uji F, dan kemampuan penjelasan model melalui R^2 /Adjusted R^2 pada taraf signifikansi 5%. Nilai koefisien regresi, p-value, R^2 , hasil uji asumsi, dan keputusan akhir hipotesis hanya dapat dilaporkan setelah data primer responden Satpol PP Provinsi Banten benar-benar terkumpul dan dianalisis sehingga tidak direkonstruksi dari penelitian lain.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelusuran terhadap kondisi kelembagaan Satuan Polisi Pamong

Praja Provinsi Banten menunjukkan bahwa organisasi ini memiliki karakteristik sumber daya manusia dan tuntutan pekerjaan yang relevan untuk dianalisis dalam perspektif stres kerja, konflik internal, dan kinerja pegawai. Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2025, jumlah pegawai tercatat sebanyak 342 orang yang terdiri atas 81 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 261 Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Komposisi tersebut menunjukkan bahwa sekitar 23,7% pegawai berstatus PNS dan 76,3% berstatus PPPK. Heterogenitas status kepegawaian tersebut menjadi karakteristik penting karena perbedaan status, tanggung jawab, jalur karier, kepastian kerja, pola penugasan, serta ekspektasi terhadap organisasi dapat menghasilkan pengalaman kerja yang berbeda antara satu kelompok pegawai dengan kelompok lainnya. Pada saat yang sama, Satpol PP Provinsi Banten merupakan organisasi yang melaksanakan fungsi penegakan peraturan daerah, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat, serta perlindungan masyarakat sehingga membutuhkan koordinasi intensif, kesiapsiagaan, kemampuan menghadapi tekanan, dan pengambilan keputusan dalam situasi yang tidak selalu dapat diprediksi.

Secara kelembagaan, Satpol PP Provinsi Banten menunjukkan capaian organisasi yang relatif baik. Pada 2025, Indeks Penyelenggaraan Trantibumlinmas Sub Urusan Ketenteraman dan Ketertiban Umum mencapai 44,24 dari target 44,00 atau sebesar 100,55% dari target. Dimensi sumber daya manusia juga mencapai nilai 86,498, yang terdiri atas nilai

pemberdayaan sumber daya manusia sebesar 86,3145 dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia sebesar 86,6815. Dari sisi anggaran, realisasi belanja organisasi tercatat mencapai sekitar 92,17%. Capaian tersebut memperlihatkan bahwa pada tingkat organisasi, Satpol PP Provinsi Banten mempunyai kapasitas yang cukup baik dalam memenuhi indikator formal kinerja. Namun, kinerja organisasi yang tinggi secara agregat tidak dengan sendirinya menunjukkan bahwa seluruh pegawai bekerja tanpa tekanan psikologis, konflik, atau kendala hubungan kerja. Kinerja organisasi dan kinerja individual merupakan dua tingkat analisis yang berbeda. Organisasi dapat mencapai target melalui mobilisasi sumber daya yang tinggi, sementara pegawai yang menjalankan proses pencapaian target tersebut tetap dapat mengalami tekanan kerja yang signifikan.

Data tersebut memperlihatkan fenomena yang menarik. Pada satu sisi, organisasi mampu mencapai indikator kinerja utama dan memperoleh nilai dimensi SDM yang relatif tinggi. Pada sisi lain, laporan yang sama menyebutkan belum maksimalnya pengawasan internal dan dampaknya terhadap kualitas kinerja aparatur di lapangan. Dengan demikian, kinerja agregat organisasi tidak selalu identik dengan tidak adanya persoalan kinerja pada tingkat individu. Perbedaan level analisis ini penting: LKIP mengukur capaian organisasi, sedangkan penelitian ini mengukur kinerja individual pegawai dan faktor psikologis serta relasional yang dapat menjelaskannya.

Hal tersebut menjadi semakin relevan karena LKIP Satpol PP Provinsi Banten juga mengidentifikasi sejumlah

persoalan internal yang dapat memengaruhi kualitas pelaksanaan pekerjaan. Dokumen tersebut mencatat bahwa evaluasi dan pengawasan internal belum berjalan secara maksimal sehingga berdampak terhadap kualitas kinerja aparatur di lapangan. Selain itu, masih ditemukan koordinasi lintas perangkat daerah yang belum optimal, keterbatasan sumber daya manusia dan sarana-prasarana, serta tuntutan agar penegakan hukum dilaksanakan secara semakin profesional dan humanis. Temuan kelembagaan ini tidak dapat serta-merta diinterpretasikan sebagai bukti bahwa pegawai mengalami konflik internal atau stres kerja yang tinggi, karena kedua variabel tersebut memerlukan pengukuran langsung terhadap pegawai. Meskipun demikian, kondisi tersebut menunjukkan adanya lingkungan organisasi yang secara empiris mempunyai sejumlah tuntutan pekerjaan dan kebutuhan koordinasi yang relevan sebagai konteks penelitian mengenai stres kerja dan konflik internal.

Stres kerja dalam konteks Satpol PP dapat muncul ketika tuntutan pekerjaan membutuhkan energi fisik dan psikologis yang lebih besar dibandingkan sumber daya yang tersedia bagi pegawai. Parker dan DeCotiis (1983) menjelaskan bahwa stres kerja dapat ditinjau melalui dua dimensi utama, yaitu time stress dan job anxiety. Time stress menggambarkan tekanan yang muncul akibat tuntutan waktu, banyaknya pekerjaan, serta kebutuhan menyelesaikan tugas dalam periode terbatas, sedangkan job anxiety mengacu pada ketegangan dan kecemasan psikologis yang muncul berkaitan dengan pekerjaan. Kedua dimensi tersebut sangat relevan dengan karakter

tugas Satpol PP. Pegawai dapat menghadapi operasi penertiban yang bersifat mendadak, pengamanan kegiatan masyarakat, penanganan demonstrasi, patroli keamanan, penegakan peraturan daerah, koordinasi antarlembaga, serta tugas administratif yang tetap harus diselesaikan bersamaan dengan tugas lapangan. Kombinasi antara tekanan waktu, tuntutan ketepatan tindakan, kemungkinan resistensi masyarakat, dan tanggung jawab terhadap keamanan merupakan kondisi yang potensial meningkatkan beban psikologis pegawai.

Hubungan tersebut dapat dijelaskan menggunakan Job Demands-Resources Theory. Bakker dan Demerouti (2017) menjelaskan bahwa setiap pekerjaan mempunyai tuntutan dan sumber daya. Tuntutan pekerjaan membutuhkan usaha yang berkelanjutan dan dapat menghasilkan konsekuensi fisiologis maupun psikologis apabila berlangsung dalam intensitas tinggi, sedangkan sumber daya pekerjaan membantu individu mencapai tujuan kerja, mengurangi dampak tuntutan, dan mendorong perkembangan pegawai. Dalam konteks Satpol PP, beban operasi, tekanan waktu, risiko lapangan, interaksi dengan masyarakat, dan tanggung jawab administratif dapat dikategorikan sebagai job demands. Sebaliknya, dukungan pimpinan, kejelasan prosedur operasi, ketersediaan personel, fasilitas kerja, hubungan yang baik antarpegawai, komunikasi, dan sistem koordinasi merupakan job resources. Ketidakseimbangan antara kedua aspek tersebut dapat menimbulkan stres yang pada akhirnya berpotensi menurunkan konsentrasi, kualitas pengambilan keputusan, ketepatan penyelesaian

pekerjaan, dan keterlibatan pegawai dalam organisasi.

Bukti empiris pada organisasi Satpol PP mendukung argumentasi tersebut. Hestya dan Mulyana (2021) melalui penelitian terhadap 120 anggota Satpol PP menemukan hubungan positif yang signifikan antara tuntutan pekerjaan dan stres kerja dengan koefisien korelasi sebesar 0,416 dan tingkat signifikansi di bawah 0,001. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa semakin tinggi tuntutan yang diterima anggota Satpol PP, semakin besar kecenderungan mereka mengalami stres kerja. Hubungan tersebut tidak berarti tuntutan pekerjaan menjadi satu-satunya faktor penyebab stres, tetapi menunjukkan bahwa karakter pekerjaan Satpol PP memang mempunyai kontribusi nyata terhadap tekanan yang dialami pegawai. Dalam konteks Provinsi Banten, kondisi ini menjadi penting karena tugas operasional Satpol PP tidak hanya berhubungan dengan pencapaian administratif, tetapi juga dengan tindakan lapangan yang membutuhkan respons cepat, pengendalian emosi, dan kemampuan menghadapi berbagai karakter masyarakat.

Dampak stres kerja terhadap kinerja juga mendapat dukungan dari penelitian yang lebih luas. Gilboa et al. (2008), melalui meta-analisis terhadap 169 sampel dengan total 35.265 pekerja, menunjukkan bahwa berbagai stresor pekerjaan secara umum mempunyai hubungan negatif dengan kinerja. Konflik peran, ambiguitas peran, beban berlebihan, ketidakamanan kerja, konflik pekerjaan-keluarga, kendala situasional, dan berbagai bentuk tekanan lainnya dapat mengurangi kapasitas individu untuk mempertahankan performa optimal. Secara psikologis, kondisi ini

dapat terjadi karena sebagian energi kognitif dan emosional pegawai digunakan untuk mengatasi tekanan, bukan untuk menjalankan tugas utama. Dalam organisasi penegakan ketertiban seperti Satpol PP, penurunan konsentrasi atau kemampuan mengendalikan emosi bahkan dapat memiliki konsekuensi lebih besar dibandingkan pada pekerjaan administratif biasa karena sebagian tugas memerlukan pengambilan keputusan langsung di hadapan masyarakat.

Meskipun demikian, hubungan antara stres dan kinerja tidak selalu bersifat linear. LePine, Podsakoff, dan LePine (2005) membedakan antara hindrance stressors dan challenge stressors. Tekanan yang dipersepsikan sebagai hambatan terhadap pencapaian tujuan cenderung menurunkan motivasi dan kinerja, sedangkan tuntutan yang dipersepsikan sebagai tantangan dapat pada kondisi tertentu meningkatkan usaha dan keterlibatan seseorang dalam bekerja. Perspektif ini penting agar organisasi tidak mengasumsikan bahwa seluruh tuntutan kerja harus dihilangkan. Pekerjaan Satpol PP pada dasarnya memang membutuhkan kesiapsiagaan dan kemampuan bekerja di bawah tekanan. Persoalannya bukan sekadar keberadaan tuntutan tersebut, melainkan apakah intensitasnya masih dapat dikelola dan apakah pegawai memiliki sumber daya organisasi yang memadai untuk menghadapinya. Oleh sebab itu, stres yang muncul dari tugas menantang tetapi disertai dukungan pimpinan, kejelasan prosedur, personel yang memadai, dan kerja tim yang baik mungkin menghasilkan konsekuensi yang berbeda dibandingkan tekanan yang muncul akibat ketidakjelasan tugas, konflik hubungan, atau kurangnya sumber daya.

Selain stres kerja, hubungan interpersonal di dalam organisasi merupakan faktor yang mempunyai konsekuensi langsung terhadap kinerja. Dalam penelitian ini, konflik internal sebaiknya tidak dipahami hanya sebagai perselisihan atau pertengkaran antarpegawai, tetapi sebagai fenomena multidimensional yang terdiri atas relationship conflict, task conflict, dan process conflict. Relationship conflict berkaitan dengan ketegangan interpersonal, ketidaksukaan, gesekan personal, atau emosi negatif antaranggota organisasi. Task conflict muncul akibat perbedaan pendapat mengenai isi pekerjaan, prioritas, atau keputusan yang harus dilakukan, sementara process conflict berkaitan dengan ketidaksepakatan mengenai siapa yang harus melakukan pekerjaan tertentu, bagaimana tanggung jawab dibagi, bagaimana sumber daya digunakan, dan bagaimana suatu pekerjaan seharusnya dijalankan.

Pembedaan tersebut sangat penting dalam organisasi Satpol PP karena karakter pekerjaannya membutuhkan tindakan kolektif. Operasi penertiban, pengamanan kegiatan, penanganan demonstrasi, dan pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan membutuhkan pembagian tugas dan koordinasi yang jelas. Apabila konflik berkaitan dengan ketidakjelasan tanggung jawab atau proses kerja, pegawai berpotensi menghabiskan waktu untuk memperdebatkan pembagian pekerjaan daripada menyelesaikan pekerjaan itu sendiri. Apabila konflik berkembang menjadi konflik hubungan, dampaknya dapat lebih luas karena pegawai tidak lagi hanya berbeda pendapat mengenai pekerjaan, tetapi mulai membawa perbedaan tersebut ke dalam hubungan

personal. Kondisi ini berpotensi mengurangi kepercayaan, keterbukaan komunikasi, dan kemauan memberikan bantuan kepada rekan kerja.

Meta-analisis de Wit, Greer, dan Jehn (2012) terhadap 116 penelitian dengan 8.880 kelompok memperlihatkan bahwa relationship conflict dan process conflict secara relatif konsisten memiliki hubungan negatif dengan berbagai hasil kelompok. Sementara itu, hubungan task conflict dengan kinerja lebih kompleks. Perbedaan pendapat mengenai tugas dapat menghasilkan konsekuensi negatif apabila berlangsung dalam tingkat tinggi atau berubah menjadi konflik personal, tetapi dalam kondisi tertentu dapat menghasilkan diskusi yang memperbaiki kualitas keputusan. Temuan tersebut mempunyai implikasi penting bagi Satpol PP Provinsi Banten. Organisasi tidak perlu berupaya menghilangkan semua bentuk perbedaan pendapat karena diskusi mengenai strategi operasi, penanganan pelanggaran, atau alternatif penyelesaian masalah dapat menjadi bagian dari pengambilan keputusan profesional. Yang lebih penting adalah mencegah agar perbedaan substansi pekerjaan tidak berubah menjadi konflik hubungan dan memastikan bahwa konflik proses mengenai tanggung jawab serta pembagian tugas dapat diselesaikan melalui prosedur yang jelas.

Temuan penelitian pada Satpol PP di wilayah lain memperkuat pentingnya persoalan tersebut. Nasution, Elvera, dan Maryadi (2025) melalui penelitian terhadap 176 pegawai Non-ASN Satpol PP Kota Pagar Alam menemukan konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja dengan nilai t sebesar -2,991 dan p sebesar 0,004. Stres kerja juga menunjukkan pengaruh negatif dan signifikan dengan nilai t

sebesar -2,649 dan p sebesar 0,011. Bersama dengan lingkungan kerja, variabel-variabel dalam model tersebut mampu menjelaskan sekitar 61,3% variasi kinerja pegawai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kondisi psikologis dan relasional bukan persoalan perifer dalam organisasi Satpol PP, tetapi dapat menjelaskan bagian yang cukup besar dari variasi kinerja pegawai.

Penelitian Lapasulu, Podungge, dan Biki (2026) pada ASN Satpol PP Provinsi Gorontalo juga memperlihatkan bahwa konflik, beban kerja fisik, dan stres kerja mempunyai hubungan dengan penilaian kinerja. Model penelitian tersebut mampu menjelaskan 52,9% variasi kinerja. Namun, terdapat perbedaan arah dan besaran koefisien antarpelitian. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa pengaruh stres dan konflik tidak dapat digeneralisasi secara sederhana dari satu organisasi ke organisasi lainnya. Struktur kepemimpinan, karakter tugas, budaya kerja, status kepegawaian, jumlah pegawai, lingkungan sosial, sistem penghargaan, dan mekanisme koordinasi dapat menyebabkan pola hubungan yang berbeda. Kondisi inilah yang membuat pengujian secara khusus pada Satpol PP Provinsi Banten menjadi penting, bukan sekadar mereplikasi penelitian sebelumnya.

Karakteristik Satpol PP Provinsi Banten juga memungkinkan analisis yang lebih kaya karena terdapat kombinasi PNS dan PPPK dalam proporsi yang berbeda. Dari total 342 pegawai, PPPK mencapai lebih dari tiga perempat populasi organisasi. Perbedaan status kepegawaian dapat memengaruhi persepsi mengenai keamanan kerja, peluang karier, penghargaan, tanggung jawab, hubungan dengan pimpinan, serta

ekspektasi terhadap organisasi. Dengan demikian, status kepegawaian dapat menjadi faktor kontrol yang penting ketika menganalisis hubungan stres kerja, konflik internal, dan kinerja. Demikian pula pegawai yang secara dominan menjalankan pekerjaan lapangan dapat memiliki tingkat paparan terhadap tuntutan dan konflik yang berbeda dengan pegawai yang lebih banyak menjalankan fungsi administratif.

Kinerja pegawai dalam penelitian ini juga perlu dipahami secara multidimensional. Koopmans et al. (2011; 2013) membagi kinerja individual menjadi task performance, contextual performance, dan counterproductive work behavior. Task performance menggambarkan kemampuan pegawai menyelesaikan tugas utama sesuai target, standar, waktu, dan prosedur. Dalam Satpol PP, hal ini dapat tercermin pada kemampuan menjalankan operasi, menyelesaikan administrasi, melaksanakan SOP, dan mencapai target pekerjaan. Contextual performance berkaitan dengan perilaku yang mendukung lingkungan organisasi, seperti membantu rekan kerja, berinisiatif, beradaptasi, menjaga kerja sama, serta bersedia melakukan usaha tambahan untuk mencapai tujuan organisasi. Sementara itu, counterproductive work behavior mencakup perilaku seperti menunda pekerjaan, menghindari tanggung jawab, atau melakukan tindakan yang merugikan efektivitas organisasi. Pendekatan multidimensional ini membuat analisis hubungan stres dan konflik menjadi lebih substantif karena tekanan kerja mungkin tidak selalu mengurangi seluruh aspek kinerja secara sama.

Stres yang tinggi, misalnya, mungkin pertama-tama menurunkan contextual performance. Pegawai yang kelelahan secara psikologis dapat tetap mampu menyelesaikan tugas pokoknya, tetapi tidak lagi memiliki energi untuk membantu rekan, mengambil inisiatif, atau berpartisipasi secara sukarela di luar tugas formal. Pada tingkat yang lebih tinggi dan berlangsung dalam periode panjang, stres dapat mulai memengaruhi task performance melalui penurunan konsentrasi, kesalahan, lambatnya pengambilan keputusan, dan berkurangnya kualitas pekerjaan. Hal serupa berlaku pada konflik hubungan. Pegawai yang mengalami konflik dengan rekan mungkin masih mampu menyelesaikan pekerjaan individual, tetapi kerja sama tim, pertukaran informasi, dan kemauan memberikan bantuan dapat menurun. Apabila konflik tersebut terjadi dalam pekerjaan yang memerlukan koordinasi lapangan, konsekuensinya dapat lebih serius.

Dalam konteks tersebut, capaian dimensi SDM sebesar 86,498 pada Satpol PP Provinsi Banten harus dipahami sebagai modal organisasi yang dapat digunakan untuk mengendalikan dampak negatif tekanan dan konflik. Nilai tersebut menunjukkan adanya kapasitas pemberdayaan dan pengembangan sumber daya manusia yang relatif baik, tetapi kapasitas tersebut perlu diarahkan bukan hanya kepada peningkatan keterampilan teknis. Pengembangan sumber daya manusia pada organisasi penegakan ketertiban juga perlu menyentuh kemampuan regulasi emosi, komunikasi interpersonal, pengelolaan tekanan, penyelesaian konflik, kepemimpinan lapangan, dan koordinasi tim. Pendekatan demikian akan

menghubungkan program pengembangan SDM dengan kebutuhan psikologis dan relasional yang secara teoritis berpengaruh terhadap kinerja.

Temuan LKIP mengenai belum maksimalnya evaluasi dan pengawasan internal juga dapat ditafsirkan sebagai sinyal perlunya penguatan mekanisme organisasi. Pengawasan yang baik bukan hanya berfungsi menemukan kesalahan pegawai, tetapi memberikan kejelasan ekspektasi, umpan balik, dukungan, dan koreksi terhadap masalah sebelum berkembang menjadi konflik. Apabila pengawasan hanya dipersepsikan sebagai mekanisme hukuman, ia justru dapat menambah tekanan. Sebaliknya, pengawasan yang bersifat suportif dapat menjadi sumber daya pekerjaan yang mengurangi efek tuntutan kerja. Dengan demikian, kualitas kepemimpinan dan supervisi memiliki posisi penting dalam menghubungkan kondisi organisasi dengan pengalaman individual pegawai.

Hal serupa berlaku pada koordinasi. Koordinasi yang tidak optimal dapat meningkatkan konflik proses karena pegawai tidak memperoleh informasi yang sama mengenai pembagian tugas, prioritas, kewenangan, atau tanggung jawab. Dalam operasi lapangan, ketidakjelasan semacam ini dapat menghasilkan duplikasi pekerjaan, keterlambatan tindakan, atau saling melempar tanggung jawab. Oleh karena itu, perbaikan koordinasi bukan hanya persoalan administratif tetapi dapat menjadi instrumen untuk menekan konflik internal dan meningkatkan kinerja. Kejelasan struktur komando, prosedur eskalasi persoalan, pembagian tanggung jawab, dan evaluasi setelah operasi menjadi relevan untuk mengurangi kemungkinan konflik proses.

Analisis ini sekaligus memperlihatkan bahwa penelitian mengenai Satpol PP Provinsi Banten tidak cukup apabila hanya menyimpulkan bahwa semakin tinggi konflik maka semakin rendah kinerja. Pertanyaan yang lebih substantif adalah konflik seperti apa yang memiliki konsekuensi paling besar dan melalui mekanisme apa konflik tersebut mengganggu kinerja. Apabila konflik hubungan menjadi prediktor yang paling kuat, maka perbaikan harus diarahkan pada kualitas interaksi, komunikasi, rasa saling percaya, dan resolusi perselisihan. Apabila konflik proses lebih dominan, fokus perbaikan seharusnya pada pembagian kerja, SOP, kewenangan, dan mekanisme koordinasi. Sementara jika task conflict tidak menghasilkan pengaruh negatif yang berarti, organisasi dapat mempertahankan ruang diskusi profesional sepanjang perbedaan tersebut tetap berorientasi pada substansi pekerjaan dan tidak berubah menjadi konflik interpersonal.

Penelitian ini juga memperluas pendekatan terhadap stres kerja. Intervensi terhadap stres tidak seharusnya hanya dilakukan melalui pelatihan individu untuk menjadi lebih tahan terhadap tekanan. Pendekatan seperti itu berisiko memindahkan seluruh tanggung jawab kepada pegawai, padahal sebagian sumber stres berasal dari struktur pekerjaan. Apabila tekanan terjadi karena pembagian tugas yang tidak seimbang, kurangnya personel, jadwal tidak jelas, koordinasi yang lemah, atau peralatan yang terbatas, maka intervensi harus dilakukan pada tingkat organisasi. Pelatihan manajemen stres, dukungan psikologis, atau konseling tetap penting, tetapi harus berjalan bersama dengan perbaikan

desain pekerjaan dan penyediaan sumber daya.

Berdasarkan keseluruhan bukti tersebut, terdapat dasar teoritis dan empiris yang kuat untuk menduga bahwa stres kerja dan konflik internal berhubungan dengan kinerja pegawai Satpol PP Provinsi Banten. Stres kerja terutama diperkirakan berpengaruh negatif ketika tekanan telah berubah menjadi hambatan yang menguras sumber daya psikologis pegawai, sedangkan dampak konflik diperkirakan berbeda menurut jenisnya. Konflik hubungan dan konflik proses secara teoritis lebih berpotensi menurunkan kinerja, sementara konflik tugas dapat menghasilkan pengaruh yang lebih kontekstual. Pengujian simultan kedua variabel ini juga penting karena stres dan konflik tidak selalu bekerja secara independen. Konflik yang berkepanjangan dapat menjadi sumber stres, sedangkan pegawai yang sedang mengalami tekanan psikologis dapat menjadi lebih sensitif terhadap perbedaan pendapat sehingga memperbesar kemungkinan konflik. Dengan demikian, hubungan antara keduanya dapat membentuk dinamika yang saling memperkuat apabila tidak dikelola dengan baik.

Meskipun penelitian terdahulu telah menunjukkan koefisien regresi, nilai p , dan R^2 pada berbagai organisasi Satpol PP, angka tersebut tidak dapat digunakan untuk menyatakan hasil empiris Satpol PP Provinsi Banten. Kesimpulan mengenai diterima atau ditolaknya hipotesis harus didasarkan pada data primer pegawai Banten. Setelah minimal 185 responden berhasil dikumpulkan dan dianalisis, barulah dapat ditentukan koefisien pengaruh stres kerja terhadap kinerja, pengaruh konflik internal

terhadap kinerja, pengaruh simultan kedua variabel, serta proporsi variasi kinerja yang dijelaskan oleh model. Prinsip ini penting agar hasil penelitian tidak mencampurkan bukti penelitian terdahulu dengan hasil penelitian yang sedang dilakukan dan sekaligus menjaga integritas pelaporan ilmiah.

Dengan demikian, pembahasan ini menunjukkan bahwa permasalahan stres kerja dan konflik internal pada Satpol PP Provinsi Banten perlu ditempatkan dalam hubungan antara tuntutan pekerjaan, sumber daya organisasi, dinamika interpersonal, dan karakteristik kinerja individual. Capaian kinerja organisasi yang baik tidak menghilangkan kebutuhan untuk mengidentifikasi tekanan dan konflik pada tingkat pegawai. Justru organisasi dengan tuntutan operasional tinggi membutuhkan mekanisme yang mampu menjaga keseimbangan antara pencapaian target dan keberlanjutan kapasitas pegawai. Pengelolaan tekanan kerja, penguatan koordinasi, peningkatan kualitas supervisi, kejelasan pembagian tanggung jawab, penciptaan mekanisme resolusi konflik, dan dukungan terhadap pegawai merupakan bagian yang saling berhubungan dalam mempertahankan kualitas kinerja Satpol PP Provinsi Banten. Dengan pendekatan tersebut, peningkatan kinerja tidak hanya dipahami sebagai tuntutan agar pegawai bekerja lebih keras, tetapi sebagai hasil dari lingkungan organisasi yang memungkinkan pegawai bekerja secara efektif, sehat, terkoordinasi, dan profesional.

Kesimpulan

Kajian ini menunjukkan bahwa stres kerja dan konflik internal merupakan dua faktor yang secara teoritis dan empiris

relevan untuk menjelaskan variasi kinerja pegawai pada organisasi Satpol PP. Dalam konteks Satpol PP Provinsi Banten, relevansi tersebut diperkuat oleh karakter tugas yang membutuhkan kesiapsiagaan, koordinasi, penegakan aturan, interaksi langsung dengan masyarakat, dan pengambilan keputusan pada kondisi yang tidak selalu dapat diprediksi. Data LKIP Tahun 2025 memperlihatkan capaian organisasi yang relatif baik, antara lain nilai dimensi SDM sebesar 86,498 dan capaian indikator Trantibumlinmas sebesar 100,55% dari target, tetapi dokumen yang sama masih mencatat belum maksimalnya evaluasi dan pengawasan internal, kendala koordinasi, serta keterbatasan sumber daya yang dapat menjadi konteks munculnya tekanan dan konflik kerja.

Sintesis penelitian terdahulu mendukung dugaan bahwa stres yang berkembang sebagai hindrance stressor cenderung berhubungan negatif dengan kinerja, sementara konflik internal mempunyai konsekuensi yang berbeda menurut jenisnya. Relationship conflict dan process conflict secara konsisten lebih berisiko menurunkan efektivitas kerja, sedangkan task conflict memiliki dampak yang lebih kontekstual. Penelitian pada Satpol PP Pagar Alam menunjukkan stres kerja dan konflik kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja dan bersama lingkungan kerja menjelaskan 61,3% variasi kinerja, sedangkan penelitian Satpol PP Gorontalo menunjukkan model konflik, beban kerja fisik, dan stres kerja menjelaskan 52,9% variasi penilaian kinerja. Angka tersebut merupakan evidence pembanding dan tidak dapat diperlakukan sebagai hasil Satpol PP Provinsi Banten.

Kontribusi utama penelitian ini adalah menempatkan konflik internal sebagai konstruk multidimensional melalui relationship conflict, task conflict, dan process conflict sekaligus menggunakan konsepsi kinerja individual yang mencakup task performance, contextual performance, dan counterproductive work behavior. Kerangka ini memungkinkan penelitian Banten memberikan diagnosis yang lebih spesifik mengenai sumber masalah organisasi. Secara operasional, pengelolaan kinerja perlu dihubungkan dengan perbaikan beban dan desain pekerjaan, dukungan supervisor, mekanisme pemulihan setelah penugasan berintensitas tinggi, kejelasan SOP dan pembagian tanggung jawab, kualitas komunikasi, serta mekanisme resolusi konflik yang adil dan cepat.

Keterbatasan utama naskah ini adalah bahwa koefisien regresi, p-value, R^2 , reliabilitas, dan keputusan akhir H1-H3 untuk Satpol PP Provinsi Banten belum dapat dinyatakan sebelum data primer responden tersedia. Desain cross-sectional juga memiliki keterbatasan untuk memastikan hubungan sebab-akibat, sementara instrumen self-report berpotensi menghasilkan common method bias. Penelitian lanjutan disarankan menggunakan minimal 185 responden sesuai perhitungan sampel dan, apabila memungkinkan, memadukan kuesioner dengan data objektif seperti SKP, ketidakhadiran, keterlambatan, penilaian supervisor, atau indikator operasional. Analisis lanjutan juga dapat menguji status PNS-PPPK, karakter tugas lapangan-administratif, dukungan organisasi, burnout, dan work engagement sebagai moderator atau mediator sehingga penjelasan terhadap

kinerja pegawai Satpol PP Provinsi Banten menjadi lebih komprehensif.

Referensi

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665-699. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x>
- Campbell, J. P., & Wiernik, B. M. (2015). The modeling and assessment of work performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 47-74. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- De Dreu, C. K. W., & Weingart, L. R. (2003). Task versus relationship conflict, team performance, and team member satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 88(4), 741-749. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.4.741>
- de Wit, F. R. C., Greer, L. L., & Jehn, K. A. (2012). The paradox of intragroup conflict: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 97(2), 360-390. <https://doi.org/10.1037/a0024844>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Dwiliesanti, W. G., & Yudiarso, A. (2022). Rasch analysis of the Indonesian version of Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ). *JP3I: Jurnal Pengukuran Psikologi dan Pendidikan Indonesia*, 11(2). <https://doi.org/10.15408/jp3i.v11i2.24157>
- Field, A. (2018). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (5th ed.). SAGE Publications.
- Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y., & Cooper, C. L. (2008). A meta-analysis of work demand stressors and job performance: Examining main and moderating effects. *Personnel Psychology*, 61(2), 227-271. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2008.00113.x>
- Hadiyanti, K., & Sari, E. Y. D. (2025). Validating the Job Stress Scale for Indonesian Police: A CFA study. *Jurnal Psikologi Teori dan Terapan*, 16(1), 69-76. <https://doi.org/10.26740/jppt.v16n01.p69-76>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage.
- Hestya, D., & Mulyana, O. P. (2021). Hubungan antara tuntutan pekerjaan dengan stres kerja pada anggota Satuan Polisi Pamong Praja. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 8(2), 126-136. <https://doi.org/10.26740/cjpp.v8i2.41115>
- Jehn, K. A. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative Science Quarterly*, 40(2), 256-282. <https://doi.org/10.2307/2393638>
- Jehn, K. A., & Mannix, E. A. (2001). The dynamic nature of conflict: A longitudinal study of intragroup conflict and group performance.

- Academy of Management Journal, 44(2), 238-251.
<https://doi.org/10.2307/3069453>
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
<https://doi.org/10.2307/2392498>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., de Vet, H. C. W., & van der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856-866.
<https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., van Buuren, S., van der Beek, A. J., & de Vet, H. C. W. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28.
<https://doi.org/10.1108/17410401311285273>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C. W., & van der Beek, A. J. (2014). Construct validity of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3), 331-337.
<https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000113>
- Lapasulu, D. F. S., Podungge, R., & Biki, S. B. (2026). Pengaruh konflik, beban kerja fisik dan stres kerja terhadap penilaian kinerja pegawai. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 9(1), 92-102.
<https://doi.org/10.37479/jimb.v9i1.38618>
- LePine, J. A., Podsakoff, N. P., & LePine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal*, 48(5), 764-775.
<https://doi.org/10.5465/AMJ.2005.18803921>
- Letmau, R. (2023). Analisis pengaruh stres kerja, lingkungan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Alor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 696-712.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.8418030>
- Nasution, A. H., Elvera, & Maryadi, Y. (2025). Pengaruh konflik kerja, stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Non-ASN Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pagar Alam. *Jurnal Keuangan Publik dan Perekonomian Berkelanjutan*, 9(3), 27-52.
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 160-177.
[https://doi.org/10.1016/0030-5073\(83\)90145-9](https://doi.org/10.1016/0030-5073(83)90145-9)
- Pearson, A. W., Ensley, M. D., & Amason, A. C. (2002). An assessment and refinement of Jehn's Intragroup Conflict Scale. *International Journal of Conflict Management*, 13(2), 110-126.
<https://doi.org/10.1108/eb022870>
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>
- Republik Indonesia. (2018). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja.
- Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketertiban

Umum dan Ketenteraman Masyarakat serta Perlindungan Masyarakat.

Sari, M. K., Dewi, N. D. U., & Astawa, I. W. (2024). Pengaruh konflik peran, kecerdasan emosional dan komunikasi terhadap kinerja pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(3), 1999-2004.

<https://doi.org/10.55681/jige.v5i3.3043>

Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Banten. (2025). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Banten Tahun 2025. Pemerintah Provinsi Banten.

Widyastuti, T., & Hidayat, R. (2018). Adaptation of Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) into Bahasa Indonesia. *International Journal of Research Studies in Psychology*, 7(2), 101-112. <https://doi.org/10.5861/ijrsp.2018.3020>