

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan, yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik. Hal ini pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam berbagai bidang. Salah satu tolak ukur penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good goverment*) dapat di dilihat dari terselenggaranya kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Terselenggaranya *Good Governmance* merupakan persyaratan bagi setiap Pemerintah untuk Mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan serta untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam Pembangunan Daerah, sehingga Pemerintahan dan Pembangunan dapat berlangsung efektif dan efisien serta bebas dari Korupsi dan Kolusi serta Nepotisme.

Selain kebutuhan yang bersifat material masyarakat juga memerlukan pelayanan dalam hal nonmaterial misalnya dalam bentuk jaminan keamanan, rasa nyaman, kondisi tertib dan lancar dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah sebagai salah satu bentuk pelayanan publik. Apabila kita perhatikan sering kali berbagai macam bentuk ketidaktertiban masih saja terjadi di setiap kota bahkan menjadi

permasalahan nasional. Seperti halnya permasalahan pedagang kaki lima yang ada di sepanjang tepi jalan daerah pertengahan kota, di tepi pasar dan di daerah wisata,. Keberadaan mereka seringkali mengganggu, keindahan, kebersihan dan ketertiban umum yang dapat menimbulkan dampak kemacetan lalu lintas dan keresahan bahkan seringkali membahayakan keselamatan pemakai jalan. Bukan hanya itu saja, kegiatan lain yang dapat mengganggu ketertiban dan keamanan umum seperti halnya gelandangan, pengemis, serta pekerja seks komersial yang menjadi permasalahan bagi setiap daerah yang ada di Indonesia.

Pelaksanaan otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab sesuai Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah bermakna bahwa penyelenggaraan pemerintah daerah harus berdasarkan sesuai dengan azas desentralisasi dimana sebagian besar kewenangan dan urusan kepemimpinan berada pada pemerintah kabupaten kota, disamping juga penyelenggaraan pemerintah daerah harus dilaksanakan dengan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah. Pemberian otonomi kepada daerah memungkinkan daerah mampu mengatur rumah tangganya sendiri untuk meningkatkan daya guna, hasil guna, dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penyelenggaraan pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat.

Dalam mengantisipasi perkembangan dan dinamika kegiatan masyarakat seirama dengan tuntutan era globalisasi dan otonomi daerah, maka kondisi ketentraman dan ketertiban umum daerah yang kondusif merupakan suatu kebutuhan mendasar bagi seluruh masyarakat untuk meningkatkan mutu kehidupannya. Satpol PP mempunyai tugas membantu kepala daerah untuk menciptakan suatu kondisi daerah yang tentram tertib, dan teratur sehingga penyelenggara roda pemerintahan dapat berjalan dengan lancar dan masyarakat dapat melakukan kegiatan dengan aman dan tenang. Oleh karena itu, disamping menegakkan perda, Satpol PP juga dituntut untuk menegakkan kebijakan.

Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dan pada pasal 148 ayat (1) Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah yang berbunyi sebagai berikut ;“dalam rangka menyelenggarakan ketentraman dan ketertiban umum serta untuk menegakkan peraturan daerah dibentuk Satuan Polisi Pamong Praja sebagai perangkat pemerintah daerah” telah mengamatkan kepada pemerintah daerah untuk bertanggung jawab di bidang pemeliharaan, ketentraman dan ketertiban umum.

Dengan adanya UU No. 32 Tahun 2004 mengenai penyelenggaraan urusan pemerintahan menurut asas prinsip otonomi seluas-luasnya dalam hal menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat. Dengan demikian pemerintah memerlukan sumber daya manusia yang terampil dan profesional dalam menjalankan

otonomi daerahnya tersebut. Untuk melaksanakan peraturan pemerintah tersebut maka di bentuklah Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam menjalankan peraturan daerah dalam hal keamanan dan ketertiban umum.

Sumber daya manusia (SDM) adalah faktor utama dalam perkembangan dunia globalisasi. Tujuan dan kepentingan tersebut apabila sejalan dengan tujuan organisasi tentu saja tidak masalah. Sesempurna apapun suatu organisasi, baik dalam segi perencanaan, pelaksanaan, pengawasan maupun sarana teknologi yang dimiliki, semua itu tak akan bisa berjalan apabila tidak ada faktor manusia sebagai penggerak. Pemerintah mempunyai tanggung jawab terhadap peningkatan SDM Satpol PP yang menjadi faktor utama dan strategis bagi tercapainya keamanan dan ketertiban umum.

Menurut Mangkunegara (2011) pada dasarnya, karyawan merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan, karena memiliki akal, bakat, tenaga, keinginan, pengetahuan, perasaan, dan kreatifitas yang sangat dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai visi dan misi organisasi. Dengan demikian, masalah departemen sumber daya manusia merupakan masalah yang kompleks bagi organisasi dibandingkan dengan departemen lainnya.

Masalah yang ada pada sumber daya manusia merupakan masalah utama yang patut mendapat perhatian organisasi adalah masalah kinerja pegawai. Kinerja pegawai di anggap penting bagi organisasi karena

keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja itu sendiri. Kinerja karyawan secara langsung berpengaruh terhadap citra dari organisasi dimata masyarakat. Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pada umumnya kinerja adalah sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan. Menurut Mangkunegara (2011) menjelaskan bahwa kinerja individu adalah hasil kerja baik dari segi kualitas dan kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu, upaya kerja dan dukungan organisasi. Berbagai cara ditempuh untuk meningkatkan kinerja pegawai misalnya melalui pendidikan dan pelatihan, pemberian kompensasi dan motivasi serta menciptakan lingkungan kerja yang baik. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup organisasi tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

Munculnya citra negatif terhadap aparat Satpol PP karena seringkali masyarakat disuguhi aksi-aksi yang terkesan arogan saat menjalankan tugas dalam memelihara dan menyelenggarakan keamanan dan ketertiban umum, walaupun tindakan-tindakan tersebut hanyalah sebagian dari fungsi dan peran Satpol PP sebagai pengemban penegak hukum yuridis di daerah. Pembongkaran bangunan liar, penertiban

pedagang kaki lima, pekerja seks komersial (PSK) dan gelandangan yang sering berujung bentrok fisik, adalah gambaran yang sering dilakukan oleh aparat Satpol PP. Karena itu, tidak berlebihan apabila sebagian besar masyarakat menganggap aparat Satpol PP sebagai aparat yang kasar, arogan penindas masyarakat kecil, serta sebutan-sebutan lain yang tidak enak didengar. Ditambah dengan peran media masa yang sering melebih-lebihkan dalam penyampaian berita maka makin buruklah gambaran citra Satpol PP dimata publik.

Memang perlu ditekankan bahwa manusia sebagai sumber daya yang potensial tidak dapat begitu saja disamakan dengan mesin-mesin yang dapat dipastikan kemampuan kerjanya. Sudah merupakan kodrat manusia bahwa mereka merasakan sakit, jemu, malas, tidak puas, marah, hilang konsentrasi dan lain sebgainnya. Oleh karena sifat-sifat dan kodrat yang melekat pada diri manusia itulah maka setiap individu manusia harus dapat meningkatkan kualitas dari dalam diri mereka masing-masing selain dari luar atau organiasi. Dalam kehidupan yang nyata manusia memegang peranan utama dalam meningkatkan produktifitas dan alat produksi yang canggih dan dituntut sumber daya manusia (SDM) yang terampil/ahli. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu pegawai. Seorang pegawai harus memiliki keterampilan dalam hal kecerdasan emosional (*Emotional Quotient/EQ*).

Wibowo (2007: 15) menyatakan bahwa, kecerdasan emosional adalah kecerdasan untuk menggunakan emosi sesuai dengan keinginan,

kemampuan untuk mengendalikan emosi sehingga memberikan dampak yang positif.

Kecerdasan emosional dibutuhkan dalam memaksimalkan kinerja dalam suatu organisasi. Goleman (2009: 45) menunjukkan sederet bukti penelitian bahwa kecerdasan otak bukanlah prediktor yang dominan dalam perkembangan karir seseorang, melainkan adalah kecerdasan emosional, semakin tinggi jabatan seseorang dalam suatu organisasi maka semakin krusial peran kecerdasan emosional karena seseorang dengan jabatan tinggi maka tanggung jawabnya semakin besar. Bila seseorang dengan jabatan yang tinggi tidak memiliki kecerdasan emosional sesuai dengan penelitian Goleman (2009: 37) mengungkapkan kecerdasan otak hanya menyumbang kira-kira 20% bagi faktor-faktor yang menentukan sukses dalam hidup, dan yang 80% lainnya diisi oleh kekuatan-kekuatan lainnya, termasuk kecerdasan emosional yang meliputi kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga beban stres agar tidak melumpukan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa. Individu yang mampu memahami emosi individu orang lain, dapat bersikap dan mengambil keputusan dengan tepat tanpa menimbulkan dampak yang merugikan kedua belah pihak. Emosi dapat timbul setiap kali mendapatkan rangsangan yang dapat mempengaruhi kondisi jiwa dan menimbulkan gejala dari dalam. Emosi yang baik dapat dimanfaatkan untuk mendukung keberhasilan dalam berbagai bidang

karena pada waktu emosi muncul, individu memiliki energi lebih dan mampu mempengaruhi individu lain. Segala sesuatu yang dihasilkan emosi tersebut bila dimanfaatkan dengan benar dapat diterapkan sebagai sumber energi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas, mempengaruhi orang lain dan menciptakan hal-hal baru.

Di samping aspek Kecerdasan emosional juga diperlukan dukungan dari berbagai aspek lainnya seperti komunikasi sehingga terciptanya koordinasi dalam upaya meningkatkan kualitas dan proses implementasi peningkatan kinerja dalam hal pengembangan SDM.

Dalam melaksanakan pekerjaan, pegawai tidak lepas dari komunikasi dengan sesama rekan kerja, dengan atasan dan dengan bawahan serta dengan masyarakat. Menurut Goris dalam Prabasari et al (2013) Komunikasi sangat penting bagi seluruh fungsi organisasi karena sistem operasional dan manajemen digerakkan oleh komunikasi. Komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja pegawai. Melalui komunikasi karyawan dapat meminta petunjuk kepada atasan mengenai pelaksanaan kerja. Melalui komunikasi juga karyawan dapat saling bekerja sama satu sama lain. Komunikasi yang efektif yang terjalin dapat ditunjukkan dengan peningkatan kinerja karyawan karena telah berhasil menunjukkan kerja sama yang baik.

Salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik yaitu pentingnya komunikasi dalam organisasi. Karena komunikasi dalam organisasi sangat menunjang aktivitas kerja anggota antara yang satu dengan yang lainnya, memberikan motivasi kepada anggota pada saat bekerja serta melalui komunikasi dalam organisasi dapat membina hubungan baik antara pemimpin dan karyawan. Lewat peran komunikasi dalam perusahaan maka akan memberikan kinerja yang baik dalam organisasi ataupun dimata masyarakat jika ini telah dilakukan dengan baik maka akan menghasilkan kualitas dan kinerja yang baik pula terhadap pelayanan publik sesuai dengan tujuan perusahaan.

Komunikasi yang dilakukan segenap lini organisasi melalui pertemuan dapat dikatakan berintensitas baik. Seperti diadakan pertemuan secara berkala yang bertujuan membahas dan mengevaluasi pekerjaan selama kurun waktu tertentu. Namun komunikasi yang dihasilkan tidak berjalan dengan efektif yang secara keseluruhan dapat menimbulkan perbedaan pengertian dalam bekerja. Hal ini yang menuntut setiap pegawai dan pimpinan untuk selalu peka dan saling berkoordinasi agar kelancaran kegiatan perusahaan tetap berlangsung dengan lancar. Menurut Razi dan More dalam Prabasari et al (2013) Tujuan komunikasi itu sendiri adalah menyamakan persepsi atau pengertian baik antar anggota maupun atasan dengan karyawan dan sesama rekan, kualitas manajemen sebuah perusahaan dinilai dari proses anggotanya berkomunikasi.

Adapun dasar hukum yang mengatur pembentukan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang adalah peraturan daerah nomor 03 Tahun 2008 Tentang pembentukan dan susunan organisasi perangkat pemerintah kota pangkalpinang kemudian mengenai fungsi penegakkan peraturan daerah dijabarkan dalam peraturan walikota pangkalpinang Nomor 12 Tahun 2009 tentang tugas pokok, fungsi dan tata kerja satuan organisasi perangkat pemerintah kota pangkalpinang, maka secara hukum pemerintah kota pangkalpinang telah mempunyai prangkat untuk melaksanakan penegakan perturan daerah dan pemeliharaan penyelenggara ketentraman dan kertertiban umum.

Upaya Polisi Pamong Praja sebagai aparat Pemerintah Kota Pangkalpinang dalam penegakan Perda dan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat tidak semudah membalikkan telapak tangan. Banyak faktor yang mempengaruhinya, baik itu pengaruh internal maupun pengaruh eksternal. Hal itu dapat dilihat pada saat melaksanakan tugasnya baik dalam penegakan Perda, menyelenggarakan ketertiban umum, dan ketentraman masyarakat, tidak selalu mendapat sambutan positif dari masyarakat. Ada banyak pihak yang kurang setuju bahkan menolaknya dengan keras. Selain penolakan karena tidak disukai juga menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan masyarakat tertentu.

Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Bangka belitung (Babel) mendapat kritikan dari Wakil Gubernur Babel, Hidayat Arsani disaat

perayaan hari ulang tahun (HUT) Satuan yang ke-65. Sepanjang penglihatannya, Wagub mengakui hingga saat ini kinerja Satpol PP Babel masih sangat kurang, karena masih banyak anggota Satpol PP yang tidak menguasai peraturan daerah (Perda), “Satpol PP masih perlu kerja keras untuk mengamankan perda. Saat ini masih banyak Satpol PP yang masih belum menguasai Perda, sehingga kerjanya kurang. Banyak juga yang masih ditutup-tutupi Satpol PP,” ungkap dayat usai mengadiri upacara peringatan HUT Satpol PP yang ke-65 dan HUT Linmas k3-53 Kamis (16/4) sore, dihalaman perkantoran Gubernur Babel (Radar Pos, jum’at 17 April 2015).

Dengan berbagai kritikan dari perangkat daerah tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja Satpol PP Kota Pangkalpinang pun masih rendah dengan banyaknya perda yang tidak berjalan dengan baik. Pola pikir masyarakat tentang Satpol PP saat ini harus diubah. Kasus-kasus yang terjadi selama ini tidak mutlak kesalahan Satpol PP . mereka hanya melaksanakan tugas, jika sejak awal pemda tegas dalam mengatur peraturan dan tidak memberikan toleransi terhadap gejala-gejala penyimpangan sosial, maka kejadian –kejadian yang tidak diharapkan bisa dicegah seperti terjadinya bentrok, aksi saling serang antara warga dengan aparat Satpol PP.

Dengan kondisi yang sudah seperti ini, Aparat Satpol PP dalam melaksanakan tugas di lapangan dituntut memiliki perasaan, keutuhan jiwa dan kemampuan intelektual. Artinya yang harus dimiliki seorang Pol PP

tidak hanya intelektualitas semata, namun harus didukung oleh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, komitmen pribadi dan integritas untuk mengatasi berbagai masalah. Seringkali kegagalan dalam melaksanakan tugas dialami karena secara emosional seorang Satpol PP tidak mau atau tidak dapat memahami dirinya sendiri dan orang lain, sehingga keputusan yang diambil bukanlah keputusan dari hati, yang mempertimbangkan martabat manusia dan menguntungkan institusi, melainkan cenderung egois yang berorientasi pada kepentingan pribadi, kelompok atau golongannya, akibatnya ketika melaksanakan tugas, banyak korban baik dari pihak Satpol PP maupun dari pihak masyarakat yang di tertibkan.

Tabel I.1 Jumlah anggota baru Satpol PP Kota Pangkalpinang selama tahun 2012-2015

Mulai Bekerja (Tahun)	Jenis kelamin		Jumlah
	L	P	
2012	30	11	41
2013	-	-	-
2014	31	-	31
2015	34	-	34
Total	95	11	106

Sumber : Satpol PP Kota Pangkalpinang 2015

Berdasarkan tabel diatas sebagian besar anggota Satpol PP Kota Pangkalpinang memiliki usia muda dan masa kerja yang baru. Sehingga kemampuan anggota untuk memiliki kemampuan berempati dan penguasaan emosi dalam melaksanakan tugas masih terlihat kurang baik. Padahal kemampuan mengenai kecerdasan emosional sangat penting dalam menjaga emosi saat terjadi bentrok dengan warga. Bukan hanya itu saja, dari tabel tersebut juga dapat diketahui kemampuan berkomunikasi

anggota masih kurang baik dalam melakukan negosiasi terhadap warga agar tidak terjadi konflik yang diakibatkan karena komunikasi yang tidak baik. Komunikasi dengan atasan yang masih sungkan dan tidak beraninya mengeluarkan pendapat yang akibatnya koordinasi yang kurang baik akan terjadi.

Terciptanya kinerja Satpol PP kota pangkalpinang yang lebih optimal tak terlepas dari adanya koordinasi yang baik antar berbagai bagian dalam instansi organisasi itu sendiri dimana koordinasi merupakan bagian yang tak terlepas dari sebuah organisasi. Sebagai langkah awal agar koordinasi dalam organisasi dalam hal ini adalah Satpol PP kota pangkalpinang berjalan dengan baik maka harus ada kerjasama dan komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan agar setiap pendelegasian pekerjaan tersebut sesuai dengan sasaran yang diinginkan mengingat begitu kompleksnya bimbingan atau penyuluhan yang harus diberikan pada masyarakat sebagai pelanggar maka setiap aparat Satpol PP kota pangkalpinang meningkatkan kinerjanya sebaik mungkin dengan jalan memanfaatkan sumber daya manusia yang dimilikinya.

Tabel I.2 Materi dan Narasumber dalam Pelatihan Pengendalian dan Kenyamanan Lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang Tahun 2014.

	Tema	Narasumber
Materi ruangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan umum pemerintah kota pangkalpinang dalam penataan dan peran Pol PP dalam penegakan perda 2. Netralitas anggota Satpol PP dalam rangka membantu penyelenggaraan pemilu 3. Kepemimpinan yang baik (<i>leader</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asisten 1 Bidang Pemerintahan 2. Badan Kepegawaian Daerah 3. Kesbangpol

	<i>ship)</i>	
	4. Peran dinas sosial dan penanggulangan bencana	4. Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja
	5. Mekanisme penyusunan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah	5. Bagian Hukum
	6. Gejala penyakit sosial akibat globalisasi dan pertumbuhan arus informasi	6. Staf Ahli Bidang Pemerintahan
	7. Peran TNI dalam penegak NKRI	7. Kodim 0413 Bangka
	8. Perkembangan keamanan - ketertiban masyarakat di kota pangkalpinang	8. Polres Pangkalpinang
	9. Penataan PKL dan pasar tradisional	9. Dinas Perindagkop Dan Umkm Kota Pangkalpinang
	10. Pengenalan etika terhadap senior dan atasan	10. Kodim 0413 Bangka
Materi lapangan	1. Long mars	1. Kodim 0413 Bangka
	2. Orientasi lapangan	2. Tagana
	3. Senam militer	3. Kodim 0413 Bangka
	4. PBB dan PPM	4. Kodim 0413 Bangka
	5. Bela diri militer	5. Kodim 0413 Bangka
	6. Jurit malam	6. Kodim 0413 Bangka
	7. Pencarian baret	7. Tagana
	8. Outbond time	8. Tagana/FPTI

Sumber : Satpol PP Kota Pangkalpinang 2015

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pelatihan yang dilakukan oleh Satpol PP Kota Pangkalpinang yang dilakukan dua kali dalam setahun dan materi yang disampaikan setiap tahunnya hampir sama. Dengan data tersebut diketahui bahwa materi yang disampaikan masih memiliki kekurangan yaitu tidak adanya pelatihan atau materi mengenai komunikasi yang cerdas dan materi penguasaan emosi (kecerdasan emosional) guna dalam memberikan penyuluhan dan pelayanan kepada masyarakat yang melanggar perda agar masyarakat dapat memahami peraturan perda tersebut dapat terlaksana tanpa adanya bentrokkan fisik yang dapat merugikan kedua belah pihak.

Dalam pra penelitian yang penulis lakukan, berikut ini adalah persentase pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent di Satpol PP Kota Pangkalpinang :

Tabel I.3 Persentase Pengaruh Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen

Variabel	Sampel	Persentase %
Kecerdasan Emosional (Apakah anda mampu mengendalikan emosi diri sendiri dan mampu merasakan emosi orang lain saat melakukan razia atau tugas)	10	47.56%
Komunikasi (Apakah anda mampu berkomunikasi dengan baik kepada atasan, rekan kerja dan masyarakat dalam koordinasi kerja)	10	52.43%

Sumber : Satpol PP Kota Pangkalpinang, dimodifikasi penulis 2015

Dari tabel di atas dapat dilihat persentase dari variabel independent terhadap variabel dependent. Dari tabel terdapat 10 sampel dan masing-masing sampel diberi 1 pertanyaan dari setiap variabel independent. Pada variabel kecerdasan emosional ditanyakan mengenai pengelolaan/pengendalian diri sendiri dalam diri anggota dan mampu merasakan emosi orang lain saat melakukan razia maupun tugas. Di sini kecerdasan emosional memiliki persentase nilai sebesar 47.56%. Pada variabel komunikasi ditanyakan tentang kemampuan berkomunikasi dengan atasan, rekan kerja dan masyarakat . Di sini komunikasi memiliki persentase nilai sebesar 52.43%.

Berdasarkan uraian di atas penulis bermaksud untuk meneliti apakah kecerdasan emosional dan komunikasi di Satpol PP Kota Pangkalpinang mempengaruhi kinerja. Jadi, Peneliti tertarik untuk

mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Terhadap Kinerja Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kecerdasan emosional, komunikasi dan kinerja anggota Satpol PP Kota Pangkalpinang?
2. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja anggota Satpol PP Kota Pangkalpinang?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja anggota Satpol PP Kota Pangkalpinang?
4. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional dan komunikasi terhadap kinerja anggota Satpol PP Kota Pangkalpinang?

1.3. Batasan Masalah

Penelitian hanya dilakukan kepada anggota Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) kota Pangkalpinang.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Memberikan gambaran mengenai kecerdasan emosional, komunikasi dan kinerja anggota Satpol PP Kota Pangkalpinang
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja anggota Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) kota Pangkalpinang.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja anggota Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) kota Pangkalpinang.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui tentang pengaruh kecerdasan Emosional dan komunikasi terhadap kinerja anggota Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) kota Pangkalpinang.

1.5. Manfaat Penelitian

1. manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan anggota Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) kota Pangkalpinang untuk memahami tentang pentingnya kecerdasan emosional dan komunikasi terhadap kinerja.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan pertimbangan bagi anggota Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) kota Pangkalpinang untuk memanfaatkan kemampuan individu

mengenai kecerdasan emoional dan kemampuan komunikasi yang dimilikinya terhadap kinerja.

3. Manfaat Kebijakan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi anggota Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) kota Pangkalpinang berkaitan dengan kecerdasan emosional dan komunikasi .

1.6. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan adalah untuk mempermudah dan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, pembahasan dilakukan secara sistematis meliputi :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menguraikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Menguraikan tentang landasan teori, kerangka pemikiran, penelitin terdahulu dan hipotesis penelitian. Landasan teori yang sedang di kaji yaitu tentang kecerdasan emosional. Kerangka pemikiran merupakan tahapan yang ditempuh dalam

merumuskan hipotesis, dengan mengkaji hubungan teoritis antar variabel penelitian, setelah hubungan variabel tersebut di dukung oleh terori yang dirujuk barulah hipotesis dapat dirumuskan. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang dirumuskan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, teknik pengumpulan data, jenis data, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, variabel dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjabarkan gambaran umum objek penelitian, analisis dan interpretasi data, dan pembahasan hasil yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan simpulan-simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, dan saran-saran yang berhubungan dengan penelitian yang serupa di masa yang akan datang.