



## Pengaruh Konflik Peran, Kecerdasan Emosional dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali

Mardiah Kartika Sari<sup>1\*</sup>, Nyoman Diah Utari Dewi<sup>1</sup>, I Wayan Astawa<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Magister Administrasi Publik, Pasca Sarjana Universitas Ngurah Rai, Indonesia

Corresponding author email: [Mardiahkartikasari@gmail.com](mailto:Mardiahkartikasari@gmail.com)

### Article Info

#### Article history:

Received June 24, 2024

Approved September 06, 2024

#### Keywords:

*Role Conflict, Emotional Intelligence, Communication, Performance*

### ABSTRACT

*Meeting the community's expectations for protection and order is a challenge for the institution, particularly the Satpol PP in carrying out its primary duties and functions, where it needs to be supported by optimal-quality resources, an operational budget, and adequate Satpol PP infrastructure. Human resources, operational budgets, and apparatus infrastructure all have shortcomings, particularly in terms of skills and managerial capabilities. This study aims to analyze the effect of role conflict, emotional intelligence, and communication on the performance of civil service police officers in the Province of Bali. Using the random sample method, there are 55 samples. Data collection using a questionnaire. The data analysis technique uses multiple linear regression tests using the Smart PLS 3.0 application. Test the hypothesis using the t test and the F test. The results show that the role conflict variable has a negative and significant effect on the performance of Civil Service Police Unit employees, so the proposed hypothesis is proven. This means that the lower the occurrence of role conflict among employees, the higher the employee performance. The variable of emotional intelligence has a positive and significant effect on the performance of Civil Service Police Unit employees, so the hypothesis proposed is proven. This means that the higher the emotional intelligence, the higher the employee's performance. Role conflict, emotional intelligence, and communication together have a positive and significant effect on the performance of Civil Service Police Unit employees.*

### ABSTRAK

Untuk memenuhi harapan masyarakat atas upaya perlindungan dan ketertiban, merupakan tantangan tersendiri bagi kelembagaan, khususnya Satpol PP itu sendiri dalam memenuhi tugas pokok dan fungsinya. Di mana perlu didukung oleh kualitas sumber daya optimal, anggaran operasional, dan sarana prasarana Satpol PP yang memadai. Sumber daya manusia, anggaran operasional, dan sarana prasarana aparat memiliki sisi lemah terutama berkenaan dengan kemampuan skill dan manajerial. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh konflik peran, kecerdasan emosional, dan komunikasi terhadap kinerja pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali. Jumlah sampel sebanyak 55 menggunakan metode sampel acak. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisa data menggunakan uji regresi linear berganda menggunakan aplikasi SMART PLS 3.0. Uji hipotesis menggunakan uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan Variabel konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Satuan Polisi Pamong Praja, sehingga hipotesis yang diajukan terbukti, Ini berarti semakin rendah terjadinya konflik peran pada diri pegawai maka semakin tinggi kinerja pegawai. Variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Satuan Polisi Pamong Praja, sehingga hipotesis yang diajukan terbukti, Ini berarti semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin tinggi kinerja pegawai. Konflik peran, kecerdasan emosional, komunikasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Satuan Polisi Pamong Praja.

Copyright © 2024, The Author(s).

This is an open access article under the CC-BY-SA license



How to cite: 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>

## PENDAHULUAN

Penegakan Peraturan Daerah (Perda) oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) memegang peranan penting dalam menciptakan dan memelihara ketenteraman serta ketertiban umum di masyarakat. Sebagai perpanjangan tangan Pemerintah Daerah (Pemda), Satpol PP bertanggung jawab untuk memastikan pelaksanaan Perda berjalan dengan baik, sehingga masyarakat dapat menjalankan aktivitasnya dengan aman dan nyaman. Namun, dalam menjalankan tugasnya, Satpol PP sering kali menghadapi berbagai tantangan, mulai dari kurangnya sosialisasi Perda kepada masyarakat hingga kinerja yang tidak sesuai harapan (Rivelino, 2022).

Konflik peran sering kali terjadi ketika anggota Satpol PP harus memilih antara melaksanakan tugas negara dan mempertahankan hubungan baik dengan masyarakat. Hal ini berdampak negatif pada kinerja dan kesejahteraan psikologis mereka. Selain itu, kurangnya kemampuan dalam mengelola emosi dan komunikasi yang buruk memperburuk situasi di lapangan, mengakibatkan pelaksanaan tugas yang kurang efektif dan tidak profesional. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas dan keterampilan sumber daya manusia Satpol PP agar mereka dapat menjalankan tugasnya dengan lebih baik, profesional, dan manusiawi (Cuhenda, 2016).

Kecerdasan emosional dapat membantu anggota Satpol PP mengelola emosi dengan baik, sehingga mereka dapat bersikap lebih tenang dan bijaksana dalam menghadapi masyarakat. Komunikasi yang efektif pun diperlukan untuk membangun kepercayaan dan kolaborasi yang baik antara Satpol PP dan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh konflik peran, kecerdasan emosional, dan komunikasi terhadap kinerja Satpol PP Provinsi Bali dalam menjalankan tugas penegakan peraturan daerah dan menjaga ketenteraman serta ketertiban umum (Putra et al., 2018).

Komunikasi yang efektif merupakan kunci penting dalam membangun kepercayaan dan kolaborasi yang baik antara Satpol PP dan masyarakat. Melalui komunikasi yang terbuka dan transparan, Satpol PP dapat menjembatani kesenjangan yang ada, memahami dengan lebih baik perspektif dan kebutuhan masyarakat. Hal ini akan memungkinkan terciptanya solusi-solusi yang konstruktif dan saling menguntungkan dalam menjaga ketertiban umum. Komunikasi yang efektif juga dapat memfasilitasi pertukaran informasi dua arah, sehingga Satpol PP dapat menyampaikan tujuan dan prosedur kerjanya dengan jelas, sementara masyarakat juga dapat menyampaikan masukan atau keluhannya. Dengan demikian, komunikasi yang baik antara Satpol PP dan masyarakat akan mendorong terciptanya hubungan yang harmonis dan kolaboratif dalam mewujudkan ketenteraman dan ketertiban di wilayah tersebut (Pratiwi & Ningsih, 2023). Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh konflik peran, kecerdasan emosional, dan komunikasi terhadap kinerja pegawai Bidang Ketenteraman dan Ketertiban di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengimplementasikan metode kuantitatif, yang dimaksudkan untuk menganalisis konflik peran, kecerdasan emosional, dan komunikasi terhadap kinerja pegawai Bidang Ketenteraman dan Ketertiban di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali. Untuk menjelaskan model tersebut penelitian ini melibatkan tiga variabel bebas, dan satu variabel terikat. Data yang terkumpul bersumber dari kuesioner yang dirancang menggunakan skala likert 5 point. Jumlah responden yang terlibat sebanyak 55 orang menggunakan metode total sampling. Teknik Analisa data menggunakan SEM-PLS. Pengujian hipotesis menggunakan aplikasi smartPLS (Sugiyono, 2019).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Evaluasi Model Pengukuran (Measurement Model/Outer Model)

#### *Convergent Validity*

Tabel 1. Nilai *Outer Loading* Hasil Estimasi Model

Konstruk	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
X1.1 <- Konflik peran	0,973	80,463	0,000
X1.2 <- Konflik peran	0,931	22,726	0,000
X1.3 <- Konflik peran	0,966	68,172	0,000
X1.4 <- Konflik peran	0,936	20,527	0,000
X2.1 <- Kecerdasan emosional	0,955	7,455	0,000
X2.2 <- Kecerdasan emosional	0,853	5,853	0,000
X2.3 <- Kecerdasan emosional	0,867	5,697	0,000
X2.4 <- Kecerdasan emosional	0,930	6,297	0,000
X2.5 <- Kecerdasan emosional	0,968	7,472	0,000
X3.1 <- Komunikasi	0,946	41,833	0,000
X3.2 <- Komunikasi	0,818	8,030	0,000
X3.3 <- Komunikasi	0,724	6,785	0,000
X3.4 <- Komunikasi	0,951	44,127	0,000
Y1 <- Kinerja	0,248	1,095	0,000
Y2 <- Kinerja	0,746	5,787	0,000
Y3 <- Kinerja	0,817	13,114	0,000
<b>Y4 &lt;- Kinerja</b>	<b>0,525</b>	<b>2,470</b>	<b>0,014</b>

#### *Discriminant Validity*

Tabel 2. Uji *Discriminant Validity*

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kecerdasan emosional	0,839
Kinerja	0,955
Komunikasi	0,748
Konflik peran	0,906

**Composite Reliability****Tabel 3. Uji Composite Reliability**

Variabel	Composite Reliability
Kecerdasan emosional	0,963
Kinerja	0,946
Komunikasi	0,921
Konflik peran	0,975

**Evaluasi Model Struktural (*structural model/inner model*)**

Evaluasi Model Struktural Melalui *R-Square* ( $R^2$ )

**Tabel 4. Evaluasi Model Struktural Inner**

Variabel	R Square
Kinerja pegawai	0,913

Evaluasi Model Struktural melalui *Q-Square Predictive Relevance* ( $Q^2$ )

Besarnya nilai *Q-Square* adalah  $= 1 - (1 - R^2) = 1 - (1 - 0,913) = 0,913$ , berdasarkan hasil ini maka model hasil estimasi adalah termasuk dalam kriteria sangat kuat, artinya 91,3 persen variasi konstruk endogen dapat diprediksi oleh variasi konstruk eksogen

**Pengujian Hipotesis****Tabel 5. Uji t**

	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values	Keterangan
Kecerdasan emosional -> Kinerja	0,588	5,838	0,000	Signifikan
Komunikasi -> Kinerja	0,396	5,818	0,000	Signifikan
Konflik peran -> Kinerja	-0,488	6,185	0,000	Signifikan

Berdasarkan nilai koefisien regresi sebesar -0,48 dan nilai sig 0,000 < 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini berarti bahwa ada pengaruh negatif yang nyata antara konflik peran ( $X_1$ ) terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ). Hasil penelitian mengindikasikan bahwa semakin tinggi konflik peran yang dialami oleh pegawai, maka kinerja pegawai Satuan Polisi Pamong Praja akan semakin menurun. Hasil penelitian ini sejalan dengan Yanti (2022), Yasa (2017), Wahat (2019) yang menyebutkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan nilai koefisien regresi sebesar 0,588 dan nilai sig 0,000 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini berarti bahwa ada pengaruh positif yang nyata antara kecerdasan emosional ( $X_2$ ) terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ). Hasil penelitian mengindikasikan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin tinggi kinerja pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali. Hasil penelitian ini sejalan dengan Mulyasari (2019), Ardiansyah (2018), Setyaningrum (2016) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan nilai koefisien regresi sebesar 0,396 dan nilai sig 0,00 <  $\alpha=0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini berarti bahwa ada pengaruh positif yang nyata antara komunikasi ( $X_3$ ) terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ). Hasil penelitian ini menunjukkan semakin baik komunikasi dilakukan maka kinerja pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali semakin tinggi. Hasil

penelitian ini sejalan dengan Zaidun (2019), Saputra (2022), Wandu (2019), menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

## KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa semakin berkurang terjadi konflik peran pada diri pegawai, semakin tinggi kecerdasan emosional dan komunikasi maka semakin tinggi kinerja pegawai. Besarnya kontribusi konflik peran, kecerdasan emosional dan komunikasi terhadap kinerja pegawai sebesar 91,3.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, Y., & Sulistiyowati, L. H. (2018). Pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 2(1), 91-100.
- Cuhenda. (2016). *Hubungan Karakteristik Pegawai dengan Kinerja Pegawai di Politeknik LP3I Bandung*, 2(1), 1-18.
- Hutajulu, Y. M. M., Sintani, L., & Meitiana, M. (2021). Pengaruh Disiplin dan Budaya Kerja terhadap Kinerja ASN melalui Motivasi Kerja Satpol PP Provinsi Kalimantan Tengah. *Journal of Environment and Management*, 2(1), 44-52.
- Mulyasari, I. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai. *Journal of Management Review*, 2(2), 190-197.
- Pratiwi, P. S., & Ningsih, S. (2023). Implementasi Akuntabilitas dan Transparansi Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kelapa Jakarta Timur Tahun 2020. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 5(1), 44-50.
- Rivelino, R. (2022). Development of Agile Governance-Based Civil Service Police Unit Organization in DKI Jakarta Province. *Journal of Digitainability, Realism & Mastery*, 1(2), 27-41.
- Setyaningrum, R., Utami, H. N., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 36(1). 45-53
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta : Bandung.
- Syamsuddin, R. A. (2020). Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol pp) Kecamatan Serpong Dalam Penertiban Pedagang Kakilima (PKL) Di Pasar Serpong. *Jurnal Semarak*, 3(1), 1-19.
- Wahab, A., Yasrie, A., & Anwar, M. (2019). Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Melalui Stress Kerja Sebagai Moderator pada Pegawai Wanita. *Dinamika Ekonomi-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(2), 250-266
- Wandi, D., Adha, S., & Asriyah, I. (2019). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Banten. *Jurnal Ekonomi Vokasi*, 2(2), 18-30.
- Wazirman, W., Fardiansyah, I., Firdaus, F., Adriyan, A., & Ardinal, A. (2022). The Influence of Workload, Role Conflict and Organizational Climate on Employee Work Stress at The Department of Transportation Sungai Penuh City. *Journal of Educational and Learning Studies*, 4(2), 163-171
- Yasa, I. W. M. (2017). Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediasi Stres Kerja pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali. *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA*, 4(1), 38-57.
- Zaidun, Z. (2020). Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Bagian PATWAL Bupati

pada Satpol PP Kabupaten Oku Timur. *Jurnal AKTUAL*, 17(2), 109-118.