

# Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Profesionalisme terhadap Task Performance Anggota Satlantas Polres Sleman

Novi Indah Earlyanti dan Anggun Adhika Putra\*

## Abstrak :

*Tulisan ini merupakan hasil penelitian tentang pengaruh kecerdasan emosional dan profesionalisme terhadap task performance Anggota Satuan Lalu Lintas Polres Sleman. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen, yaitu kecerdasan emosional dan profesionalisme. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah task performance. Hasil sebaran data mendukung bahwa pada umumnya anggota Polres Sleman memiliki tingkat persetujuan dan sangat setuju terhadap variabel kecerdasan emosional sebesar 86%, jika dibandingkan dengan tingkat ketidaksetujuan sebesar 11%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap task performance, terbukti dengan sangat signifikan.*

**Kata Kunci:** *Kecerdasan Emosional, Profesionalisme, Task Performance*

## Pendahuluan

Indonesia adalah negara berdasarkan hukum, atau yang sering disebut sebagai negara hukum. Sementara itu, polisi merupakan salah satu pilar penting penegakan hukum. Sebagai badan yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan dan menegakkan hukum maka dibutuhkan anggota polisi yang mampu secara fisik maupun mental dalam menegakkan hukum guna terwujudnya keteraturan hukum, Ketertiban dan pelayanan prima yang diberikan

kepada masyarakat. Kemampuan ini akan menunjang kinerja anggota Polisi.

Kemampuan ini juga dapat dilihat dari sikap profesional anggota polisi dalam menterjemahkan dan mengidentifikasi fakta hukum dilapangan serta menjalankan fungsi birokrasi kepolisian itu sendiri. Polisi seyogyanya menjalankan fungsi kontrol sosial sebagai bagian dari masyarakat yang siap memberi pelayanan dan menginterpretasikan hukum secara nyata melalui tindakan sehari – hari dengan kata lain Polisi yang pertama menjalankan peraturan atau hukum negara.

\* Novi Indah Earlyanti Dosen PTIK, Anggun Adhika Putra Kanit Lantas Polsek Depok Timur Polres Sleman

Paradigma kepolisian saat ini, memiliki doktrin baru yaitu "*friends partners and dependers of citizen*", atau dengan kata lain masyarakat dan polisi merupakan dua kegiatan yang tidak bisa dipisahkan. Seperti yang dikemukakan oleh Prof. Satjipto Rahardjo bahwa "perilaku polisi adalah wajah hukum sehari-hari" (Megawaty, 2012), ini berarti bahwa, polisi secara langsung berhadapan dengan masyarakat, dan khususnya, pelanggar hukum dalam usaha menegakkan hukum. Dengan demikian, apabila perilaku polisi dengan cara-cara yang tidak benar dan korup, maka secara otomatis masyarakat pun memandang hukum sebagai sesuatu yang tidak dapat dipercaya dan korup. Pandangan masyarakat tentang polisi ini akan berimplikasi pada pandangan mereka terhadap hukum.

Melihat hal demikian, demi menjaga harkat dan martabat anggota polisi maka polisi harus profesional dan memahami benar hukum yang berlaku sehingga masyarakat dapat mematuhi dan mempercayai hukum yang dijalankan adil dan tidak memihak. Perilaku dan kerja polisi selama ini tidak hanya dilihat dari individu tetapi juga institusi bila masyarakat menerima dengan baik, maka akan tertanam dalam hati dan pikiran masyarakat mereka sehingga dapat menerima dan mendapat tempat yang layak secara struktur sosial, kultural dan ideologis, dan lebih mudah menjalankan tugas sehari – harinya.

Sesuai dengan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2011, jelas menyatakan bahwa pelaksanaan tugas, kewenangan dan tanggung jawab anggota kepolisian Negara Republik Indonesia harus dijalankan secara profesional, proporsional dan prosedural yang didukung oleh nilai-nilai dasar yang terkandung dalam Tribrata dan Catur Prasetya yang dijabarkan dalam kode etik Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai norma berperilaku yang patut dan tidak patut sangat jelas menuntut kesempurnaan dalam pelaksanaan tugas yang ada. Untuk memahami

hal demikian maka diperlukan kecerdasan mental dalam hal ini kecerdasan emosional, salah satunya.

Kecerdasan emosional adalah faktor penting bagi anggota Polri untuk mencapai Profesionalisme dan hasil kerja yang optimal. Hasil kerja yang optimal tidak dapat dinilai hanya dari faktor IQ saja (kecerdasan intelektual) tetapi juga dipengaruhi oleh kecerdasan emosional (EQ). Pengembangan kecerdasan emosional merupakan hal penting bagi setiap anggota Polri dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Masalah-masalah yang timbul dalam pelaksanaan tugas tidak jarang menimbulkan konflik individu baik antara pimpinan dan anggota maupun antar individu yang berkedudukan setara.

Merujuk dari kasus-kasus yang pernah terjadi di dalam internal Polri seperti beberapa kasus bunuh diri anggota, bawahan melawan pimpinan, dan Pungli yang terjadi di beberapa pelayanan satuan lalu lintas di Polres-Polres yang dilakukan oleh beberapa oknum personel Polri di berbagai daerah yang menunjukkan bahwa dalam kenyataannya di lapangan pembinaan sumber daya manusia khususnya dalam hal kecerdasan emosional masih belum maksimal.

Kecerdasan emosional juga dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari setiap anggota Polri. Tidak jarang tuntutan tugas dan perintah pimpinan tidak sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh anggota, tidak dapat mengendalikan diri dan tidak fokus pada suatu tugas serta sering terpengaruh oleh faktor-faktor lain diluar kedinasan dapat mempengaruhi hasil kerja yang dicapai.

Personel Polisi yang setiap harinya dihadapkan pada tugas yang tidak bisa diprediksi dan berhadapan langsung dengan masyarakat, sangat mutlak memiliki kemampuan mengendalikan emosi (Tabah, 1991), selanjutnya dikemukakan bahwa untuk menjadi polisi perlu memiliki kepribadian yang matang, tidak

Forgaty (1995) merekomendasikan lima dimensi profesionalisme (Irene, 2014), yaitu:

1). Pengabdian pada profesi.

Dalam hal ini, sikap yang mendedikasikan serta mencurahkan segala kemampuan pada profesinya, jadi pengabdiannya merupakan keinginan semata pada kepuasan batin dibandingkan dengan materi.

2). Kewajiban sosial

Memahami bahwa profesi memiliki banyak manfaat bagi masyarakat karena dapat melayani dengan sangat memuaskan.

3). Kemandirian

Seorang profesional mampu membuat keputusan sendiri tanpa tekanan dari pihak lain (pemerintah, klien, dan bukan anggota profesi)..

4). Keyakinan terhadap peraturan profesi

Mengedepankan sikap profesional terhadap peraturan profesi dan menghargai untuk dinilai oleh rekan sesama profesional bukan orang luar yang tidak mempunyai kompetensi dalam bidang ilmu dan pekerjaan.

5). Hubungan dengan sesama profesi

Menjaga ikatan profesi sebagai patokan dalam melaksanakan ide - ide formal organisasi profesi.

Dari kelima dimensi spesifik profesionalisme tersebut diadaptasi kembali kedalam sikap profesionalisme polisi yang menjadi cermin indikator pengukuran sikap profesionalisme, anggota Satlantas Polres Sleman, yang dilengkapi dengan pendapat Robert W Richey dan Whitlam dan disesuaikan *task performance* yang telah dilaksanakan oleh anggota Sat Lantas Polres Sleman.

### Task Performance

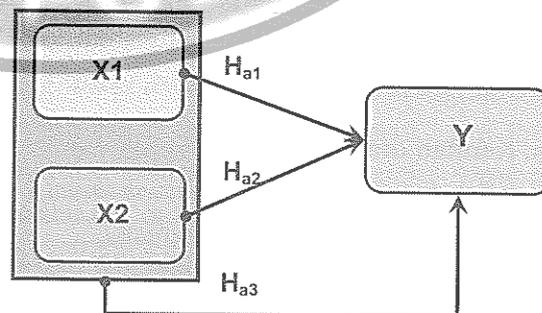
Dalam penelitian ini instrumen kinerja dikembangkan berdasarkan hasil penelitian yang dikembangkan Chan dan Schmitt (2002) dikutip oleh Nugroho (2006) yaitu:

- Keahlian Teknikal Inti/Kinerja Tugas (*Core Technical Proficiency/Task Performance*);
- Dedikasi Kerja/Motivasi Kinerja Kontekstual (*Job Dedication/Motivational Contextual Performance*);
- dan Fasilitas Interpersonal (*Interpersonal Facilitation/Interpersonal Contextual Performance*).

### Kerangka Pemikiran Teoritis

Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini adalah tentang pengaruh kecerdasan emosional dan profesionalisme terhadap task performance anggota satuan lalu lintas polres sleman. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen, yaitu kecerdasan emosional dan profesionalisme. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah task performance.

### Kerangka Pemikiran Penelitian



### Rancangan Penelitian

#### Metode Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dan menggunakan metode survei.

### Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua anggota Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Sleman pada yang berjumlah 157 anggota Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling*, yaitu teknik sampling memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel dengan menggunakan teknik *convenience sampling* yaitu pengumpulan informasi dari anggota populasi yang dengan senang hati bersedia memberikannya dan untuk memperoleh sejumlah informasi dasar secara cepat dan efisien. (Sekaran and Bougie, 2010). Penentuan jumlah sampel berdasarkan pendapat Rumus Slovin., Slovin dalam Umar (2008:78) sebagai berikut:

Keterangan :

$n$  = ukuran sampel

$N$  = ukuran populasi

$e$  = presisi yang digunakan

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 157 anggota populasi. Presisi yang diambil sekitar 1 hingga 10%. Namun dalam penelitian ini diambil presisi pengambilan sampel 5% untuk menjaga representatif dari sampel penelitian. Sehingga diperoleh:

$n = 112$  orang.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu sumber data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk memperoleh data diri responden dan penilaian kecerdasan emosional, profesionalisme, dan task performance.

### Uji Validitas dan Realibilitas

Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 157 kuesioner . Hasil uji validitas butir-butir pernyataan dalam kuesioner yang berjumlah 23 butir pernyataan variabel X1, 20 butir pernyataan

variabel X2 dan 20 butir pernyataan variabel Y diujicobakan kepada 30 orang (responden) anggota lantas Polres Sleman.

Dari variabel X1, semua butir pernyataan valid, variabel X2, terdapat 3 (tiga) butir pernyataan (nomor 6, 16 dan 17) yang tidak valid, dan variabel Y, terdapat 2 butir pernyataan (nomor 6 dan 17) yang tidak valid.

Setelah instrumen penelitian dinyatakan valid, peneliti melakukan uji reliabilitas terhadap instrumen-instrumen penelitian yang mencakup variabel-variabel yang diteliti dengan mengambil hasil jawaban dari responden yang dianggap valid.

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Alpha Cronbach*  $> 0.70$  (Nunnally, 1994) dalam Ghozali (2013: 48). Reliabilitas butir-butir ketiga variabel di atas 0,7 ( $X1=0,942$ ,  $X2=0,827$  dan  $Y=0,835$ ), sehingga dapat dikatakan butir-butir pernyataan sudah reliabel.

### Hasil Uji Reliabilitas Butir – Butir Pernyataan X1, X2 dan Y

Reliability Statistics

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
X1	0.942	23
X2	0.827	20
Y	0.836	20

Uji Persyaratan Data (Uji Asumsi Klasik)

Uji Normalitas		X1	X2	Y	Unstandardized Residual
N		112	112	112	112
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	93,61	62,804	67,339	0,000
	Std. Deviation	9,432	6,043	6,759	4,2513
Most Extreme Differences	Absolute	0,146	0,272	0,153	0,097
	Positive	0,142	0,150	0,111	0,061
	Negative	-0,146	-0,272	-0,153	-0,097
Kolmogorov-Smirnov Z		1,542	2,877	1,622	1,029
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,017	0,000	0,010	0,240

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

Karena  $r_{eks} = 0.240 > r_{teori} = 0.05$  maka dapat disimpulkan data sampel mempunyai residu yang berdistribusi normal, sedangkan kolom lainnya menunjukkan bahwa data tidak normal akan tetapi yang dinilai adalah residualnya bukan data itu sendiri.

dititik 0, dapat disimpulkan bahwa sebaran data dalam penelitian ini tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas atau tidak terjadi hubungan antara nilai residu (sisa) dengan variabel bebas X1 dan X2) sehingga variabel tergantung (dependennya, Y) benar-benar hanya dijelaskan oleh variabel bebas (independen) bukan oleh residu atau sisaan

Uji Multikolinieritas Coefficients<sup>a</sup>

Variable	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0,710	1,409
X2	0,710	1,409

Uji Linieritas

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,165 <sup>a</sup>	0,027	0,01	8,02474

a. Dependent Variable: Y

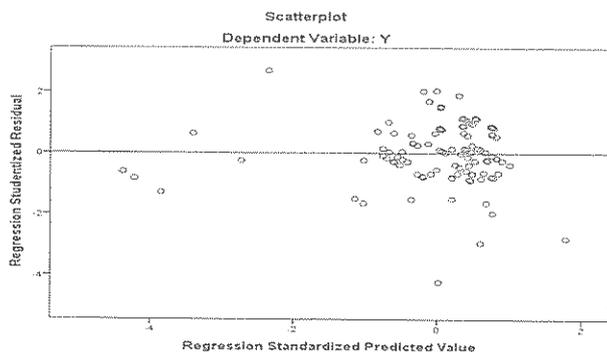
Tidak terdapat multikolinieritas data antar variabel bebas (X), dimana nilai VIF-nya <10 dan nilai Tolerance diatas 0.1.

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: PRE12

Diketahui bahwa R<sup>2</sup> sebesar 0,027 dengan jumlah sampel pengamatan 112 responden, maka besarnya c<sup>2</sup>hitung (khi kuadrat hitung) = 112 x 0,027 = 3,024. Nilai ini dibandingkan dengan c<sup>2</sup>tabel = c<sup>2</sup>(112-3;0,05) = 129,56 (Ghozali, 2013: 298) Karena c<sup>2</sup>hitung < c<sup>2</sup>tabel berarti H0 ditolak atau H1 diterima. Sehingga disimpulkan bahwa data mendekati linier atau model linier.

Uji Hetrokedastitas



Data menyebar diantara garis horizontal

Uji Hipotesis

Uji Keandalan Data Atau Koefisien Determinasi (Goodnes Of Fit)

## Persamaan Regresi Berganda

Model persamaan regresi berganda dari penelitian ini adalah

$$Y = 7,973 + 0,418 + 0,322X_2$$

Persamaan ini menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional memiliki nilai konstanta yang lebih besar dari nilai konstanta variabel *profesionalisme*, ini berarti bahwa kedua variabel ini akan meningkatkan nilai variabel *task performance* dari anggota Sat Lantas Polres Sleman.

## Pembahasan

### Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Task Performance* Anggota Satlantas Polres Sleman

Hasil sebaran data mendukung bahwa pada umumnya anggota Polres Sleman memiliki tingkat persetujuan dan sangat setuju terhadap variabel kecerdasan emosional sebesar 86%, jika dibandingkan dengan tingkat ketidaksetujuan sebesar 11%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *task performance*, terbukti dengan sangat signifikan.

### Pengaruh Profesionalisme Terhadap *Task Performance* Anggota Satlantas Polres Sleman

Hasil penelitian ini mempertegas bahwa *profesionalisme* sangat jelas berpengaruh terhadap *task performance* anggota Satlantas Polres Sleman. Tingkat persetujuan responden terhadap indikator *profesionalisme* sebesar 71,7% sedangkan tingkat ketidaksetujuan sebesar 6,3%.

### Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Profesionalisme Terhadap *Task Performance* Anggota Satlantas Polres Sleman

Hasil koefisien determinasi dengan cukup

nyata bahwa hubungan antara kecerdasan emosional dan *profesionalisme* terhadap *task performance* anggota Satlantas Polres Sleman sebesar 78% sedangkan pengaruh kedua variabel tersebut sebesar 60%. Hasil ini, sangat jelas menerangkan bahwa tingkat persetujuan responden terhadap indikator ukuran kedua variabel sangat besar bahwa kedua variabel mempengaruhi *task performance* atau *kinerja* mereka dalam menjalankan tugas sehari – hari.

## Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan pengaruh kecerdasan emosional (X1) dan *profesionalisme* (X2) terhadap *task performance* anggota Satlantas Polres Sleman (Y) dapat disimpulkan bahwa:

- Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kecerdasan emosional (X1) terhadap *task performance* anggota Satlantas Polres Sleman (Y).
- Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan *profesionalisme* (X2) terhadap *task performance* anggota Satlantas Polres Sleman (Y).
- Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kecerdasan emosional (X1) dan *profesionalisme* (X2) terhadap *task performance* anggota Satlantas Polres Sleman (Y).

## Saran

1. Perlu dilakukan penelitian lanjutan, dengan obyek penelitian berbeda yaitu pihak eksternal (masyarakat) yang menilai apakah anggota telah mengembangkan kecerdasan emosional dalam melayani serta menegakan hukum di Polres Sleman. Begitu juga dengan variabel *profesionalisme*, apakah *sikap profesionalisme* telah dijalankan oleh anggota Satlantas Polres Sleman dalam melayani serta menegakkan hukum sesuai etika profesi.

2. Perlu dijaga dan dimotivasi terus menerus untuk tetap mengembangkan kecerdasan emosional dalam setiap melaksanakan tugas sehari – hari dan tetap berpegang pada sikap profesional serta menjalankan etika profesi.
3. Perlu dijunjung tinggi etika profesi secara bersama – sama bukan hanya anak buah tetapi pimpinan juga memberi contoh yang terbangun suasana batin yang tetap saling menghargai dan menjaga harkat dan martabat korps Polri, menjaga harga diri sesama anggota sehingga meningkatkan *task performance* seluruh anggota Satlantas.
4. Saran akademis, pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan peneliti adalah Kuantitatif yang menggunakan metode survei dan menggunakan Kuosien sebagai instrumen pengumpul data. Ada beberapa kelemahan dari penggunaan kuesioner (Arikunto, 2006) :
  - a. Responden sering tidak teliti dalam menjawab sehingga ada pertanyaan yang terlewat tidak terjawab.
  - b. Sering sukar dicari validitasnya.
  - c. Walaupun dibuat anonim, kadang responden dengan sengaja memberikan jawaban yang tidak benar atau tidak jujur.
  - d. Sering tidak kembali, dan
  - e. Waktu pengembalian tidak bersamaan.

Berdasarkan kelemahan-kelemahan yang disampaikan penting diperhatikan pada penelitian mendatang, pendekatan kuantitatif yang dilakukan dikuatkan dengan data kualitatif dengan harapan jika didapatkan hasil pengumpulan data dilapangan kurang meyakinkan, data kualitatif seperti keterangan Kapolres, Kasat, atau Masyarakat dapat melengkapi penelitian dengan baik.

## Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi, (2002), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Banurusman (1995), *Polisi, Masyarakat dan Negara*. Yogyakarta: PT Bayu Indra Grafika.
- Cadman C., et al (2001), Emotional Intelligence: *A Vital Prerequisite for Recruitment in Nursing*. *Journal of Nursing Management*, 9,321-324
- Carmeli, A., Shalom, R., & Weisberg, J. (2007), *Consideration in organizational career advancement: What really matters*. *Personal Review*, 35(2), 190-205.
- Dessler, Gary. (2003). *Manajemen Sumber daya Manusia*. P.T. Indeks Jakarta.
- Djamin, A. (2000), *Pengembangan Sistem Manajemen Personel Polri Di Masa Depan*. *Jurnal Polisi Indonesia*. Tahun 2. Hal. 47-54.
- Djarmika, W. (1996), *Bianglala Ilmu Kepolisian*. Jakarta: ISIK-PTIK.
- Dahniel, Rycko Amelza. (2014). *Tantangan Polri menuju Pelayanan Prima: Strive for Excellent in 2015 – 2025*. Pidato pada Dies Natalis Ke – 68 STIK – PTIK tahun 2014 dan Wisuda Sarjana Ilmu Kepolisian S1 angkatan ke 61 dan 62 serta Program Pasca Sarjana S2 angkatan ke 2.
- Elam CL. (2000), *Use of "Emotional intelligence" as One Measure of Medical School Applicants' Noncognitive Characteristics*. *Acad Med*.2000 May;75(5):445-6.
- Earlyanti, Novi Indah & A. Sandy (2012). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Tera Riset
- Fabiola, Meirnayati Trihandini, S.Psi (2005). Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan Hotel Horison

Semarang. Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.

Goleman, David (1995), *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*, New York :Bantam Book

Goleman, D. (2005), *Working With Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosi Untuk mencapai Puncak Prestasi*. Alih Bahasa: oleh Alex Tri K. Widodo. Jakarta: PT Gramedia.

Ghozali, I. (2013), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Edisi Ketujuh), , Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gondal, Uzma Hanif, Tajammal Husain (2013), *A comparative Study of Intelligence Quotient and Emotional Intelligence : Effect on Employees Performance*. *Asian Journal of Business Management*.5 (1):153-162.

Grabner, H. Roland, Aljoscha C. Neubauer & Elsbeth Stern (2006), *Superior Performance and Neural Efficiency: The Impact of Intelligence and Expertise*. *Brain Research Bulletin* 69 (2006) 422-439.

Harkrisnowo, Harkristuti. (2003). "Mendorong Kinerja Polri Melalui Pendekatan Sistem Manajemen Terpadu". Polisi yang berwibawa, Penyunting, Iza Fadri, (Jakarta: PTIK Press, 2013), pp. 79 – 101.

Irene, Stefani. (2014). *Pengaruh Dimensi Profesionalisme Auditor Terhadap Pertimbangan Tingkat Materialitas Pada Pemeriksaan Laporan Keuangan (Studi Empiris Pada BPK RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan)*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.

Jamaluddin, Rahayu Indriasari. (2011), *Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiritual terhadap Etika Mahasiswa*. *Pamator*, 4(1) IV.46-56.

Koehn, D. (2000), *The Ground of Professional Ethics. Landasan Etika Profesi*. Alih Bahasa: oleh Agus M. Hardjana. Yogyakarta: Kanisius.

Kunarto. (1997), *Etika Kepolisian*. Jakarta : PT Cipta Manunggal.

Makamaapoh, Zefanya. (2015). *Optimalisasi Fungsi Reserse Untuk Mewujudkan Penyidik Yang Profesional*. *Lex Crimen* Vol. IV/No.2/ April/2015.

Mawardi, Leganek. (2011). *Optimalisasi Samsat Drive Thru Guna Mewujudkan Pelayanan Prima Dalam Rangka Mendukung Transparansi Pelayanan Polri Pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Selatan*. Tesis Program Pascasarjana KIK - UI, Jakarta.

Mangkunegara, Anwar Prabu. (2010). *Evaluasi Kinerja SDM*. PT. Refika Aditama.

Mangkunegara, Anwar P, (2001), *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Malhotra, Naresh K. (2009). *Riset Pemasaran, Pendekatan Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.

Mayer, J.D., Ciarrochi, J., Forgas, J.P. (2001), *Emotional Intelligence In Everyday Life: a Scientific Inquiry*. London: Nasional Gallery.

Meliala, A. (2005), *Mungkinkah Mewujudkan Polisi Yang Bersih?*. Jakarta: Partnership.

Megawaty, Desia. (2012). *Analisis Perlindungan Hukum terhadap Pemenang Lelang Barang Rampasan Pada Polresta Bekasi (Studi Kasus Khusus Tentang Untuk Barang Rampasan Kendaraan Barang Rampasan Kendaraan Motor Roda Dua*. Jakarta: Fakultas Hukum Program Magister Kenotariatan UI.

Misbach, Ifa Hanifah, S.Psi, Psikolog (2008), *Antara IQ, EQ dan SQ. Pelatihan Nasional Guru Se-Indonesia*.

- Muhammad, Farouk. (2011). *"Membangun Kepolisian Masa Depan Melalui Pengembangan Pendidikan dan Ilmu Kepolisian di Indonesia"*. Polisi yang berwibawa, Penyunting, Iza Fadri, (Jakarta: PTIK Press), 2013: pp. 701 – 724.
- Muhammad, Farouk dan Djaali. (2003). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Penerbit PTIK Press.
- Nugroho, Agung Hery. (2006). *Pengaruh Konflik Peran dan Perilaku Anggota Organisasi terhadap Kinerja Kerja Pegawai pada Kepolisian Republik Indonesia Kepolisian Wilayah Kota Besar Semarang*, diunduh dari [http://eprints.undip.ac.id/15347/1/AGUNG\\_HERY\\_NUGROHO.pdf](http://eprints.undip.ac.id/15347/1/AGUNG_HERY_NUGROHO.pdf), pada tanggal 26-12-2015.
- Pamudji (1994), *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Pranoto, Yunus Hadith (2013). *Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Personel Penyidik pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Metro Jaya*. Tesis Program Pasca Sarjana KIK – Universitas Indonesia, Jakarta.
- Poerwati, Sрни (2003), *Pengaruh Pengalaman Terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja : Profesionalisme sebagai variable Intervening*. Tesis Magister Sains Akutansi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Rahardjo, S., dan Tabah, A. (1993), *Polisi Pelaku dan Pemikir*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins Stephen P dan Mary Coulther, (2010). *Manajemen* (terjemahan), Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Robbins, Stephen P. (1996). *Perilaku Organisasi*. PT. Prenhallindo: Jakarta.
- Saud, Udin Syaefuddin. (2012). *Pengembangan Profesi Guru*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sedarmayanti (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. PT. Rafika Aditama, Bandung.
- Sekaran, U. (2000), *Research methods for business : a skill-building approach*. 3rd Edition, John Wiley & Sons., Inc.
- Sekaran, U. and R. Bougie (2010), *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. UK: John Wiley & Sons.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. (1995). *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES.
- Siagian, Dergibson dan Sugiarto (2000). *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sibarani, S.M., Solemanto, Ginting, S., Iwang, B., Prayoga, I., dan Ritonga, R. (2001), *Antara Kekuasaan Dan Profesionalisme*. Jakarta: PT Dharmapena Multimedia.
- Spearman, C., (1904), *General intelligence: Objectively determined and measured*. *Am. J. Psychol.*, 15: 201-293.
- Suwarni. (2010). *Reformasi Kepolisian, Studi atas Budaya Organisasi dan Pola Komunikasi*. Yogyakarta: UII Press.
- Susanti, Dwi. (2007). *Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Profesionalisme Pada Polisi Fungsi Samapta Kepolisian Wilayah Kota Besar Semarang*. Semarang: Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Teori, Kuesioner dan Analisis Data Sumber daya Manusia* (Praktek Penelitian). Yogyakarta: Penerbit CAPS.