

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PERIZINAN DAN PENGAWASAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SENJATA API YANG DIMODERASI OLEH KINERJA ANGGOTA DI KEPOLISIAN DAERAH LAMPUNG**Mixo Rival<sup>1</sup>, Anuar Sanusi<sup>2</sup>

Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, Lampung, Indonesia

[mixo.2322310003p@mail.darmajaya.ac.id](mailto:mixo.2322310003p@mail.darmajaya.ac.id) , [anuar.sanusi@darmajaya.ac.id](mailto:anuar.sanusi@darmajaya.ac.id)**Abstract**

*Firearms used by the public must be obtained with permission and requirements from the police. For this reason, it is necessary to have licensing services that have been determined in accordance with standard operating procedures and supervision of the use of firearms must also be carried out so that there are no mistakes in their use. On the other hand, member performance is indispensable to maximize service to achieve the main goal of firearm user satisfaction. The objectives to be achieved in the study are to analyze and explain the influence of licensing and supervision services on the satisfaction of firearms users in the Lampung Regional Police, as well as the role of member performance in moderating licensing services and supervision of the satisfaction of firearms users in the Lampung Regional Police. The population in this study is all firearms users in the Lampung Regional Police which amounted to 310 people, a sample of 76 firearms users were taken. The results of the study showed that the licensing service variable significantly affected the satisfaction of firearms users in the Lampung Regional Police, the supervision variable had an insignificant effect on the satisfaction of firearms users in the Lampung Regional Police, the moderation variable of member performance did not strengthen licensing services on the satisfaction of firearms users in the Lampung Regional Police, and the variable of member performance moderation did not strengthen supervision of the satisfaction of firearms users in the Lampung Regional Police.*

**Keywords:** *Licensing Services, Supervision, Member Performance, Firearms User Satisfaction.*

**Abstrak**

Senjata api yang digunakan oleh masyarakat harus diperoleh dengan izin dan persyaratan dari pihak kepolisian. Untuk itu lah diperlukan adanya pelayanan perizinan yang telah ditetapkan sesuai dengan standar operasional prosedur dan juga harus dilakukan pengawasan terhadap penggunaan senjata api agar tidak terjadi kesalahan dalam penggunaannya. Di sisi lain, kinerja anggota sangat diperlukan untuk memaksimalkan pelayanan untuk mencapai tujuan utama kepuasan pengguna senjata api. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian yaitu untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh pelayanan perizinan dan pengawasan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung, serta peran kinerja anggota dalam memoderasi pelayanan perizinan dan pengawasan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung yang berjumlah 310 orang, diambil sampel sebanyak 76 pengguna senjata api.

**Article history**

Received: Mei 2025

Reviewed: Mei 2025

Published: Mei 2025

Plagiarism checker no 80

Doi : prefix doi :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)**Copyright : author****Publish by : musytari**

This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Hasil dari penelitian bahwa variabel pelayanan perizinan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung, variabel pengawasan berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung, variabel moderasi kinerja anggota ternyata tidak memperkuat pelayanan perizinan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung, dan variabel moderasi kinerja anggota ternyata tidak memperkuat pengawasan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Perizinan, Pengawasan, Kinerja Anggota, Kepuasan Pengguna Senjata Api.*

## 1. Pendahuluan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Sedarmayanti (2009) berpendapat apabila jasa atau pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan akan dipersepsikan buruk. Dengan kata lain kualitas layanan sangat terkait dengan upaya untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang diinginkan oleh masyarakat.

Menurut Tjiptono (2011), ada empat unsur pokok yang terkandung dalam pelayanan yang prima, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat komponen ini merupakan suatu kesatuan yang terintegrasi, dalam arti jika ada salah satu komponen yang kurang, maka pelayanan tidak akan prima. Setelah menggunakan pelayanan petugas tersebut, pelanggan membandingkan mutu yang diharapkan dengan apa yang benar-benar diterima. Pelayanan petugas yang mengejutkan dan menyenangkan, yang berada di atas tingkat pelayanan yang diinginkan, akan dipandang memiliki mutu yang lebih tinggi.

Selain dari pelayanan perizinan dalam kepemilikan senjata api, maka diperlukan juga kegiatan pengawasan oleh pihak Kepolisian Daerah Lampung. Menurut Rachman (2011), salah satu indikator keberhasilan suatu organisasi pemerintahan dalam mencapai tujuannya banyak ditentukan oleh keberhasilan pengawasan. Untuk mendapatkan suatu hasil pekerjaan yang baik dan bermutu tinggi maka diperlukan pengawasan yang baik. Pada setiap instansi pemerintah maupun swasta memerlukan pengawasan dari pihak pimpinan, pengawasan ini dilakukan oleh pimpinan sebagai suatu usaha membandingkan apakah yang dilakukan sesuai dengan rencana yang ditetapkan. Hal ini berarti juga pengawasan merupakan tindakan atau kegiatan pimpinan yang mengusahakan agar pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan atau hasil kerja yang dikehendaki.

Selain kedua variabel di atas, maka yang mempengaruhi kepuasan pengguna senjata api adalah kinerja anggota Polri. Kinerja menjadi hal yang penting dalam sebuah organisasi ketika dikaitkan dengan kegiatan aktifitas. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja anggota Polri yang tidak baik secara langsung akan berpengaruh terhadap aktifitas organisasi sehingga dapat mengganggu stabilitas organisasi. Apabila permasalahan tersebut tidak diatasi dengan baik akan menyebabkan terganggunya pencapaian tujuan organisasi. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang anggota Polri dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang

diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2014). Jadi pendefinisian kinerja mengacu pada hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok orang dalam suatu organisasi berdasarkan satuan waktu atau ukuran tertentu. Lingkup kajian kinerja dapat terlihat dari peran individu anggota Polri dan lebih fokus kepada hasil-hasil kerja yang terkait dengan pencapaian tujuan organisasi, baik berdasarkan kelompok struktural dan kelompok fungsional maupun hasil kerja yang dicapai oleh unit kerja yang ada (Moenir, 2013).

Pada dasarnya bahwa senjata api sebagai salah satu alat yang digunakan untuk menegakkan hukum. Di mana dengan adanya senjata api sebagai alat yang mampu mengendalikan adanya peran penegak hukum guna melengkapi demi tegaknya hukum. Senjata api berfungsi atau tidak lengkap, dirancang atau dimodifikasi atau diubah atau dirusak untuk mempercepat pelepasan proyektil oleh evolusi gas yang dihasilkan dari alat yang memicu bahan bakar, dan termasuk aksesoris yang dirancang atau dimaksudkan untuk diinstal pada perangkat tersebut.

Guna mencapai tingkat kepuasan pengguna senjata api di lingkungan Kepolisian Daerah Lampung, maka perlu diperkuat penyelenggaraan pelayanan perizinan senjata api tersebut. Kepolisian Daerah Lampung diberikan kewenangan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan dan menandatangani penerbitan izinnya. Izin kepemilikan senjata api tersebut pada dasarnya untuk memperoleh kartu izin kepemilikan. Kartu Izin Kepemilikan adalah izin kepemilikan peralatan keamanan yang digolongkan Senjata Api yang diterbitkan Polri dan berisi identitas Senjata Api dan pemilik yang berlaku selama tidak dipindahtangankan.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **Pelayanan Perizinan**

Menurut Arief (2014) mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Melalui pengertian ini terlihat bahwa suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi konsumen akan dinilai produk tersebut. Artinya, mutu merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan masyarakat. Menurut Tjiptono (2011), ada empat unsur pokok yang terkandung dalam pelayanan yang prima, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat komponen ini merupakan suatu kesatuan yang terintegrasi, dalam arti jika ada salah satu komponen yang kurang, maka pelayanan tidak akan prima. Setelah menggunakan pelayanan petugas tersebut, pelanggan membandingkan mutu yang diharapkan dengan apa yang benar-benar diterima. Indikator dari pelayanan perizinan menurut Tjiptono (2011), sebagai berikut: 1. Bukti fisik 2. Keandalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Empati

### **Pengawasan**

Menurut Hasibuan (2001) menjelaskan pengawasan (controlling) sebagai elemen atau fungsi keempat manajemen adalah mengamati dan mengalokasikan dengan tepat penyimpangan-penyimpangan yang terjadi. Pengertian ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara perencanaan dan pengawasan. Seperti terlihat dalam pernyataan, langkah awal proses pengawasan adalah sebenarnya langkah perencanaan, penetapan tujuan. Indikator dari pengawasan menurut Rachman (2011), adalah sebagai berikut: 1. Rencana yang disusun 2. Tugas dapat selesai dengan rencana 3. Berkurangnya penyalahgunaan wewenang 4. Berkurangnya kebocoran dan pungli 5. Kualitas dan kuantitas 6. Berkurangnya tingkat kesalahan

### **Kinerja Anggota**

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu lembaga organisasi, baik itu lembaga pemerintahan maupun lembaga swasta. Kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance yang merupakan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja

seseorang dalam perusahaan, menurut pendapat Mathis & Jackson, bahwa kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi, yang antara lain termasuk: kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif (Mathis & Jackson, 2014). Adapun indikator Kinerja Anggota menurut Mathis dan Jackson (2014) adalah sebagai berikut: 1. Kuantitas 2 Kualitas 3. Keandalan 4. Kehadiran 5. Kemampuan Bekerjasama.

### Kepuasan Pengguna Senjata Api

Menurut Arief (2014) yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang seseorang setelah antara kinerja yang ia rasakan terhadap harapannya. Selanjutnya, Tjiptono (2011) menyatakan bahwa semua orang paham apa itu kepuasan, tetapi begitu diminta mendefinisikannya, kelihatannya tak seorangpun tahu. Seperti dijelaskan diatas kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja lebih baik daripada harapan, maka itulah yang dinamakan kepuasan. Sebaliknya jika kinerja lebih buruk daripada harapan, maka akan menimbulkan kesenjangan atau gap. Adapun indikator dari kepuasan pengguna senjata api menurut Supranto (2011), adalah: 1. Keistimewaan 2. Kesesuaian 3. Keajegan 4. Estetika

### 3. Metodologi Penelitian

#### Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Dengan menggunakan desain kausal, maka peneliti ingin mengetahui hubungan sebab akibat antara variabel bebas terhadap variabel terikat berdasarkan teori-teori terkait serta menguji hipotesis berdasarkan data empirik yang diperoleh.

#### Populasi dan Sampel

##### Populasi

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung berjumlah 310 orang.

##### Sampel

Sampel diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampel, dimana teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik Slovin yaitu, jumlah sampel dalam penelitian yaitu 76 masyarakat pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung

#### Teknik Pengambilan Sampel

teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik Slovin

### 4. Hasil dan Pembahasan

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### Uji Validitas

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Perizinan**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kondisi	Simpulan
pernyataan_1	0,555	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_2	0,800	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_3	0,800	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_4	0,547	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_5	0,561	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_6	0,590	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_7	0,782	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

pernyataan_8	0,699	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_9	0,399	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_10	0,514	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data diolah, 2024

terlihat bahwa nilai Corrected-Item Total Correlation untuk setiap pernyataan ternyata lebih besar dari 0,361. Dengan demikian disimpulkan bahwa pernyataan variabel pelayanan perizinan yang diujicobakan memiliki validitas (sesuai dengan yang akan diukur).

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Pengawasan**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kondisi	Simpulan
pernyataan_1	0,691	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_2	0,732	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_3	0,720	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_4	0,364	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_5	0,762	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_6	0,626	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_7	0,598	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_8	0,732	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_9	0,762	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_10	0,598	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Data Diolah, 2024.

terlihat bahwa nilai Corrected-Item Total Correlation untuk setiap pernyataan ternyata lebih besar dari 0,361. Dengan demikian disimpulkan bahwa pernyataan variabel pengawasan yang diujicobakan memiliki validitas.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Anggota**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kondisi	Simpulan
pernyataan_1	0,706	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_2	0,631	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_3	0,666	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_4	0,706	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_5	0,596	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_6	0,482	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_7	0,631	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_8	0,666	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_9	0,706	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_10	0,387	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Data Diolah, 2024

terlihat bahwa nilai Corrected-Item Total Correlation untuk setiap pernyataan ternyata lebih besar dari 0,361. Dengan demikian disimpulkan bahwa pernyataan variabel kinerja anggota yang diujicobakan memiliki validitas

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Senjata Api**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kondisi	Simpulan
pernyataan_1	0,784	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_2	0,715	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_3	0,569	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_4	0,606	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

pernyataan 5	0,819	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 6	0,551	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 7	0,606	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 8	0,579	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 9	0,819	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 10	0,606	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Data Diolah, 2024

terlihat bahwa nilai Corrected-Item Total Correlation untuk setiap pernyataan ternyata lebih besar dari 0,361. Dengan demikian disimpulkan bahwa pernyataan variabel kepuasan pengguna senjata api yang diujicobakan memiliki validitas.

## Uji Reliabilitas

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Perizinan**

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	10

Sumber : Data Diolah, 2024

hasil pengelolaan data melalui SPSS untuk variabel pelayanan perizinan didapat hasil Cronbach's Alpha sebesar 0,888 > 0,60, sehingga pernyataan pelayanan perizinan bisa dikatakan reliabel.

**Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pengawasan**

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	10

Sumber: Data Diolah, 2024

hasil pengelolaan data melalui SPSS untuk variabel pengawasan didapat hasil Cronbach's Alpha sebesar 0,900 > 0,60, sehingga pernyataan pengawasan bisa dikatakan reliabel.

**Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Anggota**

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	10

Sumber: Data Diolah, 2024

hasil pengelolaan data melalui SPSS untuk variabel kinerja anggota didapat hasil Cronbach's Alpha sebesar 0,877 > 0,60, sehingga pernyataan kinerja anggota bisa dikatakan reliabel.

**Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna Senjata**

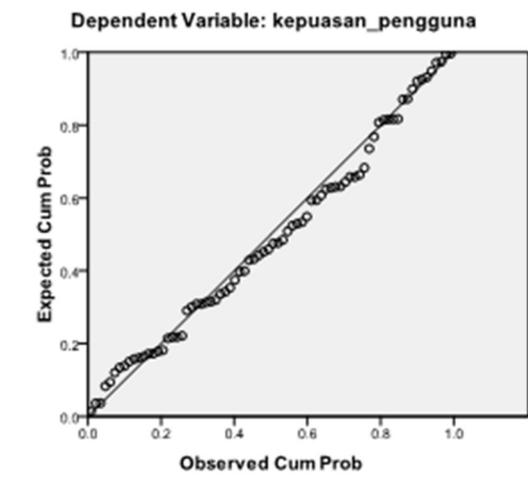
Cronbach's Alpha	N of Items
.904	10

Sumber: Data Diolah, 2024

hasil pengelolaan data melalui SPSS untuk variabel kinerja anggota didapat hasil Cronbach's Alpha sebesar 0,904 > 0,60, sehingga pernyataan kepuasan pengguna senjata api bisa dikatakan reliabel.

## Uji Normalitas

**Gambar 1. Hasil Uji Normalitas (Pola Penyebaran Plot)**



Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa data tersebar mengikuti atau berada di sekitar garis normal. Dengan demikian maka data variabel independen yaitu pelayanan perizinan, pengawasan dan kinerja anggota serta variabel dependen yaitu kepuasan pengguna senjata api yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

**Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas**

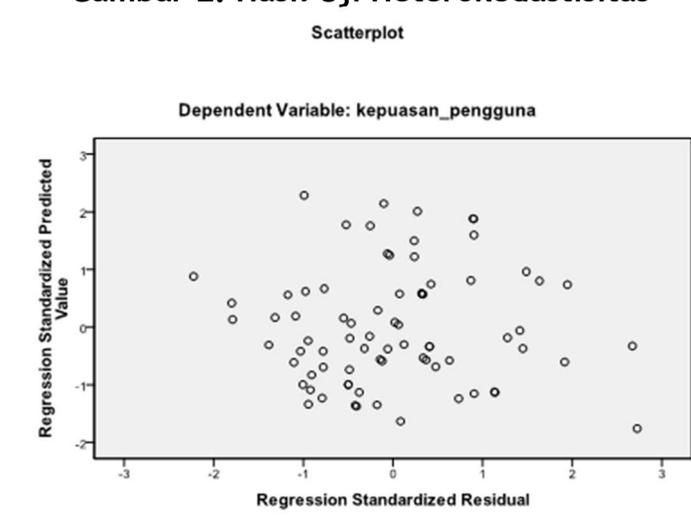
Variabel	Tolerance	VIF
Pelayanan perizinan	0,957	1,045
Hubungan kera	0,957	1,045

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Hasil di atas terlihat bahwa nilai tolerance masing-masing variabel yaitu variabel pelayanan perizinan, pengawasan dan kinerja anggota mempunyai nilai tolerance lebih besar dari 0,10 (10%). Sedangkan untuk nilai VIF secara keseluruhan kurang dari 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa antara variabel independen tidak terdapat gejala multikolonieritas.

### Uji Heterokedastisitas

**Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas**



Sumber: Data diolah, 2024

Grafik di atas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol (0) pada sumbu Y, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas.

## Uji Hipotesis

**Tabel 10. Pengujian X1 Terhadap Y**

$t_{hitung}$	$t_{tabel} (n-k-2; \alpha 0,05)$	Kondisi	Kesimpulan
2,888 (sig. 0,005)	1,993	$t_{hitung} > t_{tabel}$ (0,000 < 0,05)	Ho ditolak dan Ha diterima

Sumber: Data diolah, 2024

Dengan demikian, Ho ditolak dan Ha diterima, atau dengan kata lain pelayanan perizinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.

**Tabel 11. Pengujian X2 Terhadap Y**

$t_{hitung}$	$t_{tabel} (n-k-2; \alpha 0,05)$	Kondisi	Kesimpulan
-0,404 (sig. 0,687)	1,993	$-t_{hitung} > -t_{tabel}$ (0,687 < 0,05)	Ha ditolak dan Ho diterima

Sumber: Data Diolah, 2024

Dengan demikian, Ha ditolak dan Ho diterima, atau dengan kata lain pengawasan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.

**Tabel 12. Pengujian ZX1 Terhadap Y**

$t_{hitung}$	$t_{tabel} (n-k-2; \alpha 0,05)$	Kondisi	Kesimpulan
-1,672 (sig. 0,099)	1,993	$-t_{hitung} > -t_{tabel}$ (0,099 < 0,05)	Ha ditolak dan Ho diterima

Sumber: Data Diolah, 2024

Ha ditolak dan Ho diterima, atau dengan kata lain kinerja anggota tidak memperkuat pengaruh pelayanan perizinan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung

**Tabel 13. Pengujian ZX2 Terhadap Y**

$t_{hitung}$	$t_{tabel} (n-k-2; \alpha 0,05)$	Kondisi	Kesimpulan
1,689 (sig. 0,066)	1,993	$t_{hitung} < t_{tabel}$ (0,066 < 0,05)	Ha ditolak dan Ho diterima

Sumber: Data Diolah, 2024

Dengan demikian, Ha ditolak dan Ho diterima, atau dengan kata lain kinerja anggota tidak memperkuat pengaruh pengawasan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.

## 4.2 Pembahasan

### Pengaruh Pelayanan Perizinan Terhadap Kepuasan Pengguna Senjata Api

Pelayanan perizinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna senjata api yang ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  4,853 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (1,993) atau dengan kata lain  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , sedangkan hasil significant yang diperoleh sebesar 0,000, lebih kecil dari  $\alpha$  yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan signifikan. Variabel pelayanan perizinan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung, mengandung arti bahwa setiap dimensi X1.1, X1.2, X1.3, X1.4 dan X1.5 mampu menjelaskan kepuasan pengguna senjata api. Dengan demikian, Ho ditolak dan Ha diterima, atau dengan kata lain pelayanan perizinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan

perizinan penggunaan senjata api, maka akan semakin puas pula masyarakat yang menggunakan layanan senjata api, begitu pula sebaliknya, jika pelayanan perizinan yang tidak baik, maka akan menurunkan tingkat kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.

### **Pengaruh Pengawasan Terhadap Kepuasan Pengguna Senjata Api**

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengawasan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna senjata api, yang ditunjukkan oleh nilai  $t$ -hitung sebesar  $-0,404$  lebih besar dari nilai  $t$ -tabel pada  $n-k-2$  (1,993) atau dengan kata lain  $t$ -hitung  $>$   $t$ -tabel, sedangkan hasil significant yang diperoleh sebesar  $0,687$ , lebih besar dari  $\alpha$  yang ditentukan yaitu  $0,05$  sehingga dapat dikatakan tidak signifikan. Variabel pengawasan berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung, mengandung arti bahwa setiap dimensi X2.1, X2.2, X2.3, X2.4 dan X2.5 tidak mampu menjelaskan kepuasan pengguna senjata api. Dengan demikian,  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, atau dengan kata lain pengawasan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik pengawasan yang dilakukan, maka akan belum tentu dapat meningkatkan kepuasan pengguna senjata api, begitu pula sebaliknya, jika pengawasan yang dilakukan tidak baik, maka belum tentu menurunkan kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.

### **Kinerja Anggota Memperkuat Pengaruh Pelayanan Perizinan Terhadap Kepuasan Pengguna Senjata Api di Kepolisian Daerah Lampung**

Variabel moderasi kinerja anggota ternyata tidak memperkuat pelayanan perizinan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung, hal ini memperlihatkan jika dimensi yang ada dalam kinerja anggota yaitu Z1, Z2, Z3, Z4 dan Z5 tidak mampu memperkuat dimensi pelayanan perizinan terhadap peningkatan kepuasan pengguna senjata api. Dengan demikian,  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, atau dengan kata lain kinerja anggota tidak memperkuat pengaruh pelayanan perizinan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.

### **Kinerja Anggota Memperkuat Pengaruh Pengawasan Terhadap Kepuasan Pengguna Senjata Api di Kepolisian Daerah Lampung**

Variabel moderasi kinerja anggota ternyata tidak memperkuat pengawasan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung, hal ini memperlihatkan jika dimensi yang ada dalam kinerja anggota yaitu Z1, Z2, Z3, Z4 dan Z5 tidak mampu memperkuat dimensi pengawasan terhadap peningkatan kepuasan pengguna senjata api. Dengan demikian,  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, atau dengan kata lain kinerja anggota tidak memperkuat pengaruh pengawasan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung. Hal ini mengandung arti bahwa adanya pengawasan yang baik dan didukung oleh kinerja anggota, belum tentu mampu meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.

## **5. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis setiap variabel penelitian maka dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Variabel pelayanan perizinan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung, mengandung arti bahwa setiap dimensi X1.1, X1.2, X1.3, X1.4 dan X1.5 mampu menjelaskan peningkatan kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.
- b. Variabel pengawasan berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung, mengandung arti bahwa setiap dimensi X2.1, X2.2,

- X2.3, X2.4 dan X2.5 tidak mampu menjelaskan peningkatan kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung
- c. Variabel moderasi kinerja anggota ternyata tidak memperkuat pelayanan perizinan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung, hal ini memperlihatkan jika dimensi yang ada dalam kinerja anggota yaitu Z1, Z2, Z3, Z4 dan Z5 tidak mampu memperkuat dimensi pelayanan perizinan terhadap peningkatan kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.
- d. Variabel moderasi kinerja anggota ternyata tidak memperkuat pengawasan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung, hal ini memperlihatkan jika dimensi yang ada dalam kinerja anggota yaitu Z1, Z2, Z3, Z4 dan Z5 tidak mampu memperkuat dimensi pengawasan terhadap peningkatan kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju. Bandung.
- [2] Tjiptono, Fandy. 2011. *Total Quality Management*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- [3] J Rachman, Arifin Abdul. 2011. *Evaluasi Pembelajaran*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- [4] Mangkunegara, Anwar P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya. Bandung
- [5] Moenir. 2014. *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Gunung Agung. Jakarta.
- [6] Arief, Mts. 2014. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Bayu Media. Jakarta.
- Darmawati, D. dkk. 2016. *Hubungan Corporate Governance dan Kinerja Perusahaan*. *Simposium Nasional Akuntansi IV*. Denpasar.
- [7] Hasibuan, Malayu S.P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Bumi Aksara. Jakarta.
- [8] Mathis, Robert & Jackson, John. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid 2. Salemba Empat. Jakarta.
- [9] Hadipoerwono. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat. Jakarta
- [10] Faisal. 2015. *Dasar-dasar Manajemen Keuangan*. Cetakan Keempat. Universitas Muhammadiyah. Malang.
- [11] Rachman, Arifin Abdul. 2011. *Evaluasi Pembelajaran*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- [12] Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta.