

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PERMITTING SERVICES AND SUPERVISION ON FIREARM USERS' SATISFACTION MODERATED BY OFFICER PERFORMANCE IN THE LAMPUNG REGIONAL POLICE

By: Mixo Rival

The firearms used by the public must be obtained with permission and requirements from the police. For that, there is a need for a licensing service that has been established according to standard operational procedures and must also include supervision of firearm use to prevent mistakes in their usage. On the other hand, the performance of members is very necessary to maximize the service to achieve the main goal of firearm user satisfaction.

The goal to be achieved in this research is to analyze and explain the influence of licensing service and supervision on firearm user satisfaction at the Lampung Regional Police, as well as the role of member performance in moderating the licensing service and supervision on firearm user satisfaction at the Lampung Regional Police.

The population in this study consists of all firearm users at the Lampung Regional Police, totaling 310 people, with a sample of 76 firearm users.

The results of the research show that the licensing service variable has a significant effect on the satisfaction of firearm users at the Lampung Regional Police, the supervision variable has an insignificant effect on the satisfaction of firearm users at the Lampung Regional Police, the moderation variable of member performance does not strengthen the licensing service's effect on the satisfaction of firearm users at the Lampung Regional Police, and the moderation variable of member performance does not strengthen the supervision's effect on the satisfaction of firearm users at the Lampung Regional Police.

Keywords: Licensing Service, Supervision, Member Performance, Satisfaction of Firearm Users.

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PERIZINAN DAN PENGAWASAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SENJATA API YANG DIMODERASI OLEH KINERJA ANGGOTA DI KEPOLISIAN DAERAH LAMPUNG

**Oleh:
Mixo Rival**

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.

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.