

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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. Standar pelayanan publik, menurut Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 adalah Pemberian Pelayanan Prima Kepada Masyarakat sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan, yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.
- c. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, yang memadai.
- f. Kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.
- g. Pengawasan pimpinan.

Berdasarkan Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 adalah Pemberian Pelayanan Prima Kepada Masyarakat di atas, terlihat bahwa terdapat beberapa faktor standar dalam pelayanan publik antara lain prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana yang memadai, kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan serta pengawasan pimpinan. Pada penelitian ini, faktor yang

mempengaruhi kepuasan pengguna senjata api adalah pelayanan perizinan, pengawasan dan kinerja anggota (petugas)

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.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ratna Yulianingsih, Tuti Hartati dan Mawarta Onida Sinaga (2018), terkait kualitas pelayanan perizinan terhadap kepuasan masyarakat yang dilakukan pada DPMPTSP Kabupaten Bogor adalah kualitas pelayanan perizinan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Bogor dilihat dari hasil analisis antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki korelasi yang searah dengan kepuasan masyarakat. Variabel kualitas pelayanan mampu menciptakan hubungan yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, dalam praktek pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Kepolisian Daerah Lampung tidak seperti

yang diharapkan. Dari sisi mekanisme dan prosedur pelayanan, pelaksanaan pelayanan perizinan belum dilaksanakan sebagaimana mestinya. Hal ini bisa dilihat dari belum adanya transparansi pelayanan, baik dari prosedur pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi, waktu penyelesaian pelayanan, dan biaya yang harus dibayar oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, akibatnya pelaksanaan pelayanan perizinan belum sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga tidak ada kejelasan dan kepastian mengenai prosedur, persyaratan, rincian biaya tarif dan waktu penyelesaian pelayanan.

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. Jika pengawasan berjalan dengan baik maka pengawasan merupakan unsur paling pokok dalam menentukan keberhasilan suatu program.

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.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Achep Satria Permana dan Dwi Agustina, yang berjudul “Pengaruh Pengawasan dan Pelayanan Fasilitas *Baggage Handling System* (BHS) Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Garuda Airline Di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta”, bahwa hasil uji hipotesis secara simultan pengawasan dan pelayanan fasilitas BHS

berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Perhitungan WarpPLS 7.0 menunjukkan bahwa pengaruh hubungan yang signifikan antara pengawasan (OB dan IB) dengan kepuasan penumpang melalui pelayanan BHS adalah nilai T-stat > T-table ($6,24 > 1,96$) dan p-values < 0,05 yang berarti bahwa mempunyai pengaruh secara signifikan, sehingga kesimpulannya adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Pengawasan merupakan hal yang sangat penting dalam setiap pekerjaan baik dalam instansi pemerintahan maupun swasta. Sebab dengan adanya pengawasan yang baik maka sesuatu pekerjaan akan dapat berjalan lancar dan dapat menghasilkan suatu hasil kerja yang optimal. Semakin lancar kerja dan disertai pengawasan yang akan mendorong pegawai lebih giat dalam bekerja dan menghasilkan kerja yang baik pula, sehingga akan mampu menciptakan kepuasan bagi pengguna pelayanan senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.

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).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Eno Virgiawansyah, Bambang Budi Utomo, Rum Rosyid (2015) bahwa kinerja karyawan pada CV. Tritama Rental Mobil Pontianak dalam kategori baik berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel kinerja karyawan memiliki koefisien regresi sebesar 0,197 (bertanda positif) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan nilai thitung sebesar 2,318 dengan tingkat signifikansi 0,023 (< 0.05). Hal ini berarti bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian Hipotesis yang menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dapat diterima.

Kinerja Anggota Polri di Bidang Pelayanan Masyarakat Polda Lampung dapat dilihat dari penilaian sosiometri personel seperti tertera pada Tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1 Hasil Penilaian Sosiometri Personel

No	Aspek yang Dinilai	Rata-rata Persentase (%)
1.	Inovasi	80,15
2.	Kerjasama tim	81,10
3.	Tanggung jawab	74,81
4.	Prestasi kerja	79,15
Rata-rata Penilaian Sosiometri		78,80

Sumber: Polda Lampung, 2023.

Dilihat dari Tabel 1.1 bahwa rata-rata pencapaian terendah dari penilaian Sosiometri Personel Bidang Pelayanan Masyarakat Kepolisian Daerah Lampung yaitu aspek tanggung jawab sebesar 74,81%. Rendahnya aspek tanggung jawab ini juga memperlihatkan jika masih ada personel yang tidak bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan kepadanya, sehingga berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kepolisian Negara Republik Indonesia atau yang sering disingkat dengan Polri, dalam kaitannya dengan pemerintahan adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, yang bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggara perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia (HAM).

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. Berbicara pada penegakan hukum yang saat ini di Indonesia masih jauh dari harapan. Penegakan hukum adalah proses dilakukannya upaya untuk tegaknya atau berfungsinya norma-norma hukum secara nyata sebagai pedoman perilaku dalam lalu lintas atau hubungan-hubungan hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Ditinjau dari sudut subyeknya, penegakan hukum itu dapat dilakukan oleh subyek yang luas dan dapat pula diartikan sebagai upaya penegakan hukum itu melibatkan semua subjek hukum dalam setiap hubungan hukum. Siapa saja yang menjalankan aturan normatif atau melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dengan mendasarkan diri pada norma aturan hukum yang berlaku, berarti dia menjalankan atau menegakkan aturan 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 aksesori yang dirancang atau dimaksudkan untuk diinstal pada perangkat tersebut. Senjata api merupakan salah satu alat untuk melaksanakan tugas pokok pasukan pertahanan dan keamanan, berarti alat apa pun, baik digabungkan atau tidak, sebagaimana dikatakan Pasal 1 Butir (3) Peraturan Kepolisian

Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perizinan, Pengawasan dan Pengendalian Senjata Api Standar Kepolisian Negara Republik Indonesia, Senjata Api Non Organik Kepolisian Negara Republik Indonesia/Tentara Nasional Indonesia, dan Peralatan Keamanan yang Digolongkan Senjata Api, dinyatakan bahwa Senjata Api adalah suatu alat yang sebagian atau seluruhnya terbuat dari logam yang mempunyai komponen atau alat mekanik seperti laras, pemukul atau pelatuk, trigger, pegas, dan kamar peluru yang dapat melontarkan anak peluru atau gas melalui laras dengan bantuan bahan peledak.

Begitu juga dinyatakan dalam Perpol Nomor 1 Tahun 2022 bahwa kepemilikan dan penggunaan senjata api organik Kepolisian Negara Republik Indonesia dan senjata api non organik Kepolisian Negara Republik Indonesia/Tentara Nasional Indonesia serta peralatan keamanan yang digolongkan senjata api diberikan perizinan, pengawasan dan pengendalian oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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.

Pasal 21 Perpol Nomor 1 Tahun 2022 mengatur bahwa:

- (1) Pemberian izin kepemilikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf c, dilaksanakan dengan prosedur:

- a. pemohon mengajukan permohonan Rekomendasi izin kepemilikan kepada Kepala Kepolisian Daerah melalui Direktur Intelijen Keamanan dengan melampirkan:
 1. surat permohonan;
 2. fotokopi surat izin pemasukan atau pembelian Senjata Api Non Organik Polri/TNI dan Amunisi yang dimiliki;
 3. surat keputusan jabatan pimpinan atau penanggung jawab;
 4. fotokopi kartu tanda penduduk;
 5. surat keterangan catatan kepolisian;
 6. pasfoto berwarna dasar merah masing-masing 2 (dua) lembar dengan ukuran:
 - a) 2x3 (dua kali tiga); dan
 - b) 4x6 (empat kali enam);
 - b. Kepolisian Daerah melakukan pengecekan lapangan terhadap kebenaran identitas pemohon, jenis Senjata Api Non Organik Polri/TNI, dan/atau Amunisi, dan membuat berita acara hasil pengecekan;
 - c. setelah memenuhi persyaratan, Kepala Kepolisian Daerah dapat menerbitkan Rekomendasi;
 - d. pemohon mengajukan surat permohonan izin kepemilikan kepada Kapolri melalui Kepala Badan Intelijen Keamanan Polri dengan melampirkan persyaratan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan Rekomendasi dari Kepala Kepolisian Daerah, serta membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - e. Badan Intelijen Keamanan Polri melakukan:
 1. penelitian terhadap dokumen persyaratan; dan
 2. penerbitan izin kepemilikan dalam bentuk Buku Pas.
- (2) Buku Pas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e angka 2, harus didaftarkan kepada Kepolisian Daerah setempat paling lambat 7 (tujuh)

hari kerja setelah penerbitan izin dan penyerahan Senjata Api Non Organik Polri/TNI.

- (3) Pengecekan lapangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dapat dilakukan oleh Kepolisian Resor atau Kepolisian Sektor atas permintaan Kepolisian Daerah.

Berkaitan dengan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam tentang pelayanan perizinan dan pengawasan terhadap kepuasan, yang dituangkan dalam Tesis dengan judul: **“Analisis Pengaruh Pelayanan Perizinan dan Pengawasan Terhadap Kepuasan Pengguna Senjata Api Yang Dimoderasi Oleh Kinerja Anggota di Kepolisian Daerah Lampung”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah tersebut di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan perizinan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung?
2. Bagaimana pengaruh pengawasan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung?
3. Bagaimana peranan kinerja anggota dalam memoderasi pelayanan perizinan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung?
4. Bagaimana peranan kinerja anggota dalam memoderasi pengawasan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Agar tujuan penelitian dapat tercapai, maka penulis membuat ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Ruang Lingkup Subjek. Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah pelayanan perizinan, pengawasan, dan kepuasan pengguna senjata api.

2. Ruang lingkup Objek. Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat penerima izin penggunaan senjata api pada Kepolisian Daerah Lampung.
3. Ruang Lingkup Tempat. Ruang lingkup tempat dalam penelitian ini adalah Jl. Terusan Ryacudu No. 1 Way Hui, Kecamatan Jati Agung, Kabupaten Lampung Selatan, Lampung.
4. Ruang Lingkup Waktu. Waktu yang ditentukan untuk melaksanakan penelitian ini adalah pada bulan Oktober 2024 sampai selesai dengan jadwal penelitian (time line) sebagai berikut:

Tabel 1.2 Jadwal Penelitian

Aktivitas	Waktu 2024-2025															
	Oktober				November				Desember				Januari			
Minggu ke	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Penyusunan proposal	■	■														
Studi pustaka		■	■													
Analisis data			■	■	■	■	■	■								
Perancangan data					■	■	■	■	■	■	■	■				
Implementasi data			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Pengujian data									■	■	■	■				
Perbaikan data													■	■	■	■
Penyusunan laporan					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

5. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian
Ruang lingkup ilmu penelitian adalah ilmu manajemen sumber daya manusia yang meliputi pelayanan perizinan, pengawasan dan kepuasan pengguna senjata api.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan permasalahan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh pelayanan perizinan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.
2. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh pengawasan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.

3. Untuk menganalisis dan menjelaskan peran kinerja anggota memoderasi pelayanan perizinan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.
4. Untuk menganalisis dan menjelaskan peran kinerja anggota memoderasi pengawasan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pembanding antara ilmu-ilmu manajemen (secara teori) dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan (praktek), khususnya mengenai topik berkaitan dengan pelayanan perizinan, pengawasan, kinerja anggota dan kepuasan pengguna senjata api, sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan dapat lebih memajukan ilmu manajemen yang sudah ada untuk diterapkan pada dunia usaha secara nyata serta dapat menguntungkan semua pihak.

2. Manfaat Empiris

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan serta bukti empiris mengenai pengaruh pelayanan perizinan, pengawasan terhadap kepuasan pengguna senjata api yang dimoderasi oleh variabel kinerja anggota.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan landasan teori yang berisikan tentang masalah yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data serta pengujian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**