

LAPORAN

SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) BP BATAM

TIM PENELITI

UNIVERSITAS PUTERA BATAM

TAHUN 2018



LAPORAN

SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) BP BATAM

TIM PENELITI

UNIVERSITAS PUTERA BATAM

TAHUN 2018

KATA PENGANTAR

Untuk meningkatkan mutu pelayanan, BP Batam sebagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan public melaksanakan kegiatan survey kepuasan masyarakat setiap tahun. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

PTSP BP Batam merupakan salah satu bentuk pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh BP Batam dalam hal perizinan. Peraturan Mentri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 tahun 2017 tentang Penyelenggaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, pasal (1) mendefinisikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang PTSP Batam	
1.2 Maksud Dan Tujuan	5
1.3 Ruang Lingkup	6
1.4 Tim Survey	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Pelayanan Publik	10
2.2 Unsur Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Survey	10
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tahap Survei	20
3.2 Ruang Lingkup	20
3.3 Populasi dan Sampel	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data	22
3.5 Analisis dan Validasi Data	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Hasil	29
4.2 Pembahasa	87
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	114
5.1 Biaya	114
4.2 Jadwal Kegiatan	114

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

BABI

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG PTSP BP BATAM

Keberadaan BP Batam diawali dari Keppres 74/1971 yang menetapkan kawasan Batuampar di Pulau Batam sebagai daerah industri berstatus entreport partikulir. Selanjutnya pada 22 Nopember 1973 Presiden menerbitkan Keppres 41/1973 tentang Daerah Industri Pulau Batam yang mengintrodusir Otorita Batam, sebuah lembaga yang berkuasa dan bertanggung jawab atas pengembangan dan pertumbuhan Daerah Industri Pulau Batam. Sejak adanya Keprres 41/1973 tersebut, Pemerintah mengelontorkan APBN untuk membangun Batam, menerbitkan berbagai peraturan yang mendukung, hingga memanggil para sarjana dan ahli untuk membangun kawasan industri Batam.

Hasilnya, Batam yang semula hanyalah pulau kosong yang tidak layak huni dan tidak tersedia infrastruktur yang memadai, bahkan dijuluki ghost island (D. Octarevia, 2003) menjadi daerah primadona investasi pada dekade 1980-an hingga awal Tahun 2000an. Selanjutnya berdasarkan UU Nomor 36/2000 juncto.

Nomor 44/2007, yang ditindak-lanjuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 46/2007 Otorita Batam diubah menjadi Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam (BP Batam). Dalam karyanya bagi Batam, dengan segala keterbatan dan pembatasannya, BP Batam telah berhasil membangun Batam, sehingga ia diadopsi untuk diterapkan pada daerah lain, yaitu BP Sabang, BP Bintan, dan BP Karimun.

Peraturan Mentri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 tahun 2017 tentang Penyelenggaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, pasal (1) mendefinisikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah yang selanjutnya disingkatPTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Sebagai salah satu pemberi layanan public, BP Batam memberikan layanan perizinan PTSP yang terletak di Mall Pelayanan Publik di Batam Center.

Bentuk perizinan yang dilakukan oleh PTSP BP diantaranya Izin Peralihan Hak, Balik Nama Gambar PL, Rekomendasi HAT, Endorse (UWTO, IPH, SPJ), Perpanjangan HAT, Revisi PL, Dokumen Pengganti, Pecah/Gabungan PL, Penerbitan PL, Endrose PL, Pematangan Lahan, Fatwa Planologi, Perubahan Peruntukan, Titik Reklame, Penggunaan ROW, izin ROW utilitas dan Uji Laboratorium, dan masih banyak lagi yang jika diurutkan ada kurang lebih 117 perizinan yang disediakan oleh PTSP BP Batam.

Bentuk layanan perizinan tersebut merupakan gabungan dari Badan Koordinasi Penanaman Modal, Direktorat Lalu Lintas Barang, Direktorat Perancangan Teknik, Kantor Pengelolaan Lahan. Prioritas BP Batam yaitu salah satunya meningkatkan investasi, perkembangan industry, pengembangan pariwisata.

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

1.2.1 MAKSUD

٠

ŧ.

٠

٠

Maksud Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaran pelayanan public PTSP BP Batam adalah sebagai sarana dalam mengetahui mutu pelayanan PTSP BP Batam dalam memberikan pelayanan publik. Selain itu, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maksuddilaksanakannya survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di rumah susun BP Batam, dimaksudkan untuk:

- Mengetahui kelemahan atau kekuatan PTSP BP Batam sebagai unit penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan di bidang perizinan.
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkahperbaikan pelayanan perizinan PTSP BP Batam.

 Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di PTSP BP Batam dalam memberikan pelayanan perizinan.

1.2.2 TUJUAN

.

-

=

Pada sisi lain, tujuan utama survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PTSP BP Batam yaitu mengacu pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25.MPAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasaan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Ada 9 ruang lingkup tentang kepuasan pelanggan, yaitu:

- Mengetahui Persyaratan PTSP BP Batam dalam memberikan layanan public terkait dengan perizinan.
- Mengetahui prosedur PTSP BP Batam dalam memberikan layanan public terkait dengan perizinan.
- Mengetahui Waktu Pelayanan PTSP BP Batam dalam memberikan layanan public terkait dengan perizinan.
- Mengetahuo Biaya/tariff PTSP BP Batam dalam memberikan layanan public terkait dengan perizinan.
- Mengetahui Produk Spesifikasi atau Jenis Pelayanan PTSP BP Batam dalam memberikan layanan public terkait dengan perizinan.
- Mengetahui Kompetensi Pelaksanaan PTSP BP Batam dalam memberikan layanan public terkait dengan perizinan.
- Mengetahu Perilaku Pelaksana PTSP BP Batam dalam memberikan layanan public terkait dengan perizinan.
- Mengetahui Maklumat Pelayanan PTSP BP Batam dalam memberikan layanan public terkait dengan perizinan.
- Mengetahui Penanganan pengaduan, saran, dan masukan PTSP BP Batam dalam memberikan layanan public terkait dengan perizinan

1.3. TIM SURVEY

Tabel 1.1 Nama-nama Tim Survey

NO	NAMA	STATUS	POSISI
1	Angel Purwanti, S.Sos., M.I.Kom	DOSEN	Ketua Survey
2	Dr. Realize, S.Kom., M.SI	DOSEN	Sekretaris survey
3	Emil Eka Putra, S.S., M.Hum	DOSEN	Koordinator survey
4	Andi Maslan, S.T., M.SI	DOSEN	Pengolah Data
5	Sukadamai Gea, S.Sos., M.Si	DOSEN	Pembantu Lapangan
6	Anggia Dasa Putri, S.Kom., M.Kom	DOSEN	Pembantu Lapangan
7	Raymond, S.E., M.Sc	DOSEN	Pembantu Lapangan
8	Haposan Banjar Nahor, S.E., M.SI	DOSEN	Pembantu Lapangan
9	Rico Adrial, S.Si., M.Si	DOSEN	Pembantu Lapangan
10	Yulia, S.Kom., M.Kom	DOSEN	Pembantu Lapangan
11	Ardhiya Annisa Ardhy	Mahasiswa	Petugas Survey
12	Dayanti	Mahasiswa	Petugas Survey
13	Putri Azzimatul	Mahasiswa	Petugas Survey
14	Mawar	Mahasiswa	Petugas Survey
5	Karlina	Mahasiswa	Petugas Survey
6	Desi Ratna Sari Nainggolan	Mahasiswa	Petugas Survey

17	Alfannisa Annurrallah Fajrin	Mahasiswa	Petugas Survey
18	Aristo Munandar	Mahasiswa	Petugas Survey
19	Indra	Mahasiswa	Petugas Survey
20	Yopi	Mahasiswa	Petugas Survey

BAB II

TINJAUAN TEORITIK

2.1. TINJAUAN PELAYANAN PUBLIK

.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Setiap organisasi pemerintahan pada hakekatnya adalah pemberi pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyaraakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 2002).

Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat (publik) merupakan hal penting yang mempengaruhi kinerja kompetitif, kualitas dan produktivitas suatu organisasi pemerintahan. Albrecht dalam Sedarmayanti, (2004:78) mendefinisikan pelayanan sebagai "...a total oranizational approach thatmakes quality of service as preceived by the customer, the number one driving force for operation of the business". Pelayanan merupakan suatu pendekatan organisasi total yangmenjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengorganisasian bisnis.

Gasperz dalam Sedarmayanti (2004:78-79) mengemukakan sejumlah kriteria yang menjadi ciri pelayanan atau jasa sekaligus membedakannya dengan barang, yaitu:

- 1. Pelayanan merupakan output tak berbentuk (intangible output)
- Pelayanan merupakan output variabel, tidak standar.
- Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.
- Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan.

- Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan.
- Keterampilan personel "diserahkan" atau diberikan secara langsung kepada pelanggan.
- Pelayanan tidak dapat diproduksi secara masal.

- Membutuhkan pertimbangan probadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.
- 9. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya.
- 10. Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan.
- 11. Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subyektif.
- Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses.
- 13. Option penetapan harga lebih rumit.

Pelayanan yang baik sulit untuk dapat diketahui ketika pelanggan merasakan atau melihatnya. Sedarmayanti (2004:79) mengemukakan bahwa pada banyak organisasi, kualitas pelayanan dipengaruhi secara signifikan oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang berinteraksi dengan pelanggan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka perlu diupayakan peningkatan profesionalisme sumber daya manusia melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan dan keahlian serta sikap agar dapat lebih bekualitas.

Dengan demikian diharapkan organisasi dapat memberikan pelayanan yang terbaik atau yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan keunggulan daya saing dan memuaskan masyarakat pelanggan. Sedarmayanti (2004:76) juga menyatakan bahwa membangun pelayanan prima harus dimulai dari mewujudkan atau meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan terbaik, mendekati sesuai atau melebihi standar pelayanan yang ada.

Selanjutnya Sedarmayanti (2004:79) mengemukakan bahwa ukuran pelayanan dilukiskan pada dimensi pelayanan pelanggan, yaitu:

- Fasilitas dan peralatan fisik;
- Perhatian;
- Bantuan tepat pada waktunya;
- Keyakinan pengetahuan tenaga kerja;
- Kinerja dapat diandalkan dan tepat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN Nomor 81 Tahun 1993) tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, mengemukakan bahwa pelayanan umum (publik) adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam pengertian pelayanan masyarakat tersebut secara kongkrit mengandung beberapa hal, yaitu; pertama, bahwa pelayanan itu merupakan salah satu tugas utama pemerintah maupun pelaku bisnis. Kedua, objek yang dilayani adalah masyarakat (publik), dan ketiga, bentuk layanan itu berupa barang dan jasa yang sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat serta peraturan perundang-undangan.

.

.

Masyarakat adalah himpunan sekelompok anggota yang mempunyai ikatan sosial, ekonomi, tujuan, cita-cita tertentu. Dalam kehidupan bermasyarakat ada kepentingan individu atau golongan dan kepentingan bersama (umum atau publik). Kepentingan umum merupakan himpunan kepentingan pribadi yang sama dari suatu masyarakat dalam suatu wilayah (negara). Dengan demikian, pelayanan masyarakat (public services) dapat diartikan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat terutama yang berkaitan dengan kepentingan umum dan kepentingan golongan atau individu dalam bentuk barang dan jasa. (Sianipar, 1999:2). Hakekat pelayanan umum (publicservices), adalah:

- Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.

 Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. (Kepmenpan, Nomor 18 Tahun 1993)

Pelayanan umum (public services) dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Pelayanan umum (public services) harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- Pengaturan bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
- Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Kepmenpan Nomor 18 Tahun 19993).

Memperhatikan arti tentang pelayanan umum, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan umum (public services). Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan olehmasyarakat dalam segala bidang. Thoha dalam Sedarmayanti (2004:84) memberikan pengertian tentang pelayanan masayarakat (public services) sebagai suatu usaha yang dialakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi

tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN Nomor 18 Tahun 1993), bahwa pemberianpelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya perlu ditingkatkan secara terus menerus sesuai dengan sasaran pembangunan. Dalam keputusan tersebut ditetapkan delapan sendi pelayanan yang harus dapat dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum. Kedelapan sendi tersebut adalah:

Kesederhanaan

.

Kesederhanaan pelayanan mengandung arti bahwa tata cara/prosedur pelayanan umum dapat diterapkan secara lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilakukan.

Kejelasan dan kepastian

Pelayanan yang mengandung kejelasan dan kepastian antara lain tentang tata cara/prosedur, persyaratan, penanggung jawab, biaya/tarif, waktu penyelesaian, hak dan kewajiban pemberi/penerima pelayanan. Artinya, tertera dengan jelas waktu pelayanan, berapa dan bagaimana syarat pelayanan, dicantumkan jam kerja kantor untuk pelayanan masyarakat, jadwal dan pelaksanaan pelayanan, pengaturan tarif dan penerapannya harus sesuai dengan peraturan yang berlaku. Terdapat pengaturan tugas dan penunjukkan petugas sesuai dengan keahlian yang dimiliki pegawai.

Keamanan

Dalam hal keamanan pelayanan, mengandung arti mulai dari proses sampai dengan hasil pelayanan memenuhi kualitas teknis (aman) dan dilengkapi dengan jaminan purna pelayanan secara administratif (pencatatan dokumentasi, tagihan) serta jaminan purna pelayanan secara teknis. Selain itu, dilengkapi dengan sarana dan prasarana pelayanan yang dimanfaatkan secara optimal.

Keterbukaan

Keterbukaan adalah sendi berikutnya yang harus dilakukan dalam pelayanan. Hal ini mengandung arti bahwa segala informasi yang berkaitan dengan pemberian pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka. Dalam keterbukaan ini mencakup upaya publikasi, artinya penyebaran informasi yang dilakukanmelalui media atau bentuk penyuluhan tentang adanya pelayanan yang dimaksud.

5. Efisiensi.

Efisiensi dalam pelayanan mengandung arti bahwa persyaratan pelayanan ditujukan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan.

6. Ekonomis.

=

.

Ekonomis dalam pelayanan mengandung arti kewajaran dalam penetapan biaya, disesuaikan dengan nilai bawang dan jasa pelayanan dan tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku.

7. Keadilan yang merata

Keadilan yang merata mengandung arti pelayanan harus diupayakan untuk dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat melalui distribusi yang adil dan merata.

8. Ketepatan waktu.

Ketepatan waktu mengandung arti bahwa organisasi harus dapat melayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan aturan yang berlaku. Disamping itu petugas hendaknya tanggap dan peduli dalam memberi pelayanan, termasuk disiplin dan kemampuan melaksanakan tugas. Dari segi etika keramahan dan sopan santun juga perlu diperhatikan.

Sedarmayanti (2004:87) mengemukakan bahwa pelayanan umum (publicservices) akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukungoleh beberapa faktor antara lain kesadaran pimpinan dan pelaksana, adanya aturan yang memadai, organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamik, pendapatan karyawan cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum, kemampuan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggungjawabkan, dan tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk atau pekerjaan pelayanan.

Bicara pelayanan tidak terlepas dari kualitas. Dalam rangka menyiapkan suatu pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan yang diharapkan perlu berdasarkan pada sistem kualitas yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu. Suatu masyarakat pelanggan, akan selalu bertitik tolak kepada pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Fitzsimmons (1994:190) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauhmana kualitas dari pelayanan, dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu:

.

- Reliability, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenispelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
- Responsiveness, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen danmemberikan pelayanan yang cepat.
- Assurance, pengetahuan atau wawasan, kesopan-santunan, kepercayaan diridari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.
- Emphaty, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan,memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
- Tangibles, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, sepertiperalatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Selanjutnya, Zethaml dalam Sedarmayanti (2004:90) menyatakan bahwa tolok ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi, yaitu:

- 1. Tangibles, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- Reliability, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakanpelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen, bertanggung jawabterhadap mutu pelayanan yang diberikan.
- Competence, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baikoleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginankonsumen, serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

 Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaanmasyarakat.

=

- Security, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagaibahaya dan resiko.
- 8. Acces, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- Communications, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara,keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- Understanding the customer, melakukan segala usaha untuk mengetahuikebutuhan pelanggan.

Organisasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, hendaknya selalu berfokus kepada pencapaian pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan diharapkan dapat diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan/ masyarakat. Menerapkan prinsip menyiapkan kualitas pelayanan sebaik mungkin, perlu dilakukan untuk dapat menghasilkan kinerja secara optimal, sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat, dimana yang penting untuk dilakukan adalah kemampuan membentuk layanan yang dijanjikan secara tepat dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan serta perhatian pada masyarakat/pelanggan. Disamping itu, untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang didasarkan pada sistem kualitas memiliki cara atau karakteristik tertentu, antara lain dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus.

Mewujudkan pelayanan prima atau pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pelanggan memerlukan upaya peningkatan profesionalisme sumber daya manusia disamping perbaikan sarana dan prasarana sistem dari prosedur yang dilaksanakan, jasa yang diberikan dan hal lainnya. Pelayanan terbaik kepada masyarakat pelanggan/pengguna jasa dapat dilaksanakan mendekati, sesuai atau melebihi standar pelayanan yang telah ditentukan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka perlu dibuat perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi program untuk memberi arah anggota organisasi dalam mencapai keberhasilan tujuan organisasi.

2.2 UNSUR KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI VARIABEL SURVEI

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayaagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

Prosedur

Prosedur adalah tatacara pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Biaya/tariff

Biaya tariff adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat

Produk Spesifikasi atau Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi atau jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan gasil dari setiap spesifikasi jenis pelayana

Kompetensi Pelaksanaan

Kompetensi pelaksanaan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanaan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

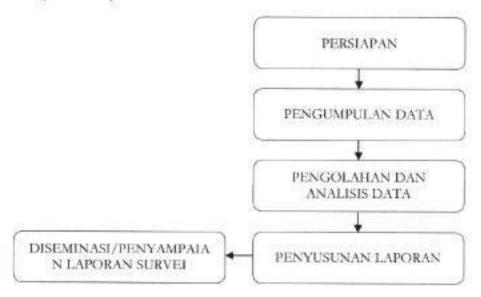
Sarana dan Prasaranan.

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

METODE PENELITIAN

3.1. TAHAP SURVEI

Tahapan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Susun BP Batam dapat dilihat pada Gambar 1 di bawah ini.



Gambar 3.1 Tahapan Pelaksanaan Survei

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PTSP BP Batam dimulai dari tahap persiapan. Dalam tahap persiapan ini, peneliti menyusun proposal survei dengan cara mempelajari berbagai referensi terkait survei kepuasan masyarakat dan pengukuran mutu Pelayanan. Tahap selanjutnya adalah menyusun instrumen survei, melakukan pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, penyusunan laporan survei, dan diseminisasi/Penyampaian laporan survei dan publikasi.

3.2 RUANG LINGKUP

= =

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

...

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah tentang pengukuran persepsi dan harapan masyarakat selaku pengguna jasa terhadap pelayanan PTSP BP Batam. Ruang lingkup pelayanan yang di survey antara lain:

- 1) Badan Koordinasi Penanaman Modal;
- Direktorat Lalu Lintas Barang;
- 3) Direktorat Perancangan Teknik;
- 4) Kantor Pengelolaan Lahan;
- 5) Front Office dan Back Office.

Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan Maret - Agustus 2018.

3.3 POPULASI DAN SAMPEL

Populasi dalam kegiatan survey ini yaitu pengunjung PTSP BP Batam yang melakukan kegiatan permohonan perizinan di PTSP BP Batam. Data pengunjung yang di gunakan selama satun tahun terakhir yaitu data pengunjung tahun 2017 yang berjumlah 31597 pengunjung.

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n – Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi / Jumlah penghuni Rumah Susun BP Batam

e - Kelonggaran Pengambilan Sampel

Berdasarkan hitungan rumus slovin dengan nilai e=5% diperoleh data sampel yaitu 394.999 disetarakan menjadi 395.

Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 395 yang akan diseberkan menggunakan teknik random sampling, dimana kuesioner yang dibagikan secara acak pada pengunjung PTSP selama pengambilan data berlangsung.

3.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data menggunakan data primer, yaitu adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Data primer diperoleh melalui:

Wawancara

Teknik pengumpulan data ini digunakan pertanyaan secara lisan kepada narasumber. Wawancara yang dilakukan tanya-jawab dengan seseorang untuk mendapat keterangan akan suatu hal atau masalah. Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan bertanya jawab secara lisan terhadap pelanggan atau pasien yang di anggap ada kaitannnya dengan penelitian survey.

Kuisioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan secara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya Sugiyono (2012:142). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner yang di gunakan merupakan jenis kuesioner yang terbuka.

3.5 ANALISIS DAN VALIDASI DATA

3.5.1 Analisis Data Kuantitatif

Metode yang digunakan yaitu metode survey dengan pendekatan Analisis Statistik Deskriptif. Analisis data deskriptif banyak digunakan untuk mengkaji gambaran satu variable, misalkan profil perusahaan, kelompok kerja, kelompok konsumen, dan subjek lain, tentang karakteristiknya seperti besar, komposisi, efesiensi, kesukaan, dan lain-lain (Murti Sumiarni dan Salamah Wahyuni, 2006: 101).

Statistik deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2009: 206).

Menurut Kountur (2007: 197) teknik statistic yang pada umumnya digunakan untuk anlisis data deskriptif adalah:

- Tabel (distribusi frekuensi).
- Grafik (bar, pie dan histogram).
- c. Ukuran rata-rata (mean, median dan mode).

Analasis deskriptif digunakan untuk mengetahui apakah nilai dari variable penelitian merupakan dalam kategori: sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Uji Validitas dan Reliabilitas Atribut

Pengujian validitas terhadap kucsioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi*ProductMoment*.

2. Analisis Univariat

Analisis ini dilakukan untuk melihat standar deviasi, rata-rata (mean)distribusi frekuensi, meliputi analisis sosiodemografi dan karakteristik responden, analisis kinerja pelayanan, analisis kesenjangan, dananalisis kuadran.

a. Analisis Sosio demografi dan Karakteristik responden

Analisis inidilakukan untuk mendapatkan gambaran secara umum sosio demografi dan karakteristik masyarakat. Metodes tatistik yang digunakanan adalah distribusi frekuensi,yang tujuannya untuk mengetahui besarnya jumlah responden dalam kategori yang telah ditentukan.

b. AnalisisKualitasPelayanan

Analisis kualitas pelayanan bertujuan untukmengetahui tingkat kepuasan responden terhadap dimensipelayanan yang ditanyakan. Metodestatistik yang digunakan adalahrata- rata(mean) dan standar deviasi dengan menggunakan bantuan software SPSS Versi 21.

c. AnalisisKesenjangan

Analisis dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat kesenjangan antara tingkat harapan/ekspektasi penghuni dengan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yangditerima. Metode statistikyang digunakan adalah rata-rata (mean) dari expected score, perceived score yang berasal dari penilaian responden. Nilai kesenjangan diperoleh dari selisih antara expected score dengan perceived score.

3. Standar Deviasi

Standar deviasi atau simpangan baku adalah ukuran sebaran statistik yang paling lazim. Singkatnya "mengukur bagaimana nilai-nilai data tersebar. Simpangan baku didefinisikan sebagai akarkuadrat varians Simpangan baku merupakan bilangan taknegatif, dan memiliki satuan yang sama dengan data Misalnya jika suatu data diukur dalam satuan meter, maka simpangan baku juga diukur dalam meterpula (Singgih, 2004). Lebih lanjut Sugiyono(2002) menambahkan bahwa Standar deviasi ini mengukur seberapa luas penyimpangan nilai data tersebutdari nilai rata-ratanya.

3.5.2 Analisis Dan Validasi Data Kualitatif

1) Analisis Domein

Analisis domein dilakukan terdapat data yang diperoleh dari pengamatan berperan serta dan wawancara atau pengamatan deskriptif yang terdapat dalam catatan lapangan, yang dapat dilihat di buku lampiran.

Analisis Taksonomi

Setelah selesai analisis domein, dilakukan pengamatan dan wawancara terfokus berdasarkan fokus yang sebelumnya telah dipilih oleh Penulis.

3) Analisis Tema

Analisis tema merupakan seperangkat prosedur untuk memahami secara holistik pemandangan yang sedang diteliti. Sebab setiap kebudayaan terintegrasi dalam beberapa jenis pola yang lebih luas.

Menurut Sugiyono (Sugiyono 2007:267), validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti.

Dengan demikian, data yang valid adalah data "yang tidak berbeda" antar data yang dilaporkan oleh Penulis dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

- Validitas internal berkenaan dengan derajat akurasi desain penelitan dengan hasil yang dicapai. Validitas Internal meliputi Uji Validitas (Cek triangulasi), dan Uji Depandability (Pengecekan Ulang secara keseluruhan).
- Validitas eksternal berkenaan dengan derajat akurasi apakah hasil penelitian dapat digeneralisasikan atau diterapkan pada populasi di mana sampel tersebut di ambil. Validitas Ekternal meliputi Uji Transferbality (Ketepatan) dan Uji Konfirmasi.

3.5.3 Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masingmasing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 yang di pecah menjadi 16 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot Nilai rata-rata tertimbang = Jumlah Botot / Jumlah unsur

Gambar 3.2 Bobot Nilai rata-rata tertimbang

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai ratarata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

SKM = Total dari nilai persepsi per unsur x Nilai Penimbang Total unsur yang terisi

Gambar 3.3 Nilai SKM

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan x 25

Gambar 3.4 Nilai Konversi

Tabel 3.4. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval		Nilai Interval		Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan		
1.000	1.00	2	1.75	25	-	43.75	D	Kurang Bagus
2.000	1.76	-5	2.51	43.8		62.50	С	Cukup Bagus
3.000	2.51		3,25	62.5	-	81,26	В	Bagus
4.000	3.25		4.00	81.3	•	100	A	Sangat Bagus

3.5.4 Perangkat Pengolahan

- Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel).
- b. Pengolahan secara manual
 - Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 16, dimana dari 16

pertanyaan tersebut, mengandung 16 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:
- terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata- rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,0625 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
- Nilai survey pelayanan Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan,
 ke 16 unsur dari nilai ratarata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

3.5.5 Pengujian Kualitas Data

۰

۰

.

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. HASIL DATA

.

.

- 4.1.1. Hasil Data Kuantitatif
- 4.1.1.1 Subdit Penanaman Modal
- A. Analisis Deskriptif Subdit Penanaman Modal
- a. Analisis Profil Responden

Tabel 4.1 Profil Responden Subdit Penanaman Modal

	Frequency	Percen t	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penanaman Modal Asing	16	21.9	21.9	21.9
Pengambilan Dokumen	57	78.1	78.1	100.0
Total	73	100.0	100.0	2032/2006

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah responden yang berkunjung di pada bidang PENANAMAN MODAL ASING sebanyak 16 orang dengan persentase 21.9% dan yang melakukan PENGAMBILAN DOKUMEN sebanyak 57 orang dengan persentase 78.1%.

b. Analisis Responden berdasarkan Umur.

Tabel 4.2 Umur Responden Subdit Penanaman Modal

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-25 Tahun	16	21.9	21.9	21.9
26-30 Tahun	25	34.2	34.2	56.2
31-35 Tahun	7	9.6	9.6	65.8
36-40 Tahun	8	11.0	11.0	76.7
41-45 Tahun	4	5.5	5.5	82,2
>45 Tahun	13	17.8	17.8	100.0
Total	73	100.0	100.0	100.0

Dari table diatas bahwa respoden yang berkunjung di PTSP berdasarkan UMUR 20-25 tahun sebanyak 16 orang dengan persentase sebesar 21.9%, UMUR 26-30 tahun sebanyak 25 orang dengan persentase sebesar 34.2%, UMUR 31-35 tahun sebanyak 7 orang dengan persentase sebesar 9.6%, UMUR 36-40 tahun sebanyak 8 orang dengan persentase sebesar 11.0%, UMUR 41-45 tahun sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 5.5% dan UMUR lebih dari 45 tahun sebanyak 13 orang dengan persentase 17.8%.

c. Analisis Responden berdasarkan Jenis Kelamin.

.

.

Tabel 4.3 Jenis Kelamin Subdit Penanaman Modal

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	39	53.4	53.4	53.4
Perempuan	34	46.6	46.6	100.0
Total	73	100.0	100.0	17.85570

Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa jenis kelamin LAKI-LAKI sebanyak 39 orang dengan persentase sebesar 53.4%, dan PEREMPUAN sebanyak 34 orang dengan persentase 46.6%.

d. Analisis Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.

Tabel 4.4 Pendidikan Subdit Penanaman Modal

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP/SLTP	2	2.7	2.7	2.7
Dip	SLTA	26	35.6	35.6	38,4
	Diploma	12	16.4	16.4	54.8
	S1 Sarjana	33	45.2	45.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	- CWV-25h

Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa pendidikan responden tingkat SMP/SLTP sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 2.7%, tingkat SLTA sebanyak 26 orang dengan persentase 35.6%, tingkat DIPLOMA sebanyak 12 orang dengan persentase sebesar 16.4%, dan SARJANA sebanyak 33 orang dengan persentase sebesar 45.2%.

e. Analisis Responden berdasarkan Pekerjaan.

Tabel 4.5 Pekeriaan Subdit Penanaman Modal

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	1	1.4	1.4	1.4
	Petani/Nelayan	48	65.8	65.8	67.1
	Pedagang	14	19.2	19.2	86.3
		2	2.7	2.7	89.0
		7	9.6	9.6	98.6
		1	1.4	1.4	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pekerja responden PNS sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 1.4%, PETANI/NELAYAN sebanyak 48 orang dengan persentase sebesar 65.8%, PEDAGANG sebanyak 14 orang dengan persentase sebesar 19.2%.

- B. Analisis Kepuasan Pelanggan yang berkunjung Pada Subdit Penanaman Modal
- a. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Subdit Penanaman Modal

Tabel 4.6 Persyaratan Penanaman Modal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	10	13.7	13.7	13.7
Mudah	Cukup Mudah	28	38.4	38.4	52.1
	Mudah	31	42.5	42.5	94.5
	Sangat Mudah	4	5.5	5.5	100.0
	Total	73	100.0	100.0	100000

Dari tabel diatas dapat dijelaskan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam menurut responden bahwa 10 orang menyatakan TIDAK MUDAH dengan persentase sebesar 13.7%, CUKUP MUDAH sebanyak 28 orang dengan persentase sebesar 38.4%, MUDAH sebanyak 31 orang dengan persentase sebesar 42.5%, dan SANGAT MUDAH sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 5.5%.

b. Prosedur atau tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Subdit Penanaman Modal

Tabel 4.7 Prosedur Penanaman Modal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	8	11.0	11.0	11.0
	Cukup Mudah	31	42.5	42.5	53.4
	Mudah	31	42.5	42.5	95.9
	Sangat Mudah	3	4.1	4.1	100.0

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Mudah	8	11.0	11.0	11.0
Cukup Mudah Mudah	31	42.5	42.5	53.4
	31	42.5	42.5	95.9
Sangat Mudah	3	4.1	4.1	100,0
Total	73	100.0	100.0	1,001,0

Dari tabel diatas dapat dijelaskan prosedur atau tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam menurut responden bahwa 8 orang menyatakan TIDAK MUDAH dengan persentase sebesar 11.0%, CUKUP MUDAH sebanyak 31 orang dengan persentase sebesar42.5%, MUDAH sebanyak 31 orang dengan persentase sebesar 42.5%, dan SANGAT MUDAH sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 42.5%, dan SANGAT MUDAH sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 4.1%.

.

*

.

.

.

.

2

c. Jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Subdit Penanaman Modal

Tabel 4.8 Waktu Pelayanan Penanaman Modal

	Frequency	Percen t	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Cepat	12	16.4	16,4	16.4
Cukup Cepat Cepat Sangat Cepat	41	56.2	56.2	72.6
	16	21.9	21.9	94.5
	4	5,5	5.5	100.0
Total	73	100.0	100.0	0.00000

Dari tabel diatas dapat dijelaskan jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 12 orang menyatakan TIDAK CEPAT dengan persentase sebesar 16.4%, CUKUP CEPAT sebanyak 41 orang dengan persentase sebesar 56.2%, CEPAT sebanyak 16 orang dengan persentase sebesar 21.9%, dan SANGAT CEPAT sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 5.5%.

d. Biaya/Tarif

Tabel 4.9 Biaya/Tarif Penanaman Modal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Wajar Cukup Wajar Wajar Sangat Wajar	Tidak Wajar	1	1.4	1.4	1.4
	13	17.8	17.8	19.2	
	51	69.9	69.9	89.0	
	8	11.0	11.0	100.0	
	Total	73	100.0	100.0	2000

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kewajaran biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 1 orang menyatakan TIDAK WAJAR dengan persentase sebesar 1.4%, CUKUP WAJAR sebanyak 13 orang dengan persentase sebesar 17.8%, WAJAR sebanyak 51 orang dengan persentase sebesar 69.9%, dan SANGAT WAJAR sebanyak 8 orang dengan persentase sebesar 11.0%.

e. Kepastian biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Subdit Penanaman Modal

Tabel 4.10 Biaya Subdit Penanaman Modal

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Pasti	3	4.1	4.1	4.1
Cukup Pasti Pasti Sangat Pasti	18	24.7	24.7	28.8
	43	58.9	58.9	87.7
	9	12.3	12.3	100.0
Total	73	100.0	100.0	1000

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kepastian biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 3 orang menyatakan TIDAK PASTI dengan persentase sebesar 4.1%, CUKUP PASTI sebanyak 18 orang dengan persentase sebesar 24.7%, PASTI sebanyak 43 orang dengan persentase sebesar 58.9%, dan SANGAT PASTI sebanyak 9 orang dengan persentase sebesar 12.3%.

f. Hasil pelayanan yang diberikan petugas di Subdit Penanaman Modal Tabel 4.11 Hasil Pelayanan Subdit Penanaman Modal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup Memu Memuaskan	Tidak Memuaskan	2	2.7	2.7	2.7
	Cukup Memuaskan	29	39.7	39.7	42.5
	Memuaskan	36	49,3	49.3	91.8
	Sangat Memuaskan	6	8.2	8.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	350,700

Dari tabel diatas dapat dijelaskan hasil pelayanan yang diberikan petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 2 orang menyatakan TIDAK MEMUASKAN dengan persentase sebesar 2.7%, CUKUP MEMUASKAN sebanyak 29 orang dengan persentase sebesar 39.7%, MEMUASKAN sebanyak 36 orang dengan persentase sebesar 49.3%, dan SANGAT MEMUASKAN sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 8.2%.

g. Kompetensi Pelaksana

- Pengetahuan para petugas di Subdit Penanaman Modal

Tabel 4.12 Kompetensi Pelaksana

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cuk Men Sang	Tidak Menguasai	1	1.4	1.4	1.4
	Cukup Menguasai	34	46.6	46.6	47.9
	Menguasai	30	41.1	41.1	89.0
	Sangat Menguasai	8	11.0	11.0	100,0
	Total	73	100,0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan pengetahuan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 1 orang menyatakan TIDAK MENGUASAI dengan persentase sebesar 1.4%, CUKUP MENGUASAI sebanyak 34 orang dengan persentase sebesar 46.6%, MENGUASAI sebanyak 30 orang dengan persentase sebesar 41.1%, dan SANGAT MENGUASAI sebanyak 8 orang dengan persentase sebesar 11.0%.

Kemampuan para petugas di Subdit Penanaman Modal Tabel 4.13 Kemampuan Petugas di Subdit Penanaman Modal

		Frequenc	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Cukup Mampu	40	54.8	54.8	54.8
	Mampu	25	34.2	34.2	89.0
	Sangat Mampu	8	11.0	11.0	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kemampuan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 40 orang menyatakan CUKUP MAMPU dengan persentase sebesar 54.8%, MAMPU sebanyak 25 orang dengan persentase sebesar 34.2%, dan SANGAT MAMPU sebanyak 8 orang dengan persentase sebesar 11.0%.

- Keadilan para petugas di Subdit Penanaman Modal

Tabel 4.14 Keadilan Petugas di Subdit Penanaman Modal

		Frequenc	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Adil	1	1.4	1.4	1.4
Cukup Adil Adil Sangat Adil	50	68.5	68.5	69,9	
	19	26.0	26.0	95.9	
	Sangat Adil	3	4.1	4.1	100.0
	Total	73	100.0	100.0	EDENT

Dari tabel diatas dapat dijelaskan keadilan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 1 orang menyatakan TIDAK ADIL dengan persentase sebesar 1.4%, CUKUP ADIL sebanyak 50 orang dengan persentase sebesar 68.5%, ADIL sebanyak 19 orang dengan persentase sebesar 26.0%, dan SANGAT ADIL sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 4.1%.

h. Perilaku PelaksanaSubdit Penanaman Modal

Kesopanan petugas di Subdit Penanaman Modal

Tabel 4.15 Kesopanan Petugas Subdit Penanaman Modal

		Frequenc	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Sopan	46	63,0	63.0	63.0
	Sopan	14	19.2	19.2	82.2
	Sangat Sopan	13	17.8	17.8	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kesopanan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 46 orang menyatakan CUKUP SOPAN dengan persentase sebesar 63.0%, SOPAN sebanyak 14 orang dengan persentase sebesar 19.2%, dan SANGAT SOPAN sebanyak 13 orang dengan persentase sebesar 17.8%.

 Keramahan petugas di Subdit Penanaman Modaldalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.16 Keramahan Petugas Subdit Penanaman Modal

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ramah	Cukup Ramah	43	58.9	58,9	58.9
	Ramah	19	26.0	26.0	84.9
	Sangat Ramah	11	15.1	15.1	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan keramahan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 43 orang menyatakan CUKUP RAMAH dengan persentase sebesar 58.9%, RAMAH sebanyak 19 orang dengan persentase sebesar 26.0%, dan SANGAT RAMAH sebanyak 11 orang dengan persentase sebesar 15.1%.

- i. Sarana dan PrasaranaSubdit Penanaman Modal
- Sistem antrian yang ada di Subdit Penanaman Modal.

Tabel 4.17 Sistem Antrian Subdit Penanaman Modal

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Cepat	5	6.8	6.8	6.8
	Cukup Cepat	14	19.2	19.2	26.0
	Cepat	44	60.3	60.3	86.3
	Sangat Cepat	10	13.7	13.7	100.0
	Total	73	100.0	100.0	255500

Dari tabel diatas dapat dijelaskan sistem antrian di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 5 orang menyatakan TIDAK CEPAT dengan persentase sebesar 6.8%, CUKUP CEPAT sebanyak 14 orang dengan persentase sebesar 19.2%, CEPAT sebanyak 44 orang dengan persentase sebesar 60.3%, dan SANGAT CEPAT sebanyak 10 orang dengan persentase sebesar 13.7%.

Kondisi ruang tunggu Subdit Penanaman Modal.

Tabel 4.18 Kondisi Ruang Tunggu Subdit Penanaman Modal

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	8	11.0	11.0	11.0
	Baik	38	52.1	52.1	63.0
	Sangat Baik	27	37.0	37.0	100.0
	Total	73	100.0	100,0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kondisi ruang tunggu di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 8 orang menyatakan CUKUP BAIK dengan persentase sebesar 11.0%, BAIK sebanyak 38 orang dengan persentase sebesar 52.1%, dan SANGAT BAIK sebanyak 27 orang dengan persentase sebesar 37.0%.

Kebersihanan gedung Subdit Penanaman Modal.

Tabel 4.19 Kebersihan Gedung Subdit Penanaman Modal

		Frequenc	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Bersih Bersih Sangat Bersih Total	Cukup Bersih	7	9.6	9.6	9.6
	37	50.7	50.7	60.3	
	Sangat Bersih	29	39.7	39.7	100.0
	Total	73	100.0	100.0	20,000

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kebersihan gedung Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 7 orang menyatakan CUKUP BERSIH dengan persentase sebesar 9.6%, BERSIH sebanyak 37 orang dengan persentase sebesar 50.7%, dan SANGAT BERSIH sebanyak 29 orang dengan persentase sebesar 39,7%.

j. Penanganan, Pengaduan, Saran dan MasukanSubdit Penanaman Modal

Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukandi Subdit Penanaman Modal
 Tabel 4.20 Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan di Subdit Penanaman
 Modal

	Frequenc	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	8	11.0	11.0	11.0
Cukup Baik	31	42.5	42.5	53.4
Baik	26	35.6	35.6	89,0
Sangat Baik	8	11.0	11.0	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan penanganan, pengaduan, saran dan masukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 8 orang menyatakan TIDAK BAIK dengan persentase sebesar 11.0%, CUKUP BAIK sebanyak 31 orang dengan persentase sebesar 42.5%, BAIK sebanyak 26 orang dengan persentase sebesar 35.6%, dan SANGAT BAIK sebanyak 8 orang dengan persentase sebesar 11.0%.

 Tindak lanjut Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan, di Subdit Penanaman Modal.

Tabel 4.21 Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan di Subdit Penanaman Modal

		Frequency	Percent	alid Percent	Cumulative Percent
alid	idak Baik	8	11.0	11.0	11.0
Jukup Baik	24	32.9	32.9	43.8	
3	aik	35	47.9	47.9	91.8
iangat Baik	angat Baik	6	8.2	8.2	100.0
- 1	otal	73	100.0	100.0	88.533

Dari tabel diatas dapat dijelaskan tindak lanjut penanganan, pengaduan, saran dan masukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 8 orang menyatakan TIDAK BAIK dengan persentase sebesar 11.0%, CUKUP BAIK sebanyak 24 orang dengan persentase sebesar 32.9%, BAIK sebanyak 35 orang dengan persentase sebesar 47.9%, dan SANGAT BAIK sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 8.2%.

4.1.1.2 Direktorat Lalu Lintas Barang

A. Analisa Deskriptif Direktorat Lalu Lintas Barang

a. Analisis Profil Responden yang berkunjung ke Direktorat Lalu Lintas Barang.

Tabel 4.22 Profil Respondenke Direktorat Lalu Lintas Barang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Asal	Surat Keterangan Asal	14	40.0	40.0	40.0
	Lalulintas Barang	21	60.0	60.0	100.0

Tabel 4.22 Profil Respondenke Direktorat Lalu Lintas Barang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Surat Keterangan Asal	14	40.0	40.0	40.0
	Lalulintas Barang	21	60.0	60.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah responden yang berkunjung pada SURAT KETERANGAN ASAL sebanyak 14 orang dengan persentase 40.0% dan yang melakukan LALU LINTAS BARANG sebanyak 21 orang dengan persentase 60.0%.

b. Analisis Responden berdasarkan Umurke Direktorat Lalu Lintas Barang

Tabel 4.23 Umur RespondenDirektorat Lalu Lintas Barang

		Frequenc	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-25 Tah	un	8	22.9	22.9	22.9
26-30 Tah	un	8	22.9	22.9	45.7
31-35 Tahun	un	8	22.9	22.9	68.6
36-40 Tah	un	6	17.1	17.1	85.7
41-45 Tah	un	1	2.9	2.9	88.6
>45 Tahur	1	4	11.4	11.4	100.0
Total		35	100.0	100.0	

Dari tabel diatas bahwa respoden yang berkunjung di PTSP berdasarkan UMUR 20-25 tahun sebanyak 8 orang dengan persentase sebesar 22.9%, UMUR 26-30 tahun sebanyak 8 orang dengan persentase sebesar 22.9%, UMUR 31-35 tahun sebanyak 8 orang dengan persentase sebesar 22.9%, UMUR 36-40 tahun sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 17.1%, UMUR 41-45 tahun sebanyak 1 orang dengan persentase

sebesar 2.9% dan UMUR lebih dari 45 tahun sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 11.4%.

c. Analisis Responden berdasarkan Jenis KelaminDirektorat Lalu Lintas Barang Tabel 4.24 Jenis Kelamin Direktorat Lalu Lintas Barang

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-lak Perempu Total	Laki-laki	19	54.3	54.3	54.3
	Perempuan	16	45.7	45.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa jenis kelamin LAKI-LAKI sebanyak 19 orang dengan persentase sebesar 54.3%, dan PEREMPUAN sebanyak 16 orang dengan persentase 45.7%.

d. Analisis Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir Direktorat Lalu Lintas Barang

Tabel 4.25 PendidikanDirektorat Lalu Lintas Barang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP/SLTP	2	5.7	5,7	5.7
	SLTA	18	51.4	51.4	57.1
	Diploma	3	8.6	8.6	65.7
	SI Sarjana	11	31.4	31.4	97.1
3	Pasca Sarjana	1	2.9	2.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa pendidikan responden tingkat SMP/SLTP sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 5.7%, tingkat SLTA sebanyak 18 orang dengan persentase 51.4%, tingkat DIPLOMA sebanyak 3 orang dengan

persentase sebesar 8.6%, tingkat SARJANA sebanyak 11 orang dengan persentase sebesar 31.4%, dan tingkat PASCA SARJANA sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 2.9%.

e. Analisis Responden berdasarkan Pekerjaan Direktorat Lalu Lintas Barang

Tabel 4.26 Pekerjaan Direktorat Lalu Lintas Barang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TNI/Polri	1	2.9	2.9	2.9
	Pegawai Swasta	19	54.3	54.3	57.1
	Wiraswasta/Usahawan	12	34.3	34.3	91,4
	Pelajar/Mahasiswa	2	5.7	5.7	97.1
	Lainnya	1	2.9	2.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pekerja responden TNI/POLRI sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 2.9%, PEGAWAI SWASTA sebanyak 19 orang dengan persentase sebesar 54.3%, WIRASWASTA/USAHAWAN sebanyak 12 orang dengan persentase sebesar 34.3%, PELAJAR sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 5.7%, dan LAINNYA sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 2.9%

- B. Analisis Kepuasan Pelanggan yang berkunjung Pada Bidang Lalu Lintas Barang
- Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Direktorat Lalu Lintas

b. Barang Tabel 4.27 Persyaratan Bidang Lalu Lintas Barang

		Frequenc	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tid	ak Mudah	3	8.6	8.6	8,6
Cu	kup Mudah	8	22.9	22.9	31.4
Mu	dah	22	62.9	62.9	94.3
San	gat Mudah	2	5.7	5.7	100,0
Tot	al	35	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam menurut responden bahwa 3 orang menyatakan TIDAK MUDAH dengan persentase sebesar 8.6%, CUKUP MUDAH sebanyak 8 orang dengan persentase sebesar 22.9%, MUDAH sebanyak 22 orang dengan persentase sebesar 62.9%, dan SANGAT MUDAH sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 5.7%.

b. Prosedur atau tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Direktorat Lalu Lintas Barang.

Tabel 4.28 Prosedur Direktorat Lalu Lintas Barang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Mudah	1	2.9	2.9	2.9
Cukup Mudah	10	28.6	28.6	31.4
Mudah	19	54.3	54,3	85.7
Sangat Mudah	.5	14.3	14.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan prosedur atau tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam menurut responden bahwa 1 orang menyatakan TIDAK MUDAH dengan persentase sebesar 2.9%, CUKUP MUDAH sebanyak 10 orang dengan persentase sebesar 28.6%, MUDAH sebanyak 19 orang dengan persentase sebesar 54.3%, dan SANGAT MUDAH sebanyak 5 orang dengan persentase sebesar 14.3%,

c. Jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Direktorat Lalu Lintas Barang.

Tabel 4.27 Waktu Pelayanan di Direktorat Lalu Lintas Barang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Cepat	6	17.1	17.1	17.1
Cukup Cepat	6	17.1	17.1	34.3
Cepat	19	54.3	54.3	88.6
Sangat Cepat	4	11.4	11.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 6 orang menyatakan TIDAK CEPAT dengan persentase sebesar 17.1%, CUKUP CEPAT sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 17.1%, CEPAT sebanyak 19 orang dengan persentase sebesar 54.3%, dan SANGAT CEPAT sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 11.4%.

d. Biaya/Tarif

 Kewajaran biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Direktorat Lalu Lintas Barang.

Tabel 4.28 Kewajaran Biaya di Direktorat Lalu Lintas Barang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Wajar	8	22.9	22.9	Valid
	Wajar	24	68.6	68.6	
	Sangat Wajar	3	8.6	8.6	
	Total	35	100.0	100.0	
		1 1	Valid	Cumulativ	
	Frequency	Percent	Percent	e Percent	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kewajaran biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 8 orang menyatakan CUKUP WAJAR dengan persentase sebesar 22.9%, WAJAR sebanyak 24 orang dengan persentase sebesar 68.6%, dan SANGAT WAJAR sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 8.6%.

 Kepastian biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Direktorat Lalu Lintas Barang.

Tabel 4.29 Kepastian Biaya di Direktorat Lalu Lintas Barang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pasti	3	8.6	8.6	Valid
	Cukup Pasti	7	20.0	20.0	
	Pasti	22	62.9	62.9	
	Sangat Pasti	3	8.6	8.6	In .
	Total	35	100.0	100.0	li .

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kepastian biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 3 orang menyatakan TIDAK PASTI dengan persentase sebesar 8.6%, CUKUP PASTI sebanyak 7 orang dengan persentase sebesar 20.0%, PASTI sebanyak 22 orang dengan persentase sebesar 62.9%, dan SANGAT PASTI sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 8.6%.

e. Hasil pelayanan yang diberikan petugas di Direktorat Lalu Lintas Barang.

Tabel 4.30 Hasil Pelayanan di Direktorat Lalu Lintas Barang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Memuaskan	1	2.9	2.9	2.9
	Cukup Memuaskan	16	45.7	45.7	48.6
	Memuaskan	12	34.3	34.3	82.9
	Sangat Memuaskan	6	17.1	17.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan hasil pelayanan yang diberikan petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 1 orang menyatakan TIDAK MEMUASKAN dengan persentase sebesar 2.9%, CUKUP MEMUASKAN sebanyak 16 orang dengan persentase sebesar 45.7%, MEMUASKAN sebanyak 12 orang dengan persentase sebesar 34.3%, dan SANGAT MEMUASKAN sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 17.1%.

f. Kompetensi Pelaksana

- Pengetahuan para petugas di Direktorat Lalu Lintas Barang

Tabel 4.31 Pengetahuan Direktorat Lalu Lintas Barang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Menguasai	1	2.9	2.9	2.9
	Cukup Menguasai	16	45.7	45.7	48.6
	Menguasai	7	20.0	20.0	68.6
	Sangat Menguasai	11	31.4	31.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan pengetahuan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 1 orang menyatakan TIDAK MENGUASAI dengan persentase sebesar 2.9%, CUKUP MENGUASAI sebanyak 16 orang dengan persentase sebesar 45.7%, MENGUASAI sebanyak 7 orang dengan persentase sebesar 20.0%, dan SANGAT MENGUASAI sebanyak 11 orang dengan persentase sebesar 31.4%.

- Kemampuan para petugas di Direktorat Lalu Lintas Barang

Tabel 4.32 Kemampuan Direktorat Lalu Lintas Barang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mampu	1	2.9	2.9	2.9
	Cukup Mampu	20	57.1	57.1	60.0
	Mampu	5	14.3	14.3	74.3
	Sangat Mampu	9	25.7	25.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kemampuan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 1 orang menyatakan TIDAK MAMPU dengan persentase sebesar 2.9%, CUKUP MAMPU sebanyak 20 orang dengan persentase sebesar 57.1%, MAMPU sebanyak 5 orang dengan persentase sebesar 14.3%, dan SANGAT MAMPU sebanyak 9 orang dengan persentase sebesar 25.7%.

- Keadilan para petugas di Direktorat Lalu Lintas Barang

Tabel 4.33 Keadilan Petugas Direktorat Lalu Lintas Barang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Adil	18	51.4	51.4	51.4
	Adil	10	28.6	28.6	80.0
	Sangat Adil	7	20.0	20.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan keadilan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 18 orang menyatakan CUKUP ADIL dengan persentase sebesar 51.4%, ADIL sebanyak 10 orang dengan persentase sebesar 28.6%, dan SANGAT ADIL sebanyak 7 orang dengan persentase sebesar 20.0%.

- g. Perilaku PelaksanaDirektorat Lalu Lintas Barang
- Kesopanan petugas di Direktorat Lalu Lintas Barang

Tabel 4.34 Kesopanan Petugas Bidang Lalu Lintas Barang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Sopan	18	51.4	51.4	51.4
	Sopan	7	20.0	20.0	71.4
	Sangat Sopan	10	28.6	28.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kesopanan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 18 orang menyatakan CUKUP SOPAN dengan persentase sebesar 51.4%, SOPAN sebanyak 7 orang dengan persentase sebesar 20.0%, dan SANGAT SOPAN sebanyak 10 orang dengan persentase sebesar 28.6%.

- Keramahan petugas di Direktorat Lalu Lintas Barang

Tabel 4.35 Keramahan Petugas Direktorat Lalu Lintas Barang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Ramah	19	54.3	54,3	54.3
	Ramah	8	22.9	22.9	77.1
9	Sangat Ramah	8	22.9	22.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	5000

Dari tabel diatas dapat dijelaskan keramahan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 19 orang menyatakan CUKUP RAMAH dengan persentase sebesar 54.3%, RAMAH sebanyak 8 orang dengan persentase sebesar 22.9%, dan SANGAT RAMAH sebanyak 8 orang dengan persentase sebesar 22.9%

- h. Sarana dan PrasaranaDirektorat Lalu Lintas Barang
- Sistem antrian yang ada di Direktorat Lalu Lintas Barang

Tabel 4.36 Sistem Antrian Direktorat Lalu Lintas Barang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Cepat	6	17.1	17.1	17.1
	Cepat	25	71.4	71.4	88.6
	Sangat Cepat	4	11.4	11.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan sistem antrian di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 6 orang menyatakan CUKUP CEPAT dengan persentase sebesar 17.1%, CEPAT sebanyak 25 orang dengan persentase sebesar 71.4%, dan SANGAT CEPAT sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 11.4%.

- Kondisi ruang tunggu Direktorat Lalu Lintas Barang

Tabel 4.37 Kondisi Ruangan Tunggu Direktorat Lalu Lintas Barang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	Baik	3	8.6	8.6	8.6
Baik Sangat Baik		16	45.7	45.7	54.3
	Baik	16	45,7	45,7	100.0
Total		35	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kondisi ruang tunggu di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 3 orang menyatakan CUKUP BAIK dengan persentase sebesar 8.6%, BAIK sebanyak 16 orang dengan persentase sebesar 45.7%, dan SANGAT BAIK sebanyak 16 orang dengan persentase sebesar 45.7%.

- Kebersihanan gedung Direktorat Lalu Lintas Barang

Tabel 4.37 Kebersihan Gedung Direktorat Lalu Lintas Barang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bersih	22	62.9	62.9	62.9
Sangat Bersih	Sangat Bersih	13	37.1	37.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kebersihan gedung Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 22 orang menyatakan BERSIH dengan persentase sebesar 62.9%, dan SANGAT BERSIH sebanyak 13 orang dengan persentase sebesar 37.1%.

- a. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan
- Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukandi Direktorat Lalu Lintas Barang

Tabel 4.38 Penangangan Pengaduan Saran dan Masukan Direktorat Lalu Lintas Barang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	1	2.9	2.9	2.9
	Cukup Baik	13	37.1	37.1	40.0
	Baik	17	48.6	48.6	88.6
	Sangat Baik	4	11.4	11.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan penanganan, pengaduan, saran dan masukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 1 orang menyatakan TIDAK BAIK dengan persentase sebesar 2.9%, CUKUP BAIK sebanyak 13 orang dengan persentase sebesar 37.1%, BAIK sebanyak 17 orang dengan persentase sebesar 48.6%, dan SANGAT BAIK sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 11.4%.

 Tindak lanjut Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan, di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam.

Tabel 4.39 Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan Direktorat Lalu Lintas Barang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	1	2.9	2.9	2.9
Cukup Baik	11	31.4	31.4	34.3
Baik	20	57.1	57.1	91.4
Sangat Baik	3	8.6	8.6	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan tindak lanjut penanganan, pengaduan, saran dan masukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 1 orang menyatakan TIDAK BAIK dengan persentase sebesar 2.9%, CUKUP BAIK sebanyak 11 orang dengan persentase sebesar 31.4%, BAIK sebanyak 20 orang dengan persentase sebesar 57.1%, dan SANGAT BAIK sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 8.6%.

4.1.1.3 Biro Perancang Teknik

A. Analisa Deskriptif

a. Analisis Profil Responden yang berkunjung ke Direktorat Lalu Lintas Barang

Tabel 4.40 Profil Responden Perancangan Teknik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fatwa Planologi, Perubahan Peruntukan, Titik Reklame, Pemotongan Lahan, Row Jalan	6	100.0	100.0	100.0

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah responden yang berkunjung ke Bidang Direktur Perancangan Teknik sebanyak 6 orang dengan persentase 100.0%.

4.1.1.4 Analisis Responden berdasarkan UmurBiro Perancang Teknik

Tabel 4.41 Umur RespondenBiro Perancang Teknik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
26-30 Tahun	20-25 Tahun	3	50.0	50.0	50.0
	26-30 Tahun	2	33.3	33.3	83.3
	31-35 Tahun	1	16.7	16.7	100.0
	Total	6	100.0	100.0	13.1073

Dari tabel diatas bahwa respoden yang berkunjung di PTSP berdasarkan UMUR 20-25 tahun sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 50.0%, UMUR 26-30 tahun sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 33.3%, dan UMUR 31-35 tahun sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 16.7%.

b. Analisis Responden berdasarkan Jenis KelaminBiro Perancang Teknik

Tabel 4.45 Jenis KelaminBiro Perancang Teknik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Per n	Laki-laki	3	50.0	50.0	50.0
	Perempua n	3	50.0	50.0	100.0
	Total	6	100.0	100.0	

Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa jenis kelamin LAKI-LAKI sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 50.0%, dan PEREMPUAN sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 50.0%.

c. Analisis Responden berdasarkan Pendidikan TerakhirBiro Perancang Teknik

Tabel 4.46 PendidikanBiro Perancang Teknik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	MP/SLTP	1	16.7	16.7	16.7
SLTA SI Sarjana	2	33.3	33.3	50.0	
	l Sarjana	3	50.0	50.0	100.0
T	etal	6	100.0	100.0	100.0

Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa pendidikan responden tingkat SMP/SLTP sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 16.7%, tingkat SLTA sebanyak 2 orang dengan persentase 33.3%, dan tingkat SARJANA sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 50.0%.

d. Analisis Responden berdasarkan PekerjaanBiro Perancang Teknik

Tabel 4.47 PekerjaanBiro Perancang Teknik

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pegawai Swasta	6	100,0	100.0	100.0

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa keseluruhan responden yang berjumlah 6 orang dengan persentase sebesar 100,0% memiliki pekerjaan sebagai PEGAWAI SWASTA.

- B. Analisis Kepuasan Pelanggan yang berkunjung Pada Bidang Perancangan Teknik.
- a. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Biro Perancang Teknik

4.48 Persyaratan Biro Perancang Teknik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Mudah Mudah Total	1	16,7	16.7	16.7	
	5	83.3	83.3	100.0	
	Total	6	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam menurut responden bahwa 1 orang menyatakan CUKUP MUDAH dengan persentase sebesar 16.7%, dan MUDAH sebanyak 5 orang dengan persentase sebesar 83.3%.

b. Prosedur atau tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Biro Perancang Teknik.

Tabel 4.49 Prosedur Biro Perancang Teknik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mudah	6	100.0	100.0	100,0

Dari tabel diatas dapat dijelaskan prosedur atau tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam menurut seluruh responden yang berjumlah 6 orang adalah MUDAH dengan persentase sebesar 100%.

c. Jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Biro Perancang Teknik Tabel 4.50 Waktu Pelayanan Biro Perancang Teknik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tida	k Cepat	1	16.7	16.7	16.7
Cukup Cepat	- 4	66.7	66.7	83.3	
Cepa	t	1	16,7	16.7	100.0
Total		6	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 1 orang menyatakan TIDAK CEPAT dengan persentase sebesar 16.7%, CUKUP CEPAT sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 66.7%, dan CEPAT sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 16.7%

d. Biaya/Tarif

.

.

. . .

.

.

.

.

R

 Kewajaran biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Biro Perancang Teknik.

Tabel 4.51 Kewajaran Biro Perancang Teknik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Wajar Wajar	1	16.7	16.7	16.7	
	5	83.3	83.3	100.0	
	Total	6	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kewajaran biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 1 orang menyatakan CUKUP WAJAR dengan persentase sebesar 16.7%, dan WAJAR sebanyak 5 orang dengan persentase sebesar 83.3%.

 Kepastian biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Biro Perancang Teknik.

Tabel 4.52 Kepastian Biaya Biro Perancang Teknik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pasti	1	16.7	16.7	16,7
Cukup Pasti Pasti	3	50.0	50.0	66.7	
	2	33.3	33.3	100.0	
	Total	6	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kepastian biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak I orang menyatakan TIDAK PASTI dengan persentase sebesar 16.7%, CUKUP PASTI sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 50.0%, dan PASTI sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 33.3%.

e. Hasil pelayanan yang diberikan petugas di Biro Perancang Teknik.

Tabel 4.53 Hasil Pelayanan Biro Perancang Teknik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Memuaskan	3	50.0	50.0	50.0
	Memuaskan	3	50.0	50.0	100.0
	Total	6	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan hasil pelayanan yang diberikan petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 3 orang menyatakan CUKUP MEMUASKAN dengan persentase sebesar 50.0%, dan MEMUASKAN sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 50.0%.

f. Kompetensi PelaksanaBiro Perancang Teknik

.

.

- Pengetahuan para petugas di Biro Perancang Teknik.

Tabel 4.54 Pengetahuan Petugas Biro Perancang Teknik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Menguasai	5	83.3	83.3	83.3
	Menguasai	1	16.7	16.7	100.0
	Total	6	100.0	100.0	3 - 32 - 32 - 32 - 32 - 32 - 32 - 32 -

Dari tabel diatas dapat dijelaskan pengetahuan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 5 orang menyatakan CUKUP MENGUASAI dengan persentase sebesar 83.3%, dan MENGUASAI sebanyak I orang dengan persentase sebesar 16.7%.

- Kemampuan para petugas di Biro Perancang Teknik

4.55 Kemampuan Petugas Biro Perancang Teknik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Mampu	4	66.7	66.7	66.7
Mampu	2	33.3	33.3	100.0	
	Total	6	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kemampuan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 4 orang menyatakan CUKUP MAMPU dengan persentase sebesar 66.7%, dan MAMPU sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 33.3%.

- Keadilan para petugas di Biro Perancang Teknik

Tabel 4.56 Keadilan Tugas Biro Perancang Teknik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Adil	5	83.3	83.3	83.3
Adil	1	16.7	16.7	100.0
Total	6	100.0	100.0	A 1980 9380

Dari tabel diatas dapat dijelaskan keadilan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 5 orang menyatakan CUKUP ADIL dengan persentase sebesar 83.3%, dan ADIL sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 16.7%. g. Perilaku PelaksanaBiro Perancang Teknik

Kesopanan petugas di Biro Perancang Teknikdalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.57 Kesopanan Petugas Bidang Perancangan Teknik

	NAZDININ TO THE MARKET	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Sopan Sopan Total	5	83.3	83.3	83.3	
	1	16.7	16.7	100.0	
	6	100.0	0,001	100000	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kesopanan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 5 orang menyatakan CUKUP SOPAN dengan persentase sebesar 83.3%, dan SOPAN sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 16.7%.

- Keramahan petugas di Biro Perancang Teknikdalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.58 Keramahan Petugas Biro Perancang Teknik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Ramah	6	100.0	100.0	100.0

Dari tabel diatas dapat dijelaskan keramahan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut seluruh responden yang berjumlah 6 orang adalah CUKUP RAMAH dengan persentase sebesar 100.0%.

- h. Sarana dan PrasaranaBiro Perancang Teknik
- Sistem antrian yang ada di Biro Perancang Teknik.

Tabel 4.59 Sistem Antrian Biro Perancang Teknik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Cepat Cepat Total	1	16.7	16.7	16,7
	5	83,3	83.3	100.0
	6	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan sistem antrian di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 1 orang menyatakan CUKUP CEPAT dengan persentase sebesar 16.7%, dan CEPAT sebanyak 5 orang dengan persentase sebesar 83.3%.

Kondisi ruang tunggu Pelayanan Biro Perancang Teknik.

Tabel 4.60 Kondisi Ruang Tunggu Biro Perancang Teknik

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Baik Baik	1	16.7	16,7	16,7
	3	50.0	50.0	66.7
Sangat Baik	2	33,3	33.3	100.0
Total	6	100.0	100.0	100.0

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kondisi ruang tunggu di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 1 orang menyatakan CUKUP BAIK dengan persentase sebesar 16.7%, BAIK sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 50.0%, dan SANGAT BAIK sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 33.3%,

Kebersihanan gedung Biro Perancang Teknik.

Tabel 4.61 Kebersihan Gedung Biro Perancang Teknik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Bersih	2	33.3	33.3	33.3
Bersih Sangat Bersih	2	33.3	33.3	66.1
	2	33.3	33.3	100.0
Total	6	100.0	100,0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kebersihan gedung Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 2 orang menyatakan CUKUP BERSIH dengan persentase sebesar 33.3%, BERSIH sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 33.3%, dan SANGAT BERSIH sebanyak 13 orang dengan persentase sebesar 37.1%.

- i. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan
- Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukandi Biro Perancang Teknik.

Tabel 4.62 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan Biro Perancang Teknik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	1	16.7	16.7	16.7
	Baik	4	66.7	66.7	83.3
	Sangat Baik	1	16.7	16.7	100.0
	Total	6	100.0	100.0	-C-11001-

Dari tabel diatas dapat dijelaskan penanganan, pengaduan, saran dan masukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 1 orang menyatakan CUKUP BAIK dengan persentase sebesar 16.7%, BAIK sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 66.7%, dan SANGAT BAIK sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 16.7%.

 Tindak lanjut Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan, di Biro Perancang Teknik

Tabel 4.63 Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan Biro Perancang Teknik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	6	100.0	100.0	100.0

Dari tabel diatas dapat dijelaskan tindak lanjut penanganan, pengaduan, saran dan masukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut seluruh responden yang berjumlah 6 orang menyatakan BAIK dengan persentase sebesar 100.0%.

4.1.1.4. Kantor Pengelolaan Lahan

A. Data Responden

a. Analisis Profil Responden yang berkunjung ke Kantor Pengelolaan Lahan

Tabel 4.64 Profil Responden Kantor Pengelolaan Lahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lahan	64	25.4	25.4	25.4
	Pengurusan Lahan Perorangan	48	19.0	19.0	44.4
	IPH (Ijin Peralihan Hak)	76	30.2	30.2	74.6
	Help Desk	7	2.8	2.8	77.4
	Pengambilan Dokumen	57	22.6	22.6	100.0
	Total	252	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah responden yang berkunjung pada bidang LAHAN sebanyak 64 orang dengan persentase sebesar 25.4%, bidang PENGURUSAN LAHAN PERORANGAN sebanyak 48 orang dengan persentase sebesar 19.0%, bidang IPH (IJIN PERALIHAN HAK) sebanyak 76 orang dengan persentase sebesar 30.2%, bidang HELP DESK sebanyak 7 orang dengan persentase sebesar 7.0%, dan bidang PENGAMBILAN DOKUMEN sebanyak 57 orang dengan persentase sebesar 22.6%.

Analisis Responden berdasarkan UmurKantor Pengelolaan Lahan

Tabel 4.65 Umur Responden Kantor Pengelolaan Lahan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-25 Tahun	74	29.4	29.4	29.4
26-30 Tahun	54	21.4	21.4	50,8
31-35 Tahun	43	17.1	17.1	67.9
36-40 Tahun	34	13.5	13.5	81.3
41-45 Tahun	16	6,3	6.3	87.7
>45 Tahun	31	12.3	12.3	100.0
Total	252	100.0	100.0	

Dari tabel diatas bahwa respoden yang berkunjung di PTSP berdasarkan UMUR 20-25 tahun sebanyak 74 orang dengan persentase sebesar 29.4%, UMUR 26-30 tahun sebanyak 54 orang dengan persentase sebesar 21.4%, UMUR 31-35 tahun sebanyak 43 orang dengan persentase sebesar 17.1%, UMUR 36-40 tahun sebanyak 34 orang dengan persentase sebesar 13.5%, UMUR 41-45 tahun sebanyak 16 orang dengan persentase sebesar 6.3%, dan UMUR lebih dari 45 tahun sebanyak 31 orang dengan persentase sebesar 12.3%.

j. Analisis Responden berdasarkan Jenis KelaminKantor Pengelolaan Lahan

Tabel 4.66 Jenis Kelamin di Kantor Pengelolaan Lahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki Perempuan Total	Laki-laki	152	60.3	60,3	60.3
	100	39.7	39.7	100.0	
	Total	252	100.0	100.0	

Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa jenis kelamin LAKI-LAKI sebanyak 152 orang dengan persentase sebesar 60.3%, dan PEREMPUAN sebanyak 100 orang dengan persentase sebesar 39.7%.

k. Analisis Responden berdasarkan Pendidikan TerakhirKantor Pengelolaan Lahan

.

.

.

Tabel 4.67 PendidikanKantor Pengelolaan Lahan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP/SLTP	5	2.0	2.0	2.0
SLTA	103	40.9	40.9	42.9
Diploma	37	14.7	14.7	57.5
S1 Sarjana	99	39.3	39.3	96.8
Pasca Sarjana	8	3.2	3.2	100.0
Total	252	100.0	100.0	

Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa pendidikan responden tingkat SMP/SLTP sebanyak 5 orang dengan persentase sebesar 2.0%, tingkat SLTA sebanyak 103 orang dengan persentase 40.9%, tingkat DIPLOMA sebanyak 37 orang dengan persentase sebesar 14.7%, tingkat SARJANA sebanyak 99 orang dengan persentase sebesar 39.3%, dan tingkat PASCA SARJANA sebanyak 8 orang dengan persentase sebesar 3.2%.

I. Analisis Responden berdasarkan PekerjaanKantor Pengelolaan Lahan

Tabel 4.68 Pekeriaan Kantor Pengelolaan Lahan

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	7	2.8	2.8	2.8
	Pegawai Swasta	128	50.8	50.8	53.6
	Wiraswasta/Usahawan	63	25.0	25.0	78.6
	Pedagang	2	0.8	0.8	79.4
	Pelajar/Mahasiswa	19	7.5	7.5	86.9
	Lainnya	33	13.1	13.1	100.0
	Total	252	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa responden memiliki pekerjaan sebagai PNS sebanyak 7 orang dengan persentase sebesar 2.%, PEGAWAI SWASTA sebanyak 128 orang dengan persentase sebesar 50.8%, WIRASWASTA/USAHAWAN sebanyak 63 orang dengan persentase sebesar 25.0%, PEDAGANG sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 0.8%, PELAJAR/MAHASISWA sebanyak 19 orang dengan persentase sebesar 7.5%, dan LAINNYA sebanyak 33 orang dengan persentase sebesar 13.1%.

- B. Analisis Kepuasan Pelanggan yang berkunjung Pada Kantor Pengelolaan Lahan
- a. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Kantor Pengelolaan Lahan

Tabel 4.69 Persyaratan Bidang Pengelolaan Lahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	39	15.5	15.5	15,5
	Cukup Mudah	98	38.9	38.9	54.4
	Mudah	102	40.5	40.5	94.8
	Sangat Mudah	13	5.2	5.2	100.0
	Total	252	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam menurut responden bahwa 39 orang menyatakan TIDAK MUDAH dengan persentase sebesar 15.5%, CUKUP MUDAH sebanyak 98 orang dengan persentase sebesar 38.9%, MUDAH sebanyak 102 orang dengan persentase sebesar 40.5%, dan SANGAT MUDAH sebanyak 13 orang dengan persentase sebesar 5.2%.

 b. Prosedur atau tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Kantor Pengelolaan Lahan

Tabel 4.70 Prosedur Kantor Pengelolaan Lahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	31	12.3	12.3	12.3
	Cukup Mudah	93	36.9	36.9	49.2
	Mudah	114	45.2	45.2	94.4
San	Sangat Mudah	14	5.6	5.6	100.0
	Total	252	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam menurut responden bahwa 31 orang menyatakan TIDAK MUDAH dengan persentase sebesar 12.3%, CUKUP MUDAH sebanyak 93 orang dengan persentase sebesar 36.9%, MUDAH sebanyak 114 orang dengan persentase sebesar 45.2%, dan SANGAT MUDAH sebanyak 14 orang dengan persentase sebesar 5.6%.

c. Jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Kantor Pengelolaan Lahan,

Tabel 4.71 Jangka Waktu Pelayanan Kantor Pengelolaan Lahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak	Cepat	67	26,6	26.6	26.6
Cuku	p Cepat	114	45.2	45.2	71.8
Cepa	3 6	65	25.8	25.8	97.6
Sanga	it Cepat	6	2.4	2.4	100.0
Total	V. St. Men. V.	252	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 67 orang menyatakan TIDAK CEPAT dengan persentase sebesar 26.6%, CUKUP CEPAT sebanyak 114 orang dengan persentase sebesar 45.2%, CEPAT sebanyak 65 orang dengan persentase sebesar 25.8%, dan SANGAT CEPAT sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 2.4%.

d. Biaya/TarifKantor Pengelolaan Lahan

 Kewajaran biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Kantor Pengelolaan Lahan.

Tabel 4.72 Kewajaran Biaya Kantor Pengelolaan Lahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Wajar	8	3.2	3.2	3.2
	Cukup Wajar	53	21.0	21.0	24.2
	Wajar	162	64.3	64.3	88.5
	Sangat Wajar	29	11.5	11.5	100.0
	Total	252	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kewajaran biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 8 orang menyatakan TIDAK WAJAR dengan persentase sebesar 3.2%, CUKUP WAJAR sebanyak 53 orang dengan persentase sebesar 21.0, WAJAR sebanyak 162 orang dengan persentase sebesar 64.3%, dan SANGAT WAJAR sebanyak 29 orang dengan persentase sebesar 11.5%.

 Kepastian biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Kantor Pengelolaan Lahan.

Tabel 4.73 Kepastian Biaya Kantor Pengelolaan Lahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pasti	12	4.8	4.8	4.8
	Cukup Pasti	63	25.0	25.0	29.8
	Pasti	157	62,3	62.3	92.1
Sang	Sangat Pasti	20	7.9	7.9	100.0
	Total	252	100.0	100.0	

.

.

.

.

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kepastian biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 12 orang menyatakan TIDAK PASTI dengan persentase sebesar 4.8%, CUKUP PASTI sebanyak 63 orang dengan persentase sebesar 25.0%, PASTI sebanyak 157 orang dengan persentase sebesar 62.3%, dan SANGAT PASTI sebanyak 20 orang dengan persentase sebesar 7.9%.

e. Hasil pelayanan yang diberikan petugas di Kantor Pengelolaan Lahan

Tabel 4.74 Bidang Hasil Pelayanan Kantor Pengelolaan Lahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Memuaskan	6	2.4	2.4	2.4
	Cukup Memuaskan	111	44.0	44.0	46.4
	Memuaskan	110	43.7	43.7	90,1
	Sangat Memuaskan	25	9,9	9.9	100,0
	Total	252	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan hasil pelayanan yang diberikan petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 6 orang menyatakan TIDAK MEMUASKAN dengan persentase sebesar 2.4%, CUKUP MEMUASKAN sebanyak 111 orang dengan persentase sebesar 44.0%, MEMUASKAN sebanyak 110 orang dengan persentase sebesar 43.7 %, dan SANGAT MEMUASKAN sebanyak 25 orang dengan persentase sebesar 9.9%.

f. Kompetensi PelaksanaKantor Pengelolaan Lahan

- Pengetahuan para petugas di Kantor Pengelolaan Lahan

Tabel 4.75 Pengetahuan para Petugas Kantor Pengelolaan Lahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	1	.4	.4	.4
	Tidak Menguasai	9	3.6	3.6	4.0
	Cukup Menguasai	117	46.4	46.4	50.4
	Menguasai	109	43.3	43.3	93.7
	Sangat Menguasai	16	6.3	6.3	100.0
	Total	252	100.0	100.0	0======

Dari tabel diatas dapat dijelaskan pengetahuan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 9 orang menyatakan TIDAK MENGUASAI dengan persentase sebesar 3.6%, CUKUP MENGUASAI sebanyak 117 orang dengan persentase sebesar 46.4%, MENGUASAI sebanyak 109 orang dengan persentase sebesar 43.3%, dan SANGAT MENGUASAI sebanyak 16 orang dengan persentase sebesar 6.3%.

- Kemampuan para petugas di Kantor Pengelolaan Lahan

Tabel 4.76 Kemampuan Para Petugas di Kantor Pengelolaan Lahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mampu	4	1.6	1.6	1.6
	Cukup Mampu	123	48.8	48.8	50.4
	Mampu	94	37.3	37.3	87.7
	Sangat Mampu	31	12.3	12.3	100.0
	Total	252	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kemampuan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 4 orang menyatakan TIDAK MAMPU dengan persentase sebesar 1.6%, CUKUP MAMPU sebanyak 123 orang dengan persentase sebesar 48.8%, MAMPU sebanyak 94 orang dengan persentase sebesar 37.3%, dan SANGAT MAMPU sebanyak 31 orang dengan persentase sebesar 12.3%.

- Keadilan para petugas di Kantor Pengelolahan Lahan

Tabel 4.78 Keadilan Para Petugas di Kantor Pengelolaan Lahan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Adil	8	3.2	3,2	3.2
Cukup Adil	152	60.3	60,3	63.5
Adil	71	28.2	28.2	91.7
Sangat Adil	21	8.3	8.3	100.0
Total	252	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan keadilan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 8 orang menyatakan TIDAK ADIL dengan persentase sebesar 3.2%, CUKUP ADIL sebanyak 152 orang dengan persentase sebesar 60.3%, ADIL sebanyak 71 orang dengan persentase sebesar 28.2%, dan SANGAT ADIL sebanyak 21 orang dengan persentase sebesar 8.3%.

g. Perilaku PelaksanaKantor Pengelolaan Lahan

.

.

.

.

.

•

Kesopanan petugas di Kantor Pengelolaan Lahan dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.79 Kesopan Petugas di Kantor Pengelolaan Lahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Sopan	135	53.6	53.6	53.6
	Sopan	50	19.8	19.8	73.4
	Sangat Sopan	67	26.6	26.6	100.0
	Total	252	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kesopanan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 135 orang menyatakan CUKUP SOPAN dengan persentase sebesar 53.6%, SOPAN sebanyak 50 orang dengan persentase sebesar 19.8%, dan SANGAT SOPAN sebanyak 67 orang dengan persentase sebesar 26.6%.

Keramahan petugas di Kantor Pengelolaan Lahandalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.80 Keramahan Petugas di Kantor Pengelolaan Lahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ramah	2	.8	.8	.8
	Cukup Ramah	130	51.6	51.6	52.4
	Ramah	67	26.6	26.6	79.0
	Sangat Ramah	53	21.0	21.0	100.0
	Total	252	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan keramahan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 2 orang menyatakan TIDAK RAMAH dengan persentase sebesar 0.8%, CUKUP RAMAH sebanyak 130 orang dengan persentase sebesar 51.6%, RAMAH sebanyak 67 orang dengan persentase sebesar 26.6%, dan SANGAT RAMAH sebanyak 53 orang dengan persentase sebesar 21.0%.

h. Sarana dan Prasarana

Sistem antrian yang ada di Kantor Pengelolaan Lahan.

Tabel 4.81 Sistem Antrian di Kantor Pengelolaan Lahan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Cepat	12	4.8	4.8	4.8
Cukup Cepat	43	17.1	17.1	21.8
Cepat	160	63.5	63.5	85.3
Sangat Cepat	37	14.7	14.7	100.0
Total	252	100.0	100.0	100.0

Dari tabel diatas dapat dijelaskan sistem antrian di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 12 orang menyatakan TIDAK CEPAT dengan persentase sebesar 4.8%, CUKUP CEPAT sebanyak 43 orang dengan persentase sebesar 17.1%, CEPAT sebanyak 160 orang dengan persentase sebesar 63.5%, dan SANGAT CEPAT sebanyak 37 orang dengan persentase sebesar 14.7%.

Kondisi ruang tunggu Kantor Pengelolaan Lahan

Tabel 4.82 Kondisi Ruang Tunggu di Kantor Pengelolaan Lahan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Baik	32	12.7	12,7	12.7
Baik	122	48.4	48.4	61.1
Sangat Baik	98	38.9	38.9	100.0
Total	252	100.0	100.0	10000

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kondisi ruang tunggu di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 32 orang menyatakan CUKUP BAIK dengan persentase sebesar 12.7%, BAIK sebanyak 122 orang dengan persentase sebesar 48.4%, dan SANGAT BAIK sebanyak 98 orang dengan persentase sebesar 38.9%.

- Kebersihanan gedung Kantor Pengelolaan Lahan.

Tabel 4.83 Kebersihan Gedung Kantor Pengelolaan Lahan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Bersih	1	.4	.4	
Cukup Bersih	19	7.5	7.5	7.9
Bersih	142	56.3	56.3	64.3
Sangat Bersih	90	35.7	35.7	100.0
Total	252	100.0	100.0	2.00.0

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kebersihan gedung Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 1 orang menyatakan TIDAK BERSIH dengan persentase sebesar 0.4%, CUKUP BERSIH sebanyak 19 orang dengan persentase sebesar 7.5%, BERSIH sebanyak 142 orang dengan persentase sebesar 56.3%, dan SANGAT BERSIH sebanyak 90 orang dengan persentase sebesar 35.7%.

- i. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan
- Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukandi Kantor Pengelolaan Lahan

Tabel 4.84 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan Bidang Pengelolaan Lahan

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	22	8.7	8.7	8.7
	Cukup Baik	100	39.7	39.7	48.4
	Baik	108	42.9	42.9	91.3
	Sangat Baik	22	8.7	8.7	100.0
	Total	252	100.0	100.0	100.0

Dari tabel diatas dapat dijelaskan penanganan, pengaduan, saran dan masukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 22 orang menyatakan TIDAK BAIK dengan persentase sebesar 8.7%, CUKUP BAIK sebanyak 100 orang dengan persentase sebesar 39.7%, BAIK sebanyak 108 orang dengan persentase sebesar 42.9%, dan SANGAT BAIK sebanyak 22 orang dengan persentase sebesar 8.7%.

 Tindak lanjut Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan, di Kantor Pengelolaan Lahan.

.

Tabel 4.85 Tindak Lanjut Penangan, Pengaduan, Saran dan Masukan Kantor Pengelolaan Lahan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	25	9.9	9.9	9.9
Cukup Bai	82	32.5	32.5	42.5
Baik	123	48.8	48.8	91.3
Sangat Bai	22	8.7	8.7	100.0
Total	252	100.0	100.0	10040

Dari tabel diatas dapat dijelaskan tindak lanjut penanganan, pengaduan, saran dan masukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 25 orang menyatakan TIDAK BAIK dengan persentase sebesar 9.9%, CUKUP BAIK sebanyak 82 orang dengan persentase sebesar 32.5%, BAIK sebanyak 123 orang dengan persentase sebesar 48.8%, dan SANGAT BAIK sebanyak 22 orang dengan

persentase sebesar 8.7%.

4.1.1.5 Direktorat Prasarana dan Sarana

A. Data Responden

 a. Analisis Profil Responden yang berkunjung ke Direktorat Prasarana dan Sarana.

Tabel 4.86 Profil Responden Direktorat Prasarana dan Sarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fatwa Planologi, Perubahan Peruntukan, Titik Reklame, Pemotongan Lahan, Row Jalan	6	100,0	100.0	100.0

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah responden yang berkunjung ke Bidang Biro Prasarana sebanyak 6 orang dengan persentase 100.0%.

b. Analisis Responden berdasarkan UmurDirektorat Prasarana dan Sarana

Tabel 4.87 Umur Responden Direktorat Prasarana dan Sarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	20-25 Tahun	3	50.0	50.0	50.0
	26-30 Tahun	2	33.3	33,3	83.3
	31-35 Tahun	1	16.7	16.7	100.0
	Total	6	100.0	100.0	

Dari tabel diatas bahwa respoden yang berkunjung di PTSP berdasarkan UMUR 20-25 tahun sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 50.0%, UMUR 26-30 tahun sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 33.3%, dan UMUR 31-35 tahun sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 16.7%.

c. Analisis Responden berdasarkan Jenis KelaminDirektorat Prasarana dan Sarana

Tabel 4.88 Jenis Kelamin di Direktorat Prasarana dan Sarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki Perempuan Total	3	50,0	50.0	50.0	
	3	50.0	50.0	100.0	
	Total	6	100.0	100.0	

Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa jenis kelamin LAKI-LAKI sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 50.0%, dan PEREMPUAN sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 50.0%.

d. Analisis Responden berdasarkan Pendidikan TerakhirDirektorat Prasarana dan Sarana

Tabel 4.89 Pendidikan di Direktorat Prasarana dan Sarana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP/SL	P 1	16.7	16.7	16.7
SLTA	2	33.3	33.3	50.0
SI Sarjar	1 3	50.0	50.0	100.0
Total	6	100.0	100.0	10.5017

Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa pendidikan responden tingkat SMP/SLTP sebanyak I orang dengan persentase sebesar 16.7%, tingkat SLTA sebanyak 2 orang dengan persentase 33.3%, dan tingkat SARJANA sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 50.0%.

e. Analisis Responden berdasarkan PekerjaanDirektorat Prasarana dan Sarana

Tabel 4.90 Pekerjaan pada Direktorat Prasarana dan Sarana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pegawai Swasta	6	100.0	100.0	100,0

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa keseluruhan responden yang berjumlah 6 orang dengan persentase sebesar 100,0% memiliki pekerjaan sebagai PEGAWAI SWASTA.

- B. Analisis Kepuasan Pelanggan yang berkunjung Pada Direktorat Prasarana dan Sarana.
- a. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Direktorat Prasarana dan SaranaTabel

4.91 Persyaratan pada Biro Prasarana

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	16.7	16.7	16.7
5	83.3	83.3	100.0
	5	5 83.3	Frequency Percent Percent 1 16.7 16.7

Dari tabel diatas dapat dijelaskan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam menurut responden bahwa 1 orang menyatakan CUKUP MUDAH dengan persentase sebesar 16.7%, dan MUDAH sebanyak 5 orang dengan persentase sebesar 83.3%.

 b. Prosedur atau tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Direktorat Prasarana dan Sarana.

Tabel 4.92 Perosedur pada Direktorat Prasarana dan Sarana

	Frequency	Percent		Cumulative Percent
Valid Mudah	6	100.0	100,0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan prosedur atau tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam menurut seluruh responden yang berjumlah 6 orang adalah MUDAH dengan persentase sebesar 100%

c. Jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Direktorat Prasarana dan Sarana

Tabel 4.93 Jangka Waktu Pelayanan pada Direktorat Prasarana dan Sarana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Cepat	1	16.7	16.7	16.7
Cukup Cepat	4	66.7	66.7	83.3
Cepat	1	16.7	16.7	100.0
Total	6	100.0	100.0	100.0

Dari tabel diatas dapat dijelaskan jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 1 orang menyatakan TIDAK CEPAT dengan persentase sebesar 16.7%, CUKUP CEPAT sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 66.7%, dan CEPAT sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 16.7%.

d. Biaya/Tarif

 Kewajaran biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Direktorat Prasarana dan Sarana.

Tabel 4.94 Kewajaran Biaya pada Direktorat Prasarana dan Sarana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Wajar Wajar Total	1	16.7	16.7	16.7
	5	83.3	83.3	100.0
	6	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kewajaran biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 1 orang menyatakan CUKUP WAJAR dengan persentase sebesar 16.7%, dan WAJAR sebanyak 5 orang dengan persentase sebesar 83.3%.

 Kepastian biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Direktorat Prasarana dan Sarana.

Tabel 4.95 Kepastian Biaya pada Direktorat Prasarana dan Sarana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Pasti	1	16.7	16.7	16.7
Cukup Pasti Pasti Total	3	50.0	50.0	66.7
	2	33.3	33,3	100.6
	6	100.0	100.0	100.0

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kepastian biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 1 orang menyatakan TIDAK PASTI dengan persentase sebesar 16.7%, CUKUP PASTI sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 50.0%, dan PASTI sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 33.3%.

e. Hasil pelayanan yang diberikan petugas di Direktorat Prasarana dan Sarana.

Tabel 4.96 Hasil Pelayanan pada Direktorat Prasarana dan Sarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Memuaskan	3	50,0	50.0	50.0
	Memuaskan	3	50.0	50.0	100.0
	Total	6	100.0	100.0	180000

Dari tabel diatas dapat dijelaskan hasil pelayanan yang diberikan petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 3 orang menyatakan CUKUP MEMUASKAN dengan persentase sebesar 50.0%, dan MEMUASKAN sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 50.0%.

f. Kompetensi Pelaksana

.

.

.

.

.

×

.

.

- Pengetahuan para petugas di Direktorat Prasarana dan Sarana

Tabel 4.97 Pengetahuan Para Petugas pada Direktorat Prasarana dan Sarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Menguasai	5	83.3	83.3	83.3
Menguasai	1	16.7	16.7	100,0	
	Total	6	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan pengetahuan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 5 orang menyatakan CUKUP MENGUASAI dengan persentase sebesar 83.3%, dan MENGUASAI sebanyak I orang dengan persentase sebesar 16.7%.

Kemampuan para petugas di Direktorat Prasarana dan Sarana

Tabel 4.98 Kemampuan Para Petugas pada Direktorat Prasarana dan Sarana

l Sansaynası	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Mampu	4	66.7	66.7	66.7
Mampu	2	33,3	33.3	100.0
Total	6	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kemampuan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 4 orang menyatakan CUKUP MAMPU dengan persentase sebesar 66.7%, dan MAMPU sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 33.3%.

Keadilan para petugas di Direktorat Prasarana dan Sarana

Tabel 4.99 Keadilan Para Petugas Pada Direktorat Prasarana dan Sarana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Adil Adil	5	83.3	83.3	83.3
	1	16.7	16.7	100.0
Total	6	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan keadilan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 5 orang menyatakan CUKUP ADIL dengan persentase sebesar 83.3%, dan ADIL sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 16.7%. g. Perilaku PelaksanaDirektorat Prasarana dan Sarana

Kesopanan petugas di Direktorat Prasarana dan Saranadalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.100 Kesopanan Petugas pada Direktorat Prasarana dan Sarana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Sopan Sopan Total	5	83,3	83,3	83.3
	1	16.7	16.7	100.0
	6	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kesopanan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 5 orang menyatakan CUKUP SOPAN dengan persentase sebesar 83.3%, dan SOPAN sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 16.7%.

Keramahan petugas di Direktorat Prasarana dan Saranadalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.101 Keramahan Petugas pada Direktorat Prasarana dan Sarana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Ramah	6	100.0	100.0	100.0

Dari tabel diatas dapat dijelaskan keramahan para petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut seluruh responden yang berjumlah 6 orang adalah CUKUP RAMAH dengan persentase sebesar 100.0%.

h. Sarana dan Prasarana

- Sistem antrian yang ada di Direktorat Prasarana dan Sarana

Tabel 4.102 Sistem Antrian pada Direktorat Prasarana dan Sarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Cepat	1	16.7	16.7	16.7
Cepat	5	83.3	83.3	100.0	
	Total	6	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan sistem antrian di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 1 orang menyatakan CUKUP CEPAT dengan persentase sebesar 16.7%, dan CEPAT sebanyak 5 orang dengan persentase sebesar 83.3%.

Kondisi ruang tunggu Direktorat Prasarana dan Sarana.

Tabel 4.104 Kondisi Ruang Tunggu pada Direktorat Prasarana dan Sarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	1	16.7	16.7	16.7
	Baik	3	50.0	50.0	66.7
	Sangat Baik	2	33.3	33.3	100.0
	Total	6	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kondisi ruang tunggu di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 1 orang menyatakan CUKUP BAIK dengan persentase sebesar 16.7%, BAIK sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 50.0%, dan SANGAT BAIK sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 33.3%.

 Kebersihanan gedung DirektoratPrasarana dan Saranaelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam.

Tabel 4.105 Kebersihan Gedung Pada Direktorat Prasarana dan Sarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Bersih	2	33.3	33.3	33.3
	Bersih	2	33.3	33.3	66.7
	Sangat Bersih	2	33.3	33.3	100.0
	Total	6	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan kebersihan gedung Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak 2 orang menyatakan CUKUP BERSIH dengan persentase sebesar 33.3%, BERSIH sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 33.3%, dan SANGAT BERSIH sebanyak 13 orang dengan persentase sebesar 37.1%.

i. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukandi Direktorat Prasarana dan Sarana.

Tabel 4.106 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan di Direktorat Prasarana dan Sarana

. // Bec - E		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cul	kup Baik	1	16.7	16.7	16.7
Bai	k	4	66.7	66.7	83.3
San	gat Baik	1	16.7	16.7	100.0
Tot	al	6	100.0	100.0	2000

Dari tabel diatas dapat dijelaskan penanganan, pengaduan, saran dan masukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut responden bahwa sebanyak I orang menyatakan CUKUP BAIK dengan persentase sebesar 16.7%, BAIK sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 66.7%, dan SANGAT BAIK sebanyak I orang dengan persentase sebesar 16.7%,

 Tindak lanjut Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan, di Direktorat Prasarana dan Sarana.

Tabel 4.107 Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan padaDirektorat Prasarana dan Sarana

	Frequency	Percent		Cumulative Percent
Valid Baik	6	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan tindak lanjut penanganan, pengaduan, saran dan masukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batammenurut seluruh responden yang berjumlah 6 orang menyatakan BAIK dengan persentase sebesar 100.0%.

4.1.2. Hasil Data Kualitatif

4.1.2.1. Subdit Penanaman Modal

4.1.2.1.1. Persyaratan Pengurusan

Secara umum untuk soal persyaratan responden menjawab puas karena mereka menganggap persyaratan sudah jelas dan mudah. Kejelasan informasi mengenai persyaratan ini didapat oleh sebagian besar responden melalui website. Kemudahan juga dirasakan responden karena ada petugas yang memngarahkan responden dalam melengkapi persyaratan. Meskipun ada yang menganggap persyaratan pengurusan di unit ini tidak mudah namun hal ini setelah ditelusuri disebabkan ketidakmampuan responden dalam melakukan scan2 dokumen yang dibutuhkan. Kendala ini yang kemudian dianggap menyulitkan responden dalam memenuhi persyaratan pengurusan di unit ini. Selain itu, penyesuaian responden terhadap sistem online juga dianggap mempersulit pengurusan di unit ini.

4.1.2.1.2. Prosedur Pelayanan

Untuk prosedur pelayanan, sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan unit ini. Tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh dua hal yaitu pelayanan online dan satu pintu. Responden merasakan dampak 2 sistem ini, sebagian besar dari responden merasa prosedur pelayanan jadi jauh lebih mudah dan lebih baik. Namun demikian masih ada beberapa responden yang merasa prosedur pelayanan masih ribet dan merasa dipingpong oleh petugas. Setelah ditelusuri ternyata hal ini terjadi karena ketidaktahuan atau kekurang informasi para responden. Mereka merasa perubahan prosedur cenderung tiba-tiba dan tidak tersosialisasi dengan baik. Untuk itu mereka menyarankan untuk menyosialisasikan perubahan tersebut lebih baik lagi.

4.1.2.1.3. Ketepatan Waktu

Untuk ketepatan waktu pelayanan, para responden umumnya sudah puas dengan pelayanan dengan catatan data-data/dokumen yang dibutuhkan lengkap. Salah satu responden mengungkap bahwa verivikasi data online bisa selesai dalam waktu kurang dari 24 jam dan penerbitan dokumen segera setelahnya. Selain kelengkapan dokumen mereka menganggap pelayanan online, sistem antrian dan jumlah loket yang banyak berperan dalam meningkatkan ketepatan waktu pelayanan. Namun ada beberapa responden yang menyampaikan bahwa ketepatan waktu pelayanan tergantung pada pengajuan. Menariknya ada responden yang menganggap pelayanan akan tepat waktu jika ada pimpinan PTSP di tempat. Nilai plus informasi di website mengenai durasi waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan di PTSP tampaknya belum maksimal karena hanya ada 1 responden yang membandingkan pelayanan di PTSP dengan informasi di website.

4.1.2.1.4. Biaya

Masalah biaya pengurusan, umumnya responden sudah puas karena dianggap wajar. Responden juga mengapresiasi transparansi biaya dengan pencantuman biaya di website. Biaya yang diminta di lapangan sesuai dengan biaya yang dicantumkan di website. Meskipun ada beberapa responden yang menganggap mahal dan tidak wajar namun hal ini disebabkan tidak memperhatikan biaya yang ada di website. Beberapa responden bahkan menginformasikan sejauh ini mereka belum mengeluarkan biaya sedikitpun atau gratis.

4.1.2.1.5. Hasil Produk Layanan

Responden umumnya puas dengan hasil produk layanan PTSP.

4.1.2.1.6. Pengetahuan, Keahlian, Keterampilan, dan Pengalaman Petugas

Secara para responden puas dengan kompetensi petugas layanan PTSP pada unit ini. Beberapa catatan berkaitan dengan kompetensi petugas layanan unit ini adalah petugas-petugas baru dianggap belum begitu menguasai hal yang ditanganinya, selain itu petugas diharapkan bisa memberikan penjelasan mengenai istilah-istilah dalam pengurusan ini ke dalam bahasa yang lebih sederhana karena ada responden yang mengungkapkan ketidakpahamannya terhadap istilah-istilah teknis yang dipakai oleh petugas ketika berurusan dengan mereka. Selanjutnya performa petugas dianggap menurun setelah jam istirahat siang. Mengenai penjelasan yang diberikan petugas ada beberapa responden yang mengaku bahwa penjelasan tiap petugas di unit yang sama berbeda.

4.1.2.1.7. Sikap dalam Memberikan Pelayanan

Secara umum responden puas dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Mayoritas responden menganggap petugas dengan keramahan dan senyumannya sudah melayani dengan baik.

4.1.2.18. Sarana dan Prasarana yang disediakan

Secara umum responden sudah puas dengan sarana dan prasarana di PTSP. Gedung PTSP sudah dianggap representatif, bersih dan nyaman. Namun demikian ada beberapa catatan untuk sarana dan prasarana PTSP yang diberikan oleh responden. Catatan tersebut berkaitan dengan colokan untuk charger yang dianggap masih kurang karena sering penuh jika pagi, toilet yang terlalu jauh, dan meja untuk pengunjung yang minim.

4.1.2.1.9 Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Berkaitan dengan hal ini banyak responden yang mengaku belum pernah membuat pengaduan ataupun memberi saran dan masukan dan mereka tidak mengetahui keberadaan tempat pengaduan baik yang berupa loket/konter ataupun kotak saran. Untuk responden yang pernah melakukan pengaduan, mereka menyatakan bahwa pengaduan disampaikan langsung ke petugas loket-loket ptsp. Namun catatan perlu diberikan terhadap penanganan aduan, saran maupun masukan yang diterima dianggap masih lamban dan bertele-tele. Bahkan ada responden yang menyampaikan sangat sulit untuk menemui pimpinan di PTSP untuk menyampaikan aduan, masukan maupun saran

4.1.2.2. Direktorat Lalu Lintas Barang

4.1.2.2.1. Persyaratan Pengurusan

Secara umum untuk soal persyaratan responden menjawab puas karena mereka menganggap persyaratan sudah jelas dan mudah. Kejelasan informasi mengenai persyaratan ini didapat oleh sebagian besar responden melalui website. Kemudahan juga dirasakan responden karena ada petugas yang memngarahkan responden dalam melengkapi persyaratan. Beberapa catatan untuk persyaratan di unit ini yang diberikan oleh responden adalah: tidak semua persyaratan yang dibutuhkan tercantum di website dan salah informasi yang diberikan petugas. Responden juga menganggap perlu penambahan brosur yang memuat persyaratan pengurusan yang dianggap akan mempermudah pihak-pihak yang akan berurusan dengan PTSP.

4.1.2.2.2. Prosedur Pelayanan

Untuk prosedur pelayanan, sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan unit ini. Tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh hal-hal seperti transparansi prosedur, sistem pelayanan online dan satu pintu serta adanya panduan prosedur pelayanan. Responden merasakan dampak hal ini, sebagian besar dari responden merasa prosedur pelayanan jadi jauh lebih mudah, sederhana dan lebih baik.

4.1.2.2.3. Ketepatan Waktu

Untuk ketepatan waktu pelayanan, para responden umumnya sudah puas dengan pelayanan dengan catatan data-data/dokumen yang dibutuhkan lengkap. Salah satu responden mengungkap bahwa verivikasi data online bisa selesai dalam waktu kurang dari 24 jam dan penerbitan dokumen segera setelahnya. Selain kelengkapan dokumen mereka menganggap pelayanan online, sistem antrian dan jumlah loket yang banyak berperan dalam meningkatkan ketepatan waktu pelayanan. Namun ada beberapa responden yang menyampaikan bahwa ketepatan waktu pelayanan tergantung pada pengajuan. Ada beberapa responden juga yang merujuk lama waktu pengurusan yang tercantum di website dan membandingkannya dengan realisasi di lapangan dan puas. Meskipun secara umum responden puas dengan ketepatan waktu pelayanan, para responden mengusulkan percepatan waktu pengurusan yang menurut mereka bisa dilakukan.

4.1.2.2.4. Biaya

Masalah biaya pengurusan, umumnya responden sudah puas karena dianggap wajar. Responden juga mengapresiasi transparansi biaya dengan pencantuman biaya di website. Biaya yang diminta di lapangan sesuai dengan biaya yang dicantumkan di website. Meskipun ada beberapa responden yang menganggap mahal dan tidak wajar namun hal ini disebabkan tidak memperhatikan biaya yang ada di website. Beberapa responden bahkan menginformasikan sejauh ini mereka belum mengeluarkan biaya sedikitpun atau gratis.

4.1.2.2.5. Hasil Produk Layanan

Responden umumnya puas dengan hasil produk layanan PTSP.

4.1.2.2.6. Pengetahuan, Keahlian, Keterampilan, dan Pengalaman Petugas

Secara para responden puas dengan kompetensi petugas layanan PTSP pada unit ini. Mereka menganggap petugas memiliki pengetahuan, keahlian dan keterampilan yang cukup dalam melayani. Beberapa catatan berkaitan dengan kompetensi petugas layanan unit ini adalah petugas belum cukup memberikan penjelasan mengenai istilah-istilah dalam pengurusan ini ke dalam bahasa yang lebih sederhana karena ada responden yang mengungkapkan ketidakpahamannya terhadap istilah-istilah teknis yang dipakai oleh petugas ketika berurusan dengan mereka. Meskipun petugas dalam memberikan pelayanan dianggap baik namun dalam hal disiplin petugas dianggap kurang.

4.1.2.2.7. Sikap dalam Memberikan Pelayanan

Secara umum responden puas dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Mayoritas responden menganggap petugas dengan keramahan dan senyumannya sudah melayani dengan baik.

4.1.2.2.8. Sarana dan Prasarana yang disediakan

Secara umum responden sudah puas dengan sarana dan prasarana di PTSP. Gedung PTSP sudah dianggap representatif, bersih dan nyaman. Namun demikian ada catatan untuk sarana dan prasarana PTSP yang diberikan oleh responden berkaitan dengan meja untuk pengunjung yang minim.

4.1.2.2.9. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Berkaitan dengan hal ini banyak responden yang mengaku belum pernah membuat pengaduan ataupun memberi saran dan masukan dan mereka tidak mengetahui keberadaan tempat pengaduan baik yang berupa loket/konter ataupun kotak saran. Untuk responden yang akan dan pernah melakukan pengaduan mereka menyatakan bahwa mereka tidak tahu mau mengadu ke mana karena tidak mengetahui keberadaan bagian pengaduan atau pengaduan disampaikan langsung ke petugas loket-loket ptsp. Namun catatan perlu diberikan terhadap penanganan aduan, saran maupun masukan yang diterima dianggap masih lamban dan bertele-tele. Bahkan ada responden yang menyampaikan sangat sulit untuk menemui pimpinan di PTSP untuk menyampaikan aduan, masukan maupun saran.

4.1.2.3. Biro Perencanaan Teknik

4.1.2.3.1. Persyaratan Pengurusan

Secara umum untuk soal persyaratan responden menjawab puas karena mereka menganggap persyaratan sudah jelas dan mudah. Kejelasan informasi mengenai persyaratan ini didapat oleh sebagian besar responden melalui website. Kemudahan juga dirasakan responden karena ada petugas yang memngarahkan responden dalam melengkapi persyaratan.

4.1.2.3.2. Prosedur Pelayanan

Untuk prosedur pelayanan, sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan unit ini. Tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh dua hal yaitu pelayanan online dan satu pintu. Responden merasakan dampak 2 sistem ini, sebagian besar dari responden merasa prosedur pelayanan jadi jauh lebih mudah, sederhana dan lebih baik.

4.1.2.3.3. Ketepatan Waktu

Untuk ketepatan waktu pelayanan, para responden umumnya sudah puas dengan pelayanan dengan catatan data-data/dokumen yang dibutuhkan lengkap. Pelayanan dianggap tepat waktu. Namun ketepatan waktu ini responden hanya dalam pelayanan, sedangkan untuk penyelesaian dokumen membutuhkan waktu yang lama dan tidak tepat waktu. Salah satu responden mengungkap bahwa verifikasi data online bisa selesai dalam waktu kurang dari 24 jam dan penerbitan dokumen segera setelahnya. Selain kelengkapan dokumen mereka menganggap pelayanan online, sistem antrian dan jumlah loket yang banyak berperan dalam meningkatkan ketepatan waktu pelayanan. Namun ada beberapa responden yang menyampaikan bahwa ketepatan waktu pelayanan tergantung pada pengajuan.

4.1.2.3.4. Biaya

Masalah biaya pengurusan, umumnya responden sudah puas karena dianggap wajar. Responden juga mengapresiasi transparansi biaya dengan pencantuman biaya di website. Biaya yang diminta di lapangan sesuai dengan biaya yang dicantumkan di website. Beberapa responden bahkan menginformasikan sejauh ini mereka belum mengeluarkan biaya sedikitpun atau gratis.

4.1.2.3.5. Hasil Produk Layanan

Responden umumnya puas dengan hasil produk layanan PTSP.

4.1.2.3.6. Pengetahuan, Keahlian, Keterampilan, dan Pengalaman Petugas

Secara para responden puas dengan kompetensi petugas layanan PTSP pada unit ini.

4.1.2.3.7. Sikap dalam Memberikan Pelayanan

Secara umum responden puas dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Mayoritas responden menganggap petugas dengan keramahan dan senyumannya sudah melayani dengan baik. Namun demikian masih ada responden yang menganggap sikap petugas masih belum cukup baik karena dalam memerikan penjelasan berbelit-belit dan keramahannya hanya bersifat formalitas.

4.1.2.3.8. Sarana dan Prasarana yang disediakan

Secara umum responden sudah puas dengan sarana dan prasarana di PTSP.

Gedung PTSP sudah dianggap representatif, bersih dan nyaman.

4.1.2.3.9. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Berkaitan dengan hal ini banyak responden yang mengaku belum pernah membuat pengaduan ataupun memberi saran dan masukan dan mereka tidak mengetahui keberadaan tempat pengaduan baik yang berupa loket/konter ataupun kotak saran. Untuk responden yang pernah melakukan pengaduan, mereka menyatakan bahwa pengaduan disampaikan langsung ke petugas loket-loket ptsp. Namun catatan perlu diberikan terhadap penanganan aduan, saran maupun masukan yang diterima dianggap masih lamban dan bertele-tele.

4.1.2.4 Kantor Pengolahan Lahan

4.1.2.4.1. Persyaratan Pengurusan

Secara umum untuk soal persyaratan responden menjawab puas karena mereka menganggap persyaratan sudah jelas dan mudah. Kejelasan informasi mengenai persyaratan ini didapat oleh sebagian besar responden melalui website. Kemudahan juga dirasakan responden karena ada petugas yang memngarahkan responden dalam melengkapi persyaratan. Meskipun ada yang menganggap persyaratan pengurusan di unit ini tidak mudah namun hal ini setelah ditelusuri disebabkan ketidakmampuan responden dalam melakukan scan2 dokumen yang dibutuhkan, dan ketidaktahuannya akan layanan online dan informasi di website. Hal ini yang kemudian dianggap menyulitkan responden dalam memenuhi persyaratan pengurusan di unit ini dan membuat mereka bolak-balik datang. Hal ini setidaknya menunjukkan bahwa sosialisasi layanan online masih kurang. Untuk itu sosialisasi layanan online ini perlu ditingkatkan karena terlihat layanan online tidak tersosialisasi dengan baik. Selain itu, penyesuaian responden terhadap sistem online juga dianggap mempersulit pengurusan di unit ini.

4.1.2.4.2. Prosedur Pelayanan

Untuk prosedur pelayanan, sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan unit ini. Tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh dua hal yaitu pelayanan online dan pemusatan pelayanan satu pintu. Responden merasakan dampak 2 sistem ini, sebagian besar dari responden merasa prosedur pelayanan jadi jauh lebih transparan, mudah dan lebih baik. Namun demikian masih ada beberapa responden yang merasa prosedur pelayanan masih ribet dan berbelit-beli. Setelah ditelusuri ternyata hal ini terjadi karena ketidaktahuan atau kekurang informasi para responden. Selain itu beberapa responden juga mengeluhkan bahwa petugas terlalu fokus pada prosedur namun ketika ditemui kendala tidak bisa memberikan solusi. Beberapa responden juga mengeluhkan

layanan online yang tidak bisa diakses. Hal lain yang disoroti responden adalah tidak berbanding lurusnya prosedur yang jelas dengan waktu penyelesaian dokumen. Mereka menganggap bahwa prosedur yang jelas yang sudah ada ini harusnya dibarengi dengan penyelesaian dokumen yang cepat.

4.1.2.4.3. Ketepatan Waktu

Untuk ketepatan waktu pelayanan, para responden umumnya sudah puas dengan pelayanan dengan catatan data-data/dokumen yang dibutuhkan lengkap. Salah satu responden mengungkap bahwa verivikasi data online bisa selesai dalam waktu 2-3 jam. Untuk lamanya pemrosesan responden memberikan jawaban yang bervariasi; muali 2-3 jam, 2-3 hari kerja dan 2 minggu. Responden yang menjawab waktu pengurusan sampai 2 minggu menjawab tidak puas, mereka menganggap prosedur baru ini justru membuat lebih lama, sedangkan yang menjawab 2-3 jam dan 2-3 hari mengaku puas. Selain kelengkapan dokumen mereka menganggap pelayanan online, sistem antrian dan jumlah loket yang banyak berperan dalam meningkatkan ketepatan waktu pelayanan. Namun ada beberapa responden yang menyampaikan bahwa ketepatan waktu pelayanan tergantung pada pengajuan. Responden umumnya melakukan pembandingan informasi waktu pelayanan di website dengan realisasi di lapangan.

4.1.2.4.4. Biaya

Masalah biaya pengurusan, umumnya responden sudah puas karena dianggap wajar. Responden juga mengapresiasi transparansi biaya dengan pencantuman biaya di website. Biaya yang diminta di lapangan sesuai dengan biaya yang dicantumkan di website. Meskipun ada beberapa responden yang menganggap mahal dan tidak wajar namun hal ini disebabkan tidak memperhatikan biaya yang ada di website. Beberapa responden bahkan menginformasikan sejauh ini mereka belum mengeluarkan biaya sedikitpun atau gratis. Untuk responden yang menganggap biaya pengurusan mahal beralasan kemahalan biaya pengurusan tersebut tidak pada pengurusan PTSP nya namun biaya transportasi yang dibutuhkan untuk pengurusan dokumen syarat pengurusan di PTSP. Mere selanjutnya berharap ada peninjauan ulang biaya pengurusan

4.1.2.4.5. Hasil Produk Layanan

Responden umumnya puas dengan hasil produk layanan PTSP.

4.1.2.4.6. Pengetahuan, Keahlian, Keterampilan, dan Pengalaman Petugas

Secara para responden puas dengan kompetensi petugas layanan PTSP pada unit ini. Beberapa catatan berkaitan dengan kompetensi petugas layanan unit ini adalah petugas-petugas baru dianggap belum begitu menguasai hal yang ditanganinya, selain itu petugas diharapkan bisa memberikan penjelasan mengenai istilah-istilah dalam pengurusan ini ke dalam bahasa yang lebih sederhana karena ada responden yang mengungkapkan ketidakpahamannya terhadap istilah-istilah teknis yang dipakai oleh petugas ketika berurusan dengan mereka. Selanjutnya performa petugas dianggap menurun setelah jam istirahat siang. Mengenai penjelasan yang diberikan petugas ada beberapa responden yang mengaku bahwa penjelasan tiap petugas di unit yang sama berbeda.

4.1.2.4.7. Sikap dalam Memberikan Pelayanan

Secara umum responden puas dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Mayoritas responden menganggap petugas dengan keramahan, kesopanan dan senyumannya sudah melayani dengan baik. Namun catatan juga perlu diberikan ke petugas tayanan karena menurut responden terkadang petugas tidak begitu memahami masalah atau tidak begitu bisa mentransfer pengetahuan secara konferensif kepada masyarakat umum.

4.1.2.4.8. Sarana dan Prasarana yang disediakan

Secara umum responden sudah puas dengan sarana dan prasarana di PTSP. Gedung PTSP sudah dianggap representatif, bersih dan nyaman.

4.1.2.4.9. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Berkaitan dengan hal ini banyak responden yang mengaku belum pernah membuat pengaduan ataupun memberi saran dan masukan dan mereka tidak mengetahui keberadaan tempat pengaduan baik yang berupa loket/konter ataupun kotak saran. Untuk responden yang pernah melakukan pengaduan, mereka menyatakan bahwa pengaduan disampaikan langsung ke petugas loket-loket ptsp maupun ke kantor. Namun catatan perlu diberikan terhadap penanganan aduan, saran maupun masukan yang diterima dianggap masih lamban dan bertele-tele. Bahkan ada responden yang menyampaikan sangat sulit untuk menemui pimpinan di PTSP untuk menyampaikan aduan, masukan maupun saran. Namun jika berhasil membuat laporan ke kantor ptsp maka aduan tersebut

akan lebih cepat ditindaklanjuti dibandingkan jika menyampaikan keluhan ke petugas. Responden juga berpendapat perlu pengadaan loket/konter aduan khusus.

4.1.2.5 Direktorat Sarana dan Prasarana

4.1.2.5.1. Persyaratan Pengurusan

.

:

.

Secara umum untuk soal persyaratan responden menjawab puas karena mereka menganggap persyaratan sudah jelas dan mudah. Kejelasan informasi mengenai persyaratan ini didapat oleh sebagian besar responden melalui website. Kemudahan juga dirasakan responden karena ada petugas yang memngarahkan responden dalam melengkapi persyaratan. Meskipun ada yang menganggap persyaratan pengurusan di unit ini tidak mudah namun hal ini setelah ditelusuri disebabkan ketidak mampuan responden dalam melakukan scan2 dokumen yang dibutuhkan. Kendala ini yang kemudian dianggap menyulitkan responden dalam memenuhi persyaratan pengurusan di unit ini. Selain itu, penyesuaian responden terhadap sistem online juga dianggap mempersulit pengurusan di unit ini.

4.1.2.5.2. Prosedur Pelayanan

Untuk prosedur pelayanan, sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan unit ini. Tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh dua hal yaitu pelayanan online dan satu pintu. Responden merasakan dampak 2 sistem ini, sebagian besar dari responden merasa prosedur pelayanan jadi jauh lebih mudah dan lebih baik. Namun demikian masih ada beberapa responden yang merasa prosedur pelayanan masih ribet dan merasa dipingpong oleh petugas. Setelah ditelusuri ternyata hal ini terjadi karena ketidaktahuan atau kekurang informasi para responden. Mereka merasa perubahan prosedur cenderung tiba-tiba dan tidak tersosialisasi dengan baik. Untuk itu mereka menyarankan untuk menyosialisasikan perubahan tersebut lebih baik lagi.

4.1.2.5.3. Ketepatan Waktu

Untuk ketepatan waktu pelayanan, para responden umumnya sudah puas dengan pelayanan dengan catatan data-data/dokumen yang dibutuhkan lengkap. Salah satu responden mengungkap bahwa verivikasi data online bisa selesai dalam waktu kurang dari 24 jam dan penerbitan dokumen segera setelahnya. Selain kelengkapan dokumen mereka menganggap pelayanan online, sistem antrian dan jumlah loket yang banyak berperan dalam meningkatkan ketepatan waktu pelayanan. Namun ada beberapa responden yang menyampaikan bahwa ketepatan waktu pelayanan tergantung pada pengajuan. Menariknya ada responden yang menganggap pelayanan akan tepat waktu jika ada pimpinan PTSP di tempat. Nilai plus informasi di website mengenai durasi waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan di PTSP tampaknya belum maksimal karena hanya ada 1 responden yang membandingkan pelayanan di PTSP dengan informasi di website.

4.1.2.5.4. Biaya

.

Masalah biaya pengurusan, umumnya responden sudah puas karena dianggap wajar. Responden juga mengapresiasi transparansi biaya dengan pencantuman biaya di website. Biaya yang diminta di lapangan sesuai dengan biaya yang dicantumkan di website. Meskipun ada beberapa responden yang menganggap mahal dan tidak wajar namun hal ini disebabkan tidak memperhatikan biaya yang ada di website. Beberapa responden bahkan menginformasikan sejauh ini mereka belum mengeluarkan biaya sedikitpun atau gratis.

4.1.2.5.5. Hasil Produk Layanan

Responden umumnya puas dengan hasil produk layanan PTSP.

4.1.2.5.6. Pengetahuan, Keahlian, Keterampilan, dan Pengalaman Petugas

Secara para responden puas dengan kompetensi petugas layanan PTSP pada unit ini. Beberapa catatan berkaitan dengan kompetensi petugas layanan unit ini adalah petugas-petugas baru dianggap belum begitu menguasai hal yang ditanganinya, selain itu petugas diharapkan bisa memberikan penjelasan mengenai istilah-istilah dalam pengurusan ini ke dalam bahasa yang lebih sederhana karena ada responden yang mengungkapkan ketidakpahamannya terhadap istilah-istilah teknis yang dipakai oleh petugas ketika berurusan dengan mereka. Selanjutnya performa petugas dianggap menurun setelah jam istirahat siang. Mengenai penjelasan yang diberikan petugas ada beberapa responden yang mengaku bahwa penjelasan tiap petugas di unit yang sama berbeda.

4.1.2.5.7. Sikap dalam Memberikan Pelayanan

Secara umum responden puas dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Mayoritas responden menganggap petugas dengan keramahan dan senyumannya sudah melayani dengan baik.

4.1.2.5.8.Sarana dan Prasarana yang disediakan

Secara umum responden sudah puas dengan sarana dan prasarana di PTSP. Gedung PTSP sudah dianggap representatif, bersih dan nyaman. Namun demikian ada beberapa catatan untuk sarana dan prasarana PTSP yang diberikan oleh responden. Catatan tersebut berkaitan dengan colokan untuk charger yang dianggap masih kurang karena sering penuh jika pagi, toilet yang terlalu jauh, dan meja untuk pengunjung yang minim.

4.1.2.5.9. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Berkaitan dengan hal ini banyak responden yang mengaku belum pernah membuat pengaduan ataupun memberi saran dan masukan dan mereka tidak mengetahui keberadaan tempat pengaduan baik yang berupa loket/konter ataupun kotak saran. Untuk responden yang pernah melakukan pengaduan, mereka menyatakan bahwa pengaduan disampaikan langsung ke petugas loket-loket ptsp. Namun catatan perlu diberikan terhadap penanganan aduan, saran maupun masukan yang diterima dianggap masih lamban dan bertele-tele. Bahkan ada responden yang menyampaikan sangat sulit untuk menemui pimpinan di PTSP untuk menyampaikan aduan, masukan maupun saran.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Subdit Penanaman Modal

Berdasarkananalisis diatas bahwa pada Subdit Penanaman Modal, indikator survei Waktu Pelayanan menjadi perhatian paling penting karena mendapat nilai paling rendah yaitu 5.12% dalam Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh PTSP Batam.

Tabel 4.108 Nilai Keseluruhan pada Subdit Penanaman Modal

NO	Indikator Survey	Pernyataan	Indek	Skor Kepuasan Masyarakat	Kepuasan Per Unit Layanan
L	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.397	0.150	3.746
2	Prosedur	Menurut bpk/ibu/sdr/I, bagaimana prosedur / tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.397	0.150	3,746
3	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2,164	0.135	3.382
4	Biaya / Tarif	Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana kewajaran biaya yang dikenakan	2.904	0.182	4.538

		kepada penerima layanan dalam proses di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam			
		Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana kepastian biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.795	0.175	4.366
5	Produk Spesifikasi atau Jenis Pelayanan	Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.630	0.164	4.110
6	Kompetensi Pelaksana	Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana pengetahuan para petugas di Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2,616	0.164	4,088
		Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana kemampuan para petugas di Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu	2.562	0.160	4.003

		Pintu (PTSP) BP Batam			
		Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana keadilan petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam seperti dalam prsoes Antrian ?	2.329	0.146	3.639
7	Perilaku Pelaksana	Bagaimana kesopanan petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam dalam memberikan pelayanan?	2,548	0.159	3.981
		Bagaimana keramahan petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam dalam memberikan pelayanan?	2.562	0.160	4.003
	Sarana dan Prasarana	Bagaimana menurut anda system antrian yang ada di PTSP BP Batam ?	2.808	0.176	4.388
8		Bagaimana dengan kondisi ruang tunggu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam ?	3.260	0,204	5.094
		Bagaimana dengan kebersihanan	3.301	0.206	5,158

.

		Gedung Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam ?			
0	Penanganan	Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana penanganan pegaduan, saran dan masukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam ?	2.466	0.154	3.853
9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana tindak lanjut pegaduan, saran dan masukan, di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam ?	2.534	0.158	3.960	
umlah					
R	ata-rata Indek Kepuas	an Masyarakat	2.642	2.642	66.053

Pada Subdit Penanaman Modal Nilai terendah pada Waktu Pelayanan dengan Skor 2.164. Untuk ketepatan waktu pelayanan, ada beberapa responden yang menyampaikan bahwa ketepatan waktu pelayanan tergantung pada pengajuan. Menariknya ada responden yang menganggap pelayanan akan tepat waktu jika ada pimpinan PTSP di tempat. Nilai plus informasi di website mengenai durasi waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan di PTSP tampaknya belum maksimal karena hanya ada 1 responden yang membandingkan pelayanan di PTSP dengan informasi di website.

Sedangkan nilai tertinggi pada Sarana dan Prasarana dengan skor 3.301. Secara umum responden sudah puas dengan sarana dan prasarana di PTSP. Gedung PTSP sudah dianggap representatif, bersih dan nyaman. Namun demikian ada beberapa catatan untuk sarana dan prasarana PTSP yang diberikan oleh responden. Catatan tersebut berkaitan dengan colokan untuk charger yang dianggap masih kurang karena sering penuh jika pagi, toilet yang terlalu jauh, dan meja untuk pengunjung yang minim.

4.2.2. Direktorat Lalu Lintas Barang

Berdasarkan analisis diatas bahwa pada Direktorat Lalu Lintas Barang, indikator survei Waktu Pelayanan menjadi perhatian paling penting karena mendapat nilai paling rendah yaitu 5.79% dalam Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh PTSP Batam.

Tabel 4.109 Nilai Keseluruhan pada Direktur Lalu Lintas Barang

NO	Indikator Survey	Pernyataan	Indek	Skor Kepuasan Masyarakat	Kepuasan Per Unit Layanan
1	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.657	0.166	4.152
2	Prosedur	Menurut bpk/ibu/sdr/I, bagaimana prosedur / tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.800	0.175	4,375
3	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari	2.600	0.163	4.063

		setiap jenis pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam			
	4 Biaya / Tarif	Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana kewajaran biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.857	0.179	4.464
4		Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana kepastian biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.714	0.170	4.241
5	Produk Spesifikasi atau Jenis Pelayanan	Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.657	0.166	4,152
6	Kompetensi Pelaksana	Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana pengetahuan para petugas di Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.800	0.175	4.375

		Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana kemampuan para petugas di Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.629	0.164	4.107
		Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana keadilan petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam seperti dalam prsoes Antrian ?	2.686	0,168	4.196
7 Perilaku Pelaksana		Bagaimana kesopanan petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam dalam memberikan pelayanan?	2.771	0.173	4.330
	Penlaku Pelaksana	Bagaimana keramahan petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam dalam memberikan pelayanan?	2.686	0.168	4.196
8	Sarana dan Prasarana	Bagaimana menurut anda system antrian yang ada di PTSP BP Batam ?	2.943	0.184	4.598
		Bagaimana dengan kondisi ruang tunggu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	3.371	0.211	5.268

		Bagaimana dengan kebersihanan Gedung Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam ?	3.371	0.211	5.268
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana penanganan pegaduan, saran dan masukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam ?	2.686	0.168	4.196	
		Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana tindak lanjut pegaduan, saran dan masukan, di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam ?	2.714	0.170	4.241
	Rata-rata Indek Kep	uasan Masyarakat	2.809	2.809	70.223

Pada Direktorat Lalu Lintas Barang Nilai terendah pada Waktu Pelayanan dengan Skor 2.600. Ada beberapa responden yang menyampaikan bahwa ketepatan waktu pelayanan tergantung pada pengajuan. Ada beberapa responden juga yang merujuk lama waktu pengurusan yang tercantum di website dan membandingkannya dengan realisasi di lapangan dan puas. Meskipun secara umum responden puas dengan ketepatan waktu pelayanan, para responden mengusulkan percepatan waktu pengurusan yang menurut mereka bisa dilakukan.

Sedangkan nilai tertinggi pada Sarana dan Prasarana dengan skor 3.371. Secara umum responden sudah puas dengan sarana dan prasarana di Direktorat Lalu Lintas Barang. Secara umum responden sudah puas dengan sarana dan prasarana di Direktorat Lalu Lintas Barang. Gedung Mall Pelayanan sudah dianggap representatif, bersih dan

nyaman. Namun demikian ada catatan untuk sarana dan prasarana PTSP yang diberikan oleh responden berkaitan dengan meja untuk pengunjung yang minim

4.2.3. Biro Perencanaan Teknik

Berdasarkan analisis diatas bahwa pada Direktur Perencanaan Teknik indikator survei Waktu Pelayanan dan Keramahan Petugas menjadi perhatian paling penting karena mendapat nilai sama dan paling rendah yaitu 4.86% dalam Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh PTSP Batam.

Tabel 4.110 Nilai Keseluruhan pada Biro Perencanaan Teknik

NO	Indikator Survey	Pernyataan	Indek Kepuasan	Skor Kepuasan Masyarakat	Kepuasan Per Unit Layanan
1	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.833	0.177	4.427
2	Prosedur	Menurut bpk/ibu/sdr/l, bagaimana prosedur / tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	3.000	0.188	4.688

3	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.000	0.125	3.125
		Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana kewajaran biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.833	0.177	4,427
4	Biaya / Tarif	Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana kepastian biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.167	0.135	3.385
5	Produk Spesifikasi atau Jenis Pelayanan	Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana	2.500	0.156	3,906

		hasil pelayanan yang diberikan petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam			
		Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana pengetahuan para petugas di Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.167	0.135	3.385
6	Kompetensi Pelaksana	Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana kemampuan para petugas di Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.333	0.146	3.646
		Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana keadilan petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam seperti dalam prsoes Antrian ?	2.167	0.135	3.385
7	Perilaku Pelaksana	Bagaimana kesopanan petugas di Pelayanan Terpadu Satu	2,167	0.135	3,385

		Pintu (PTSP) BP Batam dalam memberikan pelayanan?			
		Bagaimana keramahan petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam dalam memberikan pelayanan?	2,000	0.125	3.125
8	Sarana dan Prasarana	Bagaimana menurut anda system antrian yang ada di PTSP BP Batam?	2.833	0.177	4.427
		Bagaimana dengan kondisi ruang tunggu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam ?	3.167	0.198	4.948
		Bagaimana dengan kebersihanan Gedung Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam ?	3.000	0.188	4.688
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana penanganan pegaduan, saran dan masukan di Pelayanan Terpadu Satu	3.000	0.188	4.688

	Pintu (PTSP) BP Batam ?			
	Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana tindak lanjut pegaduan, saran dan masukan, di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam ?	3,000	0.188	4.688
Rata-rata Indek	Kepuasan Masyarakat	2.573	2,573	64.323

Pada Biro Perencanaan Teknik terendah pada Waktu Pelayanan dengan Skor 2.000. Ketepatan waktu ini responden hanya dalam pelayanan, sedangkan untuk penyelesaian dokumen membutuhkan waktu yang lama dan tidak tepat waktu. Salah satu responden mengungkap bahwa verifikasi data online bisa selesai dalam waktu kurang dari 24 jam dan penerbitan dokumen segera setelahnya. Selain kelengkapan dokumen mereka menganggap pelayanan online, sistem antrian dan jumlah loket yang banyak berperan dalam meningkatkan ketepatan waktu pelayanan. Namun ada beberapa responden yang menyampaikan bahwa ketepatan waktu pelayanan tergantung pada pengajuan.

Sedangkan nilai tertinggi pada Sarana dan Prasarana dengan skor 3.167. Secara umum responden sudah puas dengan sarana dan prasarana di Biro Perencanaan Teknik. Secara umum responden sudah puas dengan sarana dan prasarana di Direktorat Lalu Lintas Barang. Gedung Mall Pelayanan sudah dianggap representatif, bersih dan nyaman...

4.2.4. Kantor Pengolahan Lahan

Berdasarkan analisis diatas bahwa pada Kantor Pengolahan Lahan, indikator survei Waktu Pelayanan menjadi perhatian paling penting karena mendapat nilai paling

rendah yaitu 4.80% dalam Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh PTSP Batam.

Tabel 4.111 Nilai Keseluruhan pada Kantor Pengolahan Lahan

NO	Indikator Survey	Pernyataan	Indek	Skor Kepuasan Masyarakat	Kepuasan Per Unit Layanan
1	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2,353	0.147	3.677
2	Prosedur	Menurut bpk/ibu/sdr/I, bagaimana prosedur / tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.440	0.153	3.813
3	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.040	0.127	3.187
4	Biaya / Tarif	Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana kewajaran biaya	2.841	0.178	4.439

		yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam			
		Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana kepastian biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.734	0.171	4.272
5	Produk Spesifikasi atau Jenis Pelayanan	Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.611	0.163	4.080
6		Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana pengetahuan para petugas di Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.528	0.158	3.950
	Kompetensi Pelaksana	Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana kemampuan para petugas di Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.603	0.163	4.067
		Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana keadilan petugas di	2.417	0.151	3,776

		Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam seperti dalam prsoes Antrian ?			
7		Bagaimana kesopanan petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam dalam memberikan pelayanan?	2.730	0.171	4.266
		Bagaimana keramahan petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam dalam memberikan pelayanan?	2.679	0.167	4.185
	Sarana dan Prasarana	Bagaimana menurut anda system antrian yang ada di PTSP BP Batam ?	2.881	0.180	4.501
8		Bagaimana dengan kondisi ruang tunggu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam?	3.246	0.203	5.072
		Bagaimana dengan kebersihanan Gedung PelayananTerpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam ?	3.274	0.205	5.115
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana penanganan pegaduan, saran dan masukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam ?	2.516	0.157	3.931

	Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana tindak lanjut pegaduan, saran dan masukan, di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam ?	2.563	0.160	4.005
Rata-rata	Indek Kepuasan	2.654	2.654	66.338

Pada Kantor Pengolahan Lahan dengan Skor 2.040. Untuk ketepatan waktu pelayanan, para responden umumnya sudah puas dengan pelayanan dengan catatan data-data/dokumen yang dibutuhkan lengkap. Salah satu responden mengungkap bahwa verivikasi data online bisa selesai dalam waktu 2-3 jam. Untuk lamanya pemrosesan responden memberikan jawaban yang bervariasi; muali 2-3 jam, 2-3 hari kerja dan 2 minggu. Responden yang menjawab waktu pengurusan sampai 2 minggu menjawab tidak puas, mereka menganggap prosedur baru ini justru membuat lebih lama, sedangkan yang menjawab 2-3 jam dan 2-3 hari mengaku puas. Selain kelengkapan dokumen mereka menganggap pelayanan online, sistem antrian dan jumlah loket yang banyak berperan dalam meningkatkan ketepatan waktu pelayanan. Namun ada beberapa responden yang menyampaikan bahwa ketepatan waktu pelayanan tergantung pada pengajuan. Responden umumnya melakukan pembandingan informasi waktu pelayanan di website dengan realisasi di lapangan.

Sedangkan nilai tertinggi pada Sarana dan Prasarana dengan skor 3.274. Secara umum responden sudah puas dengan sarana dan prasarana di Biro Perencanaan Teknik. Secara umum responden sudah puas dengan sarana dan prasarana di Direktorat Lalu Lintas Barang. Gedung Mall Pelayanan sudah dianggap representatif, bersih dan nyaman...

4.2.5. Direktorat Prasarana dan Sarana

.

Berdasarkan analisis diatas bahwa pada Direktorat Prasarana dan Sarana, indikator survei Waktu Pelayanan dan Keramahan Petugas menjadi perhatian paling

penting karena mendapat nilai sama dan paling rendah yaitu 4.86% dalam Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh PTSP Batam.

Tabel 4.112 Nilai Keseluruhan pada Direktorat Prasarana dan Sarana

NO	Indikator Survey	Pernyataan	Indek	Skor Kepuasan Masyarakat	Kepuasan Per Unit Layanan
1	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.833	0.177	4.427
2	Prosedur	Menurut bpk/ibu/sdr/I, bagaimana prosedur / tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	3.000	0.188	4.688
3	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.000	0.125	3.125
4	Biaya / Tarif	Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana kewajaran biaya	2.833	0.177	4,427

		yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam			
		Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana kepastian biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam proses di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.167	0.135	3.385
5	Produk Spesifikasi atau Jenis Pelayanan	Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.500	0.156	3.906
6	Kompetensi Pelaksana	Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana pengetahuan para petugas di Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2,167	0.135	3.385
		Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana kemampuan para petugas di Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam	2.333	0.146	3.646
		Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana keadilan petugas di	2.167	0.135	3,385

		Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam seperti dalam prsoes Antrian ?			
7	Perilaku Pelaksana	Bagaimana kesopanan petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam dalam memberikan pelayanan?	2.167	0.135	3,385
		Bagaimana keramahan petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam dalam memberikan pelayanan?	2.000	0.125	3.125
	Sarana dan Prusarana	Bagaimana menurut anda system antrian yang ada di PTSP BP Batam ?	2.833	0.177	4.427
8		Bagaimana dengan kondisi ruang tunggu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam?	3.167	0.198	4.948
		Bagaimana dengan kebersihanan Gedung Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam?	3.000	0.188	4.688
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana penanganan pegaduan, saran dan masukan di	3.000	0,188	4.688
		Menurut bpk/ibu/sdr/i, bagaimana tindak lanjut pegaduan,	3,000	0.188	4.688

	saran dan masukan, di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam ?			
Rata-rat	a Indek Kepuasan	2.573	2,573	64.323

-

Pada Kantor Pengolahan Lahan dengan Skor 2.000. Salah satu responden mengungkap bahwa verivikasi data online bisa selesai dalam waktu kurang dari 24 jam dan penerbitan dokumen segera setelahnya. Selain kelengkapan dokumen mereka menganggap pelayanan online, sistem antrian dan jumlah loket yang banyak berperan dalam meningkatkan ketepatan waktu pelayanan. Namun ada beberapa responden yang menyampaikan bahwa ketepatan waktu pelayanan tergantung pada pengajuan. Menariknya ada responden yang menganggap pelayanan akan tepat waktu jika ada pimpinan PTSP di tempat. Nilai plus informasi di website mengenai durasi waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan di PTSP tampaknya belum maksimal karena hanya ada 1 responden yang membandingkan pelayanan di PTSP dengan informasi di website...

Sedangkan nilai tertinggi pada Kantor Pengolahan Lahan dengan skor 3.167. Secara umum responden sudah puas dengan sarana dan prasarana di PTSP. Gedung PTSP sudah dianggap representatif, bersih dan nyaman. Namun demikian ada beberapa catatan untuk sarana dan prasarana PTSP yang diberikan oleh responden. Catatan tersebut berkaitan dengan colokan untuk charger yang dianggap masih kurang karena sering penuh jika pagi, toilet yang terlalu jauh, dan meja untuk pengunjung yang minim.

4.3.Rata-Rata Persentase Pendapat Pengunjung Berdasarkan Layanan Yang Diberikan PTSP.

No	Bidang	NIK IKM	Indek	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
1	Analisis Kepuasan Pelanggan yang berkunjung Pada Bidang Koordinasi Penanaman Modal	66.05	2.64	В	Baik
2	Pendapat Responden tentang Pelayanan pada Bidang Lalulitas Barang	70.22	2,80	В	Baik
3	Pendapat Responden Tentang Pelayanan pada bidang Perancangan Teknik	64.32	2.57	В	Baik
4	Pendapat Responden tentang Pelayanan di Kantor Pengelolaan Lahan PTSP BP Batam	66,34	2.65	В	Baik
5	Pendapat responden petugas bagian Biro Prasarana PTSP BP Batam	64.32	2.57	В	Baik
	Rata-rata	66.25	2.66	В	Baik



Berdasarkan hasil analisis index kepuasan masyarakat untuk pelayanan yang ada di PTSP BP Batam didapatkan nilai indek kepuasan sebesar 2.66. Nilai berada pada interval memuaskan. Sehingga secara keseluruhan Rumah Susun yang di kelola oleh BP Batam masih dalam kategori Baik.

R

BAB 5

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

.

,

- Dari kelima bidang yang dianalisis, ditemukan semua dalam nilai mutu Baik, diantaranya Bidang Penanaman Modal dengan Indek 2.66, Bidang Lalu Lintas dengan Indek 2.80, Bidang Perancangan Teknik dengan Indek 2.57, Bidang Pengolahan Lahan dengan Indek 2.65 dan Biro Prasarana dengan Indek 2.57
- Berdasarkan hasil tingkat kepuasan secara umum unit layanan dalam kategori Baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden masih banyak aspek yang harus dibenahi walopun tingkat kepuasaan Baik dengan Rata-rata Indeks Kepuasaan Masyarakat 2.66 dengan nilai mutu B. Namun, banyak yang harus dibenahi oleh PTSP.
- Adapun beberapa aspek yang dibawah indeks dan menjadi perhatian dari ke lima bidang di PTSP yaitu
 - a) Kompetensi Pelaksana
 - b) Waktu Pelayanan
 - c) Produk dan Jasa Pelayanan

5.2 Rekomendasi

- Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas terutama di waktu pelayanan. Perlu adanya perkiraan waktu yang akurat dalam melayani 1 orang dari berbagai bidang.
- Perlu adanya pelatihan bagi petugas pelaksana di lapangan terkait dengan pengetahuan di bidang yang akan dilayani.
- Memberikan pelatihan bagi petugas secara berkala dalam menghadapi calon pelanggan dan pelanggan.
- Memberikan informasi yang jelas dan akurat terkait produk yang ditawarkan, seperti penyampaian informasi melalui media-media social.

DAFTAR PUSTAKA

.

.

- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
- Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat Republik Indonesia no.14/permen/M/2007 Tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Naional...
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.4 Tahun 1988 Tentang Rumah Susun Presiden Republik Indonesia
- Sedarmayanti. 2003. Good Governance dalam Rangka Otonomi Daerah:

 UpayaMembangun Organisasi Efektif dan Efisien melalui
 Restrukturisasi dan Pemberdayaan. Mandar Maju. Bandung.
- Sedarmayanti. 2004. Good Governance (Kepemerintahan yang Baik):

 Membangun:Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan

 Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik).

 Mandar Maju. Bandung.
- Sianipar. 1999. Manajemen Pelayanan Masyarakat. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta
- Thoha, Miftah. 2002. Dimensi-Dimensi Prima Ilmu administrasi Negara. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Undang-UndangRepublik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

Van Horn and Van Metter. 1975. The Policy Implementation Process: A ConceptualFramework. Administration Society.

Wibawa. Samudra, dkk. 1994. Evaluasi Kebijakan Publik. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.