



LAPORAN AKHIR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BP BATAM 2019


**Dilaksanakan Oleh :
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM 2019**

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG SURVEI :

1. Sebagai wujud kepatuhan BP Batam terhadap Peraturan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik perlu untuk di evaluasi, minimal satu kali dalam setahun.
2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini merupakan salah satu bukti nyata dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan yaitu menjadikan Batam sebagai kawasan yang berdaya saing di kawasan ASEAN dan mampu mengelola kawasan secara profesional.

1.2 DASAR HUKUM SURVEI :

1. Undang – Undang Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
 2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 

BAB I : PENDAHULUAN

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN PENELITIAN

1. Melaksanakan survei kepuasan dan survei kepentingan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pada unit-unit yang telah ditentukan oleh BP Batam.
2. Memetakan kinerja pelayanan pada unit-unit yang telah ditentukan oleh BP Batam
3. Merekomendasikan program kerja berdasarkan hasil Survey.

1.4 TARGET/SASARAN.

1. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BP Batam.
2. Terpetakan kinerja pelayanan di BP Batam.
3. Tersedianya usulan program kerja dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat di masa yang akan datang.



BAB II :

PENDEKATAN DAN METODOLOGI

2.1 TAHAP PERSIAPAN

2.1.1 Instrumen Survei

Menggunakan metode wawancara dan observasi di Terminal Penumpang dan Terminal Kargo. Sembilan unsur pelayanan tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 9 unsur tersebut terdiri dari :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



BAB II :

PENDEKATAN DAN METODOLOGI

2.3 TAHAP ANALISA DATA

Analisis Indeks Kepuasan Pelayanan

Analisis ini digunakan untuk menentukan kategori tingkat kinerja melalui pengelompokan/ interval nilai rata-rata tiap unsur pelayanan pada masing-masing unit yang melaksanakan survey. Adapun unit yang melaksanakan survey kepuasan masyarakat pada periode ini adalah :

1. Unit Rumah Susun (Rusun).
2. Kantor Pelabuhan Laut (Kanpel)
3. Badan Usaha Bandar Udara Hang Nadim (BUBU HN)
4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
5. Rumah Sakit Badan Pengusahaan (RSBP)



BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN


3.1 ANALISIS DESKRIPTIF

ANALISIS INDEKS KEPUASAN LAYANAN

Untuk mengetahui kategori kinerja pelayanan, peneliti menentukan indeks kepuasan kinerja pelayanan dengan interval seperti pada tabel di bawah ini:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja Pelayanan
1	25 ,00 – 64,99	Tidak Puas
2	65,00 – 76,60	Kurang Puas
3	76,61 – 88,30	Puas
4	88,31 – 100	Sangat Puas

Indeks Kepuasan Layanan digunakan untuk menentukan kategori penilaian yang telah diberikan oleh masyarakat/pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan yang diberikan BP Batam.



BAB III : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1.2 ANALISIS INDEKS KEPUASAN LAYANAN

1. PERSYARATAN

No	Sembilan Unsur SKM	Rusun BP		Kapel		Bubu		PTSP		RSBP		Total	
		Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori
1	Persyaratan	79.975	P	84.500	P	85.241	P	77.770	P	79.603	P	81.418	P

Kategori Total : PUAS.

- Hasil survey menunjukkan bahwa nilai terbesar untuk unsur Persyaratan diperoleh dari unit Bubu HN dan Kapel yaitu sebesar 85.241 dan 84.50
- Nilai terkecil untuk unsur Persyaratan diperoleh dari unit PTSP (77.77), RSBP (79.603) dan Rusun (79.975).



RUSUN BP BATAM

- Sebanyak 96,7% responden (386 responden) merasa puas terhadap layanan persyaratan BP Batam, adapun 3,3% lainnya (13 responden) merasa tidak puas;
- Terdapat warga yang menyebutkan surat keterangan bekerja / diminta menunjukkan bedge baju kerja;
- Informasi persyaratan tidak mudah dipahami;

Namun setelah dikonfirmasi dengan pengelola BP Batam saat presentasi akhir, disebutkan bahwa prasyarat menjadi warga Rusun BP Batam sudah dipermudah, cukup menunjukkan KTP dan Kutipan Akta Nikah bagi yang sudah menikah;



KANPEL

- Responden merasa mudah untuk mendapatkan informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan di Pelabuhan Internasional Batam Center, Kantor Pelayanan dan Kargo Batu Ampar, Pelabuhan Domestik Telaga Punggur, Pelabuhan Domestik Sekupang, dan sangat mudah untuk mendapatkan informasi di Pelabuhan Internasional Sekupang.
- Dampak perubahan dengan sistem online dirasakan oleh pengguna jasa Kantor Pelabuhan Laut BP Batam, responden merasakan manfaat yaitu responden sangat dimudahkan dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan untuk mengurus perizinan.
- Sesuai dengan implementasinya, kantor Pelabuhan Laut BP Batam telah menerapkan sistem online administration sehingga memberikan kemudahan bagi responden dalam memenuhi persyaratan perizinan.
- Setiap unsur pelayanan yang ada di masing-masing unit mampu memberikan pelayanan kepada responden apabila responden membutuhkan penjelasan persyaratan yang lebih terperinci, terutama di pelabuhan internasional Sekupang. Hal ini memberikan penilaian baik dari responden kepada layanan di empat unit Pelabuhan Laut BP Batam dan penilaian sangat baik di unit pelabuhan laut Internasional Sekupang.
- Penilaian baik dari responden juga dikarenakan kemudahan yang dirasakan responden atas bantuan dari petugas dalam mengisi formulir perizinan atau formulir pembelian tiket pelayaran.

BUBU HN

- ✓ Responden masyarakat menyatakan bahwa persyaratan yang ditetapkan BUBU HN mudah untuk masuk ke lobby dan ruang tunggu bandara (KTP dan Tiket)
- ✓ Responden tenant penumpang menyatakan persyaratan untuk membuka usaha cukup mudah. (Legalitas usaha).
- Responden masyarakat menyatakan bahwa seharusnya penumpang lanjut usia diperbolehkan untuk didampingi dalam pengurusan *check in* di lobby bandara. (10 orang)



PTSP

- ✓ Informasi mengenai persyaratan pelayanan sudah sangat sistematis, jelas dan mudah didapatkan.
- ✓ Penyediaan informasi kepada pengguna pelayanan sudah baik, terbuka dan cepat.
- Jenis dan persyaratan pelayanan yang tidak konsisten karena sering peraturan yang berubah-ubah khususnya pada layanan Direktorat Lalu Lintas Barang dan Kantor Pengelolaan Lahan.
- Kurangnya sosialisasi/informasi apabila terjadi perubahan format dan/atau persyaratan pelayanan pada layanan Direktorat Lalu Lintas Barang.
- Perlu adanya pengurangan dan/atau perampingan persyaratan pelayanan pada Kantor Pengelolaan Lahan sehingga pelayanan khususnya pengurusan UWTO dapat lebih efisien dan cepat.



RSBP

- ✓ RS BP Batam secara prosedur sudah memenuhi syarat dengan kesesuaian dalam mengurus pelayanan baik teknis ataupun administratif yang dilakukan secara terbuka di semua unitnya.
- ✓ Pendaftaran secara On line dapat lebih ditingkatkan sosialisasi kepada masyarakat sehingga mempermudah pelayanan dan sistim antri.



BAB III : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1.2 Analisis Indeks Kepuasan Layanan

2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

No	Sembilan Unsur SKM	Rusun BP		Kanpel		Bubu		PTSP		RSBP		Total	
		Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	80.325	P	86.125	P	85.194	Baik	77.833	P	79.888	B	81.873	P

Kategori Total : Puas

- Hasil survey menunjukkan bahwa nilai terbesar untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur diperoleh dari unit Kanpel yaitu sebesar 86.125, unit Bubu HN yaitu sebesar 85.194 dan Rusun (80.325).
- Nilai terkecil untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur diperoleh dari unit PTSP (77.833) dan RSBP (79.888).



RUSUN BP

- Sebanyak 97,5% responden (389 responden) merasa puas terhadap layanan persyaratan BP Batam, adapun 2,5% lainnya (10 responden) merasa tidak puas;
- Sebanyak 0,25% responden yang memberikan tanggapan tidak memahami prosedur pelayanan di Rusun BP Batam merupakan penghuni Rusun Batu Ampar (1 orang). Sedangkan 2,26% responden yang memberikan tanggapan bahwa Prosedur pelayanan di Rusun BP Batam cukup banyak dan rumit merupakan penghuni Rusun Sekupang (1 orang), Rusun Kabil (1 orang), dan Rusun Muka Kuning (7 orang).



KANPEL

- ✓ Di dalam unit pelayanan di Kantor Pelabuhan Laut BP Batam, responden merasakan kemudahan dalam mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan karena di Kantor Pelabuhan Laut Batam telah menerapkan sistem online administration.
- ✓ Pelayanan pada unit Pelabuhan penumpang domestik dan internasional secara umum masuk dalam kategori tingkat pelayanan baik, karena masyarakat tidak dibebani prosedur yang rumit untuk mendapatkan pelayanan ini.
- ✓ Pelayanan di pelabuhan Domestik dan Internasional masuk dalam kategori baik. Hal ini karena prosedur dalam menggunakan jasa angkutan laut lebih mudah karena didukung oleh pelayanan berbasis online administration dalam hal pembelian tiket dan masyarakat selalu dilayani sesuai dengan antrian karena disetiap proses pelayanan mempunyai sistem antrian (baik pada saat membeli tiket, masuk ke x ray Bea cukai, Imigrasi hingga masuk ke kapal).



BUBU HN

- ✓ Sebagian besar responden masyarakat menyatakan sistem/prosedur pelayanan di bandara mudah karena sudah familiar.
- ✓ Responden masyarakat cenderung mendapatkan informasi prosedur pelayanan di internet.
- ✓ Prosedur antrian masuk ruang tunggu relatif lancar, hanya saja prosedur masuk ke lobby kurang tertib pada waktu-waktu tertentu.
- ✓ Prosedur membuka usaha di terminal penumpang cukup mudah.

- Responden yang transit mengeluhkan minimnya penunjuk arah (prosedur) di Bandara Hang Nadim.
- Pusat informasi terletak di luar lobby, seharusnya untuk mempermudah masyarakat menanyakan seputar pelayanan bandara, maka pusat informasi harus ditempatkan di dalam lobby bandara. (10 orang)
- 12 responden mengeluhkan sikap porter yang memotong antrian check in.
- Prosedur masuk penumpang VIP baiknya dipisahkan dengan pintu masuk antrian umum (termasuk untuk check in maskapai)
- 4 responden tenant terminal kargo mengatakan bahwa prosedur pengiriman barang terkesan kaku, karena tenant wajib menyelesaikan semua prosedur yang ada, tanpa diperbolehkan untuk melengkapinya di waktu kedepannya.

PTSP

- ✓ Sistem online sangat membantu pengguna layanan karena menghemat waktu dan mengurangi kunjungan yang berulang-ulang ke kantor PTSP BP Batam.
- ✓ Sistem online sangat mempermudah pengguna layanan karena dapat diakses dari mana pun.
- Masih belum terintegrasinya data base di kantor PTSP BP Batam, yang menyebabkan diperlukannya upload data yang sama secara berulang-ulang untuk pengurusan layanan yang berbeda pada layanan Kantor Pengelolaan Lahan.
- Prosedur double upload dinilai memberatkan masyarakat, karena harus menyediakan dokumen berupa hard copy, padahal dokumen soft copy sudah di upload ke sistem pada layanan Kantor Pengelolaan Lahan.
- Proses penyediaan persyaratan berupa soft copy (scan) dinilai memberatkan masyarakat yang sudah berumur dan tidak begitu mengerti menggunakan teknologi pada layanan Kantor Pengelolaan Lahan.
- Kadang-kadang jaringan dan/atau website bermasalah sehingga tidak bisa diakses atau terjadi error pada saat upload data pada layanan Direktorat PTSP (OSS) dan Kantor Pengelolaan Lahan.
- Status proses layanan tidak tersedia sehingga menyulitkan pengguna layanan untuk memonitor progress layanan pada Direktorat PTSP (OSS).

RSBP

- Prosedur pelayanan di RS BP Batam oleh dokter, perawat maupun staff nya sudah sesuai aturan dan terbuka.
- Dokter, perawat, dan staff sangat sesuai aturan yang telah diterapkan oleh management rumah sakit. Dan sangat terbuka dalam memberikan layanan ke masyarakat.
- Hasil pelayanan yang diberikan dapat diterima sesuai dengan target & ketentuan yang telah ditetapkan di RS BP Batam



BAB III : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1.2 Analisis Indeks Kepuasan Layanan

3. WAKTU PELAYANAN

No	Sembilan Unsur SKM	Rusun BP		Kanpel		Bubu		PTSP		RSBP		Total	
		Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori
3	Waktu Penyelesaian	79.150	P	85.275	P	86.667	P	71.368	KP	75.170	KP	79.526	P

Kategori Total : Puas.

- Hasil survey menunjukkan bahwa nilai terbesar untuk unsur Waktu Pelayanan diperoleh dari unit Bubu HN yaitu sebesar 86.667 dan unit Kanpel yaitu sebesar 85.275.
- Nilai terkecil untuk unsur Waktu Pelayanan diperoleh dari unit PTSP (71.368), RSBP (75.170) dan Rusun (79.150).



RUSUN BP

- Sebanyak 57,6% responden (230 responden) telah mengetahui jangka waktu (timeline) layanan pendaftaran anggota baru Rumah Susun dari waktu penyerahan dokumen pendaftaran lengkap sampai dengan pendaftaran selesai, sedangkan 42,4% lainnya (169 responden) tidak mengetahui hal tersebut.
- 72,2% responden (288 responden) mendapatkan pelayanan selama 1 hari.
- Terdapat responden yang belum memahami bahwa ketika masuk waiting list sebagai penghuni rusun, yang bersangkutan dapat menunggu hingga waktu yang tidak dapat ditentukan.



KANPEL

- Jam kerja (jam pelayanan) petugas yang ada di Pelabuhan Internasional Batam Center masih kurang baik.
- ✓ Sedangkan pada Kantor Pelayanan dan Kargo Batu Ampar, Pelabuhan Domestik Telaga Punggur, Pelabuhan Domestik Sekupang dan Pelabuhan Internasional Sekupang sudah baik.
- ✓ Pelayanan dua shift pada Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar dan tetap beroperasinya pelayanan di hari sabtu mendapatkan penilaian baik dari pengguna jasa. Karena hal diatas merupakan salah satu wujud nyata pelayanan prima yang diberikan Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar guna mempercepat waktu penyelesaian pelayanan.
- ✓ Jadwal keberangkatan ferry di Pelabuhan penumpang Internasional mendapatkan kategori penilaian baik, hal ini karena ferry di Pelabuhan penumpang Internasional selalu tepat waktu dalam memberangkatkan penumpang/pengguna jasa, terkecuali ada penumpang yang merasakan keterlambatan untuk ferry ke Malaysia

BUBU HN

- ✓ Jam pelayanan dari petugas BUBU Hang nadim sudah jelas dan tepat waktu. Namun masyarakat berharap agar pelayanan penerbangan pagi petugas datang lebih awal.
- ✓ Apresiasi dari tenant kargo atas jam kerja yang jelas dari petugas jaga pagi jika dibandingkan periode tahun-tahun sebelumnya.
- ✓ Responden tenant di terminal penumpang mengatakan bahwa lama waktu proses layanan sesuai dengan yang dijanjikan oleh manajemen BUBU Hang nadim. Responden memaklumi jika dalam implementasinya terdapat keterlambatan untuk pengesahan dari pejabat tertentu.
- Sebenarnya waktu yang dibutuhkan untuk masuk ke lobby dan ruang tunggu cukup cepat karena tersedia beberapa gerbang (gate) masuk. Hanya saja responden menilai petugas BUBU Hang nadim di pintu masuk selalu terlambat untuk membuka gerbang (gate) baru jika penumpang sudah ramai.
- Responden menilai bahwa pemeriksaan X ray sebanyak dua kali dinilai tidak efektif dari segi waktu. (153 responden)
- Ada 7 responden menilai maskapai Lion selalu terlambat mengumumkan informasi keterlambatan keberangkatan pesawat (delay) kepada penumpang. Pada saat survei informasi delay disampaikan 10 -15 menit sebelum pesawat berangkat. Hal ini memberikan nilai negatif dalam pelayanan penerbangan.



PTSP

- ✓ Jangka waktu pengurusan sudah lebih baik dan lebih cepat dibandingkan sebelumnya.
- Pengurusan pada layanan Kantor Pengelolaan Lahan, khususnya pengurusan UWTO (SPJ, SKEP dan pecah PL) masih membutuhkan waktu yang lama.
- Petugas yang berjaga (stand-by) sering tidak berada diloket sesuai dengan waktu yang ditentukan, sehingga banyak pengunjung yang menunggu loket kosong pada layanan Kantor Pengelolaan Lahan.
- Antri terlalu panjang untuk loket pelayanan tertentu, khususnya pada loket layanan Kantor Pengelolaan Lahan.



RSBP

- Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di RS BP Batam sudah memenuhi standar. (*masih kurang baik, perlu diperbaiki*)
- Proses ini banyak terjadi kendala dari pasien karena jangka waktu pelayanan ini terkendala beberapa hal karena proses ini sering terjadi keterlambatan terutama di bagian rawat jalan.
- Pada unsur ini memiliki indeks kepuasan sebesar **3.0068** dimana responden merasa bahwa secara keseluruhan proses pelayanan masih butuh peningkatan karena kelamaan menunggu antrian dokter dan kesigapan petugas dan perawat.



BAB III : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1.2 Analisis Indeks Kepuasan Layanan

4. BIAYA/TARIF

No	Sembilan Unsur SKM	Rusun BP		Kapel		Bubu		PTSP		RSBP		Total	
		Indeks	Katego ri	Indeks	Katego ri	Indeks	Katego ri	Indeks	Katego ri	Indeks	Katego ri	Indeks	Katego ri
4	Biaya/Tarif	76.900	B	84.600	B	87.981	Baik	81.035	B	79.888	B	82.081	B

Kategori Total : 82,081

- Hasil survey menunjukkan bahwa nilai terbesar untuk unsur Biaya/ Tarif diperoleh dari unit Bubu HN yaitu sebesar 87.981, unit Kapel yaitu sebesar 84.60 dan unit PTSP (81.035),
- Nilai terkecil untuk unsur Waktu Pelayanan diperoleh dari unit Rusun (76.90) dan RSBP (79.888).



RUSUN

- 314 responden (78,7%) telah mengetahui tentang pembayaran biaya sewa Rusun BP Batam yang dapat dilakukan lewat Anjungan Tunai Mandiri (ATM)/Online, sedangkan 85 responden lainnya (22,3%) belum mengetahui tentang layanan tersebut.
- Terdapat 6,8% responden yang memberikan tanggapan bahwa biaya sewa rusun sangat mahal dan responden yang memberikan tanggapan cukup mahal, cukup murah dan murah masing-masing sebesar 32,3%, 49,6%, dan 2,5%.



KANPEL

- ✓ Dengan berlakunya sistem online administration atas pembayaran jasa pelayanan di Kantor Pelabuhan Laut BP Batam memberikan kepercayaan masyarakat bahwa biaya yang dikenakan lebih transparan.
- ✓ Kantor Pelabuhan Laut Batam Batu Ampar menyediakan layanan perbankan sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus pembayaran.
- ✓ Tarif pajak Pelabuhan Domestik dirasa cukup realistis oleh masyarakat dan masyarakat sangat mengharapkan biaya ini tidak mengalami kenaikan.
- ✓ Masyarakat dapat mengetahui biaya tiket perjalanan untuk pelayanan di Pelabuhan Internasional. Namun pada variabel ini, masyarakat mengharapkan pada pengelola pelabuhan domestik untuk dapat memberikan informasi online terkait dengan biaya tiket ferry



BUBU HN

- ✓ Tidak ada biaya “lain” untuk pengurusan pelayanan penerbangan di bandara Hang nadim Batam.
 - ✓ Biaya angkut porter transparan dan jelas.
 - ✓ Tenant kargo menyatakan kepuasan atas sistem pembayaran tagihan yang dilakukan oleh BUBU Hang nadim.
 - ✓ Tenant terminal penumpang menyatakan puas atas kejelasan dan transparansi biaya sewa dan kemudahan pembayaran melalui perbankan.
-
- Terdapat 78 responden mengeluhkan bagasi berbayar yang ditetapkan oleh salah satu maskapai (Lion air), namun responden menyatakan bahwa pembayaran kelebihan bagasi cukup mudah untuk semua maskapai.
 - 7 responden yang mengeluhkan transparansi biaya bagasi pada maskapai.
 - Terdapat 5 responden mengeluhkan biaya *wrapping* bagasi.
 - Semua responden dari tenant terminal penumpang (tenant oleh-oleh) mengeluhkan sistem penentuan tarif sewa yang menggunakan setoran minimal omset ditambah biaya sewa.



PTSP

- ✓ Biaya pelayanan yang ditentukan sudah sesuai dan tidak terlalu memberatkan pengguna layanan.
- ✓ Biaya pelayan sudah ditetapkan dengan transparan dan tanpa pungutan liar (pungli).
- Apabila memungkinkan perlu diadakannya penyesuaian/ penurunan biaya untuk pelayanan-pelayanan tertentu sehingga tidak memberatkan masyarakat yang berpenghasilan menengah ke bawah, khususnya pada pengurusan UWTO di Kantor Pengelolaan Lahan.



RSBP

- Biaya pelayanan di RS BP Batam jelas dan terbuka.
- Seluruh biaya sudah sangat memenuhi standar bagi masyarakat sehingga tidak mempersulit pelayanan ,dan tarip terjangkau.



BAB III : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1.2 Analisis Indeks Kepuasan Layanan

5. PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS PELAYANAN

No	Sembilan Unsur SKM	Rusun BP		Kanpel		Bubu		PTSP		RSBP		Total	
		Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75.500	KP	82.825	P	84.231	P	75.863	KP	79.830	P	79.650	P

Kategori Total : Puas.

- Hasil survey menunjukkan bahwa nilai terbesar untuk unsur Produk spesifikasi dan jenis pelayanan diperoleh dari unit Bubu HN yaitu sebesar 84.231, unit Kanpel yaitu sebesar 82.825.
- Nilai terkecil untuk unsur Produk spesifikasi dan jenis pelayanan diperoleh dari unit Rusun (75.50), PTSP (75.863) dan RSBP (79.830).



RUSUN BP

- 377 responden (94,5%) menyatakan puas dengan Produk Pelayanan Rusun BP Batam dan 22 responden lainnya (5,5%) memberikan tanggapan terhadap Produk Pelayanan Rusun BP Batam;
- 1,3% menyatakan Kamar mandi tersumbat/tergenang air, tidak ada wastafel dan kipas angin rusak belum diperbaiki sejak pertama kali masuk;
- 1% Pintu kamar mandi rusak, terjadi kebocoran di kamar dan di tempat pencucian piring;
- 2,8% Kamar mandi tersumbat/tergenang air, terjadi kebocoran di kamar, lemari rusak, kipas angin rusak, tidak tersedia lampu Lorong;
- 0,5% Lampu kamar mandi tidak terang dan lemari rusak.



KANPEL

- ✓ Penggunaan jasa di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar merasakan kemudahan dalam mengakses jenis-jenis layanan yang ada. Hal ini karena dampak positif dari penggunaan sistem online administration yang dilakukan oleh Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar.
- ✓ Jenis layanan yang ada di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar sudah cukup lengkap dan membantu kemudahan usaha pengguna jasa.
- Akses informasi mengenai pelayanan tiket di Pelabuhan internasional masih kurang baik walaupun menggunakan sistem online, hal ini dikarenakan jenis-jenis pelayanan masih belum dijangkau dengan mudah informasinya oleh masyarakat.
- Informasi mengenai spesifikasi produk dan layanan belum dianggap baik dan belum terpublikasi dengan merata di Pelabuhan Internasional Batam Center, Pelabuhan Domestik Telaga Punggur, dan Pelabuhan Domestik Sekupang.



BUBU HN

- ✓ Generasi milenial mendapatkan informasi mengenai jenis pelayanan di Bandara Hang nadim Batam melalui internet (Google, Youtube dan Media sosial).
- ✓ Responden dengan rentang usia "41-45 tahun" memperoleh informasi mengenai jenis pelayanan di Bandara Hang nadim Batam melalui informasi yang diberikan oleh keluarga, rekan atau kerabat.
- Responden dengan rentang usia "46-50 tahun" dan ">50 tahun" mengalami kesulitan dalam proses check in dan mencari ruang tunggu. Perlunya bagi manajemen BUBU Hang nadim Batam dan maskapai untuk menempatkan petugas pelayanan di sekitar lobby bandara.
- Responden mengharapkan tersedianya timbangan barang di area sebelum masuk lobby bandara, sehingga responden dapat memastikan bahwa berat barang yang dibawa sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- Sebagian besar Responden menginginkan agar manajemen BUBU Hang nadim memperbolehkan layanan transportasi online, atau memberikan/menentukan tarif taksi bandara yang lebih kompetitif.
- Ada 7 responden tenant di terminal penumpang mengharapkan manajemen BUBU Hang nadim untuk memberikan media promosi/rambu penunjuk arah agar penumpang mudah menemukan produk oleh-oleh di setiap gerbang ruang tunggu.

PTSP

- ✓ Hasil pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.



RSBP

- Petugas RS BP Batam menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses sesuai tarif resmi.
- Informasi daftar produk/jasa pelayanan di RS BP Batam terbuka dan jelas.
- Layanan Produk di RSBP sangat membantu pasien dan sangat terbuka serta memenuhi standar serta keinginan dari pasien.



BAB III : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1.2 Analisis Indeks Kepuasan Layanan

6. KOMPETENSI PELAKSANA

No	Sembilan Unsur SKM	Rusun BP		Kanpel		Bubu		PTSP		RSBP		Total	
		Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori
6	Kompetensi Pelaksana	76.825	B	84.325	B	84.769	Baik	79.373	B	81.590	B	81.376	B

Kategori : PUAS

- Hasil survey menunjukkan bahwa nilai terbesar untuk unsur Kompetensi pelaksana diperoleh dari unit Bubu HN yaitu sebesar 84.769, unit Kanpel yaitu sebesar 84.325 dan RSBP sebesar 81.59.
- Nilai terkecil untuk unsur Kompetensi pelaksana diperoleh dari unit Rusun (76.825) dan PTSP (79.373).



RUSUN BP

- 359 responden (90%) merasa puas terhadap kompetensi petugas rusun BP Batam, adapun 40 responden lainnya (10%) yang tidak puas memberikan tanggapan terhadap kompetensi petugas;
- 3,3% menyebutkan Petugas Rusun Batu Ampar lambat dalam merespon aduan penghuni Rusun;
- 4,3% menyatakan Petugas Rusun Kabil lambat dalam merespon aduan penghuni Rusun dan penyampaian informasi kepada penghuni tidak detail;
- 2,5% Petugas Rusun Sekupang kurang teliti dalam *maintanance* (hasil pekerjaan tidak rapih), lambat dalam merespon aduan penghuni Rusun dan penyampaian informasi kepada penghuni tidak detail



KANPEL

- Perbedaan antara kemampuan petugas yang satu dengan petugas yang lainnya sehingga responden merasa bahwa ada petugas yang masih belum memahami mengenai perizinan yang diurus oleh responden. Hal ini dikarenakan petugas masih sering bertanya kepada petugas lainnya.
- ✓ Kompetensi pelaksana pelayanan di Kantor Pelayanan dan Kargo Batu Ampar, Pelabuhan Domestik Sekupang dan Pelabuhan Internasional Sekupang masuk dalam kategori baik. Hal ini karena masyarakat percaya akan kompetensi dari petugas yang ada.
- Namun pengelola Pelabuhan penumpang domestik perlu memperhatikan kinerja petugas ferry yang ada di pelabuhan untuk dapat meningkatkan kemampuannya dalam mengurus pelayanan



BUBU HN

- ✓ Petugas di pintu lobby dan ruang tunggu sudah profesional dan kompeten dalam menjalankan tugasnya. Hal ini ditunjukkan bahwa petugas mampu menjawab semua kebutuhan penumpang.
- ✓ Petugas di terminal kargo sudah profesional dalam waktu pelayanan. Hal ini ditunjukkan bahwa petugas mampu menguasai pertanyaan dan kebutuhan tenant.



PTSP

- ✓ Penempatan petugas sudah sesuai dengan kemampuan dan keahliannya masing-masing.
- ✓ Sebagian besar petugas telah bekerja dengan profesional dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- ✓ Petugas telah berusaha menjelaskan persyaratan yang rumit dengan bahasa yang lebih mudah dimengerti.



RSBP

- RS BP Batam memiliki dokter, perawat, sesuai dengan pengetahuan di bidangnya masing masing.
- Petugas di RS BP Batam memiliki, keahlian, ketrampilan dan pengalamam administratif yang memadai



BAB III : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1.2 Analisis Indeks Kepuasan Layanan

7. PERILAKU PELAKSANA

No	Sembilan Unsur SKM	Rusun BP		Kanpel		Bubu		PTSP		RSBP		Total	
		Indeks	Katego ri	Indeks	Katego ri	Indeks	Katego ri	Indeks	Katego ri	Indeks	Katego ri	Indeks	Katego ri
7	Perilaku Pelaksana	81.575	P	83.950	P	83.676	P	81.465	P	81.818	P	82.497	P

Kategori Total : PUAS

- Hasil survey menunjukkan bahwa sebagian besar unit yang di survey memiliki nilai yang cukup tinggi untuk unsur Perilaku pelaksana.
- Namun nilai terbesar diperoleh dari unit Kanpel yaitu sebesar 83.950, Bubu HN yaitu sebesar 83,676, unit RSBP sebesar 81.818, unit Rusun sebesar 81.575 dan PTSP sebesar 81.465.



RUSUN BP

- Sebanyak 381 responden (95,5%) merasa puas terhadap perilaku petugas, sedangkan 18 responden lainnya (4,5%) merasa tidak puas;
- 4,3 % menyatakan Petugas Rusun kurang ramah dan kurang sopan;
- 0,2% menyebutkan Petugas Rusun kurang sopan.



KANPEL

- Petugas pada Pelabuhan Internasional Batam Center, Pelabuhan Domestik Telaga Punggur, Pelabuhan Domestik Sekupang tersebut perlu untuk menerapkan senyum, sapa dan salam dalam melayani masyarakat, karena ada beberapa responden yang merasa mendapat perlakuan berbeda dibanding responden yang lain.
- Kantor Pelabuhan Internasional Batam Center, Pelabuhan Domestik Telaga Punggur, Pelabuhan Domestik Sekupang perlu untuk mempertimbangkan melatih dan memfasilitasi manner training pada petugas pelayanan



BUBU HN

- ✓ Petugas berpenampilan baik (seragam rapi dan bersih).
- Responden mengharapkan petugas x ray lebih humanis dalam melayani.
- Perlu ketegasan dari petugas dalam mengatur antrian (terutama saat masuk lobby dan check in, terutama yang dilakukan oleh porter)
- Dua responden perempuan menyampaikan rasa tidak nyaman ketika petugas pria di x-ray menunjukkan perilaku yang kurang menyenangkan.



PTSP

- ✓ Sebagian besar petugas telah bekerja dengan baik dan sopan.
- Beberapa petugas kurang perhatian dan/atau kurang komunikatif dalam memberikan penjelasan pada layanan Kantor Pengelolaan Lahan.
- Beberapa petugas kurang ramah dalam memberikan pelayanan khususnya pada layanan Kantor Pengelolaan Lahan.



RSBP

- Dokter RS BP Batam memiliki sikap yang sopan dalam melayani.
- Perawat RS BP Batam memiliki sikap yang sopan dalam melayani.
- Staff RS BP Batam memiliki sikap yang sopan dalam melayani
- Security RS BP Batam memiliki sikap yang sopan dalam melayani.
- Petugas RS BP Batam menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses sesuai tarif resmi.



BAB III : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1.2 Analisis Indeks Kepuasan Layanan

8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

No	Sembilan Unsur SKM	Rusun BP		Kampel		Bubu		PTSP		RSBP		Total	
		Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	67.775	KP	80.500	P	78.525	P	74.015	KP	78.125	P	75.788	KP

Kategori Total : Kurang Puas.

- Hasil survey menunjukkan bahwa nilai unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan nilai yang terkecil dibandingkan dengan unsur lainnya. Adapun nilai unsur ini disetiap unit adalah :
- Nilai terbesar diperoleh dari unit unit Kampel yaitu sebesar 80.50.
- Nilai terkecil untuk unsur ini adalah dari unit Rusun sebesar 67.775, unit PTSP sebesar 74.015, unit RSBP sebesar 78.125, dan Bubu HN yaitu sebesar 78.525.



RUSUN BP

- Dari 399 responden, sebanyak 323 responden (81%) merasa puas terhadap layanan penanganan pengaduan di masing-masing Rusun BP Batam, adapun 76 responden lainnya (19%) yang terdiri dari 17 responden Rusun Batu Ampar, 10 responden Rusun Kabil, 32 responden Rusun Muka Kuning, dan 17 responden Rusun Sekupang memberikan tanggapan yang serupa yaitu lambatnya Petugas Rusun BP Batam dalam merespon aduan penghuni Rusun.



KANPEL

- Kotak saran dan pengaduan belum terlihat dengan jelas oleh masyarakat, sehingga masyarakat belum mengetahui kemana harus melakukan pengaduan.
- Belum tersedianya penunjuk lokasi kotak saran ataupun informasi petugas yang menangani pengaduan, saran dan masukan.
- Sosialisasi mengenai ketersediaan fasilitas pengaduan secara online belum sampai ke seluruh pengguna jasa kepelabuhan.



BUBU HN

- 120 responden menyatakan tidak mengetahui tempat pengaduan di terminal penumpang. Keluhan hanya langsung disampaikan kepada petugas.
- Responden tidak yakin keluhan akan ditanggapi cepat dan serius oleh petugas.
- ❖ Tenant terminal kargo kesulitan dalam memberikan masukan/pengaduan. Karena tidak ada petugas yang secara khusus menerima dan menanggapi masukan/pengaduan dari tenant.
- ❖ Pengaduan hanya dilakukan kepada petugas yang kebetulan ada disekitar terminal kargo.
- ❖ Jika tenant mempunyai kedekatan dengan petugas, biasanya pengaduan/masukan akan cepat direspon.



PTSP

- ✓ Setiap keluhan telah diproses sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.
- ✓ Sudah tersedia kotak saran dan kritik di Kantor PTSP BP Batam.
- Waktu penanganan keluhan terlalu lama dan tidak responsive pada layanan di Direktorat Lalu Lintas Barang, Direktorat Sarana dan Prasarana dan Kantor Pengelolaan Lahan.
- Kurangnya koordinasi antar bagian yang terkait dalam penanganan keluhan pada layanan di Kantor Pengelolaan Lahan.
- Kurangnya media penyampaian keluhan, misalnya via online khususnya pada layanan Direktorat Lalu Lintas Barang.



RSBP

- Sarana pengaduan/keluhan pelayanan publik tersedia di RS BP Batam
- Kepastian tindak lanjut penanganan /keluhan pelayanan public di RS BP Batam sangat jelas.



BAB III : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1.2 Analisis Indeks Kepuasan Layanan

9. SARANA DAN PRASARANA.

No	Sembilan Unsur SKM	Rusun BP		Kanpel		Bubu		PTSP		RSBP		Total	
		Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori
9	Sarana dan Prasarana	78.225	B	84.700	B	80.225	B	82.883	B	77.955	B	80.798	B

Kategori Total : PUAS

- Hasil survey menunjukkan bahwa nilai terbesar untuk unsur Sarana dan Prasarana diperoleh dari unit Kanpel yaitu sebesar 84.70, unit PTSP sebesar 82.883 dan unit Bubu HN yaitu sebesar 80.225.
- Nilai terkecil untuk unsur Saranan dan Prasarana diperoleh dari unit RSBP (77.995) dan Rusun (78.225).



RUSUN BP

- Sebanyak 352 responden (88,2%) merasa puas terhadap layanan Sarana dan Prasarana di Rusun BP Batam. Sedangkan 47 responden lainnya (11,8%) merasa tidak puas;
- 7,5% menyebutkan renovasi bangunan yang tidak tuntas (terjadi kebocoran di kamar rusun), kondisi kebersihan dan keamanan kurang (masih terjadi kehilangan barang);
- 1,8% menyebutkan kebersihan kurang (ketersediaan tong sampah tidak memadai, hanya ada di lantai satu) dan keamanan kurang (masih terjadi kehilangan barang);
- 2,5 % menyatakan kebersihan kurang (kurangnya tempat sampah dan perlu pengontrolan kebersihan di lantai atas)



KANPEL

- Perluasan serta perbaikan lahan parkir (Pelabuhan Internasional Batam Center, Pelabuhan Domestik Punggur, Pelabuhan Domestik Sekupang).
- Perbaikan lahan parkir perlu dilakukan (Pelabuhan Domestik Punggur).
- Kondisi parkir yang luas namun sulit didapat karena parkir lebih didominasi oleh taxi pelabuhan di Batam Center, mobil karyawan dari instansi yang ada di Pelabuhan penumpang domestik serta mobil yang parkir inap di kawasan parkir pelabuhan domestik Batam Center



BUBU HN

- Perlu penambahan tempat duduk di ruangan lobby bandara dengan kursi yang nyaman. (67 responden keluarga dan dengan orang tua).
- Kurangnya penunjuk arah untuk keberadaan prasarana (misal : area bermain anak (15 responden)
- Sarana transportasi bandara belum kompetitif (hendaknya diperbaiki dari segi harga, kualitas kendaraan dan pelayanan supir taksi). 137 responden.
- Penambahan dan perbaikan fasilitas penunjang (atm (35 responden) dan ruang merokok (45 responden) di ruang tunggu, kualitas kebersihan toilet (66 responden) dan mushola lantai 1 (35 responden)

Tenant terminal kargo :

- Manajemen BUBU Hang nadim belum konsisten dalam melakukan perbaikan dan pemeliharaan prasarana (gedung)
- Responden mengeluhkan koneksi internet di terminal kargo



PTSP

- ✓ Ukuran kantor yang luas dengan design modern.
- ✓ Suhu ruangan yang nyaman.
- ✓ Sistem antrian yang terintegrasi sehingga sangat memudahkan pengunjung.
- ✓ Ketersediaan kursi pada ruang tunggu sudah memadai.
- Penambahan konter/loket layanan untuk mengurangi antrian yang panjang, khususnya terhadap loket/konter Kantor Pengelolaan Tanah.
- Kebersihan toilet/WC masih harus ditingkatkan.
- Agak susah untuk mencari tempat foto copy maupun scan berkas dokumen.



RSBP

- Sarana & Prasarana di RS BP Batam, bersih rapi dan nyaman.
- Mudah berkomunikasi dengan petugas di RS BP Batam baik melalui telepon/medsos/ faximile/email.



BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI



REKOMENDASI UNTUK RUSUN BP

1. Penambahan konten berupa video interaktif dan menarik pada laman Rusun BP Batam;
2. Penyelesaian laman Rusun Tanjung Uncang;
3. Terdapat ikon / karakter BP Batam;
4. Peremajaan sarana publikasi non-daring seperti papan pengumuman dsb.;
5. Menanamkan paradigma dan membuat slogan “Mendaftar itu Mudah”;
6. Peremajaan standing banner tentang persyaratan pendaftaran warga baru;
7. Tersedianya infografis yang menarik dan komunikatif terkait berbagai prosedur di lingkungan Rusun BP Batam.



REKOMENDASI UNTUK RUSUN BP

8. Meningkatkan daya lampu di Lorong – lorong sehingga lebih terang;
9. Menyelenggarakan training kepada seluruh petugas Rusun BP sesuai dengan tupoksi mulai tingkat keamanan di pos penjagaan hingga pengelola di tiap rusun;
10. Gaungkan jargon “Pelayanan Prima / Excellence Service”;
11. Tetapkan standar perilaku dan kode etik petugas. Misalkan: Gerakan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun);
12. Menyelenggarakan pelatihan peningkatan kapasitas berkomunikasi dan pelayanan yang prima;



REKOMENDASI UNTUK RUSUN BP

13. Tetapkan standar pengaduan yang baku;
14. Rancang sistem pengaduan dan penanganan daring yang lebih mudah dan transparan sehingga dapat dipantau oleh pengelola maupun penghuni secara bersamaan;
15. Perawatan rutin sarana prasarana;
16. Pengontrolan berkala system pembuangan seperti pipa pembuangan rembes, pipa mampet, dan bau tak sedap;
17. Peningkatan keamanan di lingkungan rusun;
18. Penambahan fasilitas umum olahraga.



REKOMENDASI UNTUK KANPEL

1. Tempat pengaduan atau informasi belum diketahui oleh penumpang (Pelabuhan Internasional Batam Center, Kantor Pelabuhan Batu Ampar, Pelabuhan Domestik Punggur dan Pelabuhan Domestik Sekupang)
2. Kurangnya ketersediaan lahan parkir di setiap pelabuhannya (Pelabuhan Internasional Batam Center, Pelabuhan Domestik Punggur dan Pelabuhan Domestik Sekupang)
3. Jadwal keberangkatan dan waktu operasional tujuan Malaysia (Pelabuhan Internasional Batam Center).
4. Harga tiket yang terlalu mahal (Pelabuhan Domestik Sekupang dan Internasional Sekupang).
5. Informasi smoking Room (Pelabuhan Internasional Sekupang).
6. Penempatan tempat pengaduan atau informasi di pelabuhan lebih strategis (Pelabuhan Internasional Batam Center, Kantor Pelabuhan Batu Ampar, Pelabuhan Domestik Punggur dan Pelabuhan Domestik Sekupang)



REKOMENDASI UNTUK KANPEL

7. Perluasan serta perbaikan lahan parkir (Pelabuhan Internasional Batam Center, Pelabuhan Domestik Punggur dan Pelabuhan Domestik Sekupang).
8. Informasi jadwal keberangkatan ditampilkan sesuai dengan komitmen dari penyedia jasa (Pelabuhan Internasional Batam Center).
9. Penambahan Smoking Room (Pelabuhan Internasional Sekupang)
10. Pemisahan pelabuhan penumpang dengan kargo untuk kenyamanan dan keselamatan penumpang, penambahan kedalaman laut untuk kapal besar dan penambahan sheet pile (Pelabuhan Kargo dan Penumpang Batu Ampar)



REKOMENDASI UNTUK BUBU HN

1. Manajemen BUBU Hang nadim perlu untuk mempertimbangkan syarat dan prosedur untuk masuk ke lobby bandara. (Lobby menjadi ruang terbuka atau diberikan pass berbayar untuk penumpang yang masuk untuk mengantar)
2. Masyarakat mengharapkan manajemen untuk turut serta menghadirkan transportasi bandara yang lebih kompetitif dan berkualitas dari sisi harga, jenis kendaraan dan pelayanan supir.
3. Untuk menciptakan kenyamanan maka diperlukan ketegasan dari petugas BUBU Hang nadim Batam saat proses masuk/antrian..
4. Manajemen dapat memberikan rambu/garis batas antrian agar mempermudah edukasi antri kepada penumpang yang akan masuk ke lobby bandara.
5. Untuk mempermudah sosialisasi jenis pelayanan dan prosedur pelayanan maka direkomendasikan kepada manajemen BUBU Hang nadim untuk membuat akun resmi media sosial seperti facebook, youtube dan instagram (komunikasi 2 arah).
6. Profesionalisme dan kecakapan petugas sudah diapresiasi oleh masyarakat, namun masyarakat mengharapkan agar petugas lebih humanis dalam melayani masyarakat.



REKOMENDASI UNTUK BUBU HN

7. Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat mengenai sarana dan prasarana bandara harus menjadi prioritas utama bagi manajemen BUBU Hang nadim Batam. Penambahan dan perbaikan kualitas fasilitas tempat duduk yang nyaman di lobby dan ruang tunggu, mesin ATM di ruang tunggu, ruang merokok, mushola lantai dasar dan fasilitas hiburan atau kursi pijat refleksi.
8. Masyarakat mengharapkan agar manajemen BUBU Hang nadim lebih memperhatikan desain ruang dan penataan lampu pada lobby dan ruang tunggu, hal ini dapat menambah kenyamanan masyarakat ketika menggunakan pelayanan penerbangan di bandara Hang nadim Batam.
9. Manajemen BUBU Hang nadim perlu untuk mempertimbangkan pembangunan spot untuk berfoto. Hal ini dapat berguna untuk meningkatkan citra positif dan menarik bagi bandara.
10. Untuk meningkatkan koordinasi dengan instansi lain seperti maskapai penerbangan, bea dan cukai, karantina kesehatan, damri, taksi bandara, kepolisian dan lainnya, maka perlu dilakukan rapat/pertemuan antar instansi sekurangnya sebulan sekali



REKOMENDASI UNTUK BUBU HN

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi tenant, maka direkomendasikan kepada manajemen BUBU Hang nadim untuk melaksanakan :

1. Manajemen BUBU Hang nadim perlu untuk membuat program (bazaar maupun program undian) untuk menarik minat konsumen agar berbelanja di bandara Hang nadim Batam.
2. Penambahan rambu/penunjuk lokasi penjualan oleh-oleh/ kuliner akan membantu konsumen untuk menemukan produk oleh-oleh yang diinginkan.
3. Perbaikan prasarana (gedung) di terminal kargo menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan tenant terhadap pelayanan.
4. Hendaknya dalam melakukan pembangunan infrastruktur baru, manajemen BUBU Hang nadim Batam turut mendengarkan aspirasi dari tenant, hal ini berguna agar pembangunan infrastruktur selaras dengan kegunaan yang diharapkan oleh tenant sebagai pengguna jasa.
5. Untuk mempermudah komunikasi mengenai masukan dan saran, maka manajemen BUBU Hang nadim perlu melakukan sosialisasi petugas yang bertanggung jawab terhadap unit pelayanan tertentu. Hal ini bertujuan agar masukan dan saran yang ingin disampaikan oleh tenant dapat ditujukan kepada pihak yang tepat. diharapkan melalui cara ini, manajemen BUBU Hang nadim dapat dengan segera memberikan solusi atas setiap permasalahan yang dihadapi oleh tenant.
6. Menggunakan teknologi (WA, LINE dll) untuk mempermudah komunikasi dengan tenant.
7. Untuk periode penilaian kinerja selanjutnya direkomendasikan agar manajemen BUBU Hang nadim untuk lebih memprioritaskan penilaian terhadap kinerja pelayanan di terminal kargo dengan cara menambah responden (responden masyarakat yang langsung datang ke terminal kargo dan responden dari perusahaan diluar tenant yang ada di terminal kargo).

REKOMENDASI UNTUK PTSP

1. Diperlukannya metode baru untuk mengsosialisasikan perubahan peraturan yang terjadi, khususnya pada layanan Direktorat Lalu Lintas Barang dan Kantor Pengelolaan Lahan, baik secara online (via website) maupun melalui papan pengumuman yang terdapat di Kantor PTSP BP Batam.
2. Diperlukannya peninjauan kembali serta peningkatan kualitas maupun kapasitas server induk PTSP BP Batam untuk meningkatkan kualitas koneksi/jaringan pelayanan online, khususnya pada layanan Kantor Pengelolaan Lahan.
3. Diperlukannya penekanan terhadap disiplin petugas dalam menjalankan tugas dan kewajiban sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah berlaku, misalnya dengan membuat pemberian penghargaan/insentif/bonus “employee of the month” kepada pegawai yang mendapatkan apresiasi terbaik/terbanyak dari pengguna layanan.



REKOMENDASI UNTUK PTSP

4. Diperlukannya analisis tambahan terhadap penambahan kapasitas loket pelayanan, khususnya loket-loket yang melayani banyak pengguna jasa PTSP BP Batam seperti loket layanan Kantor Pengelolaan Lahan.
5. Diperlukannya analisis tambahan yang nantinya dapat berguna bagi instansi yang berwenang terkait penyederhanaan persyaratan dan pengurangan biaya layanan, khususnya pengurusan UWTO pada Kantor Pengelolaan Lahan.
6. Diperlukannya penetapan standar keahlian minimum pada saat proses perekrutan SDM baru, serta pengadaan pelatihan tambahan kepada SDM lama untuk meningkatkan kualitas petugas layanan khususnya pada kemampuan komunikasi dan kemampuan bahasa asing.



REKOMENDASI UNTUK PTSP

7. Diperlukannya koordinasi yang lebih intens antara lembaga-lembaga yang tergabung dalam PTSP BP Batam untuk mempermudah proses tindak lanjut keluhan dan memperpendek waktu penanganan keluhan pengguna layanan.
8. Diperlukannya perhatian khusus untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, khususnya kebersihan dan kenyamanan toilet, jaminan ketersediaan listrik (baik dari PLN maupun mesin genset cadangan) dan air (baik dari ATB maupun tangki/ground tank cadangan), serta penyediaan toko stationary (khususnya untuk foto copy maupun scan berkas dokumen). Dalam hal ini PTSP BP Batam dapat mempertimbangkan kembali ketersediaan sarana dan prasarana kepada pihak pengelola Mal Pelayanan Publik (MPP).



REKOMENDASI UNTUK RSBP

- Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di RS BP Batam sudah memenuhi standar.
- Prosedur yang disarankan adalah sebagai berikut :

Langkah 1.

- Pada Tahap awal pendaftaran petugas sudah menetapkan standar waktu menunggu dan lamanya dalam melengkapi administrasi sehingga pasien jelas jika ada yang kurang segera diperbaiki oleh pasien. Akan lebih baik jika ada implementasi pendaftaran online via WA untuk mempermudah pengambilan nomor antri dan waktu yang sudah ditentukan sehingga pasien tidak perlu datang terlalu awal.



REKOMENDASI UNTUK RSBP

Langkah 2.

- Untuk jangka waktu menunggu di klinik rawat jalan, kepastian berapa lama jangka waktu pemeriksaan dokter yang harus dipastikan sehingga pasien tidak begitu lama menunggu, dengan alasan dokter yang sedang visit, atau pemeriksaan pasien rawat inap. Akan lebih baik juga petugas dan perawat yang standby untuk mengecek pasien yang menunggu dan follow up dengan jadwal dokter. Selain itu, petugas dan perawat sebaiknya menyapa dan ramah terhadap setiap pasien yang menunggu agar tidak terjadi persepsi yang negatif dari pasien.



REKOMENDASI UNTUK RSBP

Langkah 3.

- Sebaiknya disediakan standar waktu yang jelas, terutama diklinik pemeriksaan Medik, Laboratorium klinik sejenisnya, sehingga pasien mendapatkan kepastian dalam menunggu hasil medik dan laboratorium.

Langkah 4.

- Bagian counter resep obat dapat meningkatkan kecepatan penyiapan obat dengan implementasi sistem dari dokter, kasir, dan counter obat sehingga proses pengambilan obat akan lebih efisien.



BAB V : PENUTUP

Demikian laporan hasil survei kepuasan masyarakat pada pelayanan BP Batam ini disampaikan agar bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan BP BATAM kepada masyarakat dimasa mendatang.

