

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam

# 2020



## **KATA PENGANTAR**

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam mendukung penuh upaya perwujudan good governance. Hal ini tercermin dari komitmen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam dalam menilai dan melakukan pengukuran kinerja dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam. Dari pengukuran ini, diharapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam dapat memperbaiki kekurangan yang dimiliki dan mempertahankan pelayanan yang sudah baik.

Pada periode Tahun 2020, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam bekerja sama dengan PoliteknikNegeri Batam melakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam.

Laporan akhir ini dibuat untuk memberikan gambaran atas profil Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam, ruang lingkup kegiatan, rencana kerja, metodologi survei, pembahasan hasil survei, dan kesimpulan dan saran atas hasil survei Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam.

Batam, 05 Oktober 2020

## **RINGKASAN EKSEKUTIF**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam periode 2020 menunjukkan bahwa pelayanan masyarakat yang diberikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam mendapatkan nilai SKM 81,46 yang berarti mendapatkan kategori Mutu Pelayanan B dan Kinerja Unit Pelayanan Baik. Walaupun secara umum Kinerja Unit Pelayanannya Baik, namun perlu diperhatikan ketiga unit kinerja yaitu: Waktu Penyelesaian dengan nilai NIK 80,12 kemudian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai NIK 80,12 kemudian Nilai Mutu Pelayanan B.

Permasalahan utama yang dihadapi oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam adalah perlunya program edukasi terkait layanan yang diberikan bagi pengguna maupun calon pengguna layanan agar pengguna merasa lebih mudah dan nyaman. Selain itu juga terkait perbaikan sistem antrian layanan di loket melalui pemisahan antrian berdasarkan durasi pelayanan, yaitu cepat dan lama.

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	2
C. Sasaran	2
D. Ruang Lingkup	3
E. Survei Kepuasan Masyarakat	3
F. Manfaat	4
G. Pengertian Umum	5
BAB II METODE SURVEI	
A. Periode Survei	8
B. Metode Penelitian	8
C. Tahapan Pelaksanaan Survei	9
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	
A. Pelaksanaan	11
B. Penyusunan Laporan	11
C. Persiapan Survei	12
D. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pelaksanaan	15
E. Teknik Pengolahan Data	16
F. Laporan Hasil Penyusunan Indeks	18
BAB IV ANALISA HASIL SURVEI	22
A. Profil Responden	22
B. Kinerja Unit Survei Kepuasan Masyarakat pada PTSP BP Batam 2020	25
C. Pengolahan Data	29
D. Rekomendasi	36
BAB V KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	39
B. Rekomendasi	39
DAFTAR PUSTAKA	40

## DAFTAR TABEL

TABEL I Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	17
TABEL II Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	18
TABEL III Profil Responden SKM PTSP BP Batam 2020	20
TABEL IV.a Penilaian Unit Kinerja SKM Persyaratan	22
TABEL IV.b Penilaian Unit Kinerja SKM Penilaian Unit Kinerja SKM Sistem, Mekanisme dan Prosedur	23
TABEL IV.c Penilaian Unit Kinerja SKM Waktu Penyelesaian	25
TABEL IV.d Penilaian Unit Kinerja SKM Biaya/Tarif	26
TABEL IV.e Penilaian Unit Kinerja SKM Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	28
TABEL IV.f Penilaian Unit Kinerja SKM Kompetensi Pelaksana	29
TABEL IV.g Penilaian Unit Kinerja SKM Perilaku Pelaksana	30
TABEL IV.h Penilaian Unit Kinerja SKM Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	32
TABEL IV.i Penilaian Unit Kinerja SKM Sarana dan Prasarana	33
TABEL V Nilai Interval Unsur SKM PTSP BP Batam 2020	35
TABEL VI Nilai Interval Konversi Unsur SKM PTSP BP Batam 2020	35
TABEL VII Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Unsur SKM PTSP BP Batam 2020	36
TABEL VIII Nilai SKM PTSP BP Batam 2020	36
TABEL VIII.a Nilai SKM Direktorat Lalu Lintas Barang	37
TABEL VIII.b Nilai SKM Direktorat Prasarana dan Sarana	37
TABEL VIII.c Nilai SKM Biro Perencanaan Teknik	37
TABEL VIII.d Nilai SKM Pengelolaan Lahan	38

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I Tahapan Pelaksanaan Survei	10
Gambar II Unit Pelayanan Responden Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam 2020	21
Gambar III.a Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Persyaratan	21
Gambar III.b Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Sistem, Mekanisme dan Prosedur	23
Gambar III.c Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Waktu Penyelesaian	25
Gambar III.d.i Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Biaya/tarif	25
Gambar III.d.ii Pernyataan Responden mengenai Kesesuaian Biaya/Tarif	267
Gambar III.e Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	28
Gambar III.f Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Kompetensi Pelaksana	29
Gambar III.g Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Perilaku Pelaksana	30
Gambar III.h Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	32
Gambar III.i Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Sarana dan Peralatan	33
Gambar IV. Nilai Unsur SKM	36
Gambar V Nilai Unsur SKM Pada Unit Pelayanan	39

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Proses reformasi telah membawa perubahan paradigma pemerintahan dari government menjadi governance. Optimalisasi fungsi pemerintahan dapat diwujudkan jika para pejabat sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan baru, mampu melakukan terobosan, pemikiran kreatif dan inovatif, memiliki wawasan futuristik dan sistemik antisipatif meminimalkan resiko dan mengoptimalkan sumber daya potensial.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Pemerintah melakukan perbaikan melalui Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Peraturan ini yang disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Mengacu pada peraturan tersebut dan dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan publik yang cepat, tepat, akuntabel dan transparan di lingkungan BP Batam, maka

BP Batam bekerja sama dengan Politeknik Negeri Batam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam

## **B. Tujuan**

Maksud penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam kepada masyarakat, untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam dan untuk mengukur penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam

## **C. Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai penggunaan layanan dalam menilai kinerja penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam .
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam.

## **D. Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**  
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**  
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**  
Hal-hal yang di atur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

### **E. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup kegiatan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam adalah seluruh layanan yang dilakukan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam meliputi proses layanan perizinan dan non perizinan berikut:

1. Direktorat Lalu Lintas Barang;
2. Direktorat Prasarana dan Sarana;
3. Biro Perencanaan Teknik; dan
4. Kantor pengelolaan Lahan.

### **F. Survei Kepuasan Masyarakat**

Survey Kepuasan Masyarakat ini meliputi 9 unsur pelayanan, yaitu:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/ Tarif\*)

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana\*\*)

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

7. Perilaku Pelaksana\*\*)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

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 (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **G. Manfaat**

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam maka akan diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam.

## H. Pengertian Umum

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/ kantor pelayanan pada instansi pemerintahan, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan dalam hal ini adalah pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahunan) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survey. Lembaga tersebut adalah Politeknik Negeri Batam
7. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan. Pemberi Pelayanan Publik tersebut adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam
8. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

12. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam.

## **BAB 2 METODE SURVEI**

### **A. Periode Survei**

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), atau 6 bulan (semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan sebagai bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

### **B. Metode Penelitian**

Metode berhubungan dengan rancangan penelitian yang meliputi prosedur pengumpulan data dan teknik analisis data. Lebih luas Ulber Silalahi (2012 : 12) menyatakan bahwa metode pengukuran merupakan cara dan prosedur yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki suatu masalah tertentu dengan maksud mendapatkan informasi untuk digunakan sebagai solusi atas masalah tersebut.

#### **B.1 Jenis Penelitian**

Kegiatan survei ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Sesuai dengan namanya, jenis metode penelitian ini menerjemahkan data menjadi angka untuk menganalisis hasil temuannya. Penelitian kuantitatif deskriptif hanya mengukur tingkat suatu variabel pada populasi atau sampel.

#### **B.2 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam kegiatan survei ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang lebih efisien bila peneliti telah mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Selain itu kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

Berdasarkan bentuk pertanyaannya, kuesioner dapat dikategorikan dalam dua jenis, yakni kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Kuesioner terbuka adalah kuesioner yang memberikan kebebasan kepada objek penelitian untuk menjawab. Sementara itu, kuesioner tertutup adalah kuesioner yang telah menyediakan pilihan jawaban untuk dipilih oleh objek penelitian. Seiring dengan perkembangan, beberapa penelitian saat ini juga menerapkan metode kuesioner yang memiliki bentuk semi terbuka. Dalam bentuk ini, pilihan jawaban telah diberikan oleh peneliti, namun objek penelitian tetap diberi kesempatan untuk menjawab sesuai dengan kemauan mereka.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Seiring perkembangan teknologi, metode wawancara dapat pula dilakukan melalui media-media tertentu, misalnya telepon, email, atau skype. Wawancara terbagi atas dua kategori, yakni wawancara terstruktur dan tidak terstruktur.

Jenis wawancara yang dilakukan adalah wawancara tidak terstruktur dimana wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas. Peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan-pertanyaan spesifik, namun hanya memuat poin-poin penting dari masalah yang ingin digali dari responden

### **B.3 Teknik Sampling**

Teknik sampling adalah teknik sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. Menurut Sugiyono (2014:116) pengertian teknik sampling adalah sebagai berikut: “Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian”. Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua

yaitu probability sampling dan nonprobability sampling. Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan oleh peneliti adalah teknik *nonprobability sampling*.

Menurut Sugiyono (2014:120) definisi *nonprobability sampling* adalah sebagai berikut: “Teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”.

Teknik sampel nonprobability sampling meliputi sampling sistematis, sampling kuota, sampling insidental, *purposive sampling*, sampling jenuh dan *snowball sampling*. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling accidental*

#### **B.4 Skala Pengukuran Data**

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Skala bertingkat dalam kuesioner (angket) ini menggunakan modifikasi skala likert dengan 4 (empat) pilihan jawaban, yaitu

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. Baik, diberi nilai 3;
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

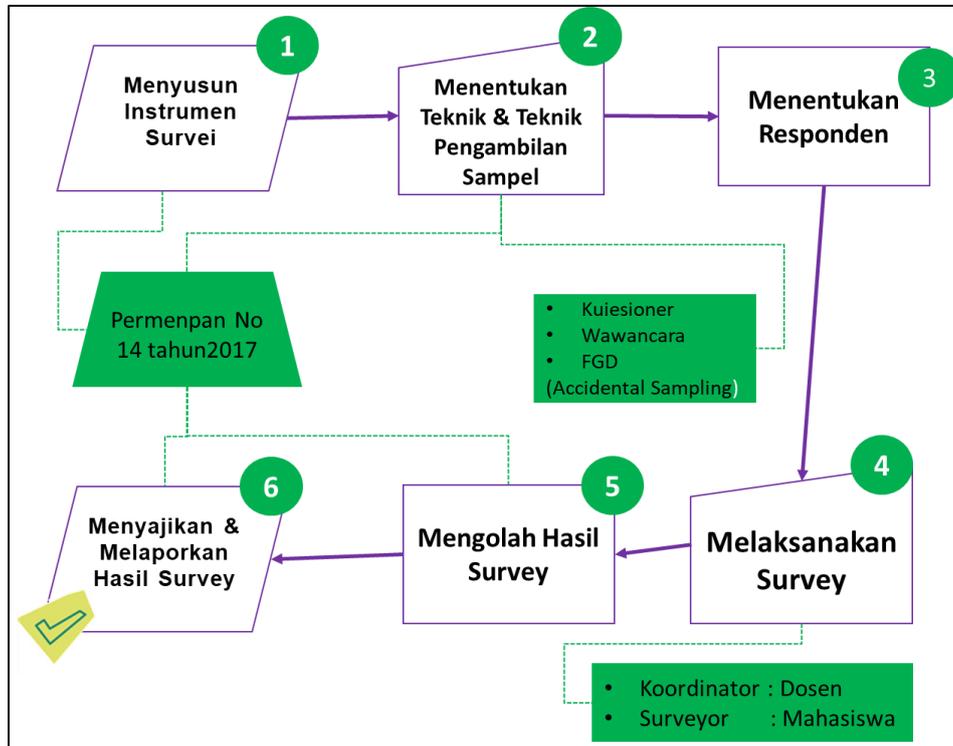
#### **C. Tahapan Pelaksanaan Survei**

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;

4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
5. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Gambaran umum mengenai tahapan pelaksanaan pelaksanaan SKM dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut:



**Gambar 1 Tahapan Pelaksanaan Survei**

## **BAB 3**

### **PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

#### **A. Pelaksanaan**

##### 1. Pelaksana Survei

BP Batam bekerja sama dengan Politeknik Negeri Batam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam.

##### 2. Tahapan Survei

Pelaksana SKM terhadap penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan

#### **B. Penyusunan Laporan**

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan Publik secara bertahap, Konsisten, Berkesinambung berdasarkan informasi yang dimiliki.

##### 1. Materi Pokok Laporan SKM

Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, Tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

- a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

- b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri
- c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
- d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
- e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan Survei.

## 2. Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur: Selain itu, hasil analisa survey tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survey tahun sebelumnya.

## 3. Penutupan

Terdiri dari kesimpulan dan saran/ rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/ rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

## C. Persiapan Survei

### 1. Penetapan Pelaksanaan

Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

- a. Ketua Pelaksana Survei: Aditya Wirangga ST, MAB
- b. Tenaga Ahli :
  - i. Mega Mayasari, S.E. M.Sc
  - ii. Seto Sulaksono Adi W. SE. M.Sc
  - iii. Rahmat hidayat S.AB., M.AB
  - iv. Shinta Wahyu Hati. S.Sos., M.AB.
- c. Anggota :
  - i. Arif Darmawan. S.E., M.Sc
  - ii. Irsutami, S.E., M.Acc.Ak
  - iii. Lina Dwi Wahyuni. S.E
  - iv. Santoso Haryono A.Md.T
  - v. Lya Indiaty. S.E.
  - vi. Dewi Aprillianingrum. S.Tr,Ak

- vii. Rika Putri .,S.E.
- viii. Tira Juliana
- ix. Firdaus
- x. Maryani
- xi. Marzillian
- xii. ferry Kristianto Wibowo
- xiii. Dwi Ratna Ningsih
- xiv. Ratna Juwita

## 2. Persiapan Bahan Survei

### a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan, penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Bentuk kuesioner terlampir (**Lampiran I**) pada lampiran ini.

### b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

#### i. Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

#### ii. Bagian kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

#### iii. Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

### c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- i. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- ii. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- iii. Baik, diberi nilai 3
- iv. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- a) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- b) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

#### **D. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

##### **a. Penetapan Jumlah Responden**

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh, Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan, sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan (**Lampiran II**) atau dihitung dengan menggunakan Rumus :

$$S = \{ \lambda^2 . N . P . Q \} / \{ d^2 (N - 1) + \lambda^2 . P . Q \}$$

Dimana:

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,

Taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N = Populasi

P (Populasi menyebar normal) = Q = 0,5

D = 0,0

Jumlah responden atau sampel adalah 254 responden dengan jumlah populasi sebanyak 705 sesuai dengan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan

a. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan Kantor Pengelola Lahan, Direktorat Prasarana dan Sarana dan sebagainya;

b. Pelaksanaan Pengumpulan Data

i. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan

ii. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

a) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara

## E. Teknik Pengolahan data

### 1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan

Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

**Tabel I**  
**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu**  
**Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

a. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem database.

b. Pengolahan secara manual

- i. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- ii. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
- iii. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh: Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

iv. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

v. Pengujian Kualitas Data

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 penerima layanan.

#### F. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

##### 1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur)

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

**Tabel II**  
**Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
  - b. Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)
  - c. Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan
- Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.
3. Penyusunan Jadwal.
- Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rician sebagai berikut:
- a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
  - b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
  - c. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
  - d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

## BAB 4 ANALISA HASIL SURVEI

### A. Profil Responden

#### 1. Profil Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam 2020

Profil responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan tujuan pengurusan seperti terlihat pada tabel dibawah ini

**Tabel III**  
**Profil Responden Survei Kepuasan Masyarakat**  
**Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam 2020**

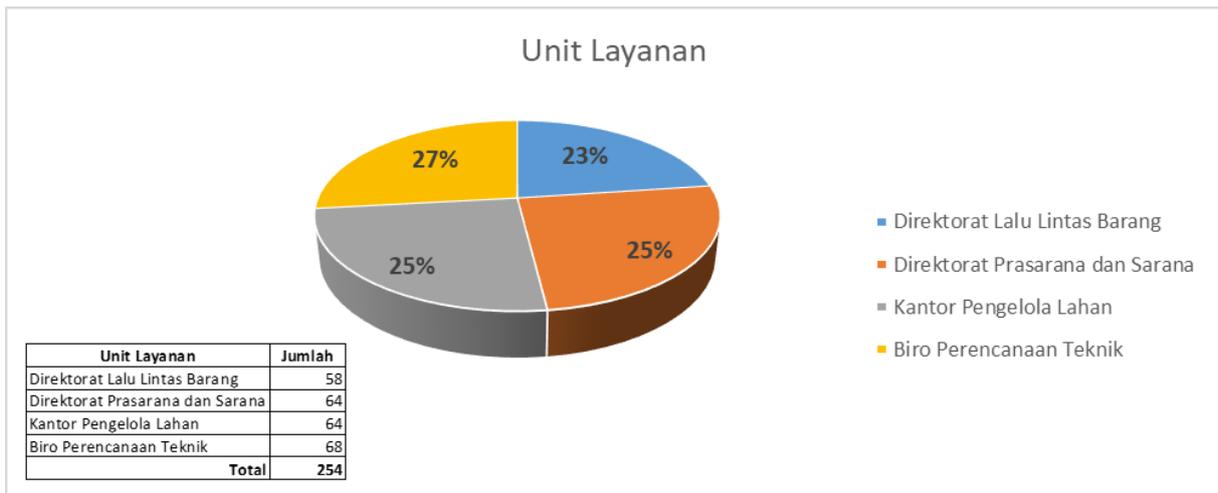
No	Karakteristik											
1	Jenis Kelamin	Pria	Wanita									
		140	114									
		55%	45%									
2	Usia	18-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	
		0	26	36	104	60	15	6	7	0	0	
		0%	10%	14%	41%	24%	6%	2%	3%	0%	0%	
3	Pendidikan	SD	SMP	SMA	D3	S1/D4	S2	S3				
		0	0	68	35	149	2	0				
		0%	0%	27%	14%	59%	1%	0%				

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel III diatas bisa dilihat bahwa berdasarkan jenis kelamin responden, maka jumlah terbanyak adalah pria dengan jumlah 140 responden atau 55% dari populasi. Berdasarkan usia responden, maka jumlah terbanyak adalah pada rentang usia 231 sampai dengan 35 tahun yaitu sebanyak 104 responden atau 41% dari total populasi. Berdasarkan tingkat pendidikan responden maka jumlah terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan Sarjana atau Diploma empat (S1/D4) yaitu sebanyak 149 responden atau 59% dari total populasi.

#### 2. Unit Layanan

Total kuisioner yang terhimpun dalam Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam 2020 adalah 254 kuisioner. Dimana kuisioner tersebut terbagi secara proporsional dalam empat unit layanan yang terdapat dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam dengan rentang sampel antara 23% sampai dengan 27%



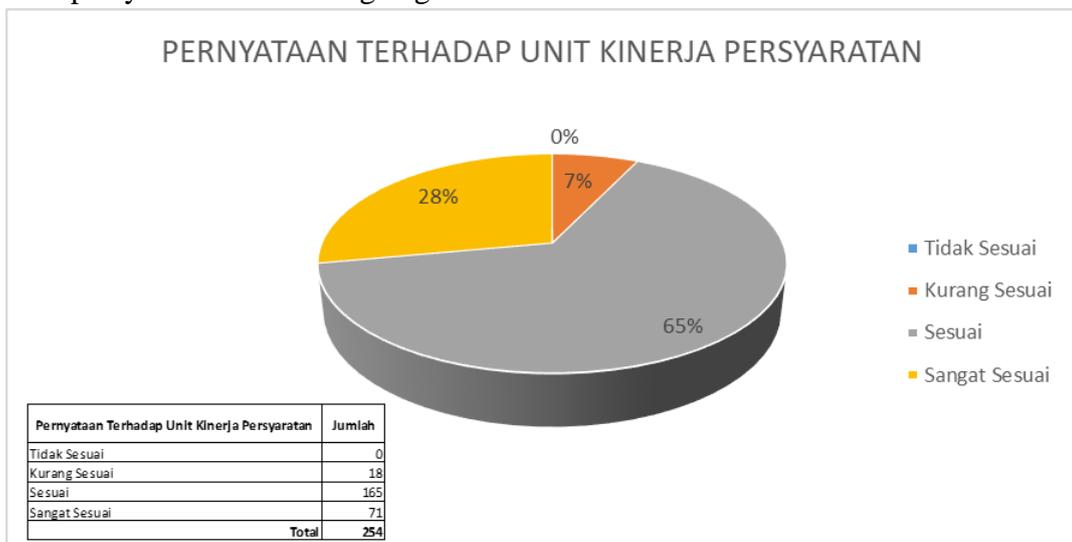
**Gambar II Unit Pelayanan Responden Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam 2020**

**B. Kinerja Unit Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam 2020**

**1. Unit Kinerja SKM Persyaratan**

Unit Kinerja SKM persyaratan menunjukkan kepuasan masyarakat mengenai syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dimana unit kinerja tersebut diukur menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4. Angka 1 menunjukkan tidak sesuai kemudian angka 2 menunjukkan kurang sesuai kemudian angka 3 menunjukkan sesuai dan angka 4 menunjukkan sangat sesuai.

Berdasarkan hasil survey maka diperolehlah pernyataan responden terhadap unit kinerja SKM persyaratan sesuai dengan gambar III.a.



**Gambar III.a Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Persyaratan**

Berdasarkan gambar III.a dapat dilihat bahwa terdapat 71 atau 28% pernyataan responden yang menyatakan bahwa unit kinerja persyaratan sudah sangat sesuai kemudian 165 atau 65% pernyataan responden yang menyatakan sesuai dan 18 atau 7% pernyataan responden yang menyatakan kurang sesuai.

**Tabel IV.a**  
**Penilaian Unit Kinerja SKM Persyaratan**

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Nilai Unsur SKM	Nilai Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
3,21	80,22	8,82	B	BAIK

Secara umum penilaian terhadap kinerja unit layanan persyaratan pada PTSP BP Batam mendapat nilai BAIK dengan nilai mutu layanan B

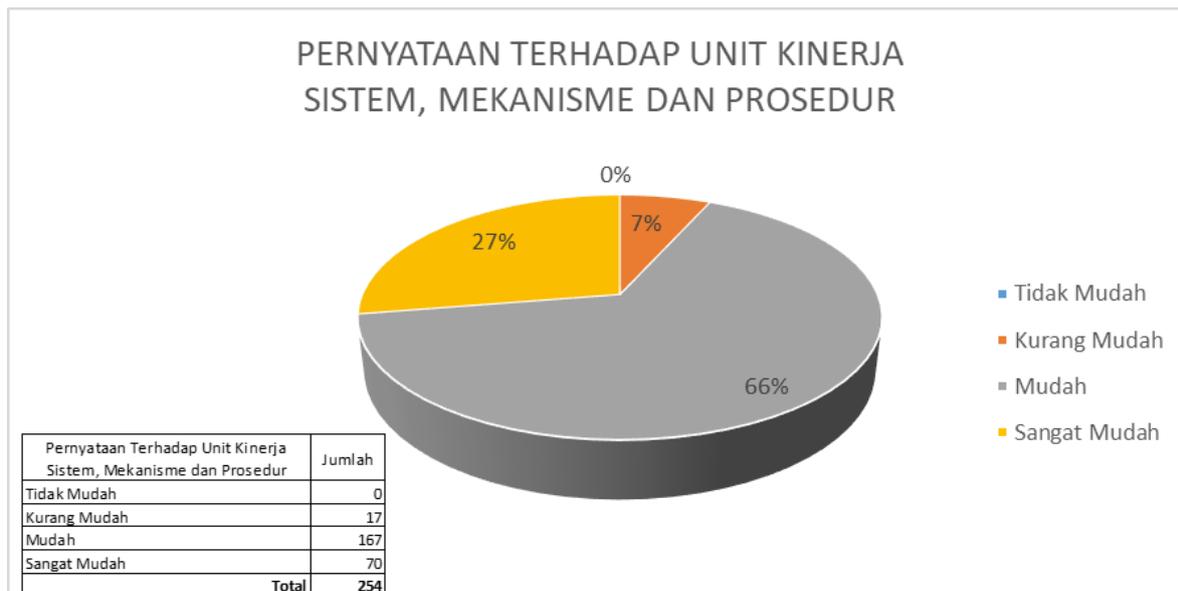
Walaupun secara umum penilaian untuk unit kinerja ini sudah baik namun perlu menjadi perhatian adalah adanya responden yang menyatakan kurang baik. Responden yang menyatakan bahwa unit kinerja persyaratan kurang sesuai disebabkan oleh dua hal:

- a Responden Tidak paham akan keberadaan website pelayanan PTSP BP Batam sebagai sarana informasi pelayanan termasuk prasyarat perijinan.
- b Responden tersebut merupakan pengguna jasa layanan PTSP BP Batam pemula atau baru pertama kali menggunakan jasa layanan PTSP BP Batam.

## **2. Unit Kinerja SKM Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Unit Kinerja SKM Sistem, Mekanisme dan Prosedur menunjukkan kepuasan masyarakat mengenai tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dimana unit kinerja tersebut diukur menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4. Angka 1 menunjukkan tidak mudah kemudian angka 2 menunjukkan kurang mudah kemudian angka 3 menunjukkan mudah dan angka 4 menunjukkan sangat mudah.

Berdasarkan hasil survey maka diperolehlah pernyataan responden terhadap unit kinerja SKM Sistem, Mekanisme dan Prosedur sesuai dengan gambar III.b.



**Gambar III.b Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Berdasarkan gambar III.b. dapat dilihat bahwa terdapat 70 atau 27% pernyataan responden yang menyatakan bahwa unit kinerja Sistem, Mekanisme dan Prosedur sudah sangat mudah kemudian 167 atau 66% pernyataan responden yang menyatakan mudah dan 17 atau 7% pernyataan responden yang menyatakan kurang mudah.

**Tabel IV.b  
Penilaian Unit Kinerja SKM Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Nilai Unsur SKM	Nilai Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
3,21	80,22	8,82	B	BAIK

Secara umum penilaian terhadap kinerja unit layanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada PTSP BP Batam mendapat nilai BAIK dengan nilai mutu layanan B

Walaupun secara umum penilaian untuk unit kinerja ini sudah baik namun perlu menjadi perhatian adalah adanya responden yang menyatakan kurang baik. Responden yang menyatakan bahwa unit kinerja Sistem, Mekanisme dan Prosedur kurang mudah disebabkan oleh empat hal:

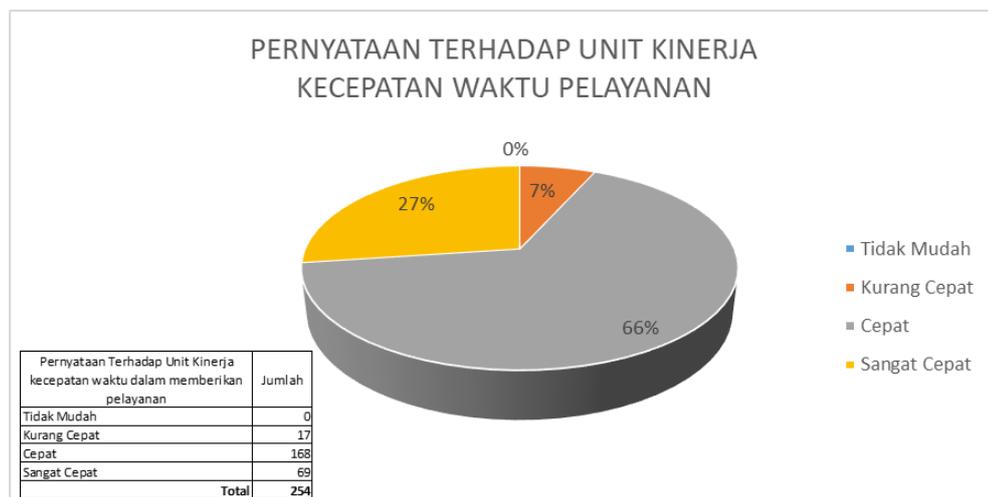
- a Responden tidak paham dengan keberadaan website layanan PTSP BP Batam sebagai sarana untuk memudahkan konsumen dalam mengurus perijinan.
- b Responden tersebut merupakan pengguna jasa layanan PTSP BP Batam pemula atau baru pertama kali menggunakan jasa layanan PTSP BP Batam.

- c Responden bergantung pada informasi petugas layanan mengenai Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
- d Sistem Web/Aplikasi saat digunakan oleh responden tidak responsif atau bekerja dengan baik dikarenakan hambatan teknis (koneksi internet atau sistem crash)

### 3. Unit Kinerja SKM Waktu Penyelesaian

Unit Kinerja SKM Waktu Penyelesaian menunjukkan kepuasan masyarakat mengenai jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dimana unit kinerja tersebut diukur menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4. Angka 1 menunjukkan tidak cepat kemudian angka 2 menunjukkan kurang cepat kemudian angka 3 menunjukkan cepat dan angka 4 menunjukkan sangat cepat.

Berdasarkan hasil survey maka diperoleh pernyataan responden terhadap unit kinerja SKM Waktu Penyelesaian sesuai dengan gambar III.c



**Gambar III.c Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Waktu Penyelesaian**

Berdasarkan gambar III.c dapat dilihat bahwa terdapat 69 atau 27% pernyataan responden yang menyatakan bahwa unit kinerja Waktu Penyelesaian sudah sangat cepat kemudian 168 atau 66% pernyataan responden yang menyatakan cepat dan 17 atau 7% pernyataan responden yang menyatakan kurang cepat.

**Tabel IV.c  
Penilaian Unit Kinerja SKM Waktu Penyelesaian**

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Nilai Unsur SKM	Nilai Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
3,20	80,12	8,81	B	BAIK

Secara umum penilaian terhadap kinerja unit layanan Waktu Penyelesaian pada PTSP BP Batam mendapat nilai BAIK dengan nilai mutu layanan B

Walaupun secara umum penilaian untuk unit kinerja ini sudah baik namun perlu menjadi perhatian adalah adanya responden yang menyatakan kurang baik.

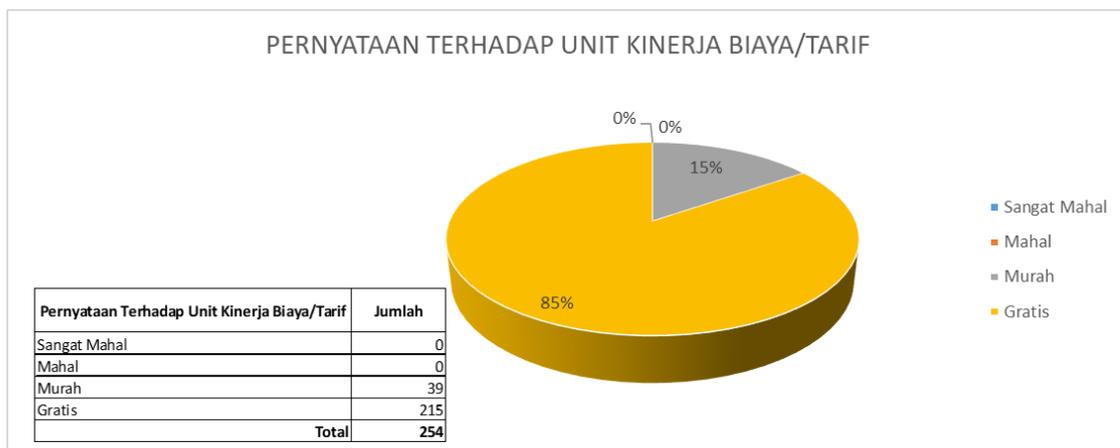
Responden yang menyatakan bahwa unit kinerja Waktu Penyelesaian kurang cepat disebabkan oleh empat hal:

- a Responden tersebut merupakan pengguna jasa layanan PTSP BP Batam pemula atau baru pertama kali menggunakan jasa layanan PTSP BP Batam sehingga tidak mengetahui mengenai standar waktu penyelesaian.
- b Responden tersebut memiliki keterbatasan dalam hal penguasaan aplikasi komputer ataupun
- c Responden bergantung pada informasi petugas layanan sehingga mereka harus berkali-kali datang untuk melengkapi persyaratan.
- d Responden menyatakan waktu layanan antara satu dengan lainnya tidak seragam, ada yang hanya memakan waktu sebentar dan ada juga yang membutuhkan waktu layanan sangat lama, biasanya terjadi pada pengguna jasa PTSP BP Batam yang sudah lanjut usia ataupun memiliki keterbatasan dalam hal penggunaan komputer ataupun aplikasi layanan.

#### **4. Unit Kinerja SKM Biaya/Tarif**

Unit Kinerja SKM Biaya/Tarif menunjukkan kepuasan masyarakat mengenai ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.. Dimana unit kinerja tersebut diukur menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4. Angka 1 menunjukkan sangat mahal kemudian angka 2 menunjukkan cukup mahal kemudian angka 3 menunjukkan murah dan angka 4 menunjukkan gratis.

Berdasarkan hasil survey maka diperolehlah pernyataan responden terhadap unit kinerja SKM Waktu Biaya/Tarif sesuai dengan gambar III.d



**Gambar III.d.i Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Biaya/tarif**  
 Berdasarkan gambar III.d.i. dapat dilihat bahwa terdapat 215 atau 85% pernyataan responden yang menyatakan bahwa unit kinerja Biaya/Tarif sudah gratis kemudian 39 atau 15% pernyataan responden yang menyatakan Murah. Kemudian tidak ada responden yang menyatakan bahwa Mahal atau Sangat Mahal.

**Tabel IV.d**  
**Penilaian Unit Kinerja SKM Biaya/Tarif**

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Nilai Unsur SKM	Nilai Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
3,83	95,87	10,55	A	SANGAT BAIK

Secara umum penilaian terhadap kinerja unit layanan Biaya/Tarif pada PTSP BP Batam mendapat nilai SANGAT BAIK dengan nilai mutu layanan A  
 Informasi tambahan yang didapatkan dari survei ini mengenai kesesuaian Biaya/Tarif tergambar pada gambar III.d.ii



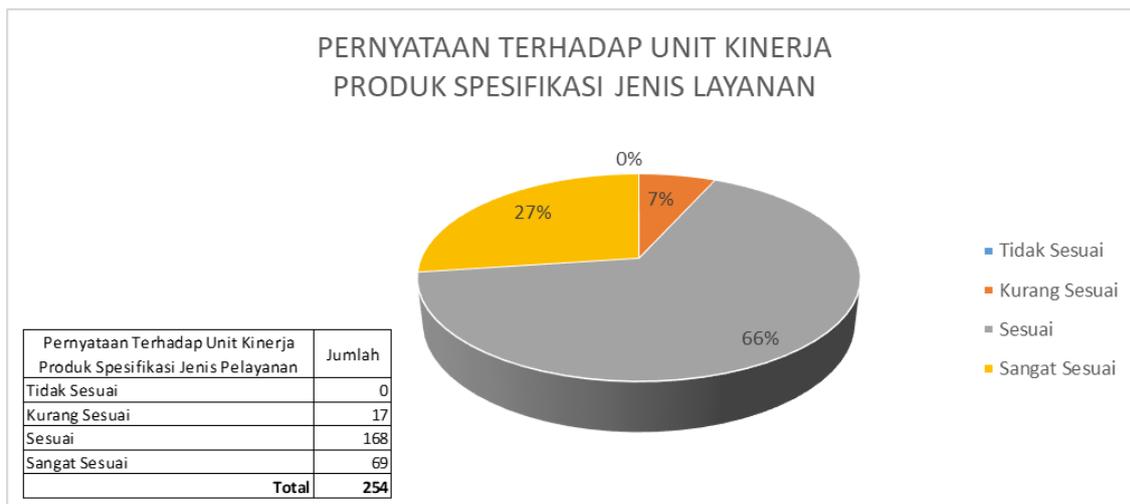
**Gambar III.d.ii Pernyataan Responden mengenai Kesesuaian Biaya/Tarif**

Berdasarkan gambar III.d.ii dapat dilihat bahwa baik dari sisi informasi biaya/tarif, besaran biaya/tariff dan bukti pembayaran seluruh responden atau 100 % populasi menyatakan sudah sesuai dengan prosedur dan prasyarat layanan serta memiliki bukti yang sah. Hal ini mengindikasikan tidak terjadinya penyimpangan terkait dengan biaya/tarif.

## 5. Unit Kinerja SKM Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Unit Kinerja SKM Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menunjukkan kepuasan masyarakat mengenai hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dimana unit kinerja tersebut diukur menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4. Angka 1 menunjukkan tidak sesuai kemudian angka 2 menunjukkan kurang sesuai kemudian angka 3 menunjukkan sesuai dan angka 4 menunjukkan sangat sesuai.

Berdasarkan hasil survey maka diperolehlah pernyataan responden terhadap unit kinerja SKM Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sesuai dengan gambar III.e



**Gambar III.e Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Berdasarkan gambar III.e. dapat dilihat bahwa terdapat 69 atau 27% pernyataan responden yang menyatakan bahwa unit kinerja Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sudah sangat sesuai kemudian 168 atau 66% pernyataan responden yang menyatakan sesuai dan 17 atau 7% pernyataan responden yang menyatakan kurang sesuai.

**Tabel IV.e  
Penilaian Unit Kinerja SKM Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Nilai Unsur SKM	Nilai Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
<b>3,20</b>	<b>80,12</b>	<b>8,81</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>

Secara umum penilaian terhadap kinerja unit layanan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada PTSP BP Batam mendapat nilai BAIK dengan nilai mutu layanan B

Walaupun secara umum penilaian untuk unit kinerja ini sudah baik namun perlu menjadi perhatian adalah adanya responden yang menyatakan kurang baik. Responden yang menyatakan bahwa unit kinerja Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan kurang sesuai disebabkan oleh Tiga hal:

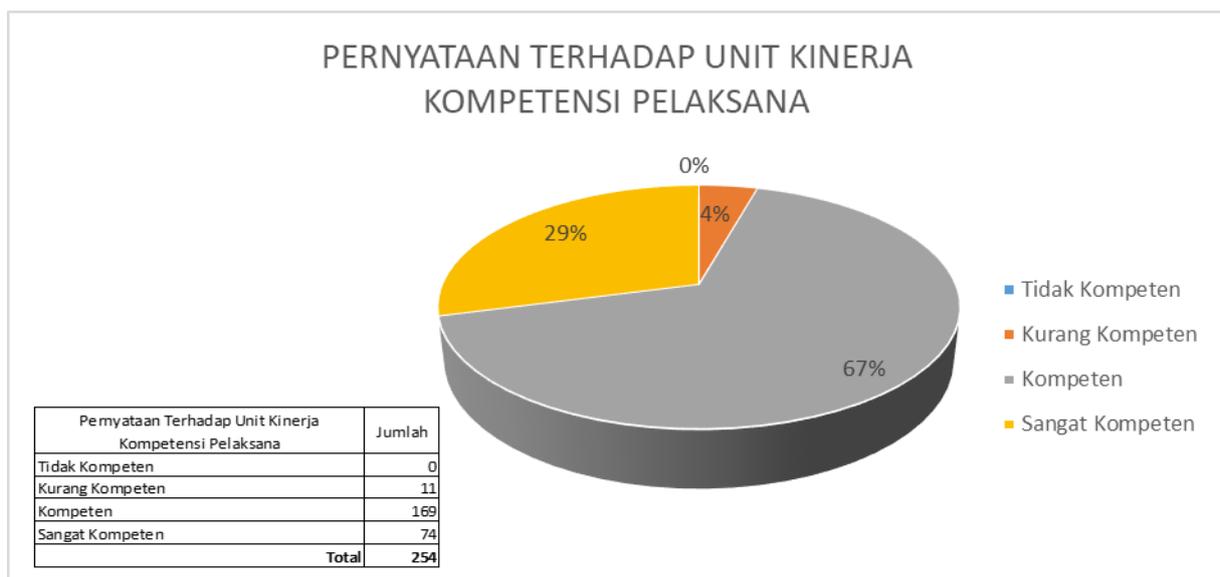
- a Responden tidak mengakses website layanan PTSP BP Batam.
- b Responden tersebut merupakan pengguna jasa layanan PTSP BP Batam pemula atau baru pertama kali menggunakan jasa layanan PTSP BP Batam.

- c. Responden menyatakan masih kurangnya integrasi perijinan yang ada di BP Batam dan Pemerintah Kota Batam walaupun sudah lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya.

## 6. Unit Kinerja SKM Kompetensi Pelaksana

Unit Kinerja SKM Kompetensi Pelaksana menunjukkan kepuasan masyarakat mengenai kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dimana unit kinerja tersebut diukur menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4. Angka 1 menunjukkan tidak kompeten kemudian angka 2 menunjukkan kurang kompeten kemudian angka 3 menunjukkan kompeten dan angka 4 menunjukkan sangat kompeten.

Berdasarkan hasil survey maka diperoleh pernyataan responden terhadap unit kinerja SKM Kompetensi Pelaksana sesuai dengan gambar III.f



**Gambar III.f Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Kompetensi Pelaksana**

**Tabel IV.f  
Penilaian Unit Kinerja SKM Kompetensi Pelaksana**

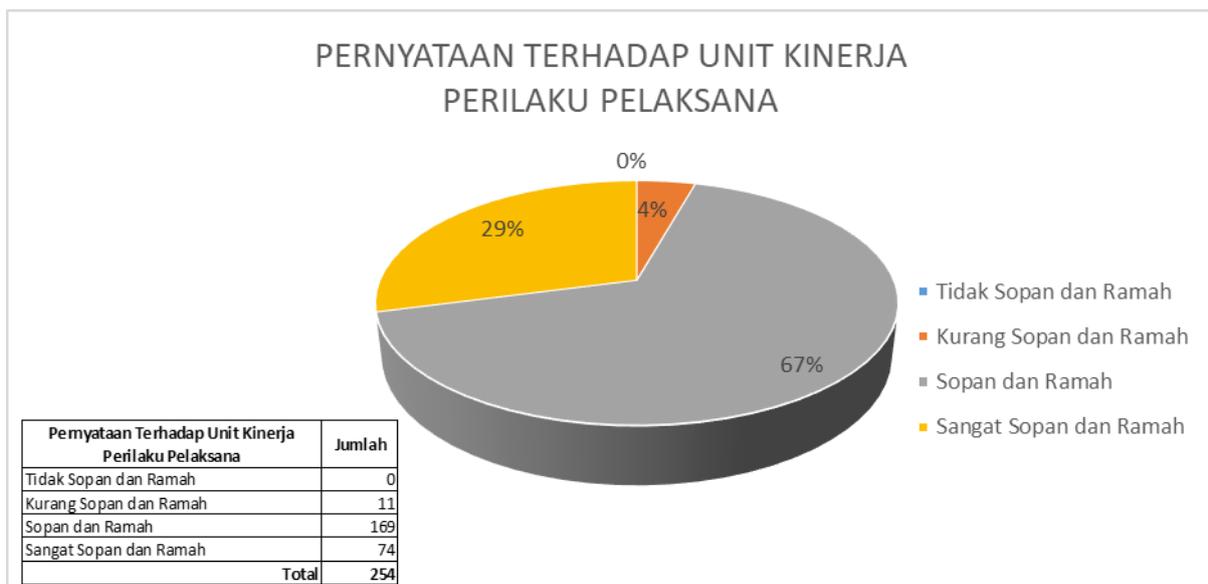
Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Nilai Unsur SKM	Nilai Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
<b>3,25</b>	<b>81,20</b>	<b>8,93</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>

Secara umum penilaian terhadap kinerja unit layanan Kompetensi Pelaksana pada PTSP BP Batam mendapat nilai BAIK dengan nilai mutu layanan B

Walaupun secara umum penilaian untuk unit kinerja ini sudah baik namun perlu menjadi perhatian adalah adanya responden yang menyatakan kurang baik. Responden yang menyatakan bahwa unit kinerja Kompetensi Pelaksana kurang kompeten disebabkan kemampuan petugas untuk memberikan solusi terhadap permasalahan dirasa kurang terutama untuk permasalahan-permasalahan yang kompleks. Ini biasanya terjadi pada petugas-petugas yang terlihat masih baru.

## 7. Unit Kinerja SKM Perilaku Pelaksana

Unit Kinerja SKM Perilaku Pelaksana menunjukkan kepuasan masyarakat mengenai sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dimana unit kinerja tersebut diukur menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4. Angka 1 menunjukkan Tidak Sopan dan Ramah kemudian angka 2 menunjukkan kurang Sopan dan Ramah kemudian angka 3 menunjukkan Sopan dan Ramah dan angka 4 menunjukkan sangat Sopan dan Ramah. Berdasarkan hasil survey maka diperoleh pernyataan responden terhadap unit kinerja SKM Perilaku Pelaksana sesuai dengan gambar III.g



**Gambar III.g Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Perilaku Pelaksana**

Berdasarkan gambar III.g dapat dilihat bahwa terdapat 74 atau 29% pernyataan responden yang menyatakan bahwa unit kinerja Perilaku Pelaksana sudah sangat Sopan dan Ramah kemudian 169 atau 67% pernyataan responden yang menyatakan Sopan dan Ramah dan 11 atau 4% pernyataan responden yang menyatakan kurang Sopan dan Ramah.

**Tabel IV.g**  
**Penilaian Unit Kinerja SKM Perilaku Pelaksana**

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Nilai Unsur SKM	Nilai Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
3,25	81,20	9,01	B	BAIK

Secara umum penilaian terhadap kinerja unit layanan Kompetensi Pelaksana pada PTSP BP Batam mendapat nilai BAIK dengan nilai mutu layanan B

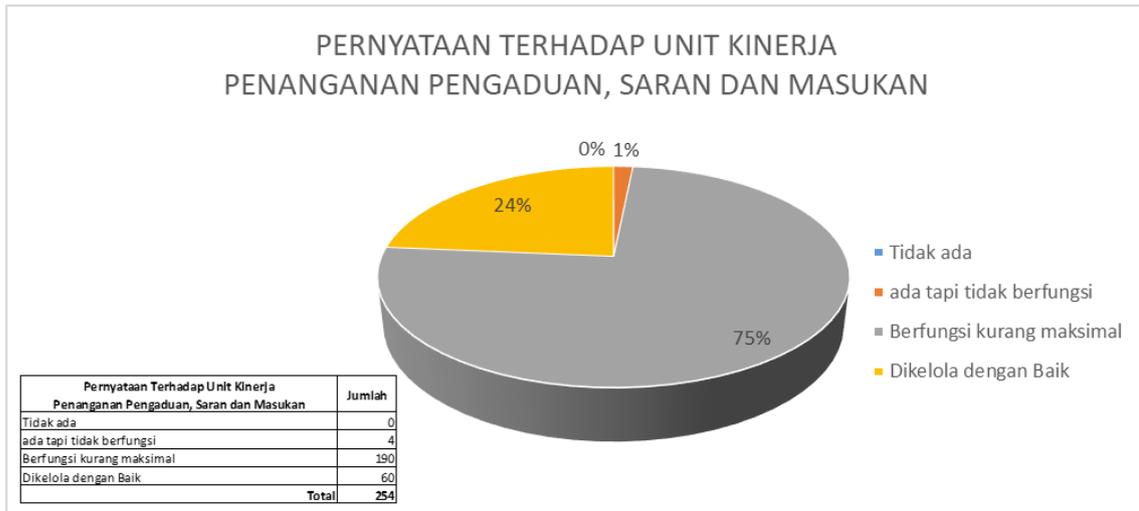
Walaupun secara umum penilaian untuk unit kinerja ini sudah baik namun perlu menjadi perhatian adalah adanya responden yang menyatakan kurang baik. Responden yang menyatakan bahwa unit kinerja Perilaku Pelaksana kurang Sopan dan Ramah disebabkan dua hal :

- a. Jumlah konsumen yang sangat banyak menyebabkan konsentrasi dan perilaku pelaksana menjadi kurang sopan selain itu perilaku pelaksana seperti ini mayoritas terjadi pada waktu pelayanan setelah jam 12 siang
- b. Standarisasi perilaku pelaksana yang Sopan dan Ramah belum terdefinisi secara umum baik dari sisi sikap maupun kerapihan pakaian.

#### **8. Unit Kinerja SKM Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Unit Kinerja SKM Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dimana unit kinerja tersebut diukur menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4. Angka 1 menunjukkan Tidak ada kemudian angka 2 menunjukkan ada tapi tidak berfungsi kemudian angka 3 menunjukkan Berfungsi kurang maksimal dan angka 4 menunjukkan Dikelola dengan Baik.

Berdasarkan hasil survey maka diperoleh pernyataan responden terhadap unit kinerja SKM Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sesuai dengan gambar III.h



**Gambar III.h Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Berdasarkan gambar III.h dapat dilihat bahwa terdapat 60 atau 24% pernyataan responden yang menyatakan bahwa unit kinerja Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sudah Dikelola dengan Baik kemudian 190 atau 75% pernyataan responden yang menyatakan Berfungsi kurang maksimal dan 4 atau 1% pernyataan responden yang menyatakan ada tapi tidak berfungsi.

**Tabel IV.h  
Penilaian Unit Kinerja SKM Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Nilai Unsur SKM	Nilai Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
3,22	80,51	8,86	B	BAIK

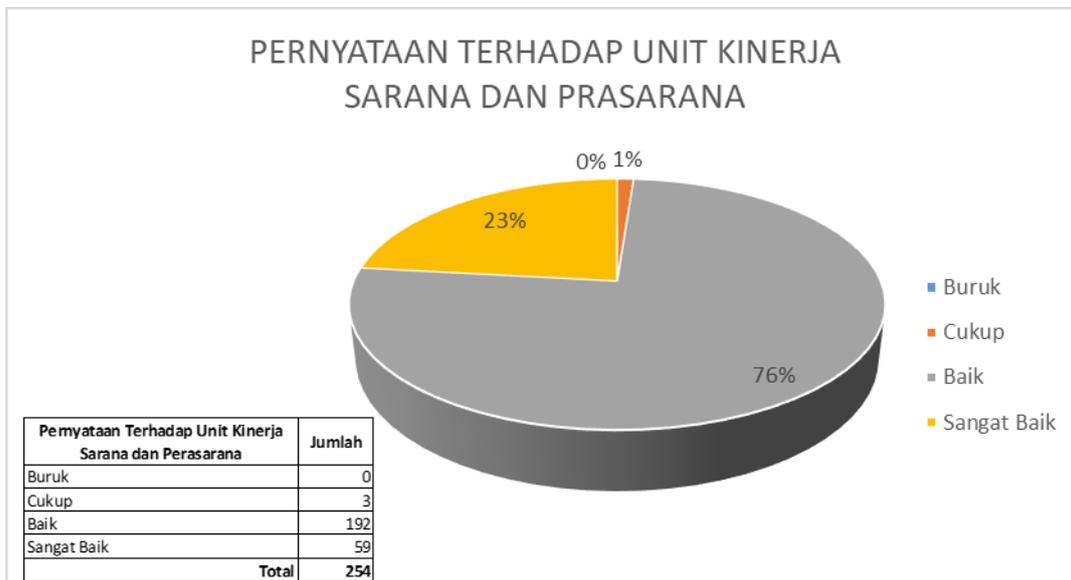
Secara umum penilaian terhadap kinerja unit layanan Kompetensi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada PTSP BP Batam mendapat nilai BAIK dengan nilai mutu layanan B

Walaupun secara umum penilaian untuk unit kinerja ini sudah baik namun perlu menjadi perhatian adalah adanya responden yang menyatakan kurang baik. Responden yang menyatakan bahwa unit kinerja Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan tidak berfungsi dengan baik atau malah tidak ada disebabkan *feed back* atau respon dari aduan ataupun masukan dirasa lambat.

## 9. Unit Kinerja SKM Sarana dan Perasarana

Unit Kinerja SKM Sarana dan Perasarana merupakan 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 (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dimana unit kinerja tersebut diukur menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4. Angka 1 menunjukkan Buruk kemudian angka 2 menunjukkan cukup kemudian angka 3 menunjukkan baik dan angka 4 menunjukkan sangat baik.

Berdasarkan hasil survey maka diperoleh pernyataan responden terhadap unit kinerja SKM Sarana dan Perasarana sesuai dengan gambar III.i



**Gambar III.i Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Sarana dan Perasarana**

Berdasarkan gambar III.i. dapat dilihat bahwa terdapat 59 atau 23% pernyataan responden yang menyatakan bahwa unit kinerja Sarana dan Perasarana sudah Sangat Baik kemudian 192 atau 76% pernyataan responden yang menyatakan baik dan 3 atau 1% pernyataan responden yang menyatakan Cukup.

**Tabel IV.i  
Penilaian Unit Kinerja SKM Sarana dan Perasarana**

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Nilai Unsur SKM	Nilai Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
3,22	80,51	8,86	B	BAIK

Secara umum penilaian terhadap kinerja unit layanan Sarana dan Perasarana pada PTSP BP Batam mendapat nilai BAIK dengan nilai mutu layanan B

### C. Pengolahan Data

#### 1. Nilai Interval Unsur SKM PTSP BP Batam

Nilai interval di peroleh berdasarkan nilai mean dari masing unsur SKM dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Interval} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

**Tabel V**  
**Nilai Interval Unsur SKM PTSP BP Batam 2020**

NO	UNSUR SKM	Jawaban Responden				Nilai Interval
		1	2	3	4	
1	Persyaratan	0	18	165	71	3,21
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0	17	167	70	3,21
3	Waktu Penyelesaian	0	17	168	69	3,20
4	Biaya/Tarif	0	0	42	212	3,83
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0	17	168	69	3,20
6	Kompetensi Pelaksana	0	11	169	74	3,25
7	Perilaku Pelaksana	0	11	169	74	3,25
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0	4	190	60	3,22
9	Sarana dan Perasarana	0	3	192	59	3,22

#### 2. Nilai Interval Konversi Unsur SKM PTSP BP Batam

Nilai interval Konversi di peroleh berdasarkan Nilai interval dari masing unsur SKM dikalikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Interval Konversi} = \text{Nilai Interval} \times 25$$

**Tabel VI**  
**Nilai Interval Konversi Unsur SKM PTSP BP Batam 2020**

NO	UNSUR SKM	Jawaban Responden				Nilai Interval	Nilai Interval Konversi
		1	2	3	4		
1	Persyaratan	0	18	165	71	3,21	80,22
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0	17	167	70	3,21	80,22
3	Waktu Penyelesaian	0	17	168	69	3,20	80,12
4	Biaya/Tarif	0	0	42	212	3,83	95,87
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0	17	168	69	3,20	80,12
6	Kompetensi Pelaksana	0	11	169	74	3,25	81,20
7	Perilaku Pelaksana	0	11	169	74	3,25	81,20
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0	4	190	60	3,22	80,51
9	Sarana dan Perasarana	0	3	192	59	3,22	80,51

### 3. Nilai Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Unsur SKM PTSP BP Batam

Nilai mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menggunakan standar range skor seperti yang telah ditetapkan dalam PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI NO 14 TAHUN 2017 seperti dibawah ini:

NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
25,00 – 64,99	D	Tidak baik
65,00 – 76,60	C	Kurang baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat baik

**Tabel VII**  
**Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Unsur SKM PTSP BP Batam 2020**

NO	UNSUR SKM	Jawaban Responden				Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Nilai Unsur SKM	Nilai Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
		1	2	3	4					
1	Persyaratan	0	18	165	71	3,21	80,22	8,82	B	BAIK
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0	17	167	70	3,21	80,22	8,82	B	BAIK
3	Waktu Penyelesaian	0	17	168	69	3,20	80,12	8,81	B	BAIK
4	Biaya/Tarif	0	0	42	212	3,83	95,87	10,55	A	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0	17	168	69	3,20	80,12	8,81	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	0	11	169	74	3,25	81,20	8,93	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	0	11	169	74	3,25	81,20	9,01	B	BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0	4	190	60	3,22	80,51	8,86	B	BAIK
9	Sarana dan Perasarana	0	3	192	59	3,22	80,51	8,86	B	BAIK

#### 4. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat PTSP BP Batam 2020

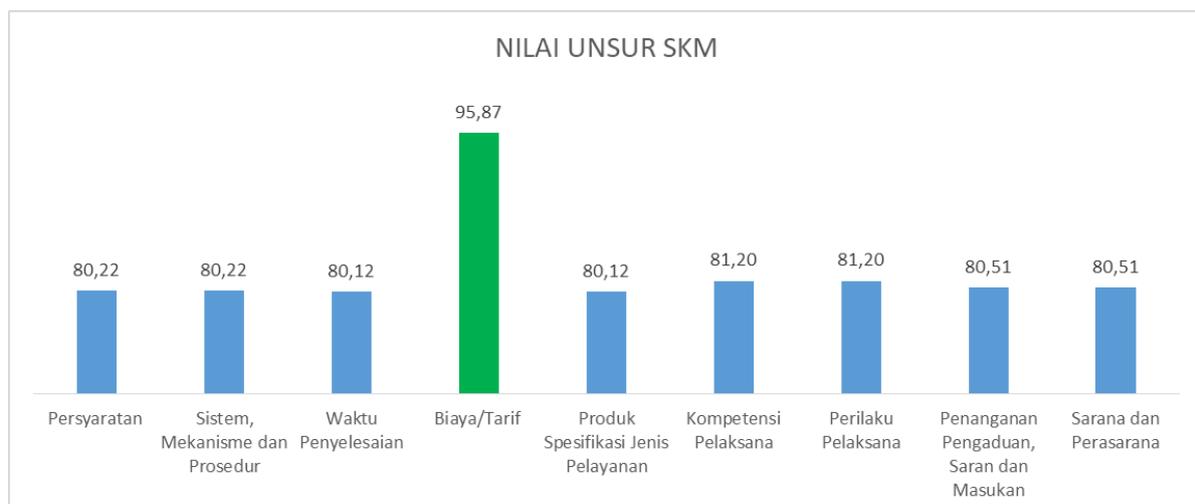
Nilai SKM diperoleh dengan rumus berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

**Tabel VIII**  
**Nilai SKM PTSP BP Batam 2020**

UNSUR SKM	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	NILAI UNSUR SKM
Persyaratan	3,21	80,22	8,91
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,21	80,22	8,90
Waktu Penyelesaian	3,20	80,12	8,89
Biaya/Tarif	3,83	95,87	10,64
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,20	80,12	8,89
Kompetensi Pelaksana	3,25	81,20	9,01
Perilaku Pelaksana	3,25	81,20	9,01
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,22	80,51	8,94
Sarana dan Perasarana	3,22	80,51	8,94
<b>NILAI SKM</b>			<b>81,46</b>
<b>MUTU PELAYANAN</b>			<b>B</b>
<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>			<b>BAIK</b>



**Gambar IV. Nilai Unsur SKM**

**Tabel VIII.a**  
**Nilai SKM Direktorat Lalu Lintas Barang**

UNSUR SKM	Nilai Interval Konversi	Nilai Unsur SKM	Nilai Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
Persyaratan	80,20	8,82	B	BAIK
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	80,20	8,82	B	BAIK
Waktu Penyelesaian	80,10	8,81	B	BAIK
Biaya/Tarif	95,50	10,51	A	SANGAT BAIK
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,10	8,81	B	BAIK
Kompetensi Pelaksana	81,20	8,93	B	BAIK
Perilaku Pelaksana	81,20	8,93	B	BAIK
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80,48	8,85	B	BAIK
Sarana dan Perasarana	80,48	8,85	B	BAIK

**Tabel VIII.b**  
**Nilai SKM Direktorat Prasarana dan Sarana**

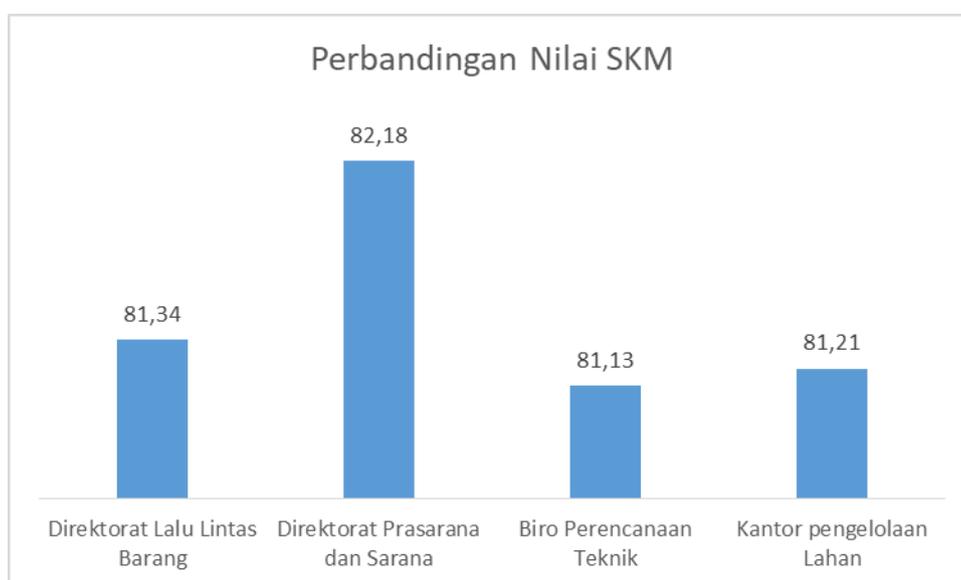
NO	UNSUR SKM	Nilai Interval Konversi	Nilai Unsur SKM	Nilai Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Persyaratan	80,30	8,83	B	BAIK
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	80,30	8,92	B	BAIK
3	Waktu Penyelesaian	80,30	8,92	B	BAIK
4	Biaya/Tarif	95,52	10,61	A	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,30	8,92	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	81,30	9,03	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	81,40	9,04	B	BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80,50	8,94	B	BAIK
9	Sarana dan Perasarana	80,56	8,95	B	BAIK

**Tabel VIII.c**  
**Nilai SKM Biro Perencanaan Teknik**

NO	UNSUR SKM	Nilai Interval Konversi	Nilai Unsur SKM	Nilai Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Persyaratan	80,00	8,80	B	BAIK
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	80,00	8,80	B	BAIK
3	Waktu Penyelesaian	79,80	8,78	B	BAIK
4	Biaya/Tarif	95,40	10,49	A	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79,90	8,79	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	81,00	8,91	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	80,88	8,90	B	BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80,28	8,83	B	BAIK
9	Sarana dan Perasarana	80,28	8,83	B	BAIK

**Tabel VIII.d**  
**Nilai SKM Kantor Pengelolaan Lahan**

NO	UNSUR SKM	Nilai Interval Konversi	Nilai Unsur SKM	Nilai Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Persyaratan	80,10	8,81	B	BAIK
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	80,10	8,81	B	BAIK
3	Waktu Penyelesaian	80,00	8,80	B	BAIK
4	Biaya/Tarif	95,20	10,47	A	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,00	8,80	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	81,10	8,92	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	81,10	8,92	B	BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80,28	8,83	B	BAIK
9	Sarana dan Peralasan	80,38	8,84	B	BAIK



**Gambar V Nilai Unsur SKM Pada Unit Pelayanan**

#### **D. Rekomendasi**

##### **1. Kinerja Unsur SKM Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur dan Waktu Penyelesaian**

Secara umum Badan Pengusahaan (BP) Batam sudah melakukan beberapa upaya penyederhanaan proses perijinan dan pemangkasan dokumen perijinan agar proses perijinan menjadi lebih mudah dan cepat.

Diantaranya adalah pemangkasan perizinan investasi dari yang sebelumnya sekitar 11 dokumen yang menjadi persyaratan bagi investor baru, akan disederhanakan menjadi dua

dokumen saja. Tak hanya terkait perizinan investasi saja, Badan Pengusahaan (BP) Batam juga akan memangkas perizinan lalu lintas barang. Dari 38 dokumen akan dipangkas menjadi tiga dokumen saja.

Hal tersebut menunjukkan komitmen Badan Pengusahaan (BP) Batam untuk memberikan pelayanan yang lebih mudah dan cepat. Hanya saja pada prakteknya dilapangan, walaupun jumlahnya tidak banyak akan tetapi masih banyak dari pengguna layanan yang masih kesulitan dalam penggunaan maupun pemanfaatannya. Permasalahan ini terjadi biasanya pada pengguna jasa layanan PTSP BP Batam pemula atau baru pertama kali menggunakan jasa layanan PTSP BP Batam dan juga pengguna layanan yang memiliki penguasaan teknologi informasi yang kurang.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan permasalahan utamanya adalah pengetahuan akan Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan. Solusi dari permasalahan tersebut adalah melalui edukasi. Sebetulnya PTSP BP Batam sudah memiliki fasilitas layanan berupa Klinik Berusaha yang hadir untuk melayani jika ada kendala atau kasus-kasus yang perlu diselesaikan terutama kaitannya dengan pengurusan perizinan menjadi lebih mudah dan nyaman. Hanya saja hal tersebut masih dirasa kurang. BP Batam perlu menyediakan instrumen berupa tutorial maupun penjelasan-penjelasan terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan melalui media-media yang mudah dijangkau maupun dipahami oleh masyarakat .

Beberapa program edukasi yang bisa dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Pembuatan video tutorial untuk masing masing proses layanan yang lebih interaktif dan mudah dipahami oleh pengguna layanan.
- b. Pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi antara PTSP BP Batam dengan pengguna layanan.
- c. Penyelenggaraan secara rutin kegiatan seminar ataupun pelatihan terkait dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan.

Terkait waktu penyelesaian layanan pada sistem aplikasi secara umum tidak ada masalah hanya saja yang perlu menjadi perhatian adalah terkait antrian pada layanan konsultasi di loket-loket. Sistem nomor urut antrian memang sudah baik dengan adanya mesin antrian, hanya saja yang perlu mendapat perhatian adalah standar waktu layanan pada masing-masing loket/meja layanan. Berdasarkan pengamatan dilapangan, waktu layanan pada masing-masing loket/meja layanan tidaklah seragam. Waktu layanan bergantung dari kompleksitas masalah maupun daya tangkap dari pengguna layanan itu sendiri. Khusus masa pandemi ini mungkin tidak terlalu menjadi masalah karena jumlah

pengguna layanan tidak sebanyak disaat normal bahkan sempat terjadi pembatasan jumlah pengguna layanan. Bisa dibayangkan bila hal ini terjadi dikondisi normal yang mana jumlah pengguna layanan bisa dua kali lipat bahkan lebih. Maka antrian akan menjadi lebih panjang dan memakan waktu yang lebih lama.

Oleh sebab itu PTSP BP Batam perlu melakukan perbaikan sistem antrian terutama terkait standar waktu layanan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan cara membagi antrian menjadi dua layanan. Pertama layanan untuk konsultasi dengan durasi waktu yang pendek (misalkan dibatasi maksimal 10 menit layanan konsultasi). Kedua adalah layanan konsultasi dengan durasi waktu yang lebih panjang (biasanya untuk permasalahan-permasalahan yang kompleks ataupun untuk layanan konsultasi yang lebih detail dalam penjelasannya). Harapannya dengan membagi antrian tersebut adalah adanya kepastian dari pengguna layanan mengenai waktu tunggu dari layanan, selain itu juga akan memecah antrian agar terdistribusi dengan baik dan bisa mengurangi waktu tunggu.

## **2. Kinerja Unsur SKM Produk Spesifikasi Jenis Layanan**

Produk spesifikasi jenis layanan yang diberikan oleh BP Batam melalui PTSP BP Batam perlu diberikan apresiasi yang cukup tinggi atas inovasinya. Dimana hal ini menunjukkan komitmen BP Batam dalam mempercepat pelayanan perizinan berusaha serta menegaskan komitmen lintas sektor. Guna bersama-sama menciptakan serta menjaga iklim usaha dan investasi yang kondusif. Produk layanan terbaru yang dicanangkan adalah Indonesia Batam - Online Single Submission (IBOSS). IBOSS merupakan sistem aplikasi perizinan secara elektronik yang terintegrasi dengan sistem Online Single Submission Nasional di wilayah Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB) Batam. Tujuan IBOSS ini untuk memberikan kemudahan dan kecepatan pelayanan perizinan baik bagi pelaku usaha, maupun Lembaga OSS, melalui pembangunan sistem pelayanan perizinan berbasis online yang terintegrasi secara nasional.

Dengan adanya layanan tersebut diharapkan dapat menjawab kekurang puasan pengguna layanan terkait kurangnya integrasi lintas sektor yang selama ini terjadi.

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam periode 2020 menunjukkan bahwa pelayanan masyarakat yang diberikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam mendapatkan nilai SKM 81,43 yang berarti mendapatkan kategori Mutu Pelayanan B dan Kinerja Unit Pelayanan Baik. Walaupun secara umum Kinerja Unit Pelayanannya Baik, namun perlu diperhatikan kedua unit kinerja yaitu:

1. Waktu Penyelesaian dengan nilai NIK 80,12 kemudian Nilai Mutu Pelayanan B dan Kinerja Unit Pelayanan Baik
2. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan dengan nilai NIK 80,12 kemudian Nilai Mutu Pelayanan B dan Kinerja Unit Pelayanan Baik

Kedua Unit Kinerja layanan tersebut perlu mendapatkan perhatian yang lebih untuk dilakukan perbaikan.

#### **B. Saran**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam periode 2020 menunjukkan beberapa fenomena yang ada pada layanan yang diberikan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam.

1. Unit Kerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam perlu mengembangkan program edukasi bagi pengguna maupun calon pengguna layanan melalui media-media yang interaktif baik berupa video tutorial yang mudah diakses maupun kegiatan seminar ataupun pelatihan.
2. Unit Kerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam perlu mengembangkan atau melakukan inovasi pada sistem antrian pengguna layanan khususnya pada loket/meja layanan terkait dengan waktu standar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi dan Suwandi, Memahami Penelitian Kualitatif, Cetakan ke-1, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2008
- Bungin, Burhan, Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya, Cetakan ke-3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mahmudi, New Public Management (NPM): Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik, Sinergi, Vol 6 No. 1, 2003
- McLaughlin Kate, Osborne, Stephen P. and Ferlie, Ewan, New Public Management, Current Trends and Future Prospects, London, 2002
- Moleong, Lexy J., Metodologi Penelitian Kualitatif, Cetakan ke-27, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2010
- Sarman, Mukhtar, Pengantar Metodologi Penelitian Sosial, Pustaka Fisip UNLAM, 2004
- Tjiptono, Fandi, Service Management Mewujudkan Layanan Prima, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2008
- Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik
- Usman, Husaini, Akbar, Purnomo Setiady, Metodologi Penelitian Sosial, Edisi ke-2, PT. Bumi Aksara, 2008
- Zeithaml, Valarie, Parasuraman and Berry, Leonard L., Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations, The Free Press, New York, 1990

