



# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



# **2021**

# **KOMPILASI**



Pusat Harmonisasi  
Kebijakan dan  
Manajemen Kinerja



**UNIVERSITAS  
INTERNASIONAL  
BATAM**

# **LAPORAN AKHIR**

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT LAYANAN BP BATAM TAHUN 2021**



**Oleh**

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada  
Masyarakat**

**UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM**

**OKTOBER 2021**

## **KATA PENGANTAR**

Pertama-tama kami mengucapkan rasa syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan berkah, nikmat dan anugrahNya pada Tim Peneliti Survey Kepuasan Masyarakat BP Batam tahun 2021 sehingga kegiatan penelitian Survey Kepuasan Masyarakat BP Batan tahun 2021 dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Disamping itu kami memberikan rasa penghargaan yang sangat tinggi kepada tim Unit usaha BP Batam yang terlibat dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat BP Batan tahun 2021 atas kerjasamanya yang baik sehingga kegiatan survei kepuasan masyarakat ini berjalan sesuai dengan penjadwalan yang telah ditentukan oleh tim. Tak lupa pula kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Nurjannah, pak Sanggul dan timnya yang telah memfasilitasi kegiatan penelitian Survey Kepuasan Masyarakat dengan sangat baik.

Kegiatan SKM ini merupakan suatu wujud keseriusan dari pihak BP Batam dalam upaya pencapaian *Good Governance*, sehingga tercipta kebijakan manajemen yang Transparan, Jujur dan Effisien. Pada periode Tahun 2021, Universitas Internasional Batam (UIB) bekerjasama dengan Tim Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kebijakan sebagai tim peneliti atau konsultan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021. Kegiatan ini melibatkan 6 Unit Usaha BP Batam Yaitu, BUBU Hang Nadim, Rumah Sakit (RS) BP Batam, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam, Pelabuhan Laut BP Batam, Rumah Unit Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun) dan Fasilitas dan Lingkungan BP Batam.

Sebagai penutup Laporan Akhir ini dibuat untuk memberikan gambaran kondisi tingkat kepuasan masyarakat (pengguna layanan) terhadap layanan yang diberikan dari 6 unit usaha BP Batam diatas saat survei dilaksanakan, beserta rekomendasi perbaikan dari masing-masing unit usaha tersebut dalam rangka peningkatan kualitas layanan masyarakat.

Batam, 25

Oktober 2021

Tim

## **RINGKASAN EKSEKUTIF**

Sesuai dengan peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik yang menyatakan bahwa bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Dalam rangka merealisasikan Permen PAN&RB nomor 14 tahun 2017 diatas BP Batam melakukan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021, 6 unit usaha BP Batam yang menjadi obyek Survei adalah: BUBU Hang Nadim, Rumah Sakit (RS) BP Batam, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam, Pelabuhan Laut BP Batam, Rumah Unit Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun) dan Fasilitas dan Lingkungan BP Batam. Berdasarkan hasil survei dan olah data yang dilakukan untuk BUBU Hang Nadim, mendapatkan nilai SKM 88,49, Rumah Sakit (RS) BP Batam, mendapatkan nilai SKM 90,48, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam mendapatkan nilai SKM 82,51, Pelabuhan Laut BP Batam mendapatkan nilai SKM 84,10, Rumah Unit Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun), mendapatkan nilai 76,71 dan Fasilitas dan Lingkungan BP Batam mendapatkan nilai SKM 80,87. Dari hasil nilai tersebut, maka unit layanan RS BP Batam dan BUBU Hang Nadim masuk dalam kategori Sangat Baik atau A. Sedangkan 4 unit usaha lainnya masuk dalam kategori Mutu Pelayanan B dan Kinerja Unit Pelayanan Baik. Selanjutnya rekomendasi masing-masing unit layanan diberikan sesuai dengan hasil survey atau masukan dan harapan dari responden.

# DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| KATA PENGANTAR  | iii |
| RINGKASAN EKSEKUTIF   | iv  |
| DAFTAR ISI  | v   |
| DAFTAR TABEL  | vi  |
| DAFTAR GAMBAR   | x   |
| BAB I PENDAHULUAN   |     |
| 1. Latar Belakang   | 1   |
| 2. Tujuan   | 2   |
| 3. Sasaran  | 2   |
| 4. Prinsip  | 2   |
| 5. Ruang Lingkup  | 3   |
| 6. Survei Kepuasan Masyarakat                               | 3   |
| 7. Manfaat  | 5   |
| 8. Pengertian Umum  | 5   |
| BAB II METODE SURVEI  |     |
| 1. Periode Survei   | 8   |
| 2. Metode Penelitian  | 8   |
| 3. Jenis Penelitian   | 9   |
| 4. Metode Pengumpulan Data                                  | 9   |
| 5. Teknik Sampling  | 10  |
| 6. Skala Pengukuran Data                                    | 11  |
| 7. Tahapan Pelaksanaan Survei                               | 11  |
| BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI                       |     |
| 1. Pelaksanaan  | 13  |
| 2. Penyusunan Laporan                                       | 13  |
| 3. Persiapan Survei   | 15  |
| 4. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pelaksanaan | 15  |
| 5. Teknik Pengolahan Data                                   | 17  |
| 6. Pengolahan Data Survei                                   | 18  |
| 7. Laporan Hasil Penyusunan Indeks                          | 19  |
| BAB IV ANALISA HASIL SURVEI                                 |     |
| 1. Jumlah Responden   | 22  |
| 2. Hasil Survei   | 23  |
| 3. Pengolahan Data  | 109 |
| 4. Analisa dan hasil pengolahan data                        | 129 |
| BAB V KESIMPULAN  |     |
| 1. Kesimpulan   | 139 |
| 2. Rekomendasi  | 146 |
| DAFTAR PUSTAKA  | 158 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| TABEL3.1 Kriteria dalam Penentuan Penilaian SKM                  | 19 |
| TABEL 3.2 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat                     | 20 |
| TABEL 4.1 Distribusi Responden di masing-masing Unit Usaha       | 22 |
| TABEL 4.2 Data Jenis Kelamin Responden                           | 23 |
| TABEL 4.3 Data Usia Responden                                    | 24 |
| TABEL 4.4 Data Pendidikan Responden                              | 25 |
| TABEL 4.5 Data Pekerjaan Responden                               | 25 |
| TABEL 4.6 Data Jenis maskapai yang digunakan responden           | 26 |
| TABEL 4.7 Data Jenis usaha responden                             | 26 |
| TABEL 4.8 Indeks Layanan Persyaratan                             | 27 |
| TABEL 4.9 Indeks Layanan Sistem Mekanisme dan Prosedur           | 29 |
| TABEL 4.10 Indeks Layanan Waktu Penyelesaian                     | 31 |
| TABEL 4.11 Indeks Layanan Biaya / Tarif                          | 33 |
| TABEL 4.12 Indeks Layanan Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan | 35 |
| TABEL 4.13 Indeks Layanan Kompetensi Pelaksana                   | 36 |
| TABEL 4.14 Indeks Layanan Perilaku Pelaksana                     | 37 |
| TABEL 4.15 Indeks Layanan Sarana dan Prasarana                   | 38 |
| TABEL 4.16 Indeks Layanan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 42 |
| TABEL 4.17 Data Jenis Kelamin Responden                          | 44 |
| TABEL 4.18 Data Usia   | 44 |
| TABEL 4.19 Data Pendidikan Responden                             | 44 |
| TABEL 4.20 Data Pekerjaan Responden                              | 45 |
| TABEL 4.21 Rata – rata Indeks Layanan Persyaratan                | 45 |
| TABEL 4.22 Indeks Layanan Sistem Mekanisme dan Prosedur          | 47 |
| TABEL 4.23 Indeks Layanan Waktu Penyelesaian                     | 48 |
| TABEL 4.24 Indeks Layanan Biaya / Tarif                          | 49 |
| TABEL 4.25 Indeks Layanan Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan | 50 |
| TABEL 4.26 Indeks Layanan Kompetensi Pelaksana                   | 52 |
| TABEL 4.27 Indeks Layanan Perilaku Pelaksana                     | 53 |
| TABEL 4.28 Indeks Layanan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 54 |

|  |    |
|--|----|
| TABEL 4.29 Indeks Layanan Sarana dan Prasarana   | 55 |
| TABEL 4.30 Data Jenis Kelamin Responden  | 56 |
| TABEL 4.31 Data Usia Responden   | 57 |
| TABEL 4.32 Data pekerjaan Responden  | 57 |
| TABEL 4.33 Media dalam memperoleh informasi dan layanan                                | 58 |
| TABEL 4.34 Indeks Kepuasan Layanan   | 59 |
| TABEL 4.35 Indeks Layanan Persyaratan  | 59 |
| TABEL 4.36 Indeks Layanan Sistem Mekanisme dan Prosedur                                | 61 |
| TABEL 4.37 Indeks Layanan Waktu Penyelesaian Pelayanan                                 | 63 |
| TABEL 4.38 Indeks Layanan Biaya / Tarif  | 65 |
| TABEL 4.39 Indeks Layanan Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan                       | 67 |
| TABEL 4.40 Indeks Layanan Kompetensi Pelaksanaan                                       | 70 |
| TABEL 4.41 Indeks Layanan Perilaku Pelaksanaan   | 72 |
| TABEL 4.42 Indeks Layanan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan                       | 73 |
| TABEL 4.43 Indeks Layanan Sarana dan Prasarana   | 76 |
| TABEL 4.44 Indeks Kepuasan Layanan   | 79 |
| TABEL 4.45 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden unsur Persyaratan                    | 80 |
| TABEL 4.46 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 81 |
| TABEL 4.47 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden unsur Waktu Penyelesaian             | 82 |
| TABEL 4.48 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden unsur Biaya Tarif                    | 83 |
| TABEL 4.49 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden                                      |    |
| Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan   | 83 |
| TABEL 4.50 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden Kompetensi Pelaksana                 | 84 |
| TABEL 4.51 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden Perilaku Pelaksana                   | 85 |
| TABEL 4.52 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden                                      |    |
| Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  | 86 |
| TABEL 4.53 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden Sarana dan Prasarana                 | 86 |
| TABEL 4.54 Indeks Kepuasan Layanan   | 87 |
| TABEL 4.55 Jenis Kelamin Responden   | 88 |
| TABEL 4.56 Jenis Usia Responden  | 88 |
| TABEL 4.57 Jenis Pendidikan Responden  | 89 |
| TABEL 4.58 Jenis Pekerjaan Responden   | 89 |
| TABEL 4.59 Indeks Kepuasan Layanan   | 90 |

|  |     |
|--|-----|
| TABEL 4.60 Informasi prosedur dan persyaratan                      | 90  |
| TABEL 4.61 Media online dan offline                                | 91  |
| TABEL 4.62 Unsur Pelayanan Persyaratan                             | 92  |
| TABEL 4.63 Unsur pelayanan sistem, mekanisme, dan prosedur         | 93  |
| TABEL 4.64 Unsur pelayanan waktu penyelesaian                      | 94  |
| TABEL 4.65 Unsur pelayanan biaya/tarif                             | 95  |
| TABEL 4.66 Unsur pelayanan produk, spesifikasi, dan jenis layanan  | 97  |
| TABEL 4.67 Unsur pelayanan kompetensi pelaksana                    | 98  |
| TABEL 4.68 Unsur pelayanan perilaku pelaksana                      | 100 |
| TABEL 4.69 Unsur pelayanan pengaduan, saran, dan masukan           | 101 |
| TABEL 4.70 Unsur pelayanan sarana dan prasarana                    | 104 |
| TABEL 4.71 Instrumen Kuesioner yang Diisi oleh Responden           | 111 |
| TABEL 4.72 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan | 113 |
| TABEL 4.73 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi          | 113 |
| TABEL 4.74 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan | 115 |
| TABEL 4.75 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi          | 115 |
| TABEL 4.76 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan | 117 |
| TABEL 4.77 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi          | 117 |
| TABEL 4.78 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan | 118 |
| TABEL 4.79 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi          | 119 |
| TABEL 4.80 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan | 120 |
| TABEL 4.81 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi          | 121 |
| TABEL 4.82 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan | 122 |
| TABEL 4.83 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi          | 122 |
| TABEL 4.84 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan | 124 |
| TABEL 4.85 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi          | 124 |
| TABEL 4.86 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan | 126 |
| TABEL 4.87 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi          | 126 |
| TABEL 4.88 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan | 128 |
| TABEL 4.89 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi          | 128 |
| TABEL 4.90 Nilai Interval Unsur SKM Rusun BP Batam 2021            | 129 |
| TABEL 4.91 Nilai Interval Konversi Unsur SKM Rusun BP Batam 2021   | 129 |
| TABEL 4.92 Tabel Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan            | 130 |

|   |     |
|---|-----|
| TABEL 4.93 Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Unsur SKM<br>Rusun BP Batam 2021 | 130 |
| TABEL 4.94 Nilai SKM Rusun BP Batam 2021  | 131 |
| TABEL 4.95 Nilai SKM Rusun Sekupang   | 132 |
| TABEL 4.96 Nilai SKM Rusun Muka Kuning  | 133 |
| TABEL 4.97 Nilai SKM Rusun Batu Ampar   | 133 |
| TABEL 4.98 Nilai SKM Rusun Kabil  | 134 |
| TABEL 5.1 Hasil Akhir Nilai SKM 6 Unit Usaha/Badan Usaha BP Batam                     | 139 |
| TABEL 5.2 Hasil Analisis Data Nilai Rata-rata Kepuasan Masyarakat                     | 141 |
| TABEL 5.3 Hasil Analisis Data   | 142 |
| TABEL 5.4 Hasil Analisis Data Kepuasan Keseluruhan                                    | 143 |
| TABEL 5.5 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat  | 144 |
| TABEL 5.6 Nilai SKM Rusun BP Batam 2021   | 146 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |     |
|---|-----|
| Gambar 2.1 Tahapan Pelaksanaan Survei   | 12  |
| Gambar 4.1 Indeks Layanan Persyaratan   | 60  |
| Gambar 4.2 Indeks sistem, mekanisme dan prosedur  | 62  |
| Gambar 4.3 Indeks waktu penyelesaian layanan  | 64  |
| Gambar 4.4 Indeks layanan biaya/tarif   | 66  |
| Gambar 4.5 Indeks produk spesifikasi dan jenis layanan                                  | 68  |
| Gambar 4.6 Indeks kompetensi pelaksana  | 70  |
| Gambar 4.7 Indeks layanan perilaku pelaksanaan  | 72  |
| Gambar 4.8 Indeks layanan penanganan pengaduan, saran dan masukan                       | 74  |
| Gambar 4.9 Indeks sarana dan prasarana  | 77  |
| Gambar 4.10 Jawaban Responden pada Unsur Persyaratan                                    | 80  |
| Gambar 4.11 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 81  |
| Gambar 4.12 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden unsur Waktu Penyelesaian             | 82  |
| Gambar 4.13 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden unsur Biaya Tarif                    | 83  |
| Gambar 4.14 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan   | 84  |
| Gambar 4.15 Distribusi Jenis Kelamin  | 105 |
| Gambar 4.16 Distribusi Umur Responden   | 106 |
| Gambar 4.17 Distribusi Pendidikan Terakhir Responden                                    | 107 |
| Gambar 4.18 Distribusi Lama Tinggal Responden di Rusun                                  | 108 |
| Gambar 4.19 Distribusi Media Informasi terkait Rusun                                    | 108 |
| Gambar 4.20 Hasil Olah Data terhadap Unsur Persyaratan                                  | 112 |
| Gambar 4.21 Hasil Survei dan Olah Data Unsur ke-2                                       | 114 |
| Gambar 4.22 Hasil Survei dan Olah Data Unsur ke-3                                       | 116 |
| Gambar 4.23 Hasil Survei dan Olah Data Unsur ke-4                                       | 118 |
| Gambar 4.24 Hasil Survei dan Olah Data Unsur ke-5                                       | 120 |
| Gambar 4.25 Hasil Survei dan Olah Data Unsur ke-6                                       | 121 |
| Gambar 4.26 Hasil Survei dan Olah Data Unsur ke-7                                       | 123 |
| Gambar 4.27 Hasil Survei dan Olah Data Unsur ke-8                                       | 125 |
| Gambar 4.28 Hasil Survei dan Olah Data Unsur ke-9                                       | 127 |
| Gambar 4.29 Grafik Nilai SKM (9 Unsur) Rusun Bp Batam                                   | 132 |
| Gambar 4.30 Nilai Unsur SKM Pada Masing-Masing Rusun                                    | 135 |

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. 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 Universitas Internasional Batam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 dengan obyek 6 (enam) unit usaha yaitu BUBU Hang Nadim, Rumah Sakit (RS) BP Batam, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam, Pelabuhan Laut BP Batam, Rumah Unit Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun) dan Fasilitas dan Lingkungan BP Batam.

### **1.2. Tujuan**

Maksud penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan 6(enam) unit usaha BP Batam, untuk mengetahui kekurangan dari masing-masing unit usaha BP Batam sehingga dapat dikembangkan ruang-ruang perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan layanan dari unit usaha BP Batam tersebut diatas.

### **1.3. Sasaran**

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai penggunaan layanan dalam menilai kinerja penyelenggara dari 6 unit usaha BP Batam.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari 6 unit usaha BP Batam.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan dari 6 unit usaha BP Batam.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan dari 6 unit usaha BP Batam.

### **1.4. Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

#### **a. Transparan**

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

**b. Partisipatif**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

**c. 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.

**d. Berkesinambungan**

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

**e. Keadilan**

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

**f. Netralitas**

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

**1.5. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BP Batam tahun 2021 adalah seluruh layanan yang dilakukan pada 6 unit usaha BP Batam meliputi proses layanan masyarakat yang telah dikonfirmasi dengan PIC dari masing-masing unit usaha.

**1.6. 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).

### **1.7. Manfaat**

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat BP Batam tahun 2021, maka akan diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan pada 6 unit usaha BP Batam yang menjadi obyek;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan pada 6 unit usaha BP Batam yang menjadi obyek 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 6 unit usaha BP Batam yang menjadi obyek;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pelayanan pada 6 unit usaha BP Batam yang menjadi obyek dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan pada 6 unit usaha BP Batam yang menjadi obyek.

### **1.8. Pengertian Umum**

Istilah-istilah umum ataupun tidak yang digunakan dalam penulisan laporan akhir ini :

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 pemerintan, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan dalam hal ini adalah pada Pelayanan 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 Universitas Internasional Batam.
7. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan. Pemberi Pelayanan Publik tersebut adalah Pelayanan 6 unit usaha BP Batam yang menjadi obyek.
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 6 unit usaha BP Batam yang menjadi obyek 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 6 unit usaha BP Batam, BUBU Hang Nadim, Rumah Sakit (RS) BP Batam, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam, Pelabuhan Laut BP Batam, Rumah Unit Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun) dan Fasilitas dan Lingkungan BP Batam.

## **BAB II METODE SURVEI**

### **2.1. 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 oleh unit usaha atau badan usaha BP Batam kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara Pelayanan dari Unit Usaha atau Badan Usaha BP Batam tersebut. 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.

### **2.2. 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.

### **2.3. 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.

### **2.4. Metode Pengumpulan Data**

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

#### **2.4.1. 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.

#### **2.4.2. 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.

## **2.5. 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*.

## **2.6. 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 :

- 2.6.1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2.6.2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 2.6.3. Baik, diberi nilai 3;
- 2.6.4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

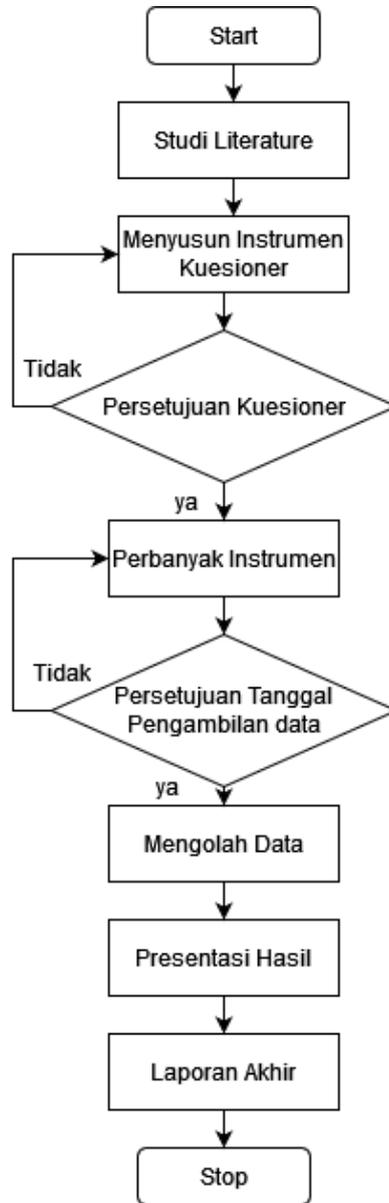
## **2.7. Tahapan Pelaksanaan Survei**

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;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Gambaran umum mengenai tahapan pelaksanaan pelaksanaan SKM dapat

dilihat pada gambar 2.1 berikut:



**Gambar 2.1 Tahapan Pelaksanaan Survei**

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

#### **3.1. Pelaksanaan**

##### 3.1.1 Pelaksana Survei

BP Batam bekerja sama dengan Universitas Internasional Batam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat di 6 (enam) Unit Usaha BP Batam, BUBU Hang Nadim, Rumah Sakit (RS) BP Batam, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam, Pelabuhan Laut BP Batam, Rumah Unit Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun) dan Fasilitas dan Lingkungan BP Batam.

##### 3.1.2 Tahapan Survei

Pelaksana SKM terhadap penyelenggara 6 (enam) unit usaha 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

#### **3.2. 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.

### 3.2.1 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.

### 3.2.1 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.

### 3.2.2 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*).

### **3.3 Persiapan Survei**

#### **3.3.1 Penetapan Pelaksana**

Penetapan Pelaksana dari kegiatan SKM 2021 dikuatkan dengan dikeluarkannya surat perintah yang dikeluarkan oleh Plt. Anggota Kebijakan Strategis tertanggal 13 Juli 2021 dengan nomor: 94/A2/7 2021 sebagai pelaksana SKM di Badan Usaha Bandar Udara; Surat Perintah dengan nomor: 95/A2/7 2021 sebagai pelaksana SKM di Sumber Daya Air, Limbah dan Lingkungan (Fasilitas dan Lingkungan); Surat Perintah dengan nomor: 96/A2/7 2021 sebagai pelaksana SKM di Badan Usaha Pelabuhan; Surat Perintah dengan nomor: 97/A2/7 2021 sebagai pelaksana SKM di Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam; Surat Perintah dengan nomor: 98/A2/7 2021 sebagai pelaksana SKM di Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal; Surat Perintah dengan nomor: 99/A2/7 2021 sebagai pelaksana SKM di Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun). Detail dokumen pada Lampiran I

#### **3.3.2 Persiapan Bahan Survei (Kuesioner)**

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner dari masing-masing unit usaha dirancang oleh masing-masing tim peneliti dengan mengacu pada Permen PAN&RB nomor 14 tahun 2017 yang mengatur tata cara pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat. Detail instrument dari kuesioner masing-masing unit usaha atau badan usaha terlampir pada lampiran II.

### **3.4 Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

### 3.4.1 Penetapan Jumlah Responden

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 atau dihitung dengan menggunakan Rumus :

$$S = \frac{(\lambda^2 \times N \times P \times Q)}{(d^2(N-1) + \lambda^2 \times P \times Q)} \quad (1)$$

Dimana:

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = faktor pengali, dengan dk = 1, Taraf kesalahan bisa  
1%, 5%, 10%

N = Populasi

P (Populasi menyebar

normal) = Q = 0,5 D =

0,0

### 3.4.2 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan sesuai dengan kesepakatan antara Tim Peneliti dan PIC dari masing-masing unit usaha. Detail dari lokasi dan waktu pelaksanaan akan dibahas dibagian Analisa Hasil Survei.

### 3.4.3 Pelaksanaan Pengumpulan Data

Tim peneliti yang terdiri dari Ketua Peneliti, Pembantu Peneliti, Pembantu Lapangan, Pengolah Data dan Petugas Survei, telah ditetapkan kewajiban dan tanggung jawab dari masing-masing bagian. Pelaksanaan pengumpulan data dilaksanakan oleh tim survei dan dibantu oleh pembantu lapangan. Tugas ketua peneliti memastikan bahwa survei dilakukan sesuai dengan kaidah survei.

Survei dilakukan dengan responden mengisi secara mandiri instrument kuesioner yang telah disediakan oleh masing-masing tim peneliti, tim survei akan mendampingi responden dalam mengisi instrument kuesioner tersebut, jika diperlukan memberikan penjelasan terkait pertanyaan dalam kuesioner tersebut. Untuk menggali lebih dalam tingkat kepuasan responden juga dilakukan wawancara secara bersamaan. Pengolah data akan melakukan olah data setelah semua kuesioner terisi.

### 3.5 Teknik Pengolahan data

Seperti yang telah dijelaskan bahwa dalam kegiatan penelitian SKM ini menggunakan Skala Likert dalam setiap pertanyaan dalam kuesioner tersebut. 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:

$$\text{Bobot Nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N \quad (2)$$

Dimana; 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 :

$$SKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \quad (3)$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai

dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25 \quad (4)$$

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

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

### **3.6 Pengolahan Data Survei**

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

#### **3.6.1 Pengolahan dengan komputer**

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

#### **3.6.2 Pengolahan secara manual**

3.6.2.1 Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

3.6.2.2 Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

3.6.2.3 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.

#### 3.6.2.4 Nilai indeks pelayanan

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

#### 3.6.2.5 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.

Hasil pengolahan data tersebut akan dibandingkan dengan nilai-nilai seperti yang ada di tabel 3.1. Tabel 3.1 berisikan kriteria-kriteria dari masing-masing Nilai Persepsi, Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (X) dan Kinerja Unit Pelayanan (Y).

**Tabel 3.1 Kriteria dalam Penentuan Penilaian SKM**

| 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                |

Sumber: Permen PAN & RB No. 14 tahun 2017

### 3.7 Laporan Hasil Penyusunan Indeks

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

#### 3.7.1 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, sesuai dengan Permen PAN & RB no 14 tahun 2017 dalam survei SKM ini ada 9 unsur yang wajib dijadikan acuan. Tabel 3.2 adalah daftar 9 unsur SKM.

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 3.2, maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai Indeks} = & (Ax0,11) + (Bx0,11) + (Cx0,11) + \\ & (Dx0,11) + (Ex0,11) + (Fx0,11) + \\ & (Gx0,11) + (Hx0,11) + (Ix0,11) \quad (5) \end{aligned}$$

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
- 3.7.1 Mutu pelayanan (lihat Tabel 3.1, Mutu pelayanan)
- 3.7.2 Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel 3.1)

**Tabel 3.2 9-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               |

Sumber: Permen PAN & RB No. 14 tahun 2017

### 3.7.2. 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.

### 3.7.3. 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 IV

### ANALISA HASIL SURVEI

Pada bab ini akan menjelaskan analisa dari hasil olah data yang didapat dari isian instrument kuesioner yang telah diisi oleh responden dari masing-masing Unit Usaha atau Badan Usaha BP Batam yang menjadi obyek penelitian SKM tahun 2021. Penyajian data yang akan dijelaskan pada bab ini mengacu pada 9 unsur SKM yang sesuai dengan Permen PAN & RB nomor 14 tahun 2017. Selanjutnya masing-masing unsur tersebut akan dijelaskan secara berurutan dari unsur A sampai dengan I perolehan hasil nilai SKM dan analisisnya. Terakhir akan dijelaskan rekomendasi-rekomendasi yang perlu ditindak lanjuti oleh pengelola Unit Usaha atau Badan Usaha BP Batam guna peningkatan layanan.

#### 4.1. Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden dari masing-masing unit usaha atau badan usaha tim peneliti menggunakan metode Krejcie dan Morgan. Dari hasil perhitungan dengan metoda Krejcie dan Morgan tersebut, maka ditentukan jumlah responden yang sesuai dan mewakili populasi dari masing-masing pelanggan ditampilkan pada Tabel 4.1.

**Tabel 4.1 Distribusi Responden di masing-masing Unit Usaha**

| No | Unit Usaha  | Tanggal Penyebaran     | Total Jumlah Responden |
|----|---|------------------------|------------------------|
| 1. | Badan Usaha Bandar Udara (BUBU) Hang Nadim                        | 04 – 10 September 2021 | 384                    |
| 2. | Sumber Daya Air, Limbah dan Lingkungan (Fasilitas dan Lingkungan) | 06 – 30 September 2021 | 390                    |
| 3. | Badan Usaha Pelabuhan BP Batam                                    | 06 – 30 September 2021 | 365                    |
| 4. | Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam                                  | 06 – 30 September 2021 | 350                    |
| 5. | Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal       | 06 – 30 September 2021 | 390                    |
| 6. | Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun)                      | 04 -10 September 2021  | 350                    |

Sumber: data Primer

Dengan demikian data-data yang diolah dan dihasilkan sudah dapat

mewakili tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit-unit usaha atau badan usaha di BP Batam.

Dari data diatas dapat dilihat bahwa secara umum pelaksanaan penyebaran kuesioner dilaksanakan secara bervariasi selama 1 bulan di bulan September 2021. Masih dari table 4.1 secara keseluruhan total responden yang terlibat dalam kegiatan SKM tahun 2021 sejumlah 2.229 responden.

## 4.2. Analisa Hasil Survei

Pembahasan Analisa hasil survei ini akan disajikan dengan menjelaskan hasil Analisa dan rekomendasi yang perlu ditindak lanjuti disetiap unit-unit usaha atau badan usaha. Pertama data yang akan disajikan adalah Badan Usaha Bandar Udara (BUBU) Hang Nadim, dilanjutkan dengan unit usaha Sumber Daya Air, Limbah dan Lingkungan (Fasilitas dan Lingkungan), dilanjutkan dengan Badan Usaha Pelabuhan BP Batam, dilanjutkan dengan Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam, dan dilanjutkan dengan Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal, serta unit usaha Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun).

### 4.2.1 Badan Usaha Bandar Udara (BUBU) Hang Nadim

#### 4.2.1.1 Analisis Deskriptif Responden.

Pada analisis deskripsi responden berisikan data-data demografi dari responden yang terdiri dari: Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan terakhir, pekerjaan

##### 4.2.1.1.1 Jenis Kelamin Responden.

**Tabel 4.2 Data Jenis Kelamin Responden**

| Jenis Kelamin | Terminal Penumpang |        | Terminal kargo | Total | %    |
|---------------|--------------------|--------|----------------|-------|------|
|               | Penumpang          | Tenant | Tenant         |       |      |
| Laki-laki     | 158                | 8      | 3              | 169   | 44%  |
| Perempuan     | 197                | 17     | 2              | 216   | 56%  |
| Total         | 355                | 25     | 5              | 385   | 100% |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Mayoritas responden pada survei ini adalah perempuan yang berjumlah 197 responden. Hal ini dimungkinkan karena responden perempuan cenderung lebih terbuka untuk memberikan pendapat mengenai kinerja pelayanan di Bandara Hang nadim Batam. Untuk responden di terminal kargo adalah responden laki-laki lebih dominan yaitu sejumlah 3 responden. Hal ini dimungkinkan karena pekerjaan pelayanan kargo lebih didominasi oleh pekerja lapangan, detail data dapat dilihat pada Tabel 4.2.

#### 4.2.1.1.2 Usia Responden

Berdasarkan rentang usia mayoritas pengguna jasa di Bandara Hang Nadim adalah umur < 26 tahun dan umur 26 – 30 tahun yaitu masing-masing 188 responden dan 73 responden. Sedangkan rentang usia > 50 menjadi jumlah penumpang yang paling kecil. Hal ini tentu dapat dimaklumi karena penumpang dengan usia > 50 tahun memiliki resiko yang tinggi untuk melakukan perjalanan dengan moda transportasi umum, ditunjukkan pada Tabel 4.3.

**Tabel 4.3 Data Usia Responden**

| Usia    | Terminal Penumpang |        | Terminal kargo | Total | %    |
|---------|--------------------|--------|----------------|-------|------|
|         | Penumpang          | Tenant | Tenant         |       |      |
| < 26    | 188                | 17     | 1              | 206   | 54%  |
| 26 – 30 | 73                 | 7      | 3              | 83    | 22%  |
| 31 – 35 | 23                 | 0      | 0              | 23    | 6%   |
| 36 – 40 | 21                 | 0      | 0              | 21    | 5%   |
| 41 – 45 | 15                 | 0      | 1              | 16    | 4%   |
| 46 – 50 | 16                 | 1      | 0              | 17    | 4%   |
| > 50    | 19                 | 0      | 0              | 19    | 5%   |
| Total   | 355                | 25     | 5              | 385   | 100% |

Sumber: Data primer diolah, 2021.

#### 4.2.1.1.3 Pendidikan Responden

Hasil survei menunjukkan bahwa pengguna jasa penerbangan di bandara Hang Nadim Batam berasal dari pendidikan SMA/ sederajat dan Sarjana, yaitu sebanyak 220 orang dan 57 orang. Sedangkan untuk mayoritas

responden tenant di terminal penumpang dan tenant di terminal kargo adalah Pendidikan akhir SMA/ sederajat yaitu sebanyak 25 responden dan sebanyak 4 orang responden. Tabel 4.4 menunjukkan data Pendidikan responden

**Tabel 4.4 Data Pendidikan Responden**

| Pendidikan     | Terminal Penumpang |        | Terminal kargo | Total | %     |
|----------------|--------------------|--------|----------------|-------|-------|
|                | Penumpang          | Tenant | Tenant         |       |       |
| SMA/ sederajat | 220                | 25     | 4              | 249   | 64,7% |
| Diploma        | 36                 |        | 1              | 37    | 9,6%  |
| Sarjana        | 57                 |        |                | 57    | 14,8% |
| Magister       | 5                  |        |                | 5     | 1,3%  |
| Lainnya        | 37                 |        |                | 37    | 9,6%  |
| Total          | 355                | 25     | 5              | 385   | 100%  |

Sumber: Data primer diolah, 2021.

#### 4.2.1.1.4 Pekerjaan Responden

Hasil survei menunjukkan bahwa penumpang yang menggunakan layanan penerbangan di bandara Hang Nadim Batam adalah penumpang yang bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 174 orang dan diikuti responden yang memiliki pekerjaan sebagai wirausaha sebanyak 52 responden. Dari data diatas menunjukkan bahwa sektor swasta merupakan pengguna layanan terbesar di Bandara Hang Nadim Batam.

**Tabel 4.5 Data pekerjaan Responden**

| Pekerjaan/Jabatan       | Terminal Penumpang |        | Terminal kargo | Total | %     |
|-------------------------|--------------------|--------|----------------|-------|-------|
|                         | Penumpang          | Tenant | Tenant         |       |       |
| Pelajar / Mahasiswa     | 29                 |        |                | 29    | 7,5%  |
| Karyawan/Pegawai Swasta | 174                | 23     | 5              | 202   | 52,5% |
| Ibu Rumah Tangga        | 24                 |        |                | 24    | 6,2%  |
| PNS/TNI Polri/BUMN      | 26                 |        |                | 26    | 6,8%  |
| Wirausaha               | 52                 | 2      |                | 54    | 14,0% |
| Lainnya                 | 50                 |        |                | 50    | 13,0% |
| Total                   | 355                | 25     | 5              | 385   | 100%  |

Sumber: Data primer diolah, 2021.

#### 4.2.1.1.5 Jenis Maskapai yang digunakan.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap responden di terminal penumpang, mayoritas responden menggunakan jasa penerbangan dari maskapai Lion air dan Citilink yaitu masing-masing 215 responden dan 109 responden. Hal ini menunjukkan bahwa maskapai dengan biaya rendah masih menjadi pilihan utama masyarakat kota Batam.

**Tabel 4.6 Data Jenis maskapai yang digunakan responden.**

| Maskapai         | Terminal Penumpang |        | Terminal kargo | Total | %     |
|------------------|--------------------|--------|----------------|-------|-------|
|                  | Penumpang          | Tenant | Tenant         |       |       |
| Citilink         | 109                |        |                | 109   | 30,7% |
| Lion             | 215                |        |                | 215   | 60,6% |
| Super Jet        | 14                 |        |                | 14    | 3,9%  |
| Sriwijaya        | 1                  |        |                | 1     | 0,3%  |
| Wings            | 0                  |        |                | 0     | 0,0%  |
| Garuda Indonesia | 16                 |        |                | 16    | 4,5%  |
| Total            | 355                | 0      | 0              | 355   | 100%  |

Sumber: Data primer diolah, 2021.

#### 4.2.1.1.6 Jenis usaha responden.

**Tabel 4.7 Data Jenis usaha responden.**

| Jenis Usaha                 | Terminal Penumpang |        | Terminal kargo | Total | %     |
|-----------------------------|--------------------|--------|----------------|-------|-------|
|                             | Penumpang          | Tenant | Tenant         |       |       |
| Jasa Kargo                  |                    |        | 5              | 5     | 16,7% |
| Toko Souvenir/<br>Oleh-oleh |                    | 11     |                | 11    | 36,7% |
| Usaha kuliner               |                    | 6      |                | 6     | 20,0% |
| Ritel                       |                    | 5      |                | 5     | 16,7% |
| Lainnya                     |                    | 3      |                | 3     | 10,0% |
| Total                       |                    | 25     | 5              | 30    | 100%  |

Sumber: Data primer diolah, 2021.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan kepada responden tenant di terminal penumpang, mayoritas responden berjenis usaha toko oleh-oleh yaitu sebanyak 11 responden dan usaha kuliner sebanyak 6 responden.

#### 4.2.1.2 Analisis Indeks Kepuasan Layanan

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017, maka untuk menilai kinerja pelayanan pada survei ini menggunakan indeks kepuasan sesuai dengan Tabel 4.8

##### 4.2.1.2.1 Persyaratan

**Tabel 4.8 Indeks Layanan Persyaratan**

| No. | Pertanyaan (Persyaratan)   | Terminal Penumpang |                |        | Terminal Kargo | Total |
|-----|--|--------------------|----------------|--------|----------------|-------|
|     |  | BP Batam           | Institusi Lain | Tenant | Tenant         |       |
| 1   | Relevansi persyaratan yang diminta untuk mendapatkan pelayanan.                          | 3,57               | 3,30           | 4,00   | 3,30           | 3,54  |
| 2   | Kemudahan dalam memenuhi syarat yang telah ditetapkan                                    | 3,57               | 3,30           | 3,90   | 3,30           | 3,52  |
| 3   | Masyarakat memaklumi persyaratan yang diminta oleh institusi agar mendapatkan pelayanan. | 3,57               | 3,30           | 3,90   | 3,30           | 3,52  |
|     | Rata-rata  | 3,57               | 3,30           | 3,93   | 3,30           | 3,53  |
|     |  | SP                 | P              | SP     | P              | SP    |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dari hasil survei menunjukkan bahwa nilai rata-rata untuk unsur persyaratan sebesar 3,53 dan masuk dalam kategori sangat puas. Ini menunjukkan bahwa responden sangat puas dengan persyaratan yang ditetapkan oleh manajemen BUBU Hang Nadim Batam untuk mendapatkan pelayanan kebandarudaraan.

Responden penumpang memberikan nilai sebesar 3,57 (sangat puas) untuk penilaian persyaratan yang ditetapkan oleh manajemen BUBU Hang Nadim Batam. Namun responden memberikan nilai 3,30 (puas) terhadap persyaratan yang ditetapkan oleh instansi lain ketika menggunakan layanan kebandarudaraan.

Adapun saran dan masukan dari responden penumpang sebagai berikut:

1. Syarat yang ditetapkan manajemen BUBU Hang Nadim Batam ketika masuk lobby dan ruang tunggu cukup mudah yaitu

identitas penumpang dan tiket pesawat.

2. Syarat untuk melakukan penerbangan yang ditetapkan instansi lain pada dasarnya dapat dipenuhi oleh penumpang seperti identitas penumpang, tiket pesawat, hasil pemeriksaan Polymerase Chain Reaction (PCR) dan aplikasi Pedulilindungi. Namun demikian, rata-rata responden menilai bahwa syarat PCR dinilai lebih mahal bila dibandingkan pemeriksaan Antigen sebelumnya.
3. Meskipun persyaratan PCR dianggap responden memberatkan proses penerbangan, namun sebagian responden menilai bahwa persyaratan penerbangan saat ini masih relatif lebih mudah karena tidak membutuhkan surat keterangan dari RT/RW ataupun instansi setempat.
4. Responden yang mempunyai keluarga keberatan dengan persyaratan yang melarang anak-anak dibawah umur 12 tahun untuk menggunakan pelayanan penerbangan. Namun demikian responden tetap memberikan penilaian puas karena responden pada dasarnya memaklumi persyaratan ini karena dalam kondisi pandemi covid 19.
5. Responden berusia lanjut sepakat bahwa penggunaan aplikasi pedulilindungi cukup menyulitkan. Meskipun penggunaan aplikasi ini sudah dipelajari, namun pada saat pengurusan persyaratan masih membutuhkan pertolongan dari petugas. Masih tingginya nilai yang diberikan oleh responden ini dikarenakan pada saat pelaksanaan survei, kondisi bandara masih sepi sehingga para petugas dapat melayani responden dengan pelayanan terbaik.

Penilaian unsur persyaratan oleh responden tenant penumpang dan tenant kargo adalah 3,93 (sangat puas) dan 3,30 (puas). Nilai ini diberikan oleh para responden karena persyaratan yang diminta oleh manajemen BUBU Hang Nadim dinilai responden mudah untuk dipenuhi. Persyaratan yang diminta oleh manajemen BUBU Hang

Nadim untuk mendapatkan pelayanan perjanjian sewa adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan pada tenant penumpang yaitu Identitas pemilik usaha (KTP), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), legalitas usaha Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Profil perusahaan dan syarat pendukung seperti sertifikat dari Dinas kesehatan atau syarat pendukung lainnya).
2. Persyaratan pada tenant kargo meliputi Identitas pemilik usaha (KTP), NPWP, Surat Izin Usaha, surat Pajak Bumi dan Bangunan, surat sewa menyewa kantor dan pas photo pemilik usaha.

Nilai maksimal yang diberikan oleh para responden tenant penumpang dan tenant kargo karena para responden merupakan pengguna jasa terdahulu (lama) sehingga memiliki pengalaman dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh manajemen BUBU Hang Nadim Batam.

#### 4.2.1.2.2 Sistem Mekanisme dan Prosedur.

**Tabel 4.9 Indeks Layanan Sistem Mekanisme dan Prosedur**

| No. | Pertanyaan (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)                  | Terminal Penumpang |                |        | Terminal Kargo | Total |
|-----|--|--------------------|----------------|--------|----------------|-------|
|     |  | BP Batam           | Institusi Lain | Tenant | Tenant         |       |
| 1   | Kemudahan mendapatkan informasi SOP Pelayanan.               | 3,60               | 3,60           | 3,90   | 3,50           | 3,65  |
| 2   | Masyarakat dilayani sesuai urutan.                           | 3,70               | 3,60           | 3,90   | 3,50           | 3,68  |
| 3   | Proses pelayanan dilakukan secara efisien dan jelas (runut). | 3,60               | 3,60           | 3,90   | 3,50           | 3,65  |
|     | Rata-rata  | 3,63               | 3,60           | 3,90   | 3,50           | 3,66  |
|     |  | SP                 | SP             | SP     | P              | SP    |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Untuk penilaian kinerja pelayanan pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur mempunyai nilai total sebesar 3,66 dan masuk dalam kategori sangat baik. Ini menunjukkan bahwa responden sangat puas dengan pelayanan yang diberikan pada bandara Hang Nadim Batam.

Hasil survei menunjukkan bahwa responden memberikan nilai 3,63 untuk BUBU Hang Nadim dan 3,60 untuk instansi lainnya. Kedua nilai ini masuk dalam kategori sangat baik. Ini berarti bahwa responden menyatakan sangat puas terhadap sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan penerbangan di bandara Hang Nadim Batam. Beberapa masukan dan saran dari responden adalah sebagai berikut :

1. Prosedur untuk memasuki lobby bandara dan ruang tunggu dinilai sudah sangat baik. Para responden menilai bahwa mekanisme pelayanan dan prosedur masuk ke lobby, *check in* tiket, masuk ke ruang tunggu hingga masuk ke pesawat sudah sangat efisien dan efektif.
2. Responden mengeluhkan prosedur bagi penerbangan transit. Penumpang diwajibkan mengurus kembali persyaratan ke lantai satu. Hal ini dinilai penumpang tidak efektif dan efisien.
3. Responden menilai bahwa prosedur penerbangan yang ditetapkan oleh Pemerintah sering berganti dan ini menyulitkan penumpang untuk menggunakan jasa penerbangan. Namun demikian, pada saat survei berlangsung responden masih memberikan nilai sangat puas karena jika dibandingkan prosedur periode sebelumnya, prosedur saat ini jauh lebih mudah karena tidak perlu mengurus surat keterangan dari RT/RW dan pejabat setempat.
4. Responden merasa sangat puas terhadap mekanisme pelayanan penerbangan secara keseluruhan karena responden menilai setiap instansi seperti petugas BP Batam, Satuan tugas (satgas covid) dan maskapai penerbangan bekerja runut dan sesuai antrian dalam melayani penumpang.
5. Beberapa responden menyatakan keberatan dengan prosedur penjemputan kerabat yang terdaftar pada taksi *online*. Pihak pengelola taksi bandara Hang Nadim Batam mengharuskan bahwa kerabat penumpang yang menjemput dengan mobil yang

sudah terdaftar sebagai taksi *online* harus melakukan komunikasi melalui pesan singkat minimal selama 5 jam sebelumnya.

Nilai unsur sistem, mekanisme dan prosedur pada responden tenant di terminal penumpang dan tenant di terminal kargo adalah 3,90 (kategori sangat baik) dan 3,50 (kategori baik). Kedua nilai tersebut menunjukkan bahwa responden sangat puas terhadap sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang diberikan oleh manajemen BUBU Hang Nadim Batam. Kedua responden memberikan nilai maksimal karena menilai prosedur izin usaha diproses dengan cepat dan sesuai antrian. Jika responden belum memahami prosedur perizinan usaha maka dapat ditanyakan langsung ke petugas yang berwenang.

#### 4.2.1.2.3 Waktu Penyelesaian Pelayanan

**Tabel 4.10 Indeks Layanan Waktu Penyelesaian.**

| No. | Pertanyaan (Waktu Penyelesaian)   | Terminal Penumpang |                |        | Terminal Kargo | Total |
|-----|---|--------------------|----------------|--------|----------------|-------|
|     |   | BP Batam           | Institusi Lain | Tenant | Tenant         |       |
| 1   | Jam pelayanan sudah jelas.  | 3,70               | 3,70           | 3,40   | 3,30           | 3,53  |
| 2   | Lama waktu memproses layanan sesuai yang dijanjikan.                              | 3,60               | 3,60           | 3,40   | 3,30           | 3,48  |
| 3   | Setiap bagian (institusi terkait) bekerja dengan cepat untuk memproses pelayanan. | 3,60               | 3,60           | 3,40   | 3,30           | 3,48  |
|     | Rata-rata   | 3,63               | 3,63           | 3,40   | 3,30           | 3,49  |
|     |   | SP                 | SP             | P      | P              | P     |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan data hasil survei secara keseluruhan, unsur waktu penyelesaian pelayanan masuk dalam kinerja sangat baik, nilai rata-rata kepuasan masyarakat sebesar 3,49. Ini menunjukkan bahwa responden merasa puas atas kinerja pelayanan di bandara Hang Nadim Batam.

Responden penumpang memberikan nilai sebesar 3,63 kepada

manajemen BUBU Hang Nadim dan instansi lainnya. Ini artinya unsur waktu pelayanan masuk dalam kategori sangat memuaskan. Adapun masukan dan saran dari responden adalah sebagai berikut:

1. Jam pelayanan dari BUBU Hang Nadim dan instansi lainnya (maskapai, satgas covid dan maskapai) sudah jelas dan hadir tepat waktu.
2. Responden memberikan apresiasi pada setiap petugas karena waktu pelaksanaan pemeriksaan dokumen (hasil PCR dan *check in* tiket) dan proses *x-ray* memakan waktu yang cepat. Bagi beberapa responden hal ini berbeda jika dibandingkan pada periode sebelumnya (akhir bulan mei tahun 2021), dimana proses pemeriksaan memakan waktu yang lebih lama.
3. Namun demikian, penumpang lanjut usia merasakan bahwa aplikasi pedulilindungi memperlama proses pelayanan. Hal ini karena responden lanjut usia membutuhkan waktu yang lebih panjang dalam menggunakan aplikasi pedulilindungi.
4. Responden memberikan apresiasi kepada setiap instansi (BP Batam, satgas covid dan maskapai) dalam saling bekerjasama dalam memberikan pelayanan sehingga waktu proses pelayanan penerbangan yang dirasakan menjadi lebih cepat.

Nilai unsur waktu pelayanan yang diberikan oleh tenant penumpang dan tenant kargo adalah 3,40 dan 3,30. Ini berarti waktu pelayanan masuk dalam kategori memuaskan. Adapun masukan dan saran dari responden tenant penumpang dan tenant kargo adalah :

- 1 Jam pelayanan di terminal penumpang dan terminal kargo sudah jelas. Selain itu setiap petugas hadir tepat waktu untuk memberikan pelayanan.
- 2 Namun demikian, sebagian tenant di terminal penumpang menyatakan bahwa jam tutup operasional terkadang lebih cepat dari seharusnya.

#### 4.2.1.2.4 Biaya / Tarif

**Tabel 4.11 Indeks Layanan Biaya / Tarif.**

| No. | Pertanyaan (Biaya/Tarif)   | Terminal Penumpang |                |        | Terminal Kargo | Total |
|-----|--|--------------------|----------------|--------|----------------|-------|
|     |  | BP Batam           | Institusi Lain | Tenant | Tenant         |       |
| 1   | Biaya/tarif yang dikenakan sudah jelas dan realistis.                | 3,90               | 3,90           | 3,50   | 3,30           | 3,65  |
| 2   | Transparansi biaya pelayanan.  | 3,90               | 3,80           | 4,00   | 3,30           | 3,75  |
| 3   | Kemudahan dalam melakukan pembayaran atas pelayanan yang didapatkan. | 3,90               | 3,90           | 4,00   | 3,30           | 3,78  |
|     | Rata-rata  | 3,90               | 3,87           | 3,83   | 3,30           | 3,73  |
|     |  | SP                 | SP             | SP     | P              | SP    |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, secara keseluruhan unsur Biaya/Tarif memiliki kinerja yang sangat baik. Adapun pendapat dari responden dalam hasil survei ini adalah:

1. Semua responden sepakat bahwa tidak ada biaya yang dikenakan pada oleh petugas BUBU Hang Nadim kepada responden ketika masuk ke lobby dan ruang tunggu bandara.
2. Responden memberikan respon positif terhadap program gratis *wrapping* bagasi bagi penumpang dan gratis bagasi bagi sebagian maskapai.
3. Responden mengatakan metode pembayaran layanan penerbangan (kelebihan bagasi, biaya PCR, biaya porter) cukup mudah.
4. Responden menyambut baik penurunan harga pemeriksaan PCR, namun demikian biaya PCR masih dianggap lebih mahal dibandingkan dengan jenis pemeriksaan covid lainnya (antigen/genose).
5. Responden sepakat bahwa biaya yang dikeluarkan untuk memenuhi persyaratan penerbangan menjadi lebih besar karena peraturan Pemerintah yang terus berubah setiap waktunya. Namun demikian masyarakat memahami kondisi saat ini karena

sedang masa pandemi covid 19.

6. Responden menilai bahwa biaya transportasi taksi di bandara Hang Nadim Batam tidak sebanding dengan kualitas pelayanannya. Responden menyatakan bahwa biaya transportasi di Bandara Hang Nadim Batam lebih mahal daripada taksi *online*, namun pelayanan supir dan kualitas kendaraan masih dianggap rendah.
7. Responden tenant di terminal penumpang memberikan nilai sangat puas terhadap kebijakan potongan biaya/tarif sewa ruangan selama masa pandemi covid 19. Hal ini dirasa sangat membantu tenant dalam menghadapi penurunan jumlah penjualan selama masa pandemi.
8. Responden tenant di terminal penumpang yang mempunyai usaha yang berlokasi ditengah-tengah gerbang mengharapkan potongan yang lebih besar. Hal ini karena pada lokasi tersebut jarang dilewati oleh penumpang. Para penumpang cenderung lebih banyak melewati gerbang yang berada pada ujung kiri dan ujung kanan ruang tunggu.
9. Responden tenant di terminal kargo menyatakan bahwa biaya/tarif layanan sudah jelas dan transparan serta pembayaran tagihan sudah sangat mudah.

#### **4.2.1.2.5 Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan**

Hasil survei menunjukkan unsur pelayanan Produk spesifikasi dan jenis pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,62 dan masuk dalam kategori sangat baik. Ini menunjukkan bahwa responden sangat puas dengan kinerja pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam

**Tabel 4.12 Indeks Layanan Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan**

| No. | Pertanyaan (Produk Spesifikasi/Jenis Pelayanan)  | Terminal Penumpang |                |        | Terminal Kargo | Total |
|-----|--|--------------------|----------------|--------|----------------|-------|
|     |  | BP Batam           | Institusi Lain | Tenant | Tenant         |       |
| 1   | Kemudahan dalam mendapatkan informasi mengenai jenis-jenis pelayanan                     | 3,60               | 3,70           | 3,50   | 3,50           | 3,58  |
| 2   | Produk dan jenis pelayanan sudah lengkap   | 3,80               | 3,70           | 3,50   | 3,50           | 3,63  |
| 3   | Masyarakat merasa produk/jenis pelayanan yang ada mempermudah kegiatan perjalanan/usaha. | 3,90               | 3,70           | 3,50   | 3,50           | 3,65  |
|     | Rata-rata  | 3,77               | 3,70           | 3,50   | 3,50           | 3,62  |
|     |  | SP                 | SP             | P      | P              | SP    |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Adapun fakta yang diperoleh dari responden adalah sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden yang disurvei memperoleh informasi mengenai persyaratan sebelum penerbangan melalui kerabat/teman ataupun keluarga yang telah terlebih dahulu menggunakan layanan penerbangan di bandara Hang Nadim Batam.
2. Responden dengan rentang usia "> 26 tahun" dan "26-30 tahun" serta "31-35 tahun" mendapatkan informasi mengenai jenis pelayanan di Bandara Hang nadim Batam melalui internet (google atau media sosial). Namun demikian, sumber informasi yang diperoleh bukan dari situs resmi BP Batam atau bandara Hang Nadim Batam melainkan dari portal berita *online*.
3. Responden memberikan apresiasi karena tersedianya pelayanan pusat informasi. Hal ini dapat membantu responden dalam memperoleh informasi seputar pelayanan bandara. Kebanyakan responden yang mengunjungi pusat informasi adalah responden berumur "46-50 tahun".
4. Sebagian besar responden menginginkan agar manajemen BUBU Hang nadim memperbolehkan layanan transportasi *online*, atau

memberikan/menentukan tarif taksi bandara yang lebih kompetitif, sehingga memudahkan masyarakat yang kembali ke kota Batam.

5. Responden penumpang mengharapkan agar setiap kursi tunggu dilengkapi dengan fasilitas listrik untuk mengisi daya ponsel atau laptop.
6. Responden tenant di terminal penumpang dan terminal kargo menyatakan bahwa produk dan spesifikasi layanan di bandara sudah lengkap. Informasi seputar jenis layanan dapat diperoleh melalui petugas BUBU Hang Nadim Batam. Namun demikian, tenant yang berlokasi sepi (jarang disinggahi penumpang) mengharapkan bantuan promosi dari manajemen BUBU Hang Nadim Batam.

#### 4.2.1.2.6 Kompetensi Pelaksana.

**Tabel 4.13 Indeks Layanan Kompetensi Pelaksana.**

| No. | Pertanyaan<br>(Kompetensi Pelaksana)                                      | Terminal Penumpang |                |        | Terminal Kargo | Total |
|-----|---|--------------------|----------------|--------|----------------|-------|
|     |   | BP Batam           | Institusi Lain | Tenant | Tenant         |       |
| 1   | Kepuasan dalam kemampuan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan. | 3,79               | 3,74           | 3,10   | 3,20           | 3,46  |
| 2   | Petugas bertindak profesional dalam memberikan pelayanan.                 | 3,69               | 3,67           | 3,30   | 3,20           | 3,47  |
| 3   | Masyarakat merasa dilayani oleh petugas yang berpengalaman.               | 3,75               | 3,73           | 3,20   | 3,20           | 3,47  |
|     | Rata-rata   | 3,74               | 3,71           | 3,20   | 3,20           | 3,46  |
|     |   | SP                 | SP             | P      | P              | PP    |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan survei yang dilakukan, kinerja pelayanan pada unsur Kompetensi pelaksana memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,46 dan masuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan kompetensi pelaksana pelayanan di bandara Hang Nadim Batam.

Adapun fakta yang diberikan responden dalam penilaian ini adalah sebagai berikut:

1. Petugas BUBU Hang Nadim Batam dinilai kompeten dan profesional dalam menjalankan tugas pelayanan di pintu masuk lobby dan ruang tunggu bandara (petugas di *x-ray*). Hal ini karena petugas sangat cekatan dalam mengatur antrian dan sigap dalam melakukan pemeriksaan fisik pada penumpang.
2. Responden menyatakan bahwa petugas *check in* pada masing-masing maskapai dinilai kompeten dan profesional dalam menjalankan tugas. Hal ini ditunjukkan dengan cepatnya proses *check in*. Namun demikian responden mengharapkan kesigapan petugas maskapai dalam mengatur antrian, karena jika antrian mulai penuh maka dibutuhkan perhatian petugas maskapai agar tidak terjadi saling potong antrian.
3. Satgas covid yang bertugas dinilai sudah berpengalaman, hal ini karena petugas cepat dalam melayani pemeriksaan dokumen persyaratan terbang yang dibawa penumpang. Selain itu satgas covid dinilai professional karena mampu menjawab pertanyaan yang ditanya oleh penumpang terkait persyaratan penerbangan.

#### 4.2.1.2.7 Perilaku Pelaksana.

**Tabel 4.14 Indeks Layanan Perilaku Pelaksana.**

| No. | Pertanyaan (Perilaku Pelaksana)  | Terminal Penumpang |                |        | Terminal Kargo | Total |
|-----|--|--------------------|----------------|--------|----------------|-------|
|     |  | BP Batam           | Institusi Lain | Tenant | Tenant         |       |
| 1   | Masyarakat nyaman dengan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan           | 3,80               | 3,90           | 3,50   | 3,30           | 3,63  |
| 2   | Masyarakat merasa petugas memberikan perhatian terbaik ketika sedang melayani. | 3,80               | 3,90           | 3,50   | 3,30           | 3,63  |
| 3   | Petugas menunjukkan rasa hormat ketika memberikan pelayanan.                   | 3,90               | 3,90           | 3,50   | 3,30           | 3,65  |
|     | Rata-rata  | 3,83               | 3,90           | 3,50   | 3,30           | 3,63  |
|     |  | SP                 | SP             | SP     | P              | SP    |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Hasil survei menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pada unsur Perilaku pelaksana memiliki nilai rata-rata sebesar 3.63 dan masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan rata-rata responden yang di survei sangat puas akan kinerja pelayanan di bandara Hang

Nadim Batam. Adapun fakta yang diperoleh dari responden sebagai berikut :

1. Responden memberikan apresiasi terhadap penampilan petugas (BP Batam, satgas covid dan maskapai) karena menggunakan seragam yang rapi dan bersih sehingga membuat penumpang nyaman saat dilayani petugas.
2. Responden percaya bahwa setiap petugas memberikan perhatian kepada penumpang dalam proses pelayanan. Setiap petugas bekerja dengan penuh kesiapan dalam melayani penumpang disetiap proses pelayanan penerbangan.
3. Petugas BP Batam menunjukkan sikap hormat ketika melayani pemeriksaan fisik penumpang. Setiap penumpang diperiksa sesuai dengan jenis kelamin dan dilakukan dengan standar pelayanan yang baik.

#### 4.2.1.2.8 Sarana dan Prasarana

**Tabel 4.15 Indeks Layanan Sarana dan Prasarana**

| No. | Pertanyaan (Sarana dan Prasarana)   | Terminal Penumpang |                |        | Terminal Kargo | Total |
|-----|---|--------------------|----------------|--------|----------------|-------|
|     |   | BP Batam           | Institusi Lain | Tenant | Tenant         |       |
| 1   | Masyarakat nyaman sarana dan prasarana yang ada.  | 3,60               |                | 3,40   | 3,10           | 3,37  |
| 2   | Masyarakat merasa yakin sarana dan prasarana dikelola secara profesional oleh BP Batam.             | 3,70               |                | 3,40   | 3,10           | 3,40  |
| 3   | Masyarakat merasa BP Batam konsisten dalam membangun dan memperbaiki sarana dan prasarana yang ada. | 3,70               |                | 3,40   | 3,10           | 3,40  |
|     | Rata-rata   | 3,67               |                | 3,40   | 3,10           | 3,39  |
|     |   | SP                 |                | P      | P              | P     |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa rata-rata nilai pada unsur Sarana dan prasarana masuk dalam kategori baik yaitu dengan nilai sebesar 3,39. Ini berarti responden puas akan sarana dan

prasarana yang dikelola oleh manajemen BUBU Hang Nadim Batam. Namun angka terkecil pada unsur Sarana dan prasaran diberikan oleh tenant di terminal kargo yaitu sebesar 3,10 dan masuk dalam kategori baik.

Dibandingkan dengan unsur kinerja pelayanan yang lainnya, unsur Sarana dan prasarana memiliki nilai kinerja yang kecil. Meskipun nilai unsur Sarana dan prasarana masuk kedalam ketegori baik, namun Hal ini perlu menjadi perhatian oleh manajemen BUBU Hang nadim Batam agar nilai kinerja pelayanan pada unsur Sarana dan prasarana dapat ditingkatkan pada survei di tahun berikutnya.

Penilaian responden masyarakat di terminal penumpang adalah sebesar 3,40 dan masuk dalam kategori baik. Ini artinya sebagian besar responden merasa puas atas sarana dan prasarana yang ada di bandara Hang Nadim Batam. Ada beberapa masukan yang diberikan oleh responden supaya terjadi peningkatan kepuasan di survei selanjutnya. Adapun masukan tersebut adalah :

1. Sebagian besar responden penumpang dan tenant terminal penumpang memberikan penilaian positif terhadap kualitas kebersihan toilet (bersih dan wangi) yang ada di ruang tunggu. Hanya 5 responden yang menyatakan bahwa toilet di ruang tunggu beraroma tidak sedap.
2. Responden menyatakan bahwa kebersihan mushola di bandara Hang Nadim sudah sangat baik. Namun responden merasa tidak praktis dengan mushola yang berada di luar ruang tunggu. Responden berharap agar manajemen membuat mushola berada di dalam ruang tunggu. Selain itu responden mengharapkan agar peralatan sholat yang ada selalu ditingkatkan kualitas kebersihannya.
3. Walaupun manajemen BUBU Hang Nadim telah menyiapkan tempat bermain anak, namun 5 responden yang berkeluarga mengatakan bahwa di ruang tunggu belum terdapat tempat bermain anak. Ini berarti perlunya manajemen BUBU Hang

Nadim untuk memberikan rambu penunjuk arah agar masyarakat mengetahui fasilitas pendukung yang dimiliki oleh bandara Hang Nadim Batam.

4. Responden mengharapkan agar manajemen BUBU Hang nadim Batam mengizinkan transportasi *online* untuk beroperasi dalam melayani penumpang. Namun jika pilihan ini belum tersedia, maka responden mengharapkan agar pelayanan pada taksi bandara berubah untuk lebih kompetitif (dari sisi harga, pelayanan pengemudi dan kualitas kendaraan).
5. Responden berpendapat bahwa prasarana (fasilitas penunjang) Anjungan Tunai Mandiri (ATM) perlu untuk dibuat. Hal ini karena responden merasa tidak praktis jika harus ke lantai 1 untuk mengambil kebutuhan uang tambahan.
6. Sebagai bentuk pelaksanaan protokol kesehatan, responden mengharapkan agar tersedia *hand sanitizer* otomatis pada setiap sudut bandara Hang Nadim Batam.
7. Secara keseluruhan responden berpendapat bahwa manajemen BUBU Hang Nadim Batam konsisten dan serius dalam membangun sarana dan prasarana. Hal ini karena responden penumpang melihat dan merasakan adanya perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana setiap tahunnya.

Untuk tenant di terminal penumpang dan terminal kargo, nilai responden berikan adalah sebesar 3,40 (baik) dan 3,10 (baik). Ini artinya bahwa responden tenant di terminal penumpang dan terminal kargo merasa puas dengan sarana dan prasana yang ada. Adapun pendapat dari setiap responden adalah sebagai berikut:

1. Para karyawan di terminal penumpang merasa kurangnya pengelolaan fasilitas parkir. Hal ini karena sering terjadinya pencurian helm milik karyawan.
2. Pemilik usaha kuliner dan oleh-oleh sangat mengharapkan agar pemberantasan hama ditingkatkan. Hal ini karena hama (tikus dan kecoa) merusak produk yang akan dijual oleh tenant kepada

konsumen.

3. Responden tenant berharap agar manajemen BUBU Hang Nadim Batam membuat fasilitas ATM. Hal ini karena beberapa penumpang tidak jadi membeli produk tenant karena kehabisan uang dan tidak mau mengambil uang ke lantai satu bandara.
4. Responden tenant di terminal penumpang memberikan apresiasi untuk kualitas toilet yang bersih dan listrik yang jarang mati.
5. Responden di terminal kargo merasa perlunya perbaikan pada lingkungan di terminal kargo. Hal ini karena responden menilai bahwa terminal kargo terlihat gersang dan kering tanpa tanaman hijau. Kondisi lingkungan ini membuat para pekerja kargo dan konsumen yang datang menjadi kurang nyaman.
6. Responden di terminal kargo menyatakan bahwa jumlah parkir yang ada terbatas pada terminal kargo, sehingga membuat karyawan dan konsumen menjadi kesulitan parkir (terutama jika pada jam sibuk). Hal ini tentu mempengaruhi kenyamanan karyawan dan konsumen di terminal kargo.
7. Perlu dibuatnya ATM pada terminal kargo untuk mempermudah karyawan dan konsumen dalam bertransaksi. Selama ini karyawan atau konsumen harus pergi ke terminal penumpang jika ingin menggunakan fasilitas ATM.

#### 4.2.1.2.9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

**Tabel 4.16 Indeks Layanan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan**

| No. | Pertanyaan<br>(Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)                      | Terminal Penumpang |                |        | Terminal Kargo | Total |
|-----|--|--------------------|----------------|--------|----------------|-------|
|     |  | BP Batam           | Institusi Lain | Tenant | Tenant         |       |
| 1   | Masyarakat tahu kemana untuk melaporkan jika terjadi sebuah permasalahan.    | 3,70               | 3,80           | 3,80   | 3,20           | 3,63  |
| 2   | Masyarakat yakin permasalahan akan diproses secara cepat oleh petugas.       | 3,70               | 3,70           | 3,70   | 3,20           | 3,58  |
| 3   | Masyarakat yakin bahwa petugas mampu memberikan solusi yang cepat dan tepat. | 3,70               | 3,80           | 3,80   | 3,20           | 3,63  |
|     | Rata-rata  | 3,70               | 3,77           | 3,77   | 3,20           | 3,61  |
|     |  | SP                 | SP             | SP     | P              | SP    |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai sebesar 3,61 dan masuk dalam kategori sangat baik. Hasil ini menunjukkan bahwa responden rata-rata merasa sangat puas atas kinerja pelayanan. Adapun pendapat responden pada survei ini adalah sebagai berikut:

1. Meskipun selama pelaksanaan survei berlangsung responden tidak mengalami permasalahan dalam proses pelayanan penerbangan, namun responden berpendapat bahwa responden tahu kemana untuk melaporkan jika terjadi kendala pada pelayanan penerbangan.
2. Responden penumpang lebih memilih untuk melakukan pengaduan langsung kepada petugas yang ada dari pada melakukan pengaduan melalui kotak saran. Hal ini karena responden penumpang yakin jika pengaduan yang dilakukan melalui petugas akan direspon dengan segera.
3. Responden dengan rentang usia “< 26 tahun” sampai “31-35 tahun” lebih menyatakan akan lebih cepat dan efisien jika pengaduan, saran dan masukan dilakukan melalui media sosial.

Oleh sebab itu perlu bagi manajemen BUBU Hang Nadim untuk mempertimbangkan metode seperti ini.

4. Responden tenant di terminal penumpang akan melakukan pengaduan terhadap permasalahan yang terjadi kepada petugas atau manajemen BUBU Hang Nadim. Namun demikian, responden tenant di terminal penumpang merasa bahwa keluhan yang disampaikan saat ini belum direspon dengan cepat (contoh kasus pada keluhan hama tikus).
5. Responden tenant lebih memilih melaporkan langsung permasalahan yang dialami kepada petugas atau manajemen BUBU Hang Nadim daripada menggunakan kotak saran.
6. Responden tenant di terminal penumpang belum mengetahui petugas mana yang memang bertugas untuk menerima pengaduan, saran dan masukan. Sehingga responden melakukan pelaporan kepada petugas yang kebetulan berada disekitar toko.
7. Responden tenant di terminal kargo akan melakukan pengaduan kepada petugas langsung daripada melalui kotak saran. Jika ada kendala atau permasalahan, responden tenant di terminal kargo mengetahui dimana dan dengan siapa harus melapor.
8. Responden tenant di terminal kargo menilai bahwa manajemen BUBU Hang Nadim Batam belum serius dalam menindaklanjuti pengaduan sarana dan prasarana yang dibuat oleh tenant di terminal kargo.

## **4.2.2 Badan Usaha Sumber Daya Air, Limbah dan Lingkungan**

### **4.2.2.1 Analisis Deskriptif Responden**

Pada analisis deskripsi responden berisikan data-data demografi dari responden yang terdiri dari: Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan terakhir, pekerjaan

#### **4.2.2.1.1 Jenis Kelamin Responden.**

Mayoritas responden pada survei ini adalah perempuan yang berjumlah 232 responden. Hal ini dimungkinkan karena responden perempuan cenderung lebih terbuka dan relevan untuk memberikan pendapat mengenai kinerja pelayanan SPAM Batam.

**Tabel 4.17 Data Jenis Kelamin Responden**

| Kelompok     | Frekuensi  | Prosentase    |
|--------------|------------|---------------|
| Valid Pria   | 158        | 40.5%         |
| Wanita       | 232        | 59.5%         |
| <b>Total</b> | <b>390</b> | <b>100.0%</b> |

Sumber: Data primer diolah, 2021

#### 4.2.2.1.2 Usia Responden

**Tabel 4.18 Data Usia Responden**

| Kelompok                   | Frekuensi  | Prosentase    |
|----------------------------|------------|---------------|
| Valid Kurang dari 21 Tahun | 4          | 1.0%          |
| 21 - 30 Tahun              | 93         | 23.8%         |
| 31- 40 Tahun               | 149        | 38.2%         |
| 41-50 Tahun                | 121        | 31.0%         |
| Di atas 60 tahun           | 23         | 5.9%          |
| <b>Total</b>               | <b>390</b> | <b>100.0%</b> |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan rentang usia, mayoritas pelanggan SPAM Batam adalah usia 31- 40 tahun dan 41-50 tahun. Hal ini karena memang Sebagian besar pengguna layanan air bersih di Batam adalah dari kalangan rumah tangga.

#### 4.2.2.1.3 Pendidikan Responden

**Tabel 4.19 Data Pendidikan Responden**

| Kelompok        | Frekuensi  | Prosentase    |
|-----------------|------------|---------------|
| Valid SD        | 11         | 2.8%          |
| SMP             | 26         | 6.7%          |
| SMA             | 159        | 40.8%         |
| Diploma-Sarjana | 186        | 47.7%         |
| S2              | 8          | 2.1%          |
| <b>Total</b>    | <b>390</b> | <b>100.0%</b> |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil survei, latar belakang pendidikan responden pengguna layanan SPAM Batam mempunyai keanekaragaman. Responden yang menggunakan SPAM yang paling dominan berasal dari pendidikan SMA/ sederajat dan Diploma / Sarjana, yaitu sebanyak 159 orang dan 186 orang, hanya terdapat 11 responden yang berpendidikan terakhir Sekolah Dasar / sederajat.

#### 4.2.2.1.4 Pekerjaan Responden

**Tabel 4.20 Data Pekerjaan Responden**

|       | <b>Kelompok</b>  | <b>Frekuensi</b> | <b>Prosentase</b> |
|-------|------------------|------------------|-------------------|
| Valid | Karyawan Swasta  | 162              | 41.5%             |
|       | Wirausaha        | 71               | 18.2%             |
|       | PNS              | 9                | 2.3%              |
|       | Ibu rumah Tangga | 148              | 37.9%             |
|       | <b>Total</b>     | <b>390</b>       | <b>100.0%</b>     |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan kepada pelanggan SPAM Batam, mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta sebanyak 162 orang, diikuti responden yang memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga yaitu sebanyak 148 orang, dan wirausaha sebanyak 71 responden. Dari data diatas menunjukkan bahwa sektor swasta merupakan pengguna layanan terbesar pelanggan SPAM Batam.

#### 4.2.2.2 Analisis Indeks Kepuasan Layanan

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017, maka untuk menilai kinerja pelayanan pada survei ini menggunakan indeks kepuasan layanan pada table 3.1.

##### 4.2.2.2.1 Persyaratan

**Tabel 4.21 Rata – rata Indeks Layanan Persyaratan**

| <b>No.</b>             | <b>Pertanyaan (Persyaratan)</b>                        | <b>Nilai Rata-Rata</b> |
|------------------------|--|------------------------|
| 1.                     | Kemudahan Persyaratan dalam Pendaftaran Pelanggan Baru | 3.29                   |
| 2.                     | Kemudahan Persyaratan dalam Pembayaran Tagihan         | 3.79                   |
| <b>Nilai Rata-Rata</b> |  | <b>3.54</b>            |
| <b>Nilai IKM</b>       |  | <b>88.59</b>           |
| <b>Kategori</b>        |  | <b>Sangat Baik</b>     |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dari hasil survei menunjukkan bahwa nilai rata-rata untuk unsur persyaratan sebesar 3,54 dan masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini berarti bahwa responden merasa persyaratan yang diperlukan baik untuk pendaftaran pelanggan baru maupun untuk pembayaran tagihan sangat mudah untuk dipenuhi.

Berikut adalah rincian jawaban responden berdasarkan kategori pada unsur Persyaratan:

- a. Sebanyak 67% responden menyatakan bahwa persyaratan yang diperlukan untuk pendaftaran pelanggan baru sangat mudah, 32% menyatakan mudah, sedangkan sisanya menyatakan kurang mudah. Hal ini karena Sebagian besar pelanggan mendaftar sebagai pelanggan melalui pihak ke-3, yaitu developer (pengembang perumahan). Terdapat 4 orang responden yang menyatakan pernah mendaftar sebagai pelanggan secara mandiri dikarenakan sebelumnya terjadi pemutusan. Tiga diantaranya menyatakan bahwa persyaratan pendaftaran relative mudah, sedangkan satu orang lainnya merasa kurang mudah dikarenakan harus melampirkan Akta Jual Beli.
- b. Terkait dengan dokumen persyaratan pendaftaran, terdapat masukan dari salah satu developer yang berpengalaman mendaftarkan customernya sebagai pelanggan SPAM. Responden ini berpendapat bahwa terdapat ketidakseragaman informasi dokumen persyaratan pendaftaran antara kantor pelayanan satu dengan lainnya.
- c. Sebanyak 80.5% pelanggan menyatakan bahwa dokumen persyaratan untuk membayar tagihan sangat mudah dipenuhi, 18.7% menyatakan mudah, sedangkan 0.8% menyatakan kurang mudah. Hal ini karena untuk melakukan pembayaran, pelanggan hanya perlu menyebutkan nomor pelanggan saja.

#### 4.2.2.2.2 Sistem Mekanisme dan Prosedur.

**Tabel 4.22 Indeks Layanan Sistem Mekanisme dan Prosedur**

| No.                    | Pertanyaan (Sistem Mekanisme dan Prosedur)                     | Nilai Rata-Rata  |
|------------------------|--|------------------|
| 1.                     | Kemudahan Cara mendapatkan Informasi tentang layanan Pelanggan | 3.41             |
| 2.                     | Kemudahan Cara mendaftar sebagai pelanggan baru                | 3.40             |
| 3                      | Kemudahan cara / prosedur pembayaran tagihan                   | 3.50             |
| <b>Nilai Rata-Rata</b> |  | <b>3.44</b>      |
| <b>Nilai IKM</b>       |  | <b>85.92</b>     |
| <b>Kategori</b>        |  | <b>Memuaskan</b> |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Untuk penilaian kinerja pelayanan pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur mempunyai nilai total sebesar 3,44 dan masuk dalam kategori baik. Ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan kemudahan prosedur pendaftaran dan pembayaran tagihan. Berdasarkan hasil survei, terdapat beberapa masukan dan apresiasi dari responden terkait kinerja pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur yaitu :

- a. Sebagian besar responden telah beberapa kali menggunakan layanan pendaftaran pelanggan baru melalui pihak ketiga, yaitu pengembang atau developer. Hanya terdapat Sebagian kecil pelanggan yang pernah mendapatkan layanan pendaftaran pelanggan baru secara langsung.
- b. Responden memberikan apresiasi atas prosedur pendaftaran pelanggan baru, maupun prosedur pembayaran tagihan yang cukup mudah dan tempat pembayaran yang accessible.
- c. Sebagian kecil responden mengeluhkan mengenai biaya administrasi pembayaran yang dikenakan di beberapa outlet pembayaran.
- d. Meskipun telah dilakukan edukasi oleh SPAM Batam mengenai cara pembayaran melalui ATM dan Mobile Banking, namun Sebagian pelanggan masih belum mengetahui cara / prosedurnya.

#### 4.2.2.2.3 Waktu Penyelesaian

**Tabel 4.23 Indeks Layanan Waktu Penyelesaian**

| No.                    | Pertanyaan (Waktu Penyelesaian)                                | Nilai Rata-Rata |
|------------------------|--|-----------------|
| 1.                     | Kecepatan waktu dalam memberikan layanan pendaftaran pelanggan | 3.14            |
| 2.                     | Kecepatan waktu dalam memberikan layanan pembayaran tagihan    | 3.57            |
| <b>Nilai Rata-Rata</b> |  | <b>3.35</b>     |
| <b>Nilai IKM</b>       |  | <b>83.87</b>    |
| <b>Kategori</b>        |  | <b>Baik</b>     |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan data hasil survei secara keseluruhan, unsur Waktu penyelesaian pelayanan masuk dalam kinerja baik, nilai rata-rata kepuasan masyarakat sebesar 3,35. Ini menunjukkan bahwa responden merasa puas atas kinerja pelayanan SPAM Batam terutama dalam hal penyelesaian waktu pendaftaran dan pembayaran. Adapun apresiasi yang diberikan responden dalam unsur waktu penyelesaian pelayanan adalah :

- a. Sebanyak 93% responden berpendapat bahwa waktu penyelesaian proses pendaftaran berada pada kategori cepat dan sangat cepat. Namun beberapa responden menyatakan kurang cepat karena proses pendaftaran memakan waktu kurang lebih 2 minggu. Sedangkan pihak developer / pengembang menyatakan bahwa terdapat ketidakseragaman lama proses pendaftaran pelanggan baru. Sebagian pengajuan bisa sangat cepat diselesaikan (1 minggu) namun pengajuan lain terkadang terjadi penundaan hingga 1 bulan.
- b. Sebanyak 98% menyatakan waktu penyelesaian proses pembayaran tagihan pada kategori sangat cepat dan cepat, baik melalui online / retail maupun kantor pelayanan. Responden juga mengapresiasi sistem antrian di kantor pelayanan yang tertib sehingga proses pembayaran dapat dilakukan dengan cepat.

#### 4.2.2.2.4 Biaya / Tarif

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, secara keseluruhan

variabel Biaya/Tarif memiliki kinerja yang kurang baik. Hal yang dirasakan responden antara lain :

**Tabel 4.24 Indeks Layanan Biaya / Tarif**

| No.                    | Pertanyaan (Waktu Penyelesaian)                                  | Nilai Rata-Rata    |
|------------------------|--|--------------------|
| 1.                     | Kewajaran Biaya / tarif layanan yang dibebankan kepada pelanggan | 3.06               |
| 2.                     | Kesesuaian Tagihan rekening dengan pemakaian air pelanggan       | 2.87               |
| <b>Nilai Rata-Rata</b> |  | <b>2.96</b>        |
| <b>Nilai IKM</b>       |  | <b>74.10</b>       |
| <b>Kategori</b>        |  | <b>Kurang Baik</b> |

Sumber: Data primer diolah, 2021

- a. Pada aspek kewajaran tarif / biaya, 85% responden menyatakan biaya yang dikenakan termasuk pada kategori murah, 10% menyatakan sangat murah, dan 8% menyatakan mahal dan sangat mahal. Sejumlah kecil responden ini berpendapat tarif yang dikenakan lebih mahal jika dibandingkan dengan kota lain, atau jika dibandingkan dengan tarif tahun lalu.
- b. Pada aspek kesesuaian tarif dengan pemakaian, 83% responden menyatakan sesuai dan sangat sesuai, dan 17% lainnya berpendapat bahwa terdapat ketidaksesuaian pemakaian dan tarif yang dikenakan. Responden menyatakan bahwa tarif cenderung berubah-ubah dan terkadang terjadi kenaikan yang signifikan padahal responden merasa pemakaian masih dalam batas wajar.
- c. Kenaikan tarif yang signifikan secara umum disebabkan oleh beberapa hal, antara lain terjadi kebocoran pipa, penghitungan meteran yang kurang akurat, ataupun memang terjadi peningkatan pemakaian yang tidak disadari oleh pelanggan. Rekomendasi yang dapat kami berikan pada poin ini antara lain:

Edukasi secara massif kepada masyarakat melalui media-media offline maupun online yang banyak digunakan oleh pelanggan. (berdasarkan hasil survey, website dan facebook) mengenai cara perhitungan tarif yang berlaku, disesuaikan dengan pemakaian

meteran.

Edukasi kepada masyarakat mengenai identifikasi kebocoran, ataupun penanganan awal yang harus dilakukan apabila memang telah teridentifikasi terjadi kebocoran. Edukasi ini dapat dilakukan melalui media social, maupun pada line customer care (front liner). Oleh karena itu, level front liner / customer care juga wajib memiliki pengetahuan dan pemahaman teknis yang baik mengenai hal ini.

Optimalisasi fitur simulasi perhitungan tarif yang ada pada aplikasi SPAM Batam. Oleh karena itu perlu sosialisasi mengenai ketersediaan aplikasi ini.

Responden juga mengeluhkan skema pembayaran pada pelanggan yang mengalami kebocoran pipa sehingga terjadi pembengkakan beban biaya. Dua orang responden yang mengalami pembengkakan biaya hanya diberikan skema pembayaran dua kali cicilan yang dinilai terlalu memberatkan. Oleh karena itu, perlu disusun prosedur baku mengenai skema pembayaran cicilan, disesuaikan dengan besaran biaya yang harus dikeluarkan pelanggan.

#### 4.2.2.2.5 Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan

**Tabel 4.25 Indeks Layanan Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan**

| No.                    | Pertanyaan (Produk Spesifikasi dan                    | Nilai Rata-Rata    |
|------------------------|---|--------------------|
| 1.                     | Kualitas Kejernihan Air                               | 2.96               |
| 2.                     | Kualitas Debit / Tekanan Air                          | 2.90               |
| 3.                     | Kontinuitas Pasokan Air (Kelangsungan Penyediaan Air) | 2.97               |
| <b>Nilai Rata-Rata</b> |   | <b>2.94</b>        |
| <b>Nilai IKM</b>       |   | <b>73.61</b>       |
| <b>Kategori</b>        |   | <b>Kurang Baik</b> |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, secara keseluruhan unsur Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan memiliki kinerja yang kurang baik. Hal yang dirasakan responden antara lain :

- a. Pada aspek Kualitas kejernihan air, 78% menyatakan kualitas kejernihan berada pada kategori baik dan sangat baik. Namun,

sebanyak 22% responden menyatakan kualitas kejernihan air berada pada kategori kurang dan tidak baik. Beberapa responden di Kecamatan Sei Beduk dan Batu Aji menyatakan terkadang air tercampur dengan lumpur dan lumut.

- b. Pada aspek kualitas debit / tekanan air, 72% responden menyatakan tekanan air berada pada kategori baik dan sangat baik. Namun, sebanyak 28% menyatakan debit / tekanan air berada pada kategori kurang dan tidak baik. Responden sering merasakan tekanan air yang sangat kecil terutama pada pagi dan siang hari.
- c. Pada aspek kontinuitas pasokan air, sebanyak 75% responden menilai aspek ini pada kategori baik dan sangat baik. Sedangkan 25% lainnya menilai pada kategori kurang baik dan tidak baik. Hal ini karena pasokan air tidak tersedia 24 jam. Bahkan beberapa daerah di Kecamatan Batu Aji, Sei Beduk, Batam Kota air hanya mengalir pada saat malam saja.
- d. Beberapa rekomendasi yang dapat kami berikan pada aspek ini antara lain:

Kontinuitas pasokan air telah menjadi permasalahan yang telah lama terjadi di Kota Batam. Meskipun banyak aspek teknis (sambungan pipa, ketersediaan air baku) dan non teknis (misalnya faktor geografis) yang menjadi alasan, namun continuous improvement tetap harus dilaksanakan mengingat air telah menjadi kebutuhan dasar masyarakat. Oleh karena itu diperlukan investasi jangka panjang untuk terus- menerus memperbaiki kualitas dan kuantitas pasokan air pada pelanggan.

Masyarakat mengapresiasi adanya info layanan pelanggan tentang pemberitahuan gangguan pasokan air dan rincian daerah-daerah yang terdampak. Namun, informasi ini terkadang terlambat diketahui pelanggan.

#### 4.2.2.2.6 Kompetensi Pelaksana

**Tabel 4.26 Indeks Layanan Kompetensi Pelaksana**

| No.                    | Pertanyaan (Kompetensi Pelaksana)                                | Nilai Rata-Rata |
|------------------------|--|-----------------|
| 1.                     | Kemampuan petugas dalam memahami prosedur pelayanan pelanggan    | 3.08            |
| 2.                     | Kemampuan petugas dalam memberikan solusi permasalahan pelanggan | 3.05            |
| <b>Nilai Rata-Rata</b> |  | <b>3.07</b>     |
| <b>Nilai IKM</b>       |  | <b>76.70</b>    |
| <b>Kategori</b>        |  | <b>Baik</b>     |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan survei yang dilakukan, kinerja pelayanan pada unsur Kompetensi pelaksana memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,07 dan masuk dalam kategori baik. Berikut adalah rincian jawaban responden pada unsur kompetensi pelaksana:

- a. Sebanyak 97% responden berpendapat bahwa petugas pelaksana telah memiliki pemahaman yang baik mengenai prosedur pelayanan pelanggan, sedangkan 3% responden menyatakan petugas kurang memiliki pemahaman tentang prosedur. Dua orang responden memberikan alasan bahwa petugas lapangan tidak memberikan jawaban yang memuaskan ketika ditanya mengenai prosedur pembayaran melalui mobile banking dan cara perhitungan tarif, dan hanya mengarahkan untuk menghubungi petugas pelayanan.
- b. Sebanyak 82% responden setuju bahwa petugas pelaksana mampu memberikan solusi mengenai permasalahan yang diajukan pelanggan. Namun, sebanyak 17% berpendapat bahwa petugas pelaksana kurang dapat menjawab permasalahan.

#### 4.2.2.2.7 Perilaku Pelaksana

**Tabel 4.27 Indeks Layanan Perilaku Pelaksana.**

| No.                    | Pertanyaan (Perilaku Pelaksana) | Nilai Rata-Rata |
|------------------------|---------------------------------|-----------------|
| 1.                     | Kesopanan Petugas               | 3.44            |
| 2.                     | Keramahan Petugas               | 3.51            |
| <b>Nilai Rata-Rata</b> |                                 | <b>3.48</b>     |
| <b>Nilai IKM</b>       |                                 | <b>86.92</b>    |
| <b>Kategori</b>        |                                 | <b>Baik</b>     |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Hasil survei menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pada unsur Perilaku pelaksana memiliki nilai rata-rata sebesar 3.48 dan masuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan rata-rata responden yang di survei puas akan kinerja pelayanan SPAM pada aspek perilaku petugas pelaksana. Adapun penilaian yang dikemukakan oleh responden adalah :

- a. Sebanyak 98% pelanggan berpendapat petugas pelaksana baik yang berada di lapangan maupun di kantor pelayanan memiliki sikap ramah dan sangat ramah, sedangkan pada aspek kesopanan, sebanyak 96% responden menilai petugas pada kategori sopan dan sangat sopan. Beberapa apresiasi yang dikemukakan oleh responden antara lain:

Responden merasa nyaman dengan penampilan petugas karena menggunakan seragam dan tanda pengenal.

Responden juga mengapresiasi petugas pencatat meter yang bersikap sopan dan ramah dalam kunjungannya kerumah – rumah pelanggan.

Responden mengapresiasi sikap empati dan kekeluargaan yang ditunjukkan oleh petugas di kantor pelayanan terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan.

#### 4.2.2.2.8 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

**Tabel 4.28 Indeks Layanan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan**

| No.                    | Pertanyaan (Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan) | Nilai Rata-Rata    |
|------------------------|---|--------------------|
| 1.                     | Kemudahan pengaduan layanan                         | 2.95               |
| 2.                     | Kecepatan penanganan pengaduan                      | 2.85               |
| 3.                     | Ketepatan Solusi yang diberikan petugas             | 2.96               |
| <b>Nilai Rata-Rata</b> |   | <b>2.92</b>        |
| <b>Nilai IKM</b>       |   | <b>73.10</b>       |
| <b>Kategori</b>        |   | <b>Kurang Baik</b> |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa rata-rata nilai pada unsur penanganan pengaduan Saran dan Masukan masuk dalam kategori kurang baik yaitu dengan nilai sebesar 2.92. Berikut adalah penilaian responden pada aspek layanan pengaduan Saran dan Masukan:

- a. Sebanyak 85% menilai baik dan sangat baik pada poin kemudahan pengaduan layanan. Namun, sebanyak 15% menyatakan sebaliknya. Hal-hal yang dirasakan oleh responden antara lain adalah pelanggan kesulitan untuk tersambung dengan customer care terutama diluar jam kerja. Salah satu responden menyatakan bahwa meskipun tersedia layanan live chat pada website, namun fitur ini tidak memberikan tanggapan pada pengaduan responden.
- b. Pada poin kecepatan penanganan aduan, sebanyak 81% responden berpendapat bahwa SPAM bersikap responsive dan cepat tanggap terhadap keluhan yang diajukan pelanggan. Sedangkan sisanya sebanyak 19% berpendapat sebaliknya. Hal ini karena lambatnya kunjungan lapangan petugas pelaksana apabila terdapat keluhan /aduan dari pelanggan. Sebagian besar responden menyebutkan memerlukan waktu dua hari hingga petugas terjun ke lapangan. Responden merasa standar waktu ini terlalu lama, mengingat kebutuhan air sangat mendesak.

- c. Pada aspek ketepatan solusi yang diberikan petugas, sebanyak 85% responden berpendapat bahwa petugas mampu memberikan solusi yang tepat. Namun, 15% sisanya berpendapat sebaliknya. Sebanyak 9 responden menyatakan bahwa petugas memberikan alasan-alasan yang kurang logis dan kurang dapat diterima oleh pelanggan. Misalnya, petugas beralasan minimnya kuantitas SDM di SPAM Batam, alasan penguapan air pada saat terjadi gangguan pasokan air, ketidakmampuan petugas memberikan arahan identifikasi kebocoran, jawaban yang cenderung bersifat normative (menampung laporan tanpa memberikan solusi awal), dan lain-lain.

#### 4.2.2.2.9 Sarana dan Prasarana

**Tabel 4.29 Indeks Layanan Sarana dan Prasarana**

| No.                | Pertanyaan (Sarana dan Prasarana)  | Nilai Rata-Rata |
|--------------------|------------------------------------|-----------------|
| 1.                 | Kualitas akurasi meteran air       | 3.26            |
| 2.                 | Daya tahan meteran air             | 3.38            |
| 3.                 | Kualitas sarana pembayaran tagihan | 3.56            |
| <b>Nilai Rata-</b> |                                    | <b>3.40</b>     |
| <b>Nilai</b>       |                                    | <b>84.97</b>    |
| <b>Kate</b>        |                                    | <b>Baik</b>     |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Secara keseluruhan, responden merasa puas pada aspek kinerja layanan sarana dan prasarana. Aspek ini menghasilkan rata-rata kepuasan sebesar 3.40 atau berada pada kategori baik. Beberapa hal yang dirasakan oleh responden antara lain:

- a. Pada aspek kualitas akurasi meteran air, sebanyak 93% responden berpendapat meteran air memiliki akurasi yang baik dan sangat baik. Sedangkan sisanya yaitu 7% merasa bahwa meteran yang ada memiliki akurasi yang kurang baik. Lima responden menyatakan bahwa meteran yang ada saat ini hanya menarik angin pada saat-saat tertentu, yang akan berpengaruh pada perhitungan pemakaian air meskipun tidak ada pasokan air yang mengalir.
- b. Pada aspek daya tahan meteran air, sebanyak 97% responden menilai baik dan sangat baik. Responden juga mengapresiasi adanya

pergantian meteran air yang dilakukan beberapa waktu terakhir, serta pengecekan rutin yang dilakukan petugas pencatat. Pelanggan yakin bahwa SPAM Batam berkomitmen dalam menjaga kualitas meteran air sebagai sarana prasarana yang penting dalam perhitungan pemakaian air.

- c. Sebanyak 99% responden berpendapat bahwa sarana pembayaran tagihan yang tersedia saat ini telah memadai. Pelanggan mengapresiasi akan beragam pilihan sarana pembayaran yang disediakan. Sebanyak satu orang responden menyatakan kurang memadai.

### 4.2.3 Badan Usaha Pelabuhan BP Batam

#### 4.2.3.1 Analisis Deskriptif Responden

Pada analisis deskripsi responden berisikan data-data demografi dari responden yang terdiri dari: Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan terakhir, pekerjaan

##### 4.2.3.1.1 Jenis Kelamin Responden.

**Tabel 4.30 Data Jenis Kelamin Responden**

| Jenis Kelamin | Pelabuhan Domestik Telaga Punggur | Pelabuhan Domestik Sekupang | Kantor Pelayanan dan Kargo | Total | %      |
|---------------|-----------------------------------|-----------------------------|----------------------------|-------|--------|
| Laki-laki     | 80                                | 103                         | 15                         | 198   | 54,25% |
| Perempuan     | 95                                | 72                          | 0                          | 167   | 45,75% |
| <b>Total</b>  | 175                               | 175                         | 15                         | 365   | 100%   |

Sumber: Data primer diolah sendiri, 2021

Berdasarkan jenis kelamin mayoritas pengguna jasa di Kantor Pelabuhan Laut BP Batam adalah laki-laki yang berjumlah 198 responden atau 54,25%.

#### 4.2.3.1.2 Usia Responden

Tabel 4.31 Data Usia Responden

| Usia         | Pelabuhan Domestik Telaga Punggur | Pelabuhan Domestik Sekupang | Kantor Pelayanan dan Kargo | Total | %      |
|--------------|-----------------------------------|-----------------------------|----------------------------|-------|--------|
| <18 tahun    | 2                                 | 3                           | 0                          | 5     | 1,37%  |
| 18-24 tahun  | 67                                | 65                          | 7                          | 139   | 38,08% |
| 25-32 tahun  | 34                                | 30                          | 1                          | 65    | 17,81% |
| 33-45        | 38                                | 40                          | 1                          | 79    | 21,64% |
| >45 tahun    | 34                                | 37                          | 6                          | 77    | 21,10% |
| <b>Total</b> | 175                               | 175                         | 15                         | 365   | 100%   |

Sumber: Data primer diolah sendiri, 2021

Berdasarkan rentang usia mayoritas pengguna jasa yang datang ke Kantor Pelayanan Pelabuhan Laut BP Batam berusia 18-24 tahun sebanyak 139 orang (38,08%), diikuti dengan rentang usia 35-45 tahun sebanyak 79 orang (21,64%), rentang usia >45 tahun (21,10%), usia 25-32 tahun sebesar 17,81% serta usia < 18 tahun (1,37%). Dari data usia responden dapat dinilai bahwa keseluruhan responden berada diusia yang produktif (15-64 tahun, menurut BPS (2020)).

#### 3.1.3 Pekerjaan Responden

Tabel 4.32  
Data pekerjaan Responden

| Pekerjaan         | Pelabuhan Domestik Telaga Punggur | Pelabuhan Domestik Sekupang | Kantor Pelayanan dan Kargo | Total | %      |
|-------------------|-----------------------------------|-----------------------------|----------------------------|-------|--------|
| Pelajar/Mahasiswa | 25                                | 29                          |                            | 54    | 14,79% |
| Karyawan          | 98                                | 90                          | 14                         | 202   | 55,34% |
| Manajerial        | 2                                 | 3                           |                            | 5     | 1,37%  |
| Wirausaha         | 5                                 | 14                          | 1                          | 20    | 5,48%  |
| Ibu Rumah Tangga  | 45                                | 39                          |                            | 84    | 23,01% |
| <b>Total</b>      | 175                               | 175                         | 15                         | 365   | 100%   |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan kepada responden di tiga tempat Kantor Pelayanan Pelabuhan Laut BP Batam, mayoritas memiliki pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 202 orang (55,34%), diikuti responden ibu rumah tangga sebanyak 110 responden (27,36%) dan pelajar/mahasiswa sebanyak 14,79%. Dari data di atas menunjukkan bahwa karyawan, ibu rumah tangga dan pelajar/mahasiswa (97,49%) merupakan pengguna jasa terbesar di Kantor Pelabuhan Laut BP Batam.

### 3.1.4 Media Memperoleh Informasi dan Layanan

Berdasarkan hasil survey, dalam mendapatkan informasi dan layanan, rata-rata responden mendapatkannya dari teman/kerabat sebesar 47,76%, diikuti dengan media sosial sebesar 27,36% dan 20,15% melalui petugas pelayanan, sisanya lain-lain.

Tabel 4.33  
Media dalam memperoleh informasi dan layanan

| Media             | Pelabuhan Domestik Telaga Punggur | Pelabuhan Domestik Sekupang | Kantor Pelayanan dan Kargo | Total | %      |
|-------------------|-----------------------------------|-----------------------------|----------------------------|-------|--------|
| petugas pelayanan | 123                               | 74                          | 2                          | 199   | 20,15% |
| kerabat/teman     | 20                                | 49                          |                            | 69    | 47,76% |
| media massa       |                                   |                             |                            | 0     | 3,48%  |
| media sosial      | 31                                | 32                          | 5                          | 68    | 27,36% |
| Website           |                                   |                             | 8                          | 8     |        |
| Lainnya           | 1                                 | 20                          | 0                          | 21    | 1,24%  |
| <b>Total</b>      | 175                               | 175                         | 15                         | 365   | 100%   |

Sumber: Data primer diolah, 2021

### 3.2 Analisis Indeks Kepuasan Layanan

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017, maka untuk menilai kinerja pelayanan pada survei ini menggunakan indeks kepuasan layanan sebagai

berikut:

Tabel 4.34 Indeks Kepuasan Layanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval  | Kinerja Pelayanan |
|----------------|-----------------|-------------------|
| 1              | 1,0000 – 2,5996 | Tidak baik (TB)   |
| 2              | 2,6000 – 3,0640 | Kurang baik (KB)  |
| 3              | 3,0644 – 3,5320 | Baik (B)          |
| 4              | 3,5324 – 4,0000 | Sangat baik (SB)  |

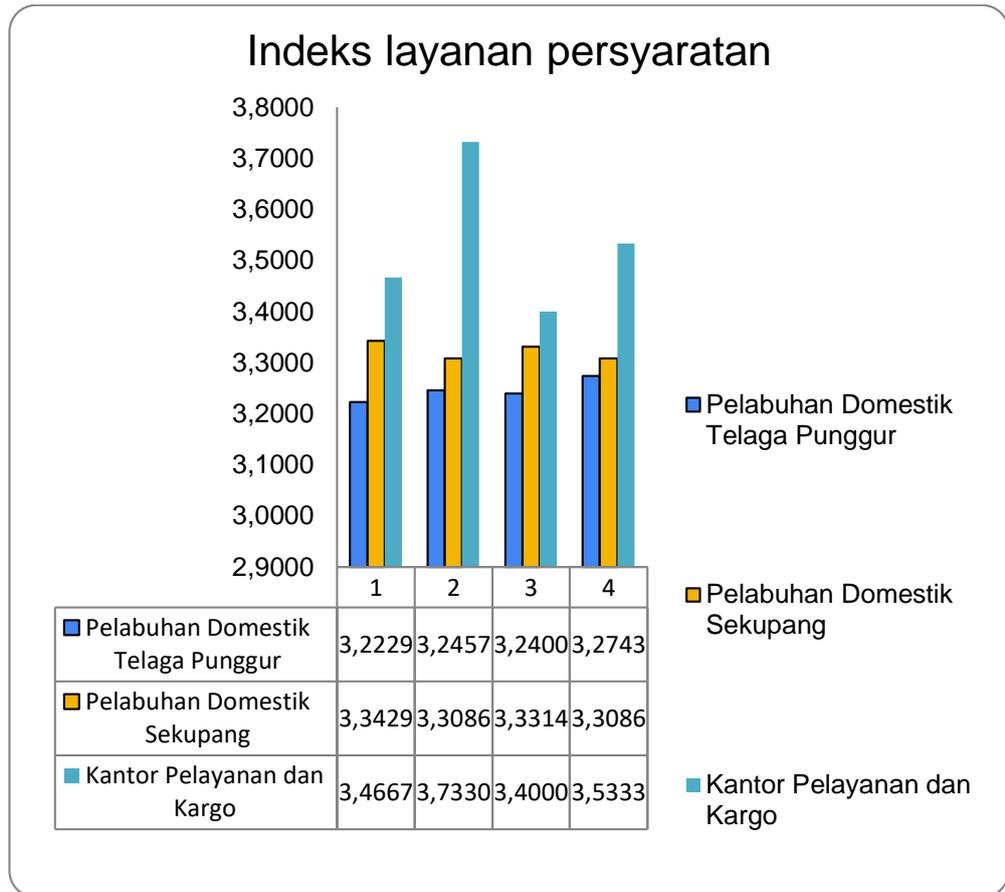
Sumber: Permen Pan dan RB no 14 tahun 2017

### 3.2.1 Persyaratan

Tabel 4.35  
Indeks Layanan Persyaratan

| No               | Pernyataan  | Pelabuhan Domestik Telaga Punggur |          | Pelabuhan Domestik Sekupang |          | Kantor Pelayanan dan Kargo |          | Rata-Rata |          |
|------------------|---|-----------------------------------|----------|-----------------------------|----------|----------------------------|----------|-----------|----------|
|                  |   | Nilai                             | Kategori | Nilai                       | Kategori | Nilai                      | Kategori | Nilai     | Kategori |
| 1                | Saya merasa persyaratan mengajukan permohonan jasa kepelabuhan laut jelas                   | 3,2229                            | B        | 3,3429                      | B        | 3,4667                     | B        | 3,3442    | B        |
| 2                | Saya merasa mudah dalam mengisi data-data untuk memperoleh layanan pelabuhan laut           | 3,2457                            | B        | 3,3086                      | B        | 3,7330                     | SB       | 3,4291    | B        |
| 3                | Saya merasa syarat yang diminta relevan dengan permohonan saat akan mengurus jasa pelabuhan | 3,2400                            | B        | 3,3314                      | B        | 3,4000                     | B        | 3,3238    | B        |
| 4                | Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan Pelayanan                            | 3,2743                            | B        | 3,3086                      | B        | 3,5333                     | SB       | 3,3721    | B        |
| <b>Rata-Rata</b> |   | 3,2533                            | B        | 3,3162                      | B        | 3,5554                     | SB       | 3,3750    | B        |

Sumber: Data primer diolah, 2021



Gambar 4.1 Indeks Layanan Persyaratan

Nilai rata-rata kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 3,3750 dan masuk dalam kategori baik. Nilai kepuasan tertinggi ada di Kantor pelayanan dan kargo dengan nilai 3,5554, diikuti oleh kantor pelabuhan terminal Sekupang dengan nilai 3,3162. Untuk pelabuhan domestik Telaga Punggur mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,2533. Adapun yang menjadi apresiasi dari responden terhadap variabel persyaratan adalah:

- a. Responden merasa mudah untuk mendapatkan informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan di Pelabuhan Domestik Telaga Punggur, Pelabuhan Domestik Sekupang, dan sangat mudah untuk mendapatkan informasi di Kantor Pelayanan dan Kargo.

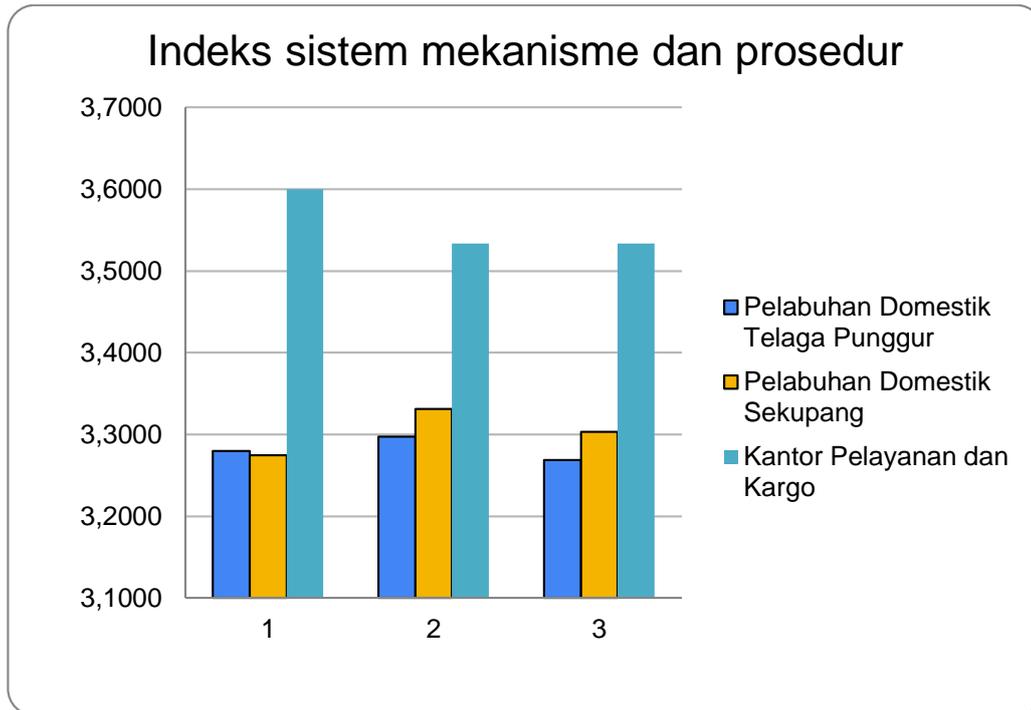
- b. Dalam masa pandemic covid19, dampak perubahan dengan sistem online terutama untuk pengguna jasa Kantor pelayanan dan kargo, responden merasakan manfaat yaitu sangat dimudahkan dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan untuk mengurus perizinan, Sesuai dengan implementasinya, kantor Pelabuhan Laut BP Batam telah menerapkan sistem *online administration* sehingga memberikan kemudahan bagi responden dalam memenuhi persyaratan perizinan.
- c. Setiap unsur pelayanan yang ada di masing-masing unit mampu memberikan pelayanan kepada responden apabila responden membutuhkan penjelasan persyaratan yang lebih terperinci, terutama di Kantor pelayanan dan kargo . Penilaian baik dari responden kepada layanan di dua unit Pelabuhan Laut BP Batam dan penilaian sangat baik di Kantor pelayanan dan kargo.
- d. Penilaian baik dari responden juga dikarenakan kemudahan yang dirasakan responden atas bantuan dari petugas dalam mengisi formulir perizinan atau formulir pembelian tiket pelayaran.

### 3.2.2 Sistem Mekanisme dan Prosedur.

Tabel 4.36  
Indeks Layanan Sistem Mekanisme dan Prosedur

| No               | Pernyataan   | Pelabuhan Domestik Telaga Punggur |   | Pelabuhan Domestik Sekupang |   | Kantor Pelayanan dan Kargo |    | Rata-Rata |   |
|------------------|--|-----------------------------------|---|-----------------------------|---|----------------------------|----|-----------|---|
|                  |  |                                   |   |                             |   |                            |    |           |   |
| 1                | Saya merasa mudah untuk mendapatkan informasi tentang peraturan layanan kepelabuhan. | 3,2800                            | B | 3,2743                      | B | 3,6000                     | SB | 3,3848    | B |
| 2                | Saya merasa langsung dilayani sesuai urutan.   | 3,2971                            | B | 3,3314                      | B | 3,5333                     | SB | 3,3873    | B |
| 3                | Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur Pelayanan di Pelabuhan Batam  | 3,2686                            | B | 3,3029                      | B | 3,5333                     | SB | 3,3683    | B |
| <b>Rata-Rata</b> |  | 3,2819                            | B | 3,3029                      | B | 3,5555                     | SB | 3,3801    | B |

Sumber: Data primer diolah, 2021



Gambar 4.2 Indeks sistem, mekanisme dan prosedur

Untuk penilaian variabel sistem, mekanisme dan prosedur mempunyai nilai total sebesar 3,3801 dan masuk dalam kategori baik. Nilai kepuasan tertinggi ada di Kantor pelayanan dan kargo dengan nilai 3,5555, diikuti oleh kantor pelabuhan terminal Sekupang dengan nilai 3,3029. Untuk pelabuhan domestik Telaga Punggur mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,2819. Berdasarkan hasil survei, terdapat beberapa masukan dan apresiasi dari masyarakat terkait kinerja variabel Sistem, mekanisme dan prosedur yaitu :

- a. Di dalam unit pelayanan di Kantor Pelabuhan Laut BP Batam, responden merasakan kemudahan dalam mendapatkan informasi mengenai prosedur, langsung dilayani sesuai urutan dan pemahaman mengenai prosedur pelayanan karena telah menerapkan sistem *online administration* dan secara umum masuk dalam kategori sangat baik untuk Kantor pelayanan dan

kargo. Namun masyarakat mengeluh mengenai pelayanan kapal yang datang sampai berangkat, prosesnya sangat panjang dan bolak balik. Selain itu untuk approved faktur lunas responden merasa kadang disengaja oleh petugas disisakan satu tidak diproses. Masyarakat juga mengalami respon yang agak lambat terutama di hari Sabtu pada saat mereka mengirim pesan melalui whats apps group.

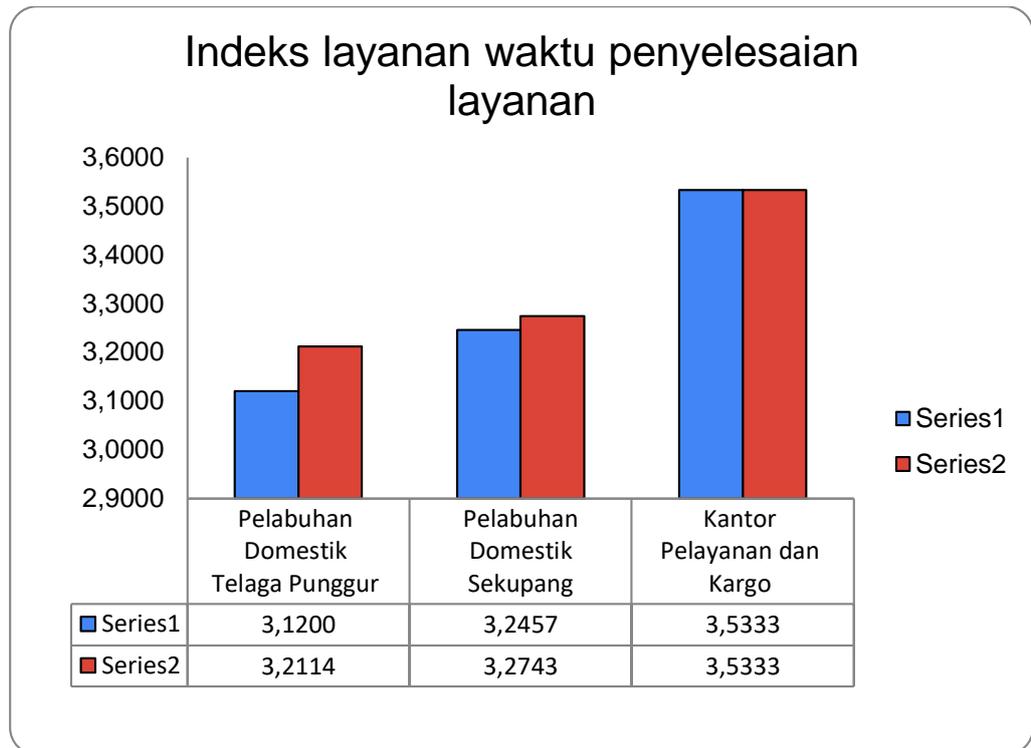
- b. Pelayanan pada unit Pelabuhan penumpang domestik Telaga Punggur dan Sekupang secara umum masuk dalam kategori tingkat pelayanan baik, karena masyarakat tidak dibebani prosedur yang rumit untuk mendapatkan pelayanan ini. Hal ini karena prosedur dalam menggunakan jasa angkutan laut lebih mudah karena 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 hingga masuk ke kapal).

### 3.2.3 Waktu Penyelesaian Pelayanan

Tabel 4.37  
Indeks Layanan Waktu Penyelesaian Pelayanan

| No               | Pernyataan                                  | Pelabuhan Domestik Telaga Punggur |   | Pelabuhan Domestik Sekupang Kantor Pelayanan dan Kargo |   |        |    | Rata-Rata |   |
|------------------|---|-----------------------------------|---|--|---|--------|----|-----------|---|
|                  |   |                                   |   |  |   |        |    |           |   |
| 1                | Saya merasa jam pelayanan jelas             | 3,1200                            | B | 3,2457   | B | 3.5333 | SB | 3,2997    | B |
| 2                | Saya merasa waktu memproses pelayanan cepat | 3,2114                            | B | 3,2743   | B | 3.5333 | SB | 3,3397    | B |
| <b>Rata-Rata</b> |   | 3,1657                            | B | 3,2600   | B | 3,5333 | SB | 3,3197    | B |

Sumber: Data primer diolah, 2021



Gambar 4.3. Indeks waktu penyelesaian layanan

Berdasarkan data hasil survei secara total, variabel waktu penyelesaian pelayanan masuk dalam kinerja baik, nilai rata-rata kepuasan masyarakat sebesar 3,33297. Nilai kepuasan tertinggi ada di Kantor pelayanan dan kargo dengan nilai 3,333, diikuti oleh kantor pelabuhan terminal Sekupang dengan nilai 3,2600. Untuk pelabuhan domestik Telaga Punggur mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,1657. Masyarakat mengapresiasi kinerja pelayanan seperti:

- a. Jam kerja (jam pelayanan) petugas yang ada pada Pelabuhan Domestik Telaga Punggur, Pelabuhan Domestik Sekupang dan Kantor pelayanan dan kargo, sudah baik. Namun ada masukan dari responden untuk kantor pelayanan dan kargo agar dibuat timer oleh petugas untuk pengajuan perijinan sehingga mereka tidak bolak balik, karena petugas masih melayani yang lain.
- b. Pelayanan dua shift pada Kantor pelayanan dan kargo dan tetap

beroperasinya pelayanan dihari sabtu mendapatkan penilaian baik dari pengguna jasa. Karena hal di atas merupakan salah satu wujud nyata pelayanan prima yang diberikan Kantor pelayanan dan kargo guna mempercepat waktu penyelesaian pelayanan.

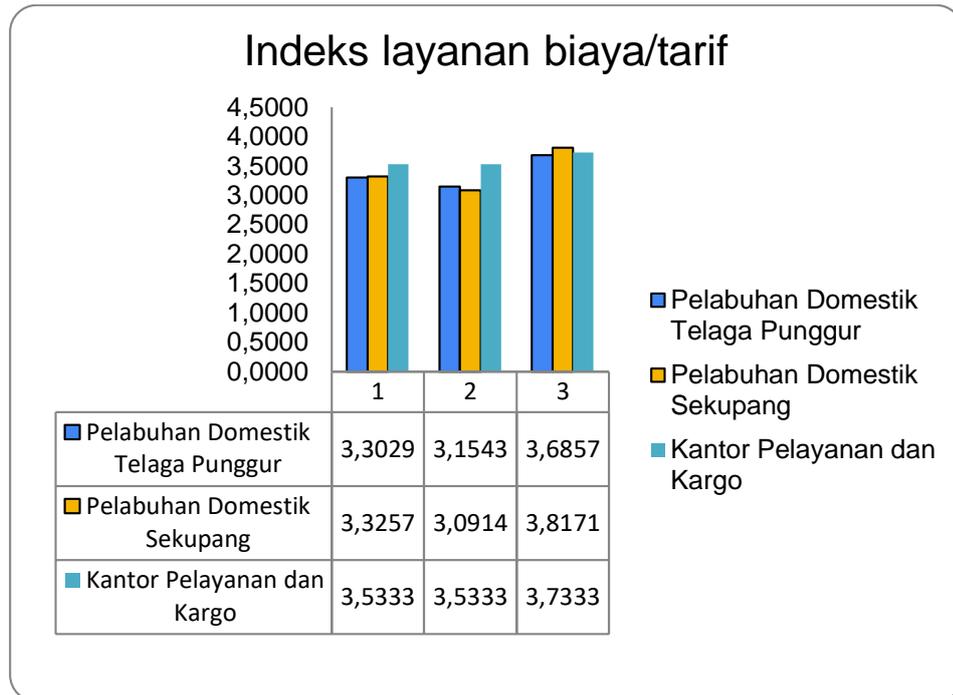
- c. Pelayanan di pelabuhan penumpang domestik Telaga Punggur dan Sekupang mendapatkan beberapa masukan dari responden. Beberapa responden mengeluhkan mengenai jadwal keberangkatan kapal yang tidak tepat waktu, sehingga kepuasan masyarakat menjadi turun.
- d. Beberapa responden mengeluhkan keterlambatan pelayanan pada *counter* tiket pada waktu pagi hari untuk pelabuhan domestik Telaga Punggur dan Sekupang. Keterlambatan berupa belum bukanya *counter* pelayanan tiket atau belum datangnya petugas *counter* tiket.

### 3.2.4 Biaya / Tarif

Tabel 4.38  
Indeks Layanan Biaya / Tarif

| No               | Pernyataan  | Pelabuhan Domestik Telaga Punggur |          | Pelabuhan Domestik Sekupang |          | Kantor Pelayanan dan Kargo |           | Rata-Rata     |    |
|------------------|---|-----------------------------------|----------|-----------------------------|----------|----------------------------|-----------|---------------|----|
|                  |   |                                   |          |                             |          |                            |           |               |    |
| 1                | Saya merasa mudah dalam melakukan pembayaran                                      | 3,3029                            | B        | 3,3257                      | B        | 3,5333                     | SB        | 3,3873        | B  |
| 2                | Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya yang dibebankan pada Pelayanan | 3,1543                            | B        | 3,0914                      | B        | 3,5333                     | SB        | 3,2597        | B  |
| 3                | Saya menjumpai adanya pungutan liar (Pungli) di luar biaya/tarif yang ditetapkan  | 3,6857                            | B        | 3,8171                      | B        | 3,7333                     | SB        | 3,7454        | SB |
| <b>Rata-Rata</b> |   | <b>3,3810</b>                     | <b>B</b> | <b>3,4114</b>               | <b>B</b> | <b>3,600</b>               | <b>SB</b> | <b>3,4641</b> |    |

Sumber: Data primer diolah, 2021



Gambar 4.4 Indeks layanan biaya/tarif

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, secara keseluruhan variabel Biaya/tarif memiliki kinerja yang Baik dengan nilai rata-rata 3,4641. Nilai kepuasan tertinggi ada di Kantor pelayanan dan kargo dengan nilai 3,600, diikuti oleh kantor pelabuhan terminal Sekupang dengan nilai 3,4114. Untuk pelabuhan domestik Telaga Punggur mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,3810. Hal positif yang dirasakan pengguna jasa antara lain:

- a. Dengan berlakunya sistem *online administration* atas pembayaran jasa pelayanan di Kantor Pelabuhan Laut BP Batam memberikan kepercayaan masyarakat bahwa biaya yang dikenakan lebih transparan. Namun untuk Kantor pelayanan dan kargo, ada keluhan mengenai pembayaran yang harus mengikuti alur yang panjang, sehingga perlu direview lagi dan dipangkas birokrasinya.
- b. Kantor pelayanan dan kargo menyediakan layanan perbankan sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus pembayaran. Selain itu ada

keluhan untuk masalah tagihan yang tidak sesuai perka seperti tagihan alat crane yang beroperasi 24 jam ditagih 1 bulan full.

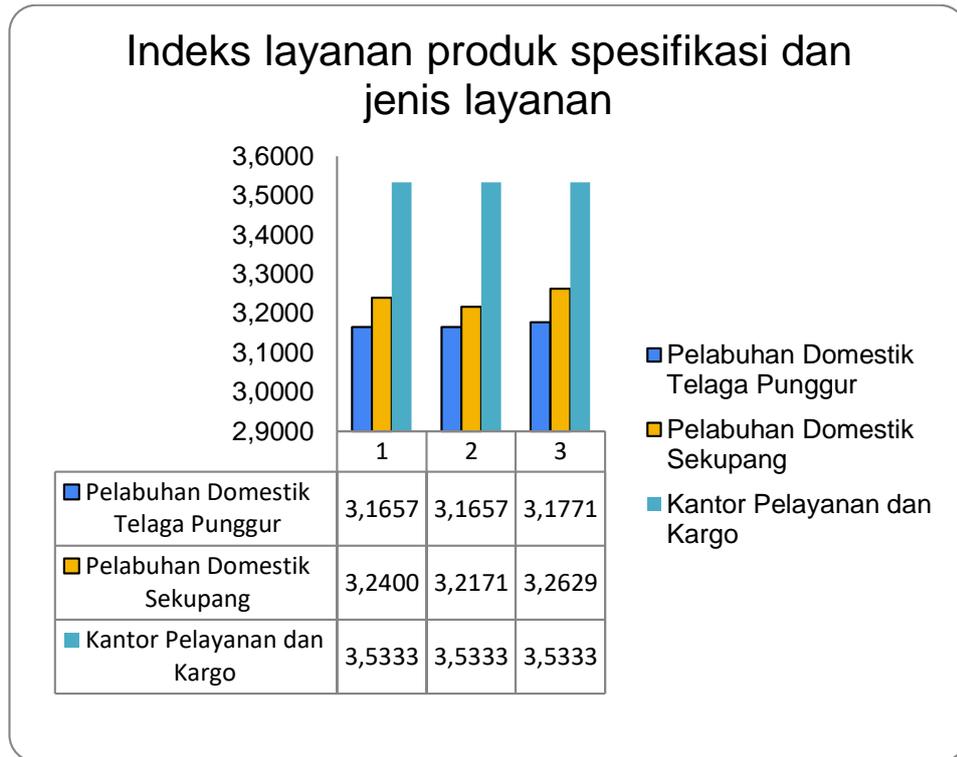
- c. Tarif pajak Pelabuhan domestik Telaga Punggur dan Sekupang dirasa cukup realistis oleh masyarakat dan masyarakat sangat mengharapkan biaya ini tidak mengalami kenaikan.
- d. Soal pungutan liar tidak dijumpai secara kasat mata, namun responden di Kantor pelayanan dan kargo, merasa kalau petugas dikasih tips/ uang terima kasih, maka urusannya jadi lancar dan cepat. Demikian juga untuk pelabuhan domestik Sekupang, ada responden yang menganggap ada oknum yang bermain untuk melewati penumpang padahal tidak memenuhi syarat, terutama di masa pandemi.
- e. Masyarakat mengharapkan pada pengelola pelabuhan domestik Telaga Punggur dan Sekupang untuk dapat memberikan informasi online terkait dengan biaya tiket ferry.

### 3.2.5 Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan

Tabel 4.39  
Indeks Layanan Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan

| No               | Pernyataan   | Pelabuhan Domestik Telaga Punggur |          | Pelabuhan Domestik Sekupang |          | Kantor Pelayanan dan Kargo |           | Rata-Rata     |           |
|------------------|--|-----------------------------------|----------|-----------------------------|----------|----------------------------|-----------|---------------|-----------|
|                  |  |                                   |          |                             |          |                            |           |               |           |
| 1                | Saya mudah dalam mendapatkan informasi tentang jenis-jenis pelayanan   | 3,1657                            | B        | 3,2400                      | B        | 3,5333                     | B         | 3,3130        | B         |
| 2                | Saya merasa jenis layanan sudah lengkap  | 3,1657                            | B        | 3,2171                      | B        | 3,5333                     | SB        | 3,054         | B         |
| 3                | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan | 3,1771                            | B        | 3,2629                      | B        | 3,5333                     | SB        | 3,3244        | B         |
| <b>Rata-Rata</b> |  | <b>3,1695</b>                     | <b>B</b> | <b>3,2400</b>               | <b>B</b> | <b>3,5333</b>              | <b>SB</b> | <b>3,3143</b> | <b>3B</b> |

Sumber: Data primer diolah, 2021



Gambar 4.5 Indeks produk spesifikasi dan jenis layanan

Hasil survei menunjukkan variabel produk spesifikasi dan jenis layanan memiliki nilai rata-rata 3,3143 dan masuk dalam kategori baik. Nilai kepuasan tertinggi ada di Kantor pelayanan dan kargo dengan nilai 3,5333, diikuti oleh kantor pelabuhan terminal Sekupang dengan nilai 3,2400. Untuk pelabuhan domestik Telaga Punggur mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,1695. Nilai positif yang diberikan oleh masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Penggunaan jasa di Kantor pelayanan dan kargo merasakan kemudahan dalam mengakses jenis-jenis layanan yang ada. Hal ini karena dampak positif dari penggunaan sistem *online administration* yang dilakukan oleh Kantor pelayanan dan kargo.
- b. Jenis layanan yang ada di Kantor pelayanan dan kargo sudah cukup lengkap dan membantu kemudahan usaha pengguna jasa, namun untuk

pengajuan registrasi kapal baru, responden meminta dionlinekan atau melalui pengajuan bsims ( business system information) dan respon yang lambat dari petugas untuk approved awal kegiatan diperbaiki.

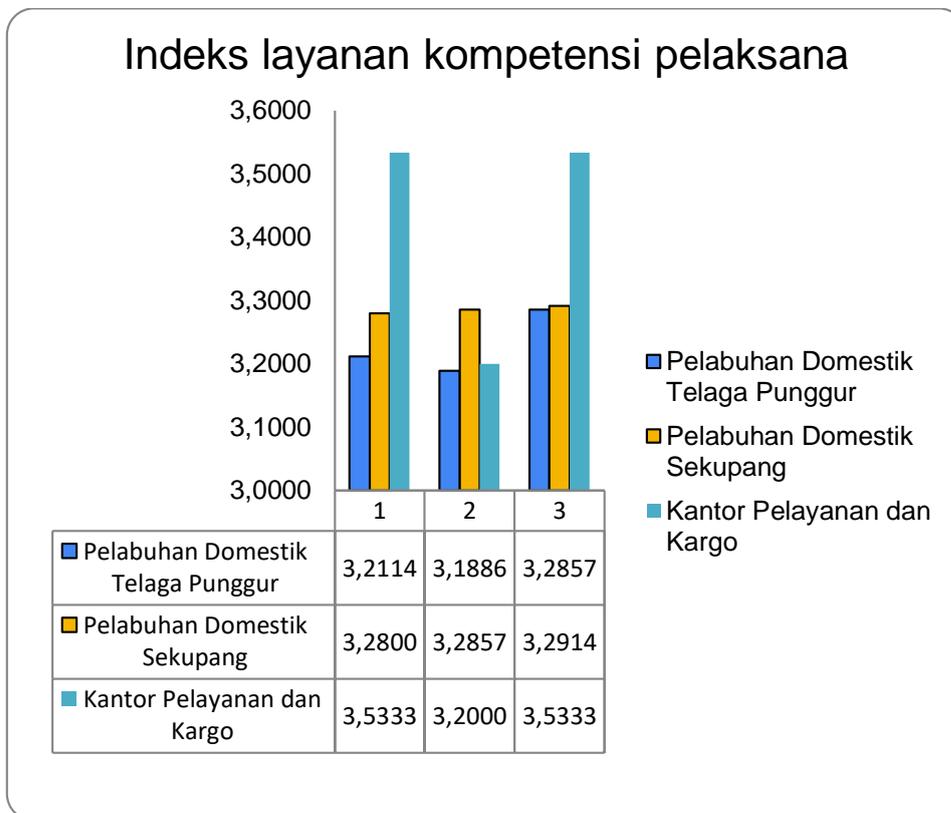
- c. Akses informasi mengenai pelayanan tiket di pelabuhan domestik Telaga Punggur dan Sekupang masih kurang baik, hal ini dikarenakan jenis-jenis pelayanan masih belum dijangkau dengan mudah informasinya oleh masyarakat, bahkan masyarakat tidak mengetahui informasi tentang harga tiket yang di papan pengumuman/billboard.
- d. Informasi mengenai spesifikasi produk dan layanan belum dianggap baik dan belum terpublikasi dengan merata di pelabuhan domestik Telaga Punggur, dan Sekupang.

### 3.2.6 Kompetensi Pelaksanaan

**Tabel 4.40 Indeks Layanan Kompetensi Pelaksanaan**

| No               | Pernyataan   | Pelabuhan Domestik Telaga Punggur |          | Pelabuhan Domestik Sekupang |          | Kantor Pelayanan dan Kargo |          | Rata-Rata     |          |
|------------------|--|-----------------------------------|----------|-----------------------------|----------|----------------------------|----------|---------------|----------|
|                  |  |                                   |          |                             |          |                            |          |               |          |
| 1                | Saya merasa puas dengan kemampuan dan keahlian petugas dalam memberikan solusi                 | 3,2114                            | B        | 3,2800                      | B        | 3,5333                     | SB       | 3,3416        | B        |
| 2                | Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberi layanan          | 3,1886                            | B        | 3,2857                      | B        | 3,2000                     | B        | 3,2248        | B        |
| 3                | Bagaimana pendapat anda mengenai kemampuan petugas Pelabuhan dalam memahami prosedur pelayanan | 3,2857                            | B        | 3,2914                      | B        | 3,5333                     | B        | 3,3701        | B        |
| <b>Rata-Rata</b> |  | <b>3,2286</b>                     | <b>B</b> | <b>3,2857</b>               | <b>B</b> | <b>3,4222</b>              | <b>B</b> | <b>3,3122</b> | <b>B</b> |

Sumber: Data primer diolah, 2021



Gambar 4.6 Indeks kompetensi pelaksana

Berdasarkan survei yang dilakukan variabel kompetensi pelaksana memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,3122 dan masuk dalam kategori baik. Nilai kepuasan tertinggi ada di Kantor pelayanan dan kargo dengan nilai 3,4222, diikuti oleh kantor pelabuhan terminal Sekupang dengan nilai 3,2857. Untuk pelabuhan domestik Telaga Punggur mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,2286. Adapun alasan responden dalam memberikan nilai ini adalah sebagai berikut:

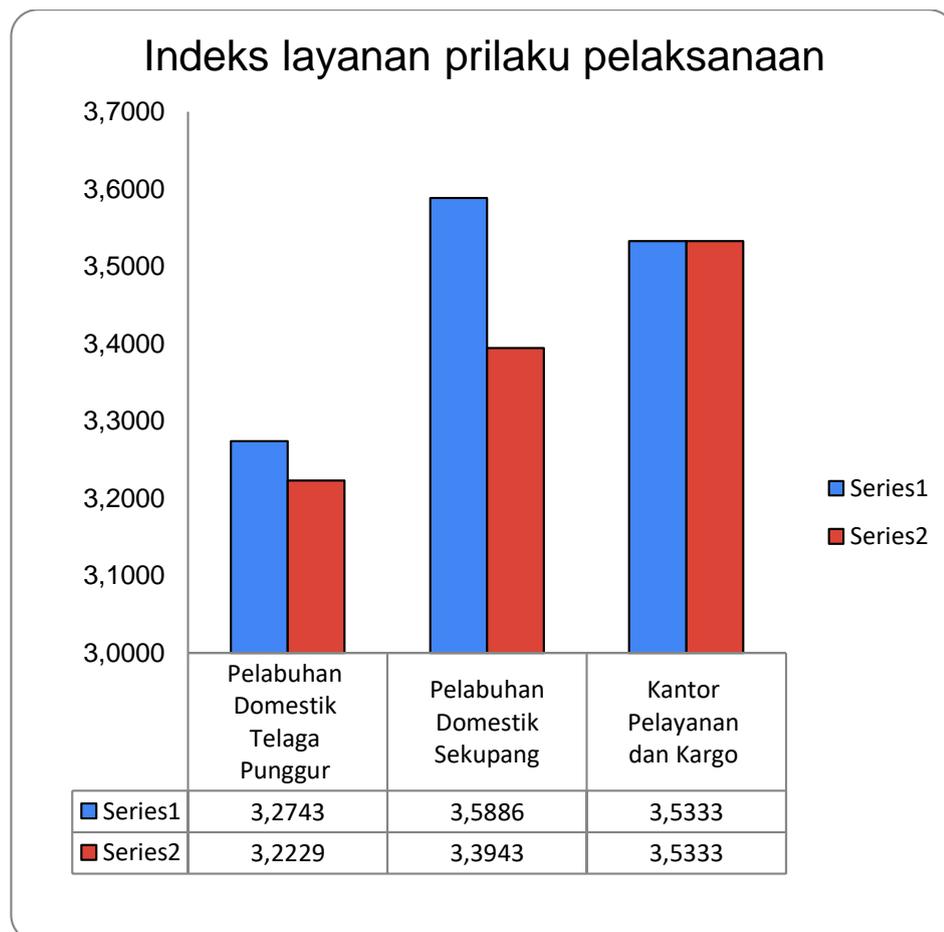
4. Perbedaan antara kemampuan petugas yang satu dengan petugas yang lainnya sehingga responden merasa bahwa ada petugas yang masih belum memahami mengenai perizinan yang diurus oleh responden. Hal ini dikarenakan petugas masih sering bertanya kepada petugas lainnya, bahkan tidak ada solusi dari petugas, harus atasn mereka yang menyelesaikan masalah khususnya yang dialami oleh responden di Kantor pelayanan dan kargo.
5. Kompetensi pelaksana pelayanan di Pelabuhan Domestik Telaga punggur dan Sekupang, masuk dalam kategori baik. Kantor Pelayanan dan Kargo , masuk dalam kategori sangat 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.

### 3.2.7 Perilaku Pelaksanaan

Tabel 4.41  
Indeks Layanan Perilaku Pelaksanaan

| No               | Pernyataan   | Pelabuhan Domestik Telaga Punggur |   | Pelabuhan Domestik Sekupang |    | Kantor Pelayanan dan Kargo |    | Rata-Rata |    |
|------------------|--|-----------------------------------|---|-----------------------------|----|----------------------------|----|-----------|----|
|                  |  |                                   |   |                             |    |                            |    |           |    |
| 1                | Saya merasa nyaman dengan penampilan petugas   | 3,2743                            | B | 3,5886                      | SB | 3,5333                     | SB | 3.4654    | SB |
| 2                | Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dalam Pelayanan | 3,2229                            | B | 3,3943                      | B  | 3,5333                     | SB | 3.3835    | B  |
| <b>Rata-Rata</b> |  | 3,2486                            | B | 3,4915                      | B  | 3,5333                     | SB | 3,4244    | B  |

Sumber: Data primer diolah, 2021



Gambar 4.7 Indeks layanan perilaku pelaksanaan

Hasil survei menunjukkan bahwa variabel perilaku pelaksanaan masuk dalam kategori baik,

dengan nilai rata-rata sebesar 3,4244 Nilai kepuasan tertinggi ada di Kantor pelayanan dan kargo dengan nilai 3,5333, diikuti oleh kantor pelabuhan terminal Sekupang dengan nilai 3,4915. Untuk pelabuhan domestik Telaga Punggur mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,2486. Masyarakat memberikan nilai positif mengenai penampilan petugas yang selalu menggunakan pakaian yang bersih sehingga membuat nyaman pengguna jasa dalam mengurus perizinan. Namun ada beberapa masukan dari responden untuk pembenahan pelayanan seperti:

- a. Petugas pada Pelabuhan Domestik Telaga Punggur dan Pelabuhan Domestik Sekupang, perlu untuk menerapkan senyum, sapa dan salam dalam melayani masyarakat, karena ada beberapa responden yang merasa mendapat perlakuan berbeda dibanding responden yang lain. Dan khususnya di Kantor pelayanan dan kargo, karena ada keluhan dari responden yang menyatakan petugas marah hanya untuk hal sepele yaitu lupa mengecek saldo.
- b. Kantor Pelabuhan Domestik Telaga Punggur dan Pelabuhan Domestik Sekupang perlu untuk mempertimbangkan melatih dan memfasilitasi *manner training* pada petugas pelayanan.

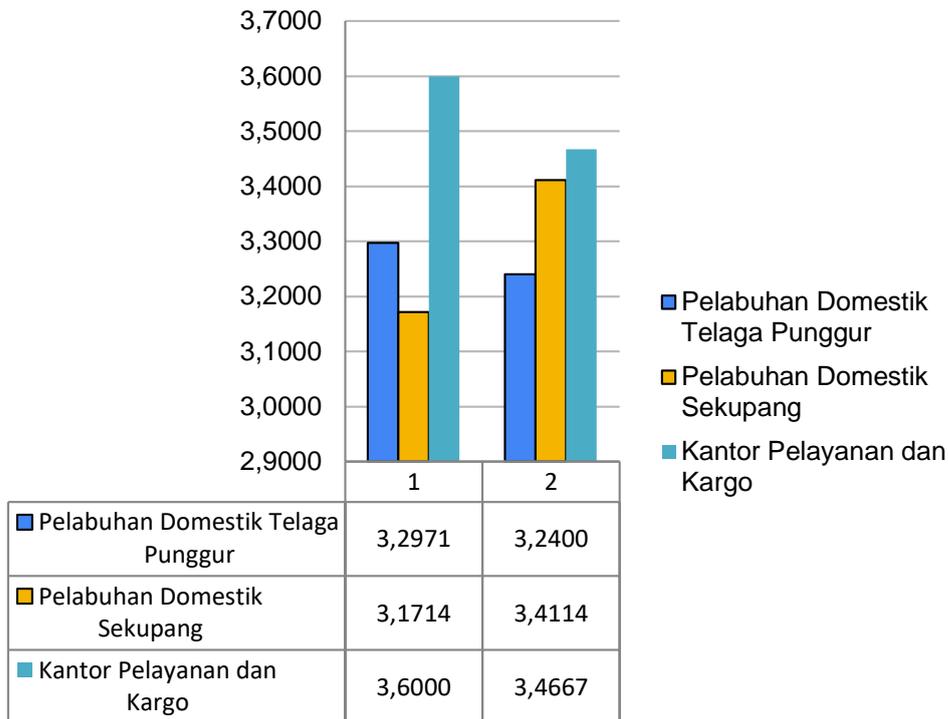
### 3.2.8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

**Tabel 4.42 Indeks Layanan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan**

| No               | Pernyataan   | Pelabuhan Domestik Telaga Punggur |          | Pelabuhan Domestik Sekupang |          | Kantor Pelayanan dan Kargo |           | Rata-Rata     |          |
|------------------|--|-----------------------------------|----------|-----------------------------|----------|----------------------------|-----------|---------------|----------|
|                  |  |                                   |          |                             |          |                            |           |               |          |
| 1                | Terdapat kotak pengaduan dan saran bagi pengguna layanan penumpang/angkutan barang Pelabuhan Batam | 3,2971                            | B        | 3,1714                      | B        | 3,6000                     | SB        | 3,3562        | B        |
| 2                | Saya mudah menjumpai petugas pengaduan untuk pengaduan dan saran secara langsung                   | 3,2400                            | B        | 3,4114                      | B        | 3,4667                     | SB        | 3,3727        | B        |
| 3                | Saya yakin bahwa petugas akan merespon pengaduan dengan cepat                                      | 3,2343                            | B        | 3,3257                      | B        | 3,5333                     | SB        | 3,3644        | B        |
| <b>Rata-Rata</b> |  | <b>3,2571</b>                     | <b>B</b> | <b>3,3047</b>               | <b>B</b> | <b>3,5333</b>              | <b>SB</b> | <b>3,3644</b> | <b>B</b> |

Sumber: Data primer diolah, 2021

### Indeks layanan penanganan pengaduan saran dan masukan



Gambar 4.8 Indeks layanan penanganan pengaduan, saran dan masukan

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, variabel penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai sebesar 3,3644 dan masuk dalam kategori baik. Nilai kepuasan tertinggi ada di Kantor pelayanan dan kargo dengan nilai 3,5333, diikuti oleh kantor pelabuhan terminal Sekupang dengan nilai 3,3047. Untuk pelabuhan domestik Telaga Punggur mendapatkan nilai rata-rata sebesar 32571. Untuk unit pelayanan di Kantor pelayanan dan kargo masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini disebabkan karena informasi tempat pengaduan masih dapat dijangkau dengan baik oleh masyarakat secara online. Apresiasi yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan unit ini adalah kemudahan dalam melakukan konsultasi permasalahan perizinan secara online seperti melalui whatsapp. Namun yang menjadi masukan dari responden untuk keseluruhan pelabuhan laut BP Batam adalah sebagai berikut:

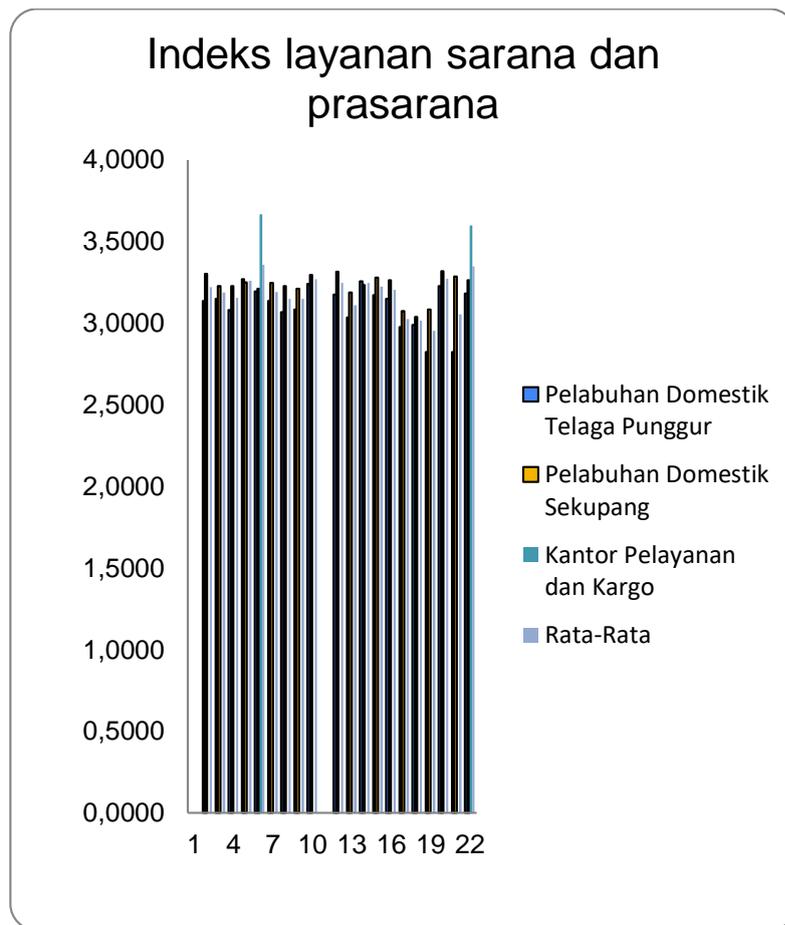
- a. Kotak saran dan pengaduan belum terlihat dengan jelas oleh masyarakat, sehingga masyarakat belum mengetahui kemana harus melakukan pengaduan untuk pelabuhan penumpang domestik Telaga punggur dan Sekupang. Di pelabuhan Sekupang, perlu juga dibuat link pengaduan dalam bentuk QR Code BP Batam seperti yang ada di pelabuhan Telaga Punggur.
- b. Belum tersedianya penunjuk lokasi kotak saran ataupun informasi petugas yang menangani pengaduan, saran dan masukan untuk pelabuhan penumpang domestik Telaga punggur dan Sekupang.
- c. Masyarakat juga mengalami kesulitan untuk menjumpai petugas untuk pengaduan dan saran secara langsung bahkan bingung mau mengadu kepada siapa, sehingga tidak mendapatkan solusinya untuk pelabuhan penumpang domestik Telaga punggur dan Sekupang, serta kantor Kantor pelayanan dan kargo

### 3.2.9 Sarana dan Prasarana

Tabel 4.43  
Indeks Layanan Sarana dan Prasarana

| No               | Pernyataan  | Pelabuhan Domestik Telaga Punggur |   | Pelabuhan Domestik Sekupang |   | Kantor Pelayanan dan Kargo |           | Rata-Rata |   |
|------------------|---|-----------------------------------|---|-----------------------------|---|----------------------------|-----------|-----------|---|
|                  |   |                                   |   |                             |   |                            |           |           |   |
| 1                | Bagaimana pendapat anda mengenai kenyamanan:  |                                   |   |                             |   |                            |           |           |   |
|                  | a. Pengkondisian suhu   | 3,1371                            | B | 3,3029                      | B |                            |           | 3,2200    | B |
|                  | b. Pengkondisian cahaya   | 3,1486                            | B | 3,2286                      | B |                            |           | 3,1886    | B |
|                  | c. Kemudahan pengangkutan bagasi  | 3,0800                            | B | 3,2290                      | B |                            |           | 3,1545    | B |
|                  | d. Kebersihan   | 3,2686                            | B | 3,2514                      | B |                            |           | 3,2600    | B |
|                  | e. Pelayanan informasi (Ketersediaan informasi dalam bentuk audio, visual, dan counter yang diletakkan di tempat strategis, mudah terlihat, jelas terbaca, dapat terdengar, dan informatif) | 3,1943                            | B | 3,2114                      | B | <b>3,6667</b>              | SB        | 3,3575    | B |
|                  | f. Toilet   | 3,1371                            | B | 3,2457                      | B |                            |           | 3,1914    | B |
|                  | g. Tempat parkir  | 3,0686                            | B | 3,2286                      | B |                            |           | 3,1486    | B |
|                  | h. Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus  | 3,0857                            | B | 3,2114                      | B |                            |           | 3,1486    | B |
|                  | i. Fasilitas ruang tunggu keberangkatan   | 3,2400                            | B | 3,2971                      | B |                            |           | 3,2686    | B |
| 2                | Bagaimana pendapat anda mengenai kenyamanan:  |                                   |   |                             |   |                            |           |           |   |
|                  | a. Musholla   | 3,1771                            | B | 3,3143                      | B |                            |           | 3,2457    | B |
|                  | b. Nursery (Ruang Perawatan Bayi)   | 3,0343                            | B | 3,1886                      | B |                            |           | 3,1115    | B |
|                  | c. Fasilitas berbelanja   | 3,2571                            | B | 3,2343                      | B |                            |           | 3,2457    | B |
|                  | d. Restoran   | 3,1714                            | B | 3,2800                      | B |                            |           | 3,2257    | B |
|                  | e. Ruang merokok  | 3,1486                            | B | 3,2629                      | B |                            |           | 3,2058    | B |
|                  | f. Ruang bermain anak   | 2,9771                            | B | 3,0743                      | B |                            |           | 3,0257    | B |
|                  | g. ATM/money changer  | 2,9886                            | B | 3,0400                      | B |                            |           | 3,0143    | B |
|                  | h. Internet/wifi  | 2,8229                            | B | 3,0857                      | B |                            |           | 2,9543    | B |
|                  | i. Fasilitas pembelian tiket  | 3,2286                            | B | 3,3200                      | B |                            |           | 3,2743    | B |
|                  | j. Charging station   | 2,8229                            | B | 3,2857                      | B |                            |           | 3,0543    | B |
| 3                | Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pendukung pelayanan  | 3,1829                            | B | 3,2629                      | B | 3,6000                     | SB        | 3,3486    | B |
| <b>Rata-Rata</b> |   | <b>3,0781</b>                     |   | <b>3,2895</b>               | B | <b>3,600</b>               | <b>SB</b> | 3,3226    | B |

Sumber: Data primer diolah, 2021



Gambar 4.9 Indeks sarana dan prasarana

Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa rata-rata nilai variabel sarana dan prasarana masuk dalam kategori baik yaitu dengan nilai sebesar 3,3226. Nilai kepuasan tertinggi ada di Kantor pelayanan dan kargo dengan nilai 3,600, diikuti oleh kantor pelabuhan terminal Sekupang dengan nilai 3,2895. Untuk pelabuhan domestik Telaga Punggur mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,0781. Data pada unit layanan di Pelabuhan Domestik Telaga Punggur, dan Pelabuhan Domestik Sekupang memperoleh nilai rata-rata baik. Sedangkan untuk kantor pelayan dan kargo mendapat nilai sangat baik.

Untuk variabel sarana dan prasarana di Pelabuhan penumpang domestik Telaga punggur mendapatkan apresiasi yang sangat besar dari masyarakat. Hal ini dikarenakan pembangunan gedung baru dan fasilitas pendukung lainnya. Namun demikian variabel ini tidak mendapatkan nilai sangat baik karena responden menilai pembangunan pelabuhan

penumpang belum selesai melakukan penyempurnaan pembangunan seperti:

8. Perluasan serta perbaikan lahan parkir (pelabuhan domestic Telaga Punggur, pelabuhan domestik Sekupang). Perbaikan lahan parkir perlu dilakukan pelabuhan domestik. Kondisi parkir yang masih sulit didapat karena parkir lebih didominasi oleh taxi pelabuhan, dan mobil yang parkir inap di kawasan parkir pelabuhan domestik Telaga punggur. Pengelola Pelabuhan penumpang domestik hendaknya meningkatkan ketersediaan parkir bagi pengguna jasa. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menata kembali parkir yang diperuntukkan kepada taxi pelabuhan.

9. Pengelola pelabuhan penumpang domestik hendaknya mempertahankan kinerja variabel sarana dan prasarana dengan menyediakan informasi tempat pengaduan, menyediakan charging station dan hiburan seperti TV di ruang tunggu. masyarakat juga meminta kalau fasilitas restoran dan berbelanja untuk souvenir lebih ditingkatkan lagi supaya makin banyak variasi dan ada yang sudah punya nama bahkan bertaraf nasional/internasional (pelabuhan domestik Sekupang).

10. Untuk kemudahan pengangkutan bagasi juga menjadi sorotan, karena masyarakat merasa kurang puas seperti trory pengangkutan yang didominasi oleh porter (pelabuhan domestik Telaga Puggur dan Sekupang)

11. Fasilitas mesin ATM diharapkan diperbaiki dan ditambah untuk memudahkan akses keuangan bagi masyarakat bagi pengguna pelabuhan domestik diharapkan mesin ATM diletakkan dekat dengan conter penjualan tiket.

12. Responden pelabuhan domestik Sekupang berharap ada penambahan ruangan perawatan bayi dan tempat bermain anak-anak.

#### **4.2.4 Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam**

##### **3.1 Analisis Indeks Kepuasan Layanan**

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017, maka untuk menilai kinerja pelayanan pada survey ini menggunakan indeks kepuasan layanan sebagai berikut:

Tabel 4.44 Indeks Kepuasan Layanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Kinerja Pelayanan |
|----------------|----------------|-------------------|
| 1              | 1,00 – 2,59    | Tidak baik (TB)   |
| 2              | 2,60 – 3,06    | Kurang baik (KB)  |
| 3              | 3,07 – 3,53    | Baik (B)          |
| 4              | 3,54 – 4,00    | Sangat baik (SB)  |

### 3.2 Survey Kepuasan Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan Publik

Pertanyaan yang diberikan kepada responden tentang kepuasan pelayanan publik mengacu kepada 9 unsur pelayanan publik, yaitu:

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

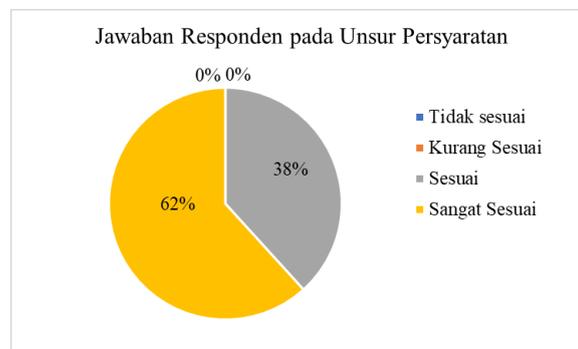
#### 3.2.1 Persyaratan

Hasil survey kepuasan masyarakat di RS BP menurut unsur pertama, yaitu persyaratan ditampilkan pada Tabel 4.45 di bawah ini:

Tabel 4.45 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden unsur Persyaratan

| No | Pertanyaan   | Skala likert |   |     |     | Total | Total indeks | Indeks kepuasan | Keterangan  |
|----|--|--------------|---|-----|-----|-------|--------------|-----------------|-------------|
|    |  | 1            | 2 | 3   | 4   |       |              |                 |             |
| 1  | Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan Rumah Sakit BP Batam dengan jenis pelayanannya ? | 0            | 0 | 134 | 216 | 350   | 1266         | <b>3.62</b>     | Sangat Baik |

Berdasarkan hasil survey pada unsur pertama yaitu “persyaratan” dari 350 responden didapatkan jawaban 216 (61,71%) dengan indeks 4 atau “sangat sesuai”, 134 (38,29%) memilih “sesuai” dengan indeks 3, 0 dengan indeks 2 dan 0 dengan indeks 1 seperti yang tertera pada Tabel 3.3. Dari hasil tersebut didapatkan indeks kepuasan 3.62, ini disimpulkan bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan Rumah Sakit BP Batam dengan jenis pelayanannya mempunyai nilai Index kepuasan sebesar 3.62 yang berarti masuk dalam kategori Sangat Baik.



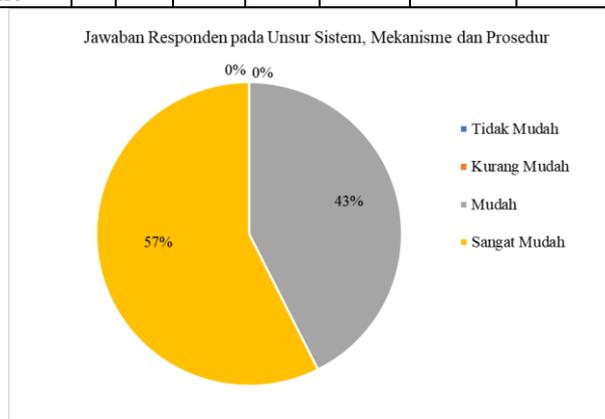
Gambar 4. 10 Jawaban Responden pada Unsur Persyaratan

### 3.2.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Hasil survey kepuasan masyarakat di RS BP menurut unsur kedua, yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur ditampilkan pada Tabel 4.46 di bawah ini.

Tabel 4.46 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

| No | Pertanyaan  | Skala likert |   |     |     | Total | Total indeks | Indeks kepuasan | Keterangan  |
|----|---|--------------|---|-----|-----|-------|--------------|-----------------|-------------|
|    |   | 1            | 2 | 3   | 4   |       |              |                 |             |
| 1  | Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur layanan di Rumah Sakit BP Batam? | 0            | 0 | 149 | 201 | 350   | 1251         | <b>3.57</b>     | Sangat Baik |



Gambar 4.11 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

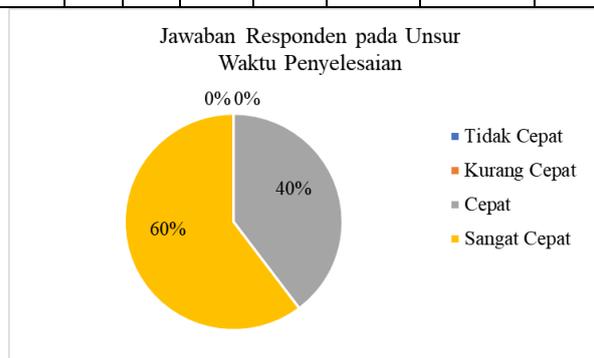
Berdasarkan hasil survey pada unsur kedua yaitu “Sistem, Mekanisme dan Prosedur” dari 350 responden didapatkan jawaban 201 (57%) dengan indeks 4 atau “sangat mudah”, 149 (43%) memilih “mudah” dengan indeks 3, 0 dengan indeks 2 dan 0 dengan indeks. Dari hasil tersebut didapatkan indeks kepuasan 3.57, ini disimpulkan bahwa Sistem, Mekanisme dan Prosedur mempunyai nilai Index kepuasan sebesar 3.57 yang berarti masuk dalam kategori Sangat Baik.

### 3.2.3 Waktu Penyelesaian

Hasil survey kepuasan masyarakat di RS BP menurut unsur ketiga, yaitu Waktu Penyelesaian ditampilkan pada Tabel 4.47 di bawah ini.

Tabel 4.47 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden unsur Waktu Penyelesaian

| No | Pertanyaan  | Skala likert |   |     |     | Total | Total indeks | Indeks kepuasan | Keterangan  |
|----|---|--------------|---|-----|-----|-------|--------------|-----------------|-------------|
|    |   | 1            | 2 | 3   | 4   |       |              |                 |             |
| 1  | Bagaimana pemahaman Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit BP Batam? | 0            | 0 | 139 | 211 | 350   | 1261         | <b>3.60</b>     | Sangat Baik |



Gambar 4.12 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden unsur Waktu Penyelesaian

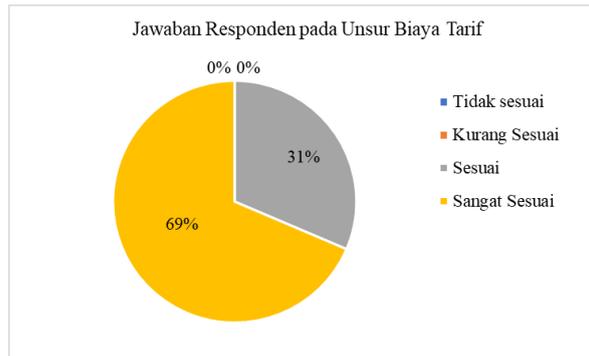
Berdasarkan hasil survey pada unsur ketiga yaitu “Waktu Penyelesaian” dari 350 responden didapatkan jawaban 211 (60%) dengan indeks 4 atau “sangat cepat”, 139 (40%) memilih “cepat” dengan indeks 3, 0 dengan indeks 2 dan 0 dengan indeks. Dari hasil tersebut didapatkan indeks kepuasan 3.60, ini disimpulkan bahwa Waktu Penyelesaian mempunyai nilai Index kepuasan sebesar 3.60 yang berarti masuk dalam kategori Sangat Baik.

### 3.2.4 Biaya Tarif

Hasil survey kepuasan masyarakat di RS BP menurut unsur keempat, yaitu Biaya Tarif ditampilkan pada Tabel 4.48 di bawah ini.

Tabel 4.48 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden unsur Biaya Tarif

| No | Pertanyaan  | Skala likert |   |     |     | Total | Total indeks | Indeks kepuasan | Keterangan  |
|----|---|--------------|---|-----|-----|-------|--------------|-----------------|-------------|
|    |   | 1            | 2 | 3   | 4   |       |              |                 |             |
| 1  | Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif layanan di Rumah Sakit BP Batam? | 0            | 0 | 110 | 240 | 350   | 1290         | <b>3.69</b>     | Sangat Baik |



Gambar 4.13 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden unsur Biaya Tarif

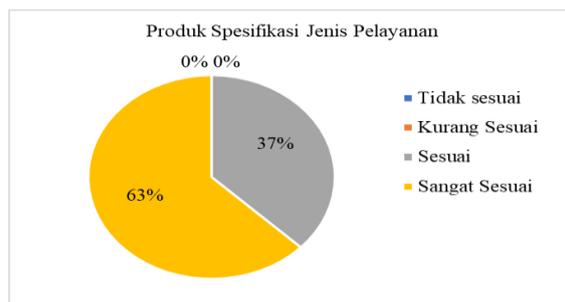
Berdasarkan hasil survey pada unsur keempat yaitu “Biaya Tarif” dari 350 responden didapatkan jawaban 240 (69%) dengan indeks 4 atau “sangat Sesuai”, 110 (31%) memilih “sesuai” dengan indeks 3, 0 dengan indeks 2 dan 0 dengan indeks. Dari hasil tersebut didapatkan indeks kepuasan 3.69, ini disimpulkan bahwa Biaya Tarif mempunyai nilai Index kepuasan sebesar 3.69 yang berarti masuk dalam kategori Sangat Baik.

### 3.2.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil survey kepuasan masyarakat di RS BP menurut unsur kelima yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan ditampilkan pada Tabel 4.49 di bawah ini.

Tabel 4.49 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

| No | Pertanyaan  | Skala likert |   |     |     | Total | Total indeks | Indeks kepuasan | Keterangan  |
|----|---|--------------|---|-----|-----|-------|--------------|-----------------|-------------|
|    |   | 1            | 2 | 3   | 4   |       |              |                 |             |
| 1  | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian prosedur layanan di Rumah Sakit BP Batam antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? | 0            | 0 | 130 | 220 | 350   | 1270         | <b>3.63</b>     | Sangat Baik |



Gambar 4.14 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Berdasarkan hasil survey pada unsur kelima yaitu “Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan” dari 350 responden didapatkan jawaban 220 (63%) dengan indeks 4 atau “sangat Sesuai”, 130 (37%) memilih “sesuai” dengan indeks 3, 0 dengan indeks 2 dan 0 dengan indeks. Dari hasil tersebut didapatkan indeks kepuasan 3.69, ini disimpulkan bahwa Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mempunyai nilai Index kepuasan sebesar 3.63 yang berarti masuk dalam kategori Sangat Baik.

### 3.2.6 Kompetensi Pelaksana

Hasil survey kepuasan masyarakat di RS BP menurut unsur keenam yaitu Kompetensi Pelaksana ditampilkan pada Tabel 4.50 di bawah ini.

Tabel 4.50 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden Kompetensi Pelaksana

| No | Pertanyaan                           | Skala likert |    |     |     | Total | Total indeks | Indeks kepuasan | Keterangan  |
|----|--------------------------------------|--------------|----|-----|-----|-------|--------------|-----------------|-------------|
|    |                                      | 1            | 2  | 3   | 4   |       |              |                 |             |
| 1  | Pelayanan Administrasi Customer Care | 0            | 4  | 144 | 202 | 350   | 1248         | <b>3.57</b>     | Sangat Baik |
| 2  | Pelayanan Administrasi Pendaftaran   | 0            | 6  | 143 | 201 | 350   | 1245         | <b>3.56</b>     | Sangat Baik |
| 3  | Pelayanan Administrasi Tatausaha     | 0            | 3  | 128 | 219 | 350   | 1266         | <b>3.62</b>     | Sangat Baik |
| 4  | Pelayanan Kasir                      | 0            | 3  | 140 | 207 | 350   | 1254         | <b>3.58</b>     | Sangat Baik |
| 5  | Pelayanan Dokter                     | 0            | 0  | 117 | 233 | 350   | 1283         | <b>3.66</b>     | Sangat Baik |
| 6  | Pelayanan Perawat                    | 0            | 1  | 150 | 199 | 350   | 1248         | <b>3.57</b>     | Sangat Baik |
| 7  | Pelayanan Radiograper                | 0            | 2  | 116 | 232 | 350   | 1280         | <b>3.66</b>     | Sangat Baik |
| 8  | Pelayanan Farmasi                    | 0            | 1  | 151 | 198 | 350   | 1247         | <b>3.56</b>     | Sangat Baik |
| 9  | Pelayanan Petugas Lab/Analisis       | 0            | 4  | 142 | 204 | 350   | 1250         | <b>3.57</b>     | Sangat Baik |
| 10 | Pelayanan petugas keamanan           | 1            | 20 | 172 | 157 | 350   | 1185         | <b>3.39</b>     | Baik        |

Berdasarkan hasil survey pada unsur keenam yaitu “kompetensi pelaksana” yang terdiri dari

10 pelayanan. Dari hasil tersebut didapatkan indeks kepuasan yang paling kecil yaitu terdapat pada pelayanan petugas keamanan, yang mempunyai nilai Index kepuasan sebesar 3.38 yang berarti masuk dalam kategori Baik, namun terdapat respon negatif dari responden bahwa petugas keamanan (*Security*) ditemukan kurang ramah kepada pengunjung RSBP ketika di pintu masuk.

### 3.2.7 Perilaku Pelaksana

Hasil survey kepuasan masyarakat di RS BP menurut unsur ketujuh yaitu Perilaku Pelaksana ditampilkan pada Tabel 4.51 di bawah ini.

Tabel 4.51 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden Perilaku Pelaksana

| No | Pertanyaan   | Skala likert |   |     |     | Total | Total indeks | Indeks kepuasan | Keterangan  |
|----|--|--------------|---|-----|-----|-------|--------------|-----------------|-------------|
|    |  | 1            | 2 | 3   | 4   |       |              |                 |             |
| 1  | Keberadaan petugas dilokasi pelayanan                            | 0            | 0 | 5   | 345 | 350   | 1390         | 3.971           | Sangat Baik |
| 2  | Kemampuan petugas dalam memahami prosedur                        | 0            | 5 | 129 | 216 | 350   | 1261         | 3.603           | Sangat Baik |
| 3  | Kemampuan petugas dalam memberikan solusi permasalahan           | 0            | 2 | 137 | 211 | 350   | 1259         | 3.597           | Sangat Baik |
| 4  | Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | 0            | 9 | 146 | 195 | 350   | 1236         | 3.531           | Baik        |

Berdasarkan hasil survey pada unsur ketujuh yaitu “Perilaku Pelaksana” yang terdiri dari 4 komponen. Dari hasil tersebut didapatkan indeks kepuasan yang paling kecil yaitu terdapat pada “perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan”, yang mempunyai nilai Index kepuasan sebesar 3.53 yang berarti masuk dalam kategori Baik.

### 3.2.8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil survey kepuasan masyarakat di RS BP menurut unsur kedelapan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ditampilkan pada Tabel 4.52 di bawah ini.

Tabel 4.52 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden  
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

| No | Pertanyaan  | Skala likert |   |     |     | Total | Total indeks | Indeks kepuasan | Keterangan  |
|----|---|--------------|---|-----|-----|-------|--------------|-----------------|-------------|
|    |   | 1            | 2 | 3   | 4   |       |              |                 |             |
| 1  | Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana pengaduan pengguna layanan Rumah Sakit BP Batam | 0            | 4 | 129 | 217 | 350   | 1263         | 3.609           | Sangat Baik |

### 3.2.9 Sarana dan Prasarana

Hasil survey kepuasan masyarakat di RS BP menurut unsur kesembilan yaitu Sarana dan Prasarana ditampilkan pada Tabel 4.53 di bawah ini.

Tabel 4.53 Rekapitulasi Indeks kepuasan responden  
Sarana dan Prasarana

| No | Pertanyaan  | Skala likert |    |     |     | Total | Total indeks | Indeks kepuasan | Keterangan  |
|----|---|--------------|----|-----|-----|-------|--------------|-----------------|-------------|
|    |   | 1            | 2  | 3   | 4   |       |              |                 |             |
| 1  | Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Rumah Sakit | 0            | 4  | 138 | 208 | 350   | 1254         | 3.58            | Sangat Baik |
| 2  | Ruang Tunggu  | 0            | 3  | 129 | 218 | 350   | 1265         | 3.61            | Sangat Baik |
| 3  | Ruang Rawat Jalan   | 0            | 2  | 127 | 221 | 350   | 1269         | 3.63            | Sangat Baik |
| 4  | Ruang Rawat Inap  | 0            | 5  | 135 | 210 | 350   | 1255         | 3.59            | Sangat Baik |
| 5  | Toilet  | 0            | 1  | 156 | 193 | 350   | 1242         | 3.55            | Sangat Baik |
| 6  | Sarana Ibadah   | 0            | 1  | 137 | 212 | 350   | 1261         | 3.60            | Sangat Baik |
| 7  | Sarana Parkir   | 1            | 17 | 153 | 179 | 350   | 1210         | 3.46            | Baik        |
| 8  | ATM   | 0            | 4  | 154 | 192 | 350   | 1238         | 3.54            | Sangat Baik |
| 9  | Restoran/Kantin   | 0            | 1  | 149 | 200 | 350   | 1249         | 3.57            | Sangat Baik |
| 10 | Peralatan Medis   | 0            | 4  | 137 | 209 | 350   | 1255         | 3.59            | Sangat Baik |

Berdasarkan hasil survey pada unsur ketujuh yaitu “Sarana dan Prasarana” yang terdiri dari 10 komponen. Dari hasil tersebut didapatkan indeks kepuasan terkecil yaitu terdapat pada “sarana parkir”, yang mempunyai nilai Index kepuasan sebesar 3.46 yang berarti masuk dalam kategori Baik. Terdapat tanggapan /masukan dan respon dari responden yaitu perlu adanya perluasan

lahan parkir agar memudahkan pengunjung RSBP dalam memarkirkan kendaraannya.

### 3.3 Indeks Kepuasan Layanan

Indeks kepuasan layanan rata-rata berdasarkan 9 unsur pelayanan publik ditunjukkan pada Tabel 4.54 di bawah ini.

Tabel 4.54 Indeks Kepuasan Layanan

| No            | Sembilan unsur pelayanan publik         | Nilai Unsur SKM |
|---------------|---|-----------------|
| 1             | Persyaratan                             | 3.617           |
| 2             | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 3.574           |
| 3             | Waktu Penyelesaian                      | 3.603           |
| 4             | Biaya/tarif                             | 3.686           |
| 5             | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3.629           |
| 6             | Kompetensi Pelaksana                    | 3.609           |
| 7             | Perilaku Pelaksana                      | 3.676           |
| 8             | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.609           |
| 9             | Sarana dan Prasarana                    | 3.571           |
| <b>Rerata</b> |   | <b>3.619</b>    |

Nilai Index kepuasan layanan berdasarkan 9 unsur pelayanan publik selanjutnya dikonversi ke dalam bentuk persen dengan rumus perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM Konversi} = \frac{\text{Nilai Index}}{\text{Nilai Index Max}} \times 100\%$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai SKM Konversi} &= \frac{3.619}{4} \times 100\% \\ &= \mathbf{90,48} \end{aligned}$$

Kinerja Unit Pelayanan = **SANGAT BAIK**

## 4.2.5 Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal

### 3.1 Analisis Deskriptif Responden

#### 3.1.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan survei yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah yang terbanyak yaitu sebanyak **246** responden atau **63.1%** dan sisanya adalah perempuan sebanyak **144** responden atau **36.9%**.

Tabel 4.55  
Jenis Kelamin Responden

| Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|---------------|-----------|------------|
| Laki-Laki     | 246       | 63.1       |
| Perempuan     | 144       | 36.9       |
| Total         | 390       | 100.0      |

Sumber: Data Primer (2021).

### 3.1.2 Usia

Berdasarkan survei yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa usia responden yang terbanyak adalah berusia 18-30 tahun, yaitu sebanyak **175** responden atau **44.9%** disusul dengan usia 31-40 tahun, yaitu sebanyak **94** responden atau **24.1%**, usia 41 -50 sebanyak **87** responden atau **22.3%** dan yang paling sedikit adalah responden berusia >50 tahun, yaitu sebanyak **34** responden atau **8.7%**. Data menunjukkan bahwa responden pengguna jasa PTSP mayoritas berasal dari kalangan muda.

**Tabel 4.56**  
**Jenis Usia Responden**

| Usia    | Frekuensi | Persentase |
|---------|-----------|------------|
| 18 – 30 | 175       | 44.9       |
| 31 – 40 | 94        | 24.1       |
| 41 – 50 | 87        | 22.3       |
| > 50    | 34        | 8.7        |
| Total   | 390       | 100.0      |

Sumber: Data Primer (2021).

### 3.1.3 Pendidikan

Berdasarkan survei yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden yang terbanyak adalah SMA/SMK, yaitu sebanyak **206** responden atau **52.8%** disusul dengan Sarjana (S1), yaitu sebanyak **114** orang atau **29.2%** dan pendidikan responden yang paling sedikit adalah Doktor (S3), yaitu sebanyak 1 responden atau **0.3%**.

**Tabel 4.57**  
**Jenis Pendidikan Responden**

| <b>Pendidikan</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Persentase</b> |
|-------------------|------------------|-------------------|
| <b>SD</b>         | <b>4</b>         | <b>1.0</b>        |
| <b>SMP</b>        | <b>7</b>         | <b>1.8</b>        |
| <b>SMA/SMK</b>    | <b>206</b>       | <b>52.8</b>       |
| <b>D3/D4</b>      | <b>41</b>        | <b>10.5</b>       |
| <b>S1</b>         | <b>114</b>       | <b>29.2</b>       |
| <b>S2</b>         | <b>17</b>        | <b>4.4</b>        |
| <b>S3</b>         | <b>1</b>         | <b>0.3</b>        |
| <b>Total</b>      | <b>390</b>       | <b>100.0</b>      |

Sumber: Data Primer (2021).

### 3.1.4 Pekerjaan

Berdasarkan survei yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa jenis pekerjaan responden yang terbanyak adalah karyawan swasta, yaitu masing-masing sebanyak **117** responden atau **30%**, kemudian disusul dengan wiraswasta sebanyak **79** responden atau **20.26%**. Jenis pekerjaan responden yang paling sedikit adalah wakil pensiunan, yaitu masing-masing sebanyak **2** responden atau **0.51%**.

**Tabel 4.58 Jenis Pekerjaan Responden**

| <b>Pekerjaan</b>                     | <b>Frekuensi</b> | <b>Persentase</b> |
|--------------------------------------|------------------|-------------------|
| <b>Advokat/notaris/legal officer</b> | <b>26</b>        | <b>6.67</b>       |
| <b>Developer/konsultan property</b>  | <b>7</b>         | <b>1.79</b>       |
| <b>Dosen/guru</b>                    | <b>11</b>        | <b>2.82</b>       |
| <b>Karyawan swasta</b>               | <b>117</b>       | <b>30.0</b>       |
| <b>Ibu rumah tangga</b>              | <b>49</b>        | <b>12.56</b>      |
| <b>PNS/Polri</b>                     | <b>7</b>         | <b>1.79</b>       |
| <b>Wiraswasta</b>                    | <b>79</b>        | <b>20.26</b>      |
| <b>Pensiunan</b>                     | <b>2</b>         | <b>0.51</b>       |
| <b>Lainnya</b>                       | <b>92</b>        | <b>23.59</b>      |
| <b>Total</b>                         | <b>390</b>       | <b>100.0</b>      |

Sumber: Data Primer (2021).

## 3.2 Analisis Indeks Kepuasan Layanan

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017, maka untuk menilai kinerja pelayanan pada survei ini menggunakan indeks kepuasan layanan sebagai berikut:

**Tabel 4.59**  
**Indeks Kepuasan Layanan**

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Kinerja Pelayanan |
|----------------|----------------|-------------------------|-------------------|
| 1              | 1,00 – 2,5996  | 25,00 – 64,99           | Tidak baik (TB)   |
| 2              | 2,60 – 3,064   | 65,00 – 76,60           | Kurang baik (KB)  |
| 3              | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30           | Baik (B)          |
| 4              | 3,5324 – 4,00  | 88,31 – 100,00          | Sangat baik (SB)  |

Sumber: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2017).

Berdasarkan survei yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa informasi prosedur dan persyaratan diperoleh dari responden yang terbanyak adalah petugas pelayanan, yaitu masing-masing sebanyak **210** responden atau **53.8%**, kemudian disusul dengan kerabat/teman sebanyak **75** responden atau **19.2%**. Data ini menunjukkan bahwa media yang banyak digunakan oleh responden untuk memperoleh informasi prosedur dan persyaratan berasal dari petugas pelayanan.

**Tabel 4.60**  
**Informasi prosedur dan persyaratan**

|                          | Frekuensi  | Persentase   |
|--------------------------|------------|--------------|
| <b>Petugas pelayanan</b> | <b>210</b> | <b>53.8</b>  |
| <b>Kerabat/teman</b>     | <b>75</b>  | <b>19.2</b>  |
| <b>Media massa</b>       | <b>24</b>  | <b>6.2</b>   |
| <b>Sosial media</b>      | <b>41</b>  | <b>10.5</b>  |
| <b>Website</b>           | <b>25</b>  | <b>6.4</b>   |
| <b>Lainnya</b>           | <b>15</b>  | <b>3.8</b>   |
| <b>Total</b>             | <b>390</b> | <b>100.0</b> |

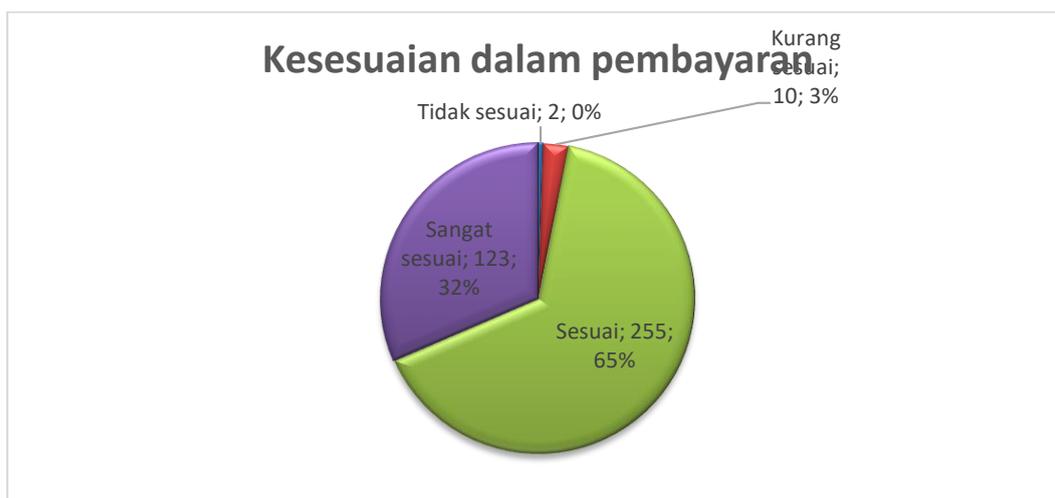
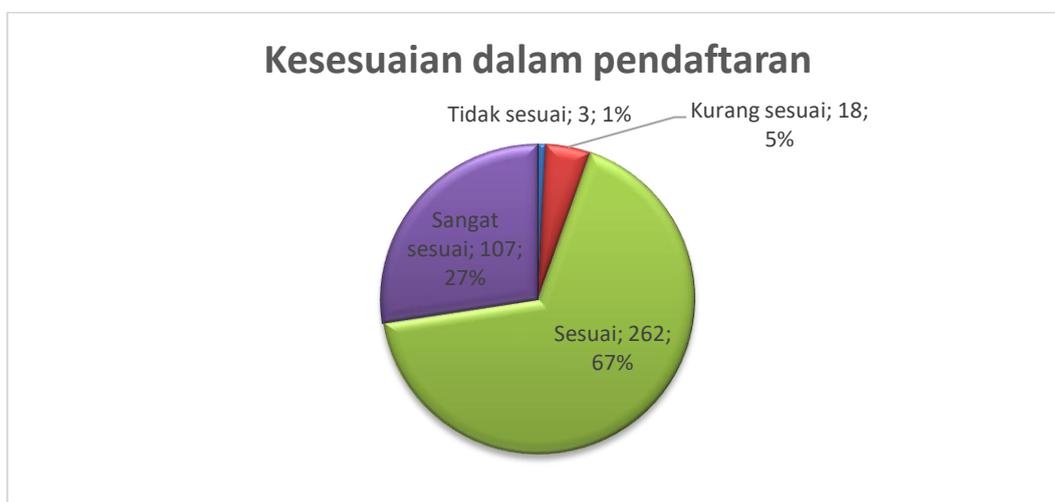
Sumber: Data Primer (2021).

Berdasarkan survei yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa media yang digunakan responden yang terbanyak adalah melalui petugas pelayanan (*offline*), yaitu masing-masing sebanyak **289** responden atau **74.1%**, dan melalui *online* sebanyak **101** responden atau

**25.9%.** Data ini menunjukkan bahwa Sebagian responden memperoleh informasi secara *offline*, namun informasi yang diperoleh melalui media *online* juga semakin meningkat. Seiring dengan perkembangan dan pemanfaatan teknologi, diharapkan kedepannya masyarakat dapat memperoleh informasi dengan cepat.

**Tabel 4.61**  
**Media *online* dan *offline***

|                          | Frekuensi  | Persentase   |
|--------------------------|------------|--------------|
| <b>Petugas pelayanan</b> | <b>289</b> | <b>74.1</b>  |
| <b>Online</b>            | <b>101</b> | <b>25.9</b>  |
| <b>Total</b>             | <b>390</b> | <b>100.0</b> |

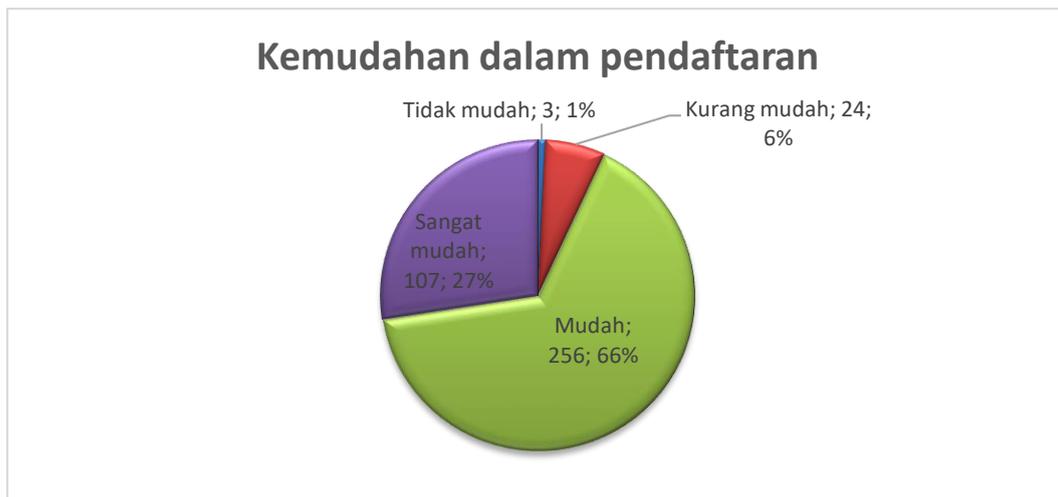


**Tabel 4.62**  
**Unsur Pelayanan Persyaratan**

| A | PERSYARATAN  | Nilai Interval SKM | Nilai SKM Konversi | Kinerja Unit Pelayanan |
|---|--|--------------------|--------------------|------------------------|
| 2 | <b>Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</b> |                    |                    |                        |
| a | Kesesuaian dalam pendaftaran   | 3,21               | 80,25              | Baik                   |
| b | Kesesuaian dalam pembayaran  | 3,28               | 82,00              | Baik                   |
|   | <b>Rata-rata Keseluruhan</b>   | 3.25               | 81,13              | Baik                   |

Sumber: Data Primer (2021).

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan persyaratan mempunyai nilai interval SKM sebesar **3.25** dengan nilai SKM konversi sebesar **81,13** yang berarti masuk dalam kategori **Baik**.

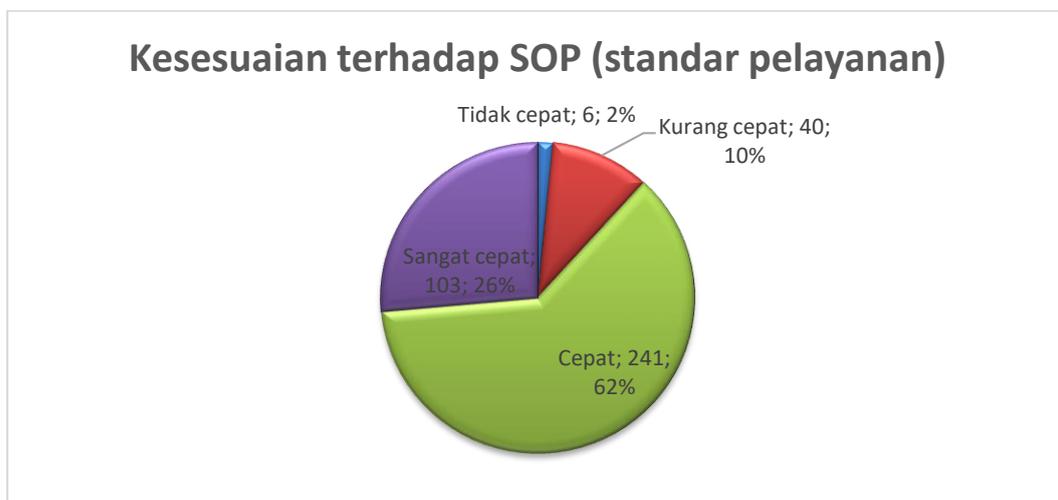


**Tabel 4.63**  
**Unsur pelayanan sistem, mekanisme, dan prosedur**

| <b>B</b> | <b>SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR</b>                                   | <b>Nilai Interval SKM</b> | <b>Nilai SKM Konversi</b> | <b>Kinerja Unit Pelayanan</b> |
|----------|---|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| <b>3</b> | <b>Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan</b> |                           |                           |                               |
| a        | Kemudahan dalam pendaftaran   | 3,20                      | 80,00                     | Baik                          |
| b        | Kemudahan dalam pembayaran  | 3,25                      | 81,25                     | Baik                          |
|          | <b>Rata-rata Keseluruhan</b>  | 3,23                      | 80,63                     | Baik                          |

Sumber: Data Primer (2021).

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan sistem, mekanisme, dan prosedur mempunyai nilai interval SKM sebesar **3,23** dengan nilai SKM konversi sebesar **80,63** yang berarti masuk dalam kategori **Baik**.



**Tabel 4.64**  
**Unsur pelayanan waktu penyelesaian**

| C        | WAKTU PENYELESAIAN PERIZINAN  | Nilai Interval SKM | Nilai SKM Konversi | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------|---|--------------------|--------------------|------------------------|
| <b>4</b> | <b>Bagaimana pemahaman saudara tentang ketepatan waktu penyelesaian perizinan</b> |                    |                    |                        |
| a        | Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan                                      | 3,07               | 76,75              | Baik                   |
| b        | Kesesuaian terhadap SOP (standar pelayanan)                                       | 3,13               | 78,25              | Baik                   |
|          | <b>Rata-rata Keseluruhan</b>  | 3,10               | 77,50              | Baik                   |

Sumber: Data Primer (2021).

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan waktu penyelesaian mempunyai nilai interval SKM sebesar **3,10** dengan nilai SKM konversi sebesar **77,50** yang berarti masuk dalam kategori **Baik**.





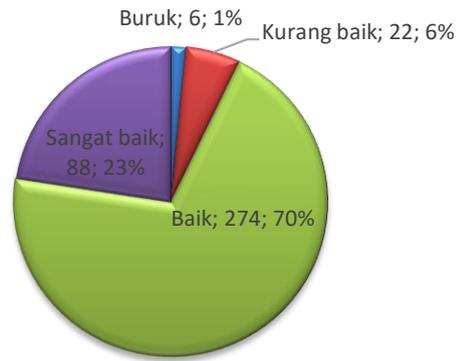
**Tabel 4.65**  
**Unsur pelayanan biaya/tarif**

| D        | BIAYA / TARIF   | Nilai Interval SKM | Nilai SKM Konversi | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------|---|--------------------|--------------------|------------------------|
| <b>5</b> | <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif layanan yang dibebankan</b> |                    |                    |                        |
| a        | Jumlah biaya sudah tercantum dalam prosedur dan persyaratan pelayanan                   | 3,93               | 98,25              | Sangat Baik            |
| b        | Jumlah biaya yang dibayarkan besarnya sesuai dengan prosedur dan persyaratan pelayanan  | 3,96               | 99,00              | Sangat Baik            |
| c        | Saudara mendapatkan kwitansi resmi (tanda bukti pembayaran)                             | 3,96               | 99,00              | Sangat Baik            |
|          | <b>Rata-rata Keseluruhan</b>  | 3,95               | 98,75              | Sangat Baik            |

Sumber: Data Primer (2021).

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan biaya/tarif mempunyai nilai interval SKM sebesar **3,95** dengan nilai SKM konversi sebesar **98,75** yang berarti masuk dalam kategori **Sangat Baik**.

### Pelayanan helpdesk



### Pelayanan pengaduan



### Pelayanan informasi

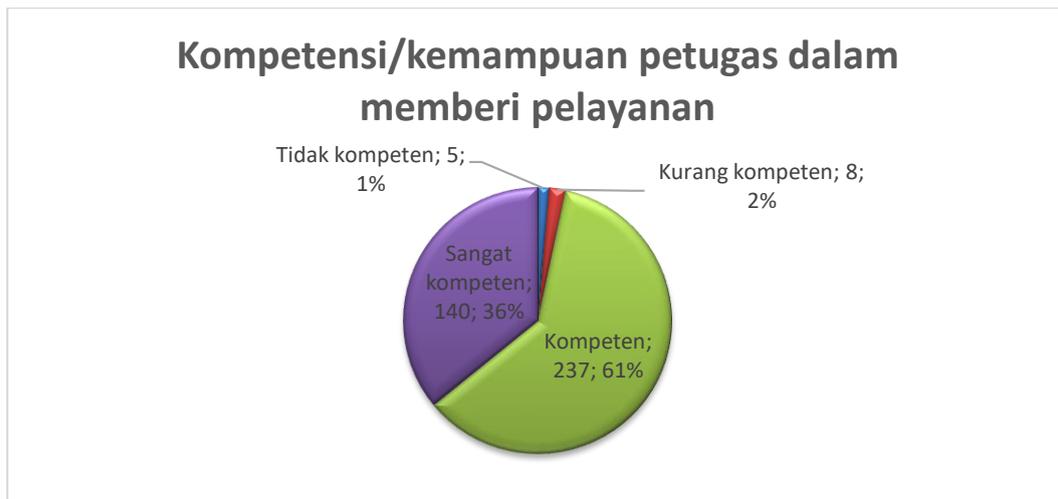


**Tabel 4.66**  
**Unsur pelayanan produk, spesifikasi, dan jenis layanan**

| <b>E</b> | <b>PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN</b>  | <b>Nilai Interval SKM</b> | <b>Nilai SKM Konversi</b> | <b>Kinerja Unit Pelayanan</b> |
|----------|---|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| <b>6</b> | <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</b> |                           |                           |                               |
| a        | pelayanan helpdesk  | 3,14                      | 78,50                     | Baik                          |
| b        | Pelayanan pengaduan   | 3,10                      | 77,50                     | Baik                          |
| c        | Pelayanan informasi   | 3,15                      | 78,75                     | Baik                          |
|          | <b>Rata-rata Keseluruhan</b>  | 3,13                      | 78,25                     | Baik                          |

Sumber: Data Primer (2021).

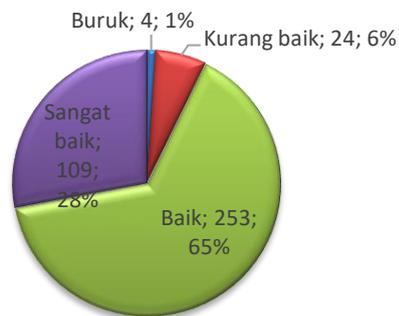
Dari hasil survei yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan produk, spesifikasi, dan jenis layanan mempunyai nilai interval SKM sebesar **3,13** dengan nilai SKM konversi sebesar **78,25** yang berarti masuk dalam kategori **Baik**.



### Kemampuan petugas dalam memberikan layanan informasi perijinan



### Kemampuan petugas dalam menangani kendala di loket pelayanan

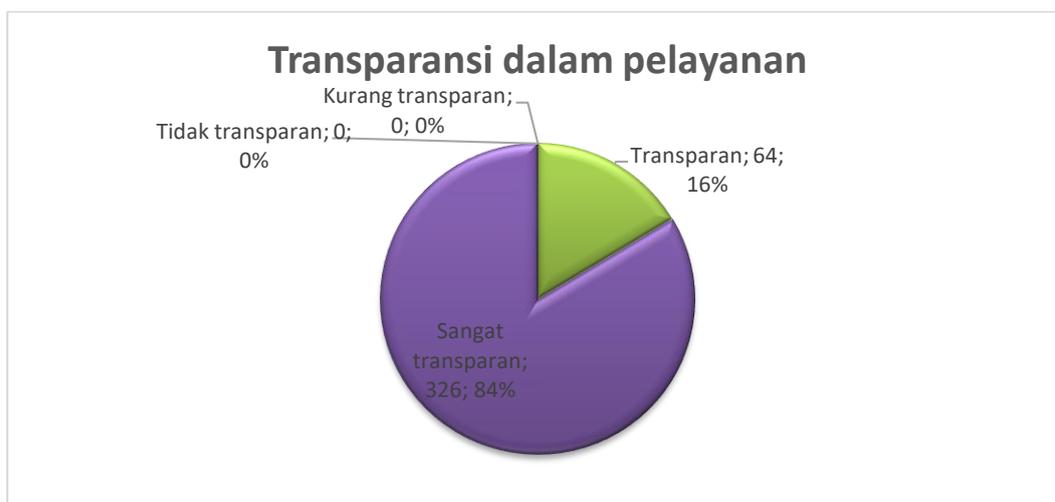
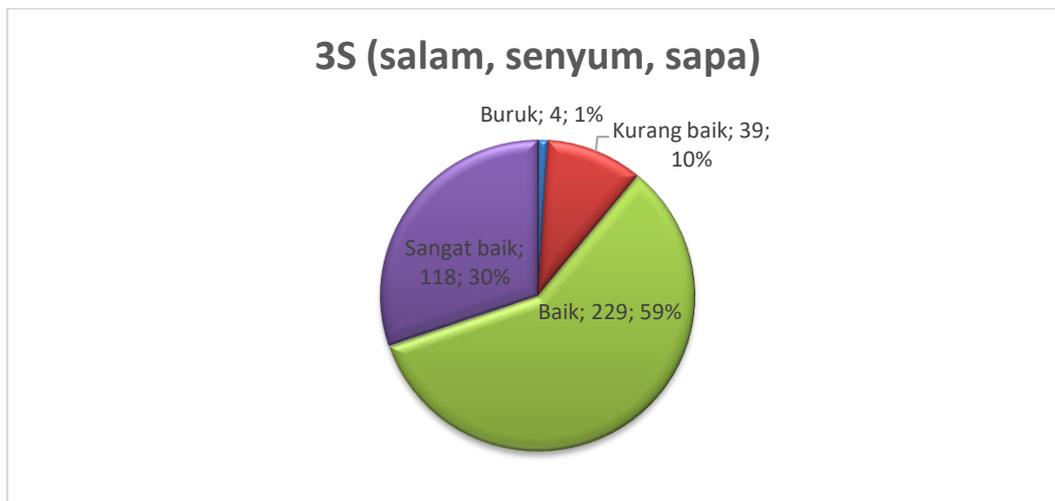


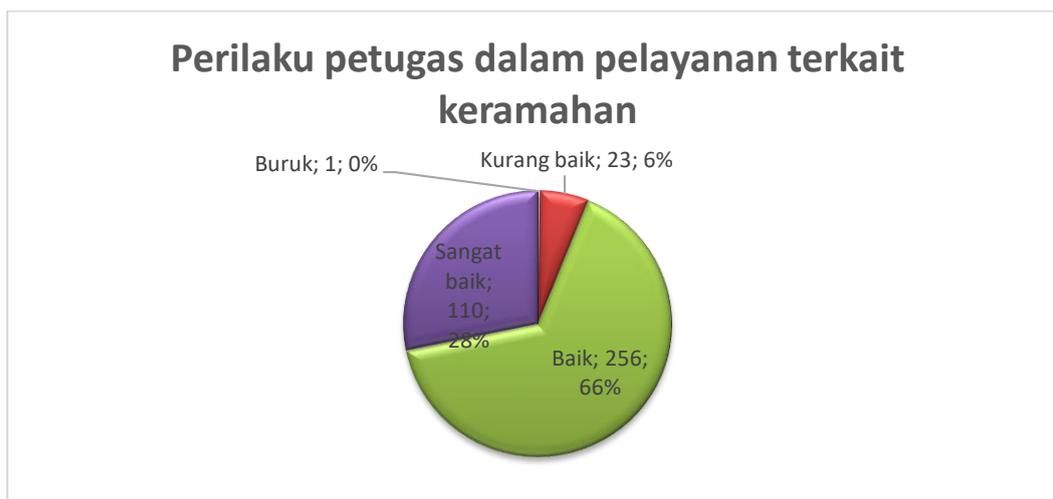
**Tabel 4.67**  
Unsur pelayanan kompetensi pelaksana

| F | KOMPETENSI PELAKSANA   | Nilai Interval SKM | Nilai SKM Konversi | Kinerja Unit Pelayanan |
|---|--|--------------------|--------------------|------------------------|
| 7 | <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberi Pelayanan</b> | 3,31               | 82,75              | Baik                   |
|   |  |                    |                    |                        |
| 8 | <b>Bagaimana pendapat anda mengenai hal berikut:</b>   |                    |                    |                        |
|   | a. Kedisipinan petugas diloket pelayanan   | 3,14               | 78,50              | Baik                   |
|   | b. Kemampuan petugas dalam memberikan layanan informasi perijinan                              | 3,30               | 82,50              | Baik                   |
|   | c. Kemampuan petugas dalam menangani kendala diloket pelayanan                                 | 3,20               | 80,00              | Baik                   |
|   | <b>Rata-rata Keseluruhan</b>   | 3,24               | 80,94              | Baik                   |

Sumber: Data Primer (2021).

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan kompetensi pelaksana mempunyai nilai interval SKM sebesar **3,24** dengan nilai SKM konversi sebesar **80,94** yang berarti masuk dalam kategori **Baik**.





**Tabel 4.68**  
**Unsur pelayanan perilaku pelaksana**

| G         | PERILAKU PELAKSANA  | Nilai Interval SKM | Nilai SKM Konversi | Kinerja Unit Pelayanan |
|-----------|---|--------------------|--------------------|------------------------|
| <b>9</b>  | <b>Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan</b> |                    |                    |                        |
|           | a. 3S (salam, senyum, sapa)   | 3,18               | 79,50              | Baik                   |
|           | b. Apakah ada diskriminasi dalam pelayanan  | 3,89               | 97,25              | Sangat Baik            |
|           | c. Apakah ada transparansi dalam pelayanan  | 3,84               | 96,00              | Sangat Baik            |
| <b>10</b> | <b>Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan</b> | 3,22               | 80,50              | Baik                   |
|           | <b>Rata-rata Keseluruhan</b>  | 3,53               | 88,31              | Sangat Baik            |

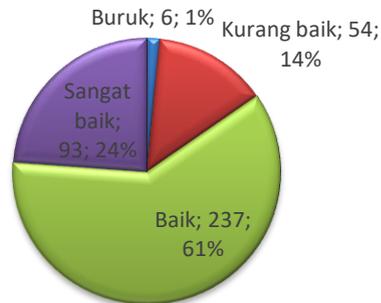
Sumber: Data Primer (2021).

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan kompetensi pelaksana mempunyai nilai interval SKM sebesar **3,53** dengan nilai SKM konversi sebesar **88,31** yang berarti masuk dalam kategori **Sangat Baik**.

### Kemudahan pengaduan pengguna layanan



### Kecepatan penanganan pengaduan pengguna layanan



**Tabel 4.69**  
Unsur pelayanan pengaduan, saran, dan masukan

| H  | PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN   | Nilai Interval SKM | Nilai SKM Konversi | Kinerja Unit Pelayanan |
|----|---|--------------------|--------------------|------------------------|
| 11 | <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan</b> |                    |                    |                        |
|    | a. Kemudahan pengaduan pengguna layanan   | 3,15               | 78,75              | Baik                   |
|    | b. Kecepatan penanganan pengaduan pengguna layanan                              | 3,07               | 76,75              | Baik                   |
|    | <b>Rata-rata Keseluruhan</b>  | 3,11               | 77,75              | Baik                   |

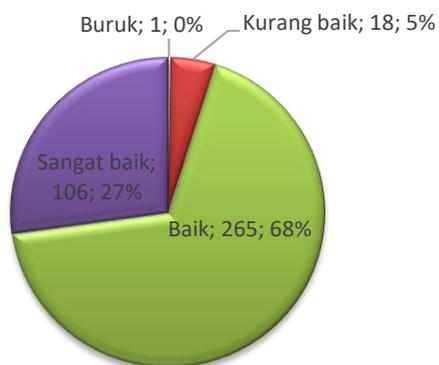
Sumber: Data Primer (2021).

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan pengaduan, saran, dan masukan mempunyai nilai interval SKM sebesar **3,11** dengan nilai SKM konversi sebesar **77,75** yang berarti masuk dalam kategori **Baik**.

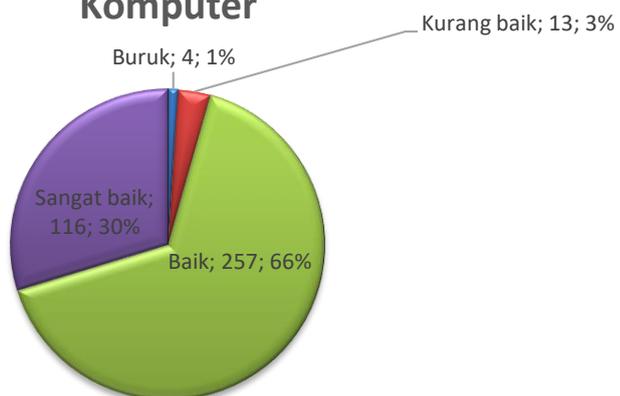
### Mesin antrian



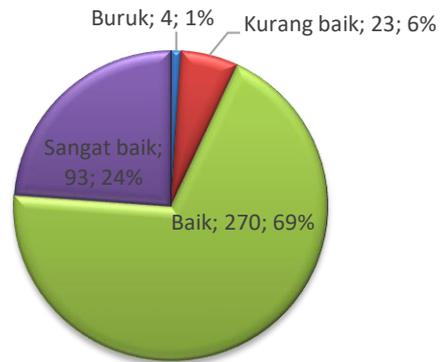
### Loket



### Komputer



### Printer

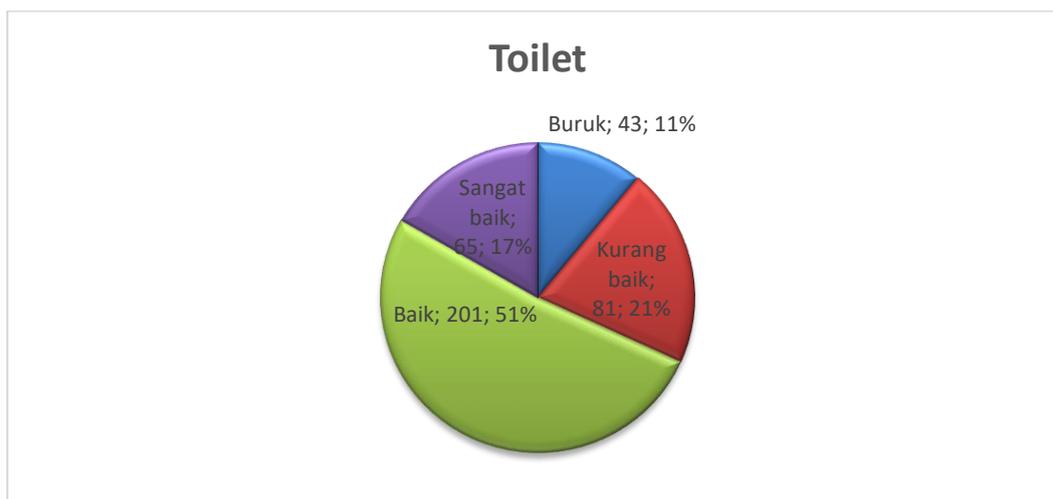


### Kebersihan ruangan



### Kursi Tunggu





**Tabel 4.70**  
**Unsur pelayanan sarana dan prasarana**

| I  | SARANA DAN PRASARANA                        | Nilai Interval SKM | Nilai SKM Konversi | Kinerja Unit Pelayanan |
|----|---|--------------------|--------------------|------------------------|
| 12 | <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang :</b> |                    |                    |                        |
|    | a. Mesin antrian                            | 3,07               | 76,75              | Baik                   |
|    | b. Loker                                    | 3,22               | 80,50              | Baik                   |
|    | c. Komputer                                 | 3,24               | 81,00              | Baik                   |
|    | d. Printer                                  | 3,16               | 79,00              | Baik                   |
|    | <b>Rata-rata Keseluruhan</b>                | <b>3,17</b>        | <b>79,31</b>       | <b>Baik</b>            |
|    | e. Kebersihan ruangan                       | 3,13               | 78,25              | Baik                   |
|    | f. Kursi tunggu                             | 3,19               | 79,75              | Baik                   |
|    | g. Toilet                                   | 2,74               | 68,50              | Kurang Baik            |
|    | <b>Rata-rata Keseluruhan</b>                | <b>3,02</b>        | <b>75,50</b>       | <b>Kurang Baik</b>     |

Sumber: Data Primer (2021).

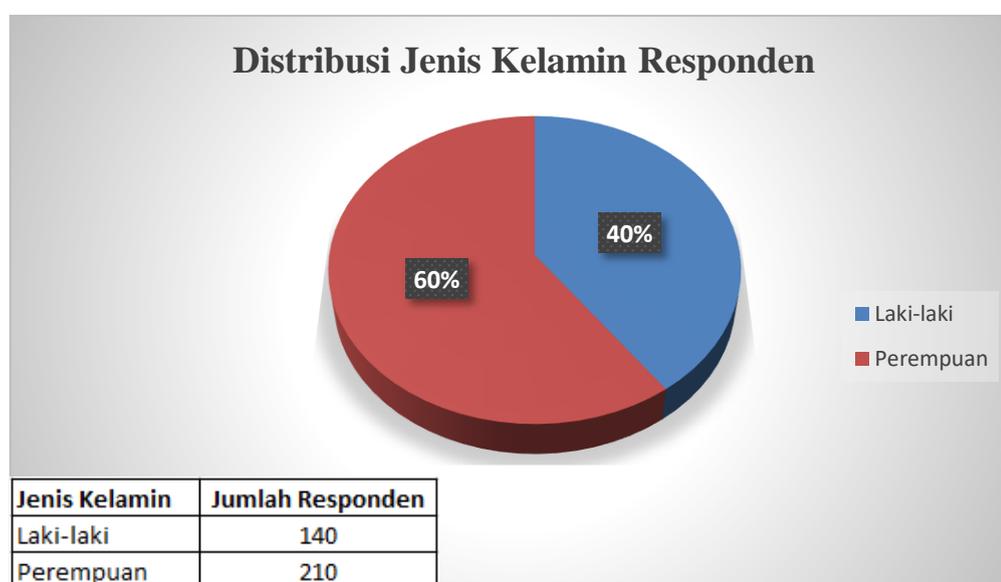
Untuk sarana dan prasarana dapat dibagi menjadi dua yaitu sarana dan prasarana yang disediakan oleh PTSP BP Batam dan Mal Pelayanan Publik (MPP). Dari hasil survei yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan sarana dan prasarana oleh PTSP BP Batam mempunyai nilai interval SKM sebesar **3,17** dengan nilai SKM konversi sebesar **79,31** yang berarti masuk dalam kategori **Baik**. Sementara unsur pelayanan sarana dan prasarana oleh Mal Pelayanan Publik (MPP) mempunyai interval SKM sebesar **3,02** dengan nilai SKM konversi sebesar **75,50** yang berarti masuk dalam kategori **Kurang Baik**.

#### 4.2.6 Unit Usaha Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun)

Pada unit usaha hunian, Gedung, agribisnis dan taman (rusun), Analisa hasil survei dijelaskan mulai dari data demografi responden adalah data-data dari responden yang

telah memberikan penilaian kepuasan atas layanan yang diberikan oleh penyelia rusun yang dikelola oleh BP. Batam, Data demografi yang menjadi obyek penelitian ini terdiri dari: Jenis Kelamin, Rentang Usia, Latar Belakang Pendidikan, Lamanya Tinggal di Rusun, dan Informasi terkait Rusun.

Gambar 4.1 sampai dengan Gambar 4.5 berturut-turut akan menggambarkan distribusi data demografi responden yang telah dijelaskan diatas. Diawali dengan Gambar 4.1 adalah diagram PI yang menggambarkan ditribusi jenis kelamin dari responden, berdasarkan hasil olah data didapatkan bahwa 60% atau setara dengan 210 responden yang memberikan penilaian kepuasan berjenis kelamin perempuan dan 40% berjenis kelamin Laki-laki yang identic dengan jumlah 140 responden.



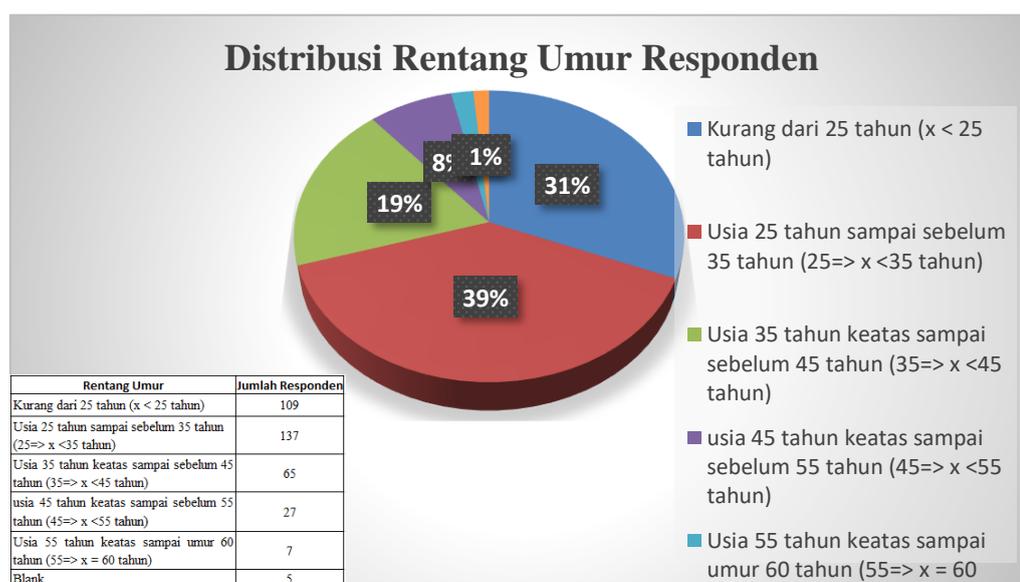
Sumber: data Primer

**Gambar 4.15 Distribusi Jenis Kelamin**

Pada penelitian SKM dengan Lokus Rusun ini, responden yang telah berpartisipasi memiliki rentang usia dari yang paling muda berumur 18 tahun hingga yang paling tua berumur 60 tahun. Dalam penelitian ini kami membagi rentang usia responden sebagai berikut: 1). dibawah 25 tahun ( $x < 25$  tahun); 2). Dari usia 25 tahun sampai sebelum 35 tahun ( $25 \Rightarrow x < 35$  tahun); 3). Dari usia 35 tahun keatas sampai sebelum 45 tahun ( $35 \Rightarrow x < 45$  tahun); 4). Dari usia 45 tahun keatas sampai sebelum 55 tahun ( $45 \Rightarrow x < 55$  tahun); 5). Dari usia 55 tahun keatas sampai umur 60 tahun ( $55 \Rightarrow x = 60$  tahun); dan 6). Blank atau tidak mengisikan umur.

Gambar 4.2 menggambarkan distribusi usia dari responden yang mengisi kuesioner

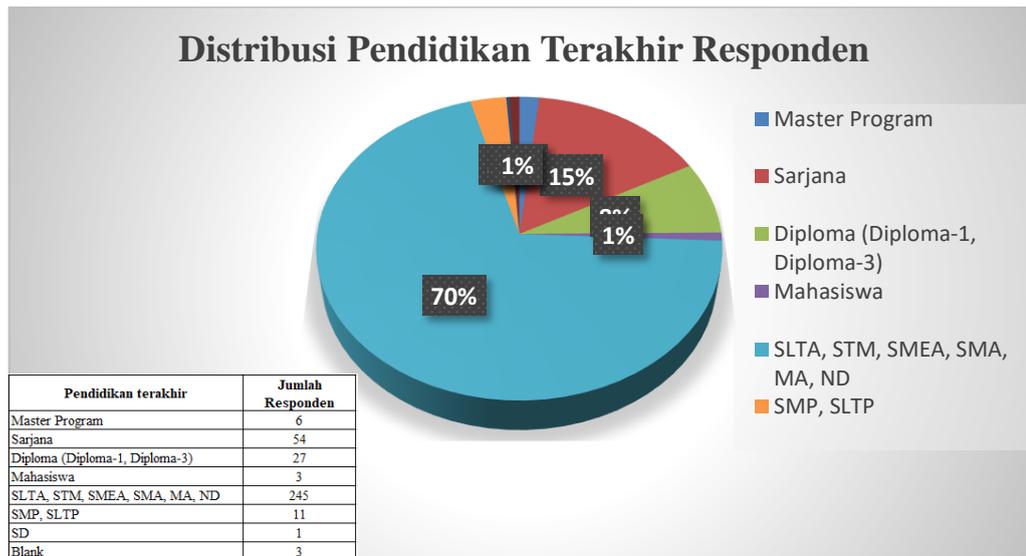
SKM rusun. Dari hasil olah data didapatkan hasil bahwa responden yang memberikan penilaiannya yang terbesar ada di range ke-1 dengan total 31% atau sama dengan 109 responden; selanjutnya di range ke-2 dengan total perolehan 39% atau setara dengan 137 responden; diurutan berikutnya adalah responden dengan range ke-3 dengan total 19% setara dengan 65 responden, dan sisanya terbagi di range ke-4 dengan 8% setara dengan 27 responden; di range ke-5 mendapatkan 2% atau setara dengan 7 responden dan Blank sebesar 1% setara dengan 5 responden.



Sumber: data Primer

**Gambar 4.16 Distribusi Umur Responden**

Data demografi berikutnya adalah Latar Belakang Pendidikan Terakhir dari pengisi kuesioner atau responden, pada penelitian ini. Responden yang terlibat sangat bervariasi dari level Pendidikan terakhir Sekolah Dasar (SD) sampai dengan Program Magister (S2).



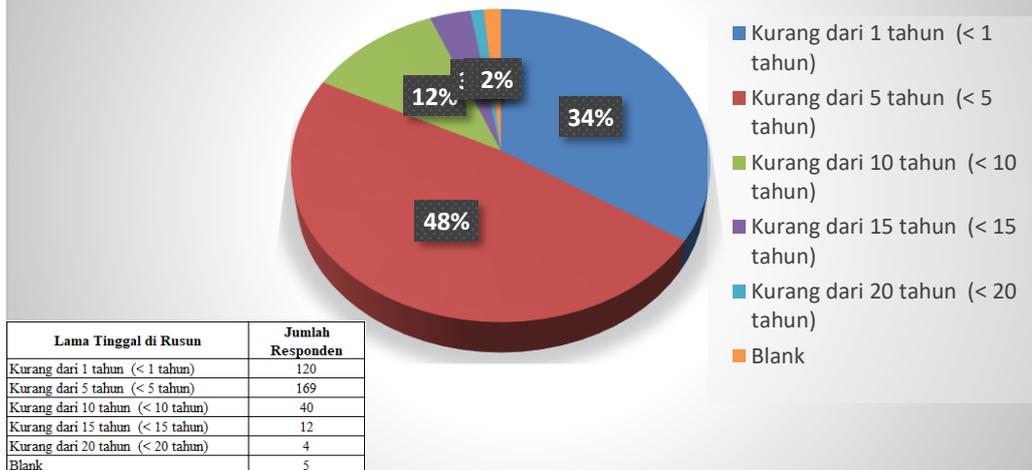
Sumber: data Primer

**Gambar 4.17 Distribusi Pendidikan Terakhir Responden**

Dari hasil olah data dapat dilihat bahwa distribusi Pendidikan terakhir responden yang terbesar ada di level Sekolah Menengah Atas (SMA, SLTA, MA, SMEA, SMK) dengan prosentase sebesar 70% yang setara dengan 245 responden, prosentase terbesar berikutnya ada di level Sarjana (S1) sebanyak 15% setara dengan 54 responden dan diikuti oleh responden dengan Pendidikan terakhir Diploma (D1 atau D3) sebesar 8% setara dengan 27 responden. Gambar 4.3 adalah diagram PI yang menggambarkan distribusi Pendidikan Terakhir dari responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

Pembahasan berikutnya data demografi distribusi Lama Tinggal responden di Rusun, data ini sangat dibutuhkan untuk mengetahui dampak lamanya tinggal di rusun akan berpengaruh terhadap hasil kepuasan layanan dari penyelia rusun. Demografi data lama tinggal dari responden pada penelitian ini kita kategorikan dalam 6(enam) kategori sebagai berikut: 1) kurang dari 1 tahun (< 1 tahun); 2). kurang dari 5 tahun (< 5 tahun); 3). kurang dari 10 tahun (< 10 tahun); 4). kurang dari 15 tahun (< 15 tahun); 5). kurang dari 20 tahun (< 20 tahun); dan 6). Blank.

### Distribusi Lama Tinggal Responden

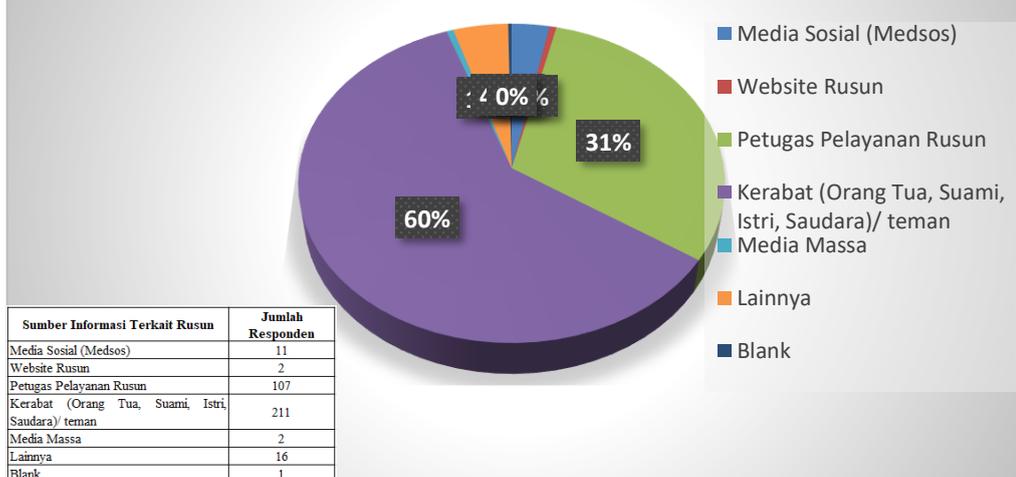


Sumber: data Primer

**Gambar 4.18 Distribusi Lama Tinggal Responden di Rusun**

Gambar 4.18 adalah diagram PI yang menggambarkan distribusi Lama Tinggal responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Dapat dilihat dari gambar tersebut bahwa Sebagian besar responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner SKM Rusun ini adalah responden yang tinggal dengan waktu kurang dari 5 tahun sebanyak 48%, dan responden yang kurang dari 1 tahun sebanyak 34% dari total responden yang mengisi kuesioner, sedangkan sisanya terisi oleh responden yang telah tinggal di Rusun selama kurang dari 10 tahun sebesar 12%, kurang dari 15 tahun sebesar 3% dan kurang dari 20 tahun sebesar 2%, serta yang tidak mengisi lama tinggal sebesar 1%.

### Distribusi Sumber Informasi Rusun



Sumber: data Primer

### **Gambar 4.19 Distribusi Media Informasi terkait Rusun**

Data demografi yang terakhir yang akan dijelaskan adalah data pertanyaan terkait bagaimana responden mendapatkan informasi tentang Rusun. Pada pertanyaan ini telah disediakan 7 (tujuh) pilihan jawaban didalam instrument kuesioner yaitu: 1). Media Sosial (Medsos); 2). Website; 3). Petugas; 4). Kerabat; 5). Media massa; 6). Lainnya. Gambar 4.5 adalah gambar data distribusi sumber informasi tentang rusun yang responden dapatkan, data ini sangat dibutuhkan untuk mengetahui apakah dampak lamanya tinggal di rusun akan berpengaruh terhadap hasil kepuasan layanan dari penyelia rusun. Dari hasil pengolahan data masih ada 1 responden yang tidak mengisikan sumber informasi tentang rusun. Hasil pengolahan data terkait Media informasi rusun yang didapat oleh responden dengan menggunakan diagram Pi, dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa 60% responden mengetahui informasi rusun dari kerabat (Orang Tua, Suami, Istri, Saudara)/ teman; 31% informasi terkait rusun didapatkan dari petugas pelayanan rusun. Sedangkan media lainnya relative kecil seperti Medsos 3%, Lainnya 5% dan sisanya tersebar pada media Website Rusun, Media Massa seperti Brosur dan Blank.

Sebagai kesimpulan dari data demografi responden yang telah dijelaskan diatas maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang mengisi kuesioner adalah responden berjenis kelamin perempuan, dengan rentang usia di bawah 35 tahu dan lama tinggal kurang dari 5 (lima) tahun.

#### **4.3. Hasil Pengolahan Data Responden Nilai SKM dari 9 Unsur**

Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tertuang dalam Permen PAN&RB nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit penyelenggara pelayanan publik. Permen tersebut menyatakan bahwa dalam pelaksanaan SKM harus memuat 9 (Sembilan) Unsur sebagai berikut:

- A. Unsur Persyaratan
- B. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- C. Unsur Waktu Penyelesaian
- D. Unsur Biaya/Tarif
- E. Unsur Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan
- F. Unsur Kompetensi Pelaksana
- G. Unsur Perilaku Pelaksana

## H. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

### I. Unsur Sarana dan Prasarana

Oleh karena itu dalam penyusunan Instrumen Kuesioner SKM rusun memuat 9 (Sembilan) unsur kepuasan atas layanan yang diberikan di Lokus Rusun. Instrumen kuesioner yang digunakan telah dikomunikasikan dengan petugas layanan Rusun untuk memastikan data yang diambil sudah sesuai. Tabel 4.2 daftar pertanyaan dari instrument kuesioner yang digunakan yang meliputi 9 unsur SKM.

Pada penelitian ini Lokus Rusun BP Batam memfokuskan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada 4 (empat) unit layanannya dari 5 (lima) unit layanan yang dikelola. Adapun ke-4 lokasi layanan tersebut sebagai berikut:

- ii. Rusun Sekupang;
- iii. Rusun Batu Ampar;
- iv. Rusun Muka Kuning; dan
- v. Rusun Kabil.

**Tabel 4.71 Instrumen Kuesioner yang Diisi oleh Responden**

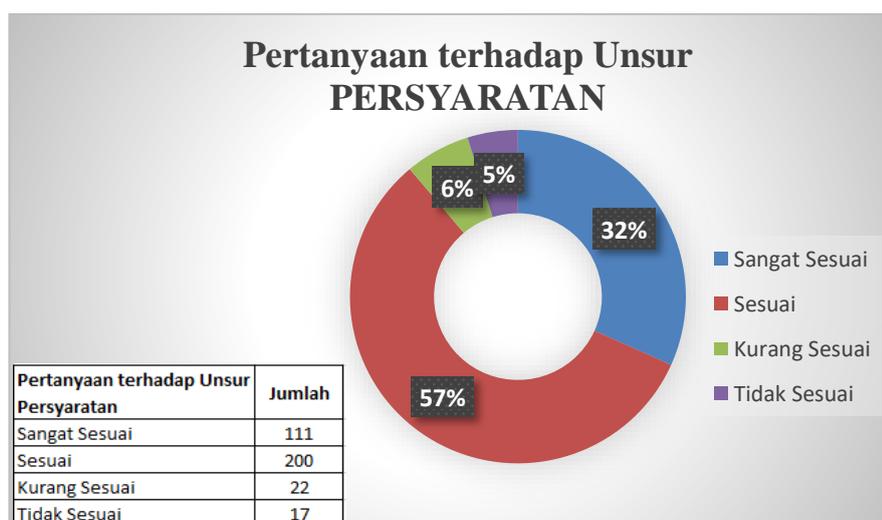
| No.       | Pertanyaan Kuesioner  | Nilai Persepsi  |                  |            |                  |
|-----------|---|-----------------|------------------|------------|------------------|
|           |   | (1)             | (2)              | (3)        | (4)              |
| <b>A.</b> | <b>PERSYARATAN</b>  |                 |                  |            |                  |
|           | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan sewa Rumah Susun  | Tidak Sesuai    | Kurang Sesuai    | Sesuai     | Sangat Sesuai    |
| <b>B.</b> | <b>SISTEM, MEKANISME &amp; PROSEDUR</b>   |                 |                  |            |                  |
| 1         | Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur sewa Rumah Susun  | Tidak Mudah     | Kurang Mudah     | Mudah      | Sangat Mudah     |
| 2         | Kesesuaian prosedur sewa Rumah Susun antara yang tercantum dalam standar dengan hasil yang diberikan  | Tidak Sesuai    | Kurang Sesuai    | Sesuai     | Sangat Sesuai    |
| <b>C.</b> | <b>WAKTU PENYELESAIAN</b>   |                 |                  |            |                  |
|           | Kecepatan waktu dalam menyelesaikan proses pengaduan/permasalahan terkait Rusun   | Tidak Cepat     | Kurang Cepat     | Cepat      | Sangat Cepat     |
| <b>D.</b> | <b>BIAYA/TARIF</b>  |                 |                  |            |                  |
|           | Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif sewa Rumah Susun dengan fasilitas yang disediakan  | Sangat Mahal    | Cukup Mahal      | Agak Mahal | Murah            |
| <b>E.</b> | <b>PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN</b>  |                 |                  |            |                  |
|           | Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan Layanan yang disediakan (Informasi, Pengaduan, Pemeliharaan)   | Tidak Lengkap   | Cukup Lengkap    | Lengkap    | Sangat Lengkap   |
| <b>F.</b> | <b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>   |                 |                  |            |                  |
|           | Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberi Pelayanan   | Tidak Kompeten  | Kurang Kompeten  | Kompeten   | Sangat Kompeten  |
| <b>G.</b> | <b>PERILAKU PELAKSANA</b>   |                 |                  |            |                  |
|           | Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan dan Kesopanan  | Tidak Ramah     | Kurang Ramah     | Ramah      | Sangat Ramah     |
| <b>H.</b> | <b>PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN</b>  |                 |                  |            |                  |
|           | Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan yang diajukan   | Buruk           | Kurang Baik      | Baik       | Sangat Baik      |
| <b>I.</b> | <b>SARANA &amp; PRASARANA</b>   |                 |                  |            |                  |
| 1         | Bagaimana pendapat Saudara mengenai kelengkapan dan kualitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh manajemen Rumah Susun (Fasilitas Kamar, Kondisi Kamar Tidur, Kamar Mandi dan Saluran Pembuangan serta Pencahayaan) | Tidak Lengkap   | Cukup Lengkap    | Lengkap    | Sangat Lengkap   |
| 2         | Bagaimana pendapat Saudara tentang lokasi dari Rumah Susun yang disewa  | Tidak Strategis | Kurang Strategis | Strategis  | Sangat Strategis |
| 3         | Bagaimana Pendapat saudara tentang penyediaan sarana pencegahan Covid-19 (cuci tangan, Hand Sanitizer, informasi pemeliharaan kesehatan)  | Tidak Lengkap   | Cukup Lengkap    | Lengkap    | Sangat Lengkap   |
| 4         | Bagaimana Pendapat Saudara tentang kerapihan Aneka Usaha Kios (tata letak makanan dsb)  | Tidak Rapih     | Kurang Rapih     | Rapih      | Sangat Rapih     |

Sumber: data Primer

Sistem pembahasan pada sub-bab hasil analisa pengolahan data survei ini, diawali dengan pembahasan nilai rata-rata SKM pada masing-masing unsur dari ke-4 lokasi Rusun dan dilanjutkan dengan penyajian perolehan nilai SKM di masing-masing lokasi Rusun beserta hasil analisa dan rekomendasi perbaikan layanan. Kemudian dilanjutkan dengan unsur-unsur berikutnya sampai 9 unsur, di bagian akhir akan dibahas nilai akhir SKM yang dihasilkan dari rata-rata nilai 9 unsur tersebut diatas. Selanjutnya pembahasan terkait hasil pengolahan data nilai SKM, pembahasan ini akan dimulai dari unsur A dan dilanjutkan dengan unsur-unsur berikutnya sampai dengan unsur yang terakhir I yaitu Sarana dan Prasarana. Pada pembahasannya akan ditampilkan grafik hasil olah data beserta tabel rekapitulasi dari data tersebut..

#### A. Hasil Olah Data Unsur Persyaratan

Penilaian tingkat Kepuasan Masyarakat yang pertama adalah unsur persyaratan. Pada unsur persyaratan ini mengukur tingkat kepuasannya penyewa terhadap tingkat kesesuaian persyaratan yang disyaratkan pengelola Rusun terhadap penyewa rusun yang baru, baik persyaratan teknis maupun administratif. Skala yang digunakan dalam pengukuran ini 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.



Sumber: data Primer

**Gambar 4.20 Hasil Olah Data terhadap Unsur Persyaratan**

Dari Gambar 4.6 menggambarkan hasil olah data pada pertanyaan yang terkait dengan Unsur Persyaratan yang disyaratkan oleh pengelola rusun mendapatkan 57% atau 200 responden merasa sangat sesuai persyaratan yang diajukan, 32% identic dengan 111 responden merasa sesuai, 6% atau 22 responden merasa kurang sesuai dan 5% atau 17 berpendapat tidak sesuai.

Tabel 4.20 hasil nilai SKM pada Unsur Persyaratan, pada tabel tersebut menjelaskan nilai indeks kepuasan, nilai SKM yang merupakan konversi dari indeks kepuasan ke nilai SKM, dari nilai tersebut maka dapat ditentukan nilai Mutu Layanan dan Kinerja Unit Layanan.

**Tabel 4.72 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan**

| Nilai Indeks Kepuasan | Nilai SKM | Nilai Unsur SKM | Nilai Mutu Layanan | Kinerja Unit Layanan |
|-----------------------|-----------|-----------------|--------------------|----------------------|
| 3,157                 | 78,925    | 8,682           | B                  | BAIK                 |

Sumber: data Primer

Dari Tabel 4.72 diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum rata-rata penilaian responden terhadap ke-4 Lokus Rusun pada pertanyaan Unsur Persyaratan mendapatkan Nilai Mutu Layanan B dengan Kinerja Layanan yang Baik.

Namun jika dilihat hasil pada Tabel 4.4 yang menjelaskan perbandingan nilai SKM di masing-masing lokasi Rusun, dapat dilihat di Rusun Sekupang dan Rusun Muka Kuning mendapatkan predikat Baik, namun Rusun Batu Ampar dan Rusun Kabil mendapatkan predikat Kurang Baik karena nilai SKMnya dibawah nilai 76,6.

**Tabel 4.73 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi**

| Nilai Rata-Rata SKM | Rusun Sekupang | Rusun Muka Kuning | Rusun Batu Ampar | Rusun Kabil | Google Form |
|---------------------|----------------|-------------------|------------------|-------------|-------------|
| 78,925              | 85,181         | 85,353            | 73,782           | 75,838      | 74,470      |

Sumber: data Primer

Rekomendasi untuk Unsur Persyaratan ini meskipun di lokasi Rusun Batu Ampar dan Rusun Kabil mendapatkan predikat Kurang Baik namun dari responden tidak menjadikan unsur ini menjadi sesuatu yang perlu ditingkatkan.

## **B. Hasil Olah Data Unsur SKM Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

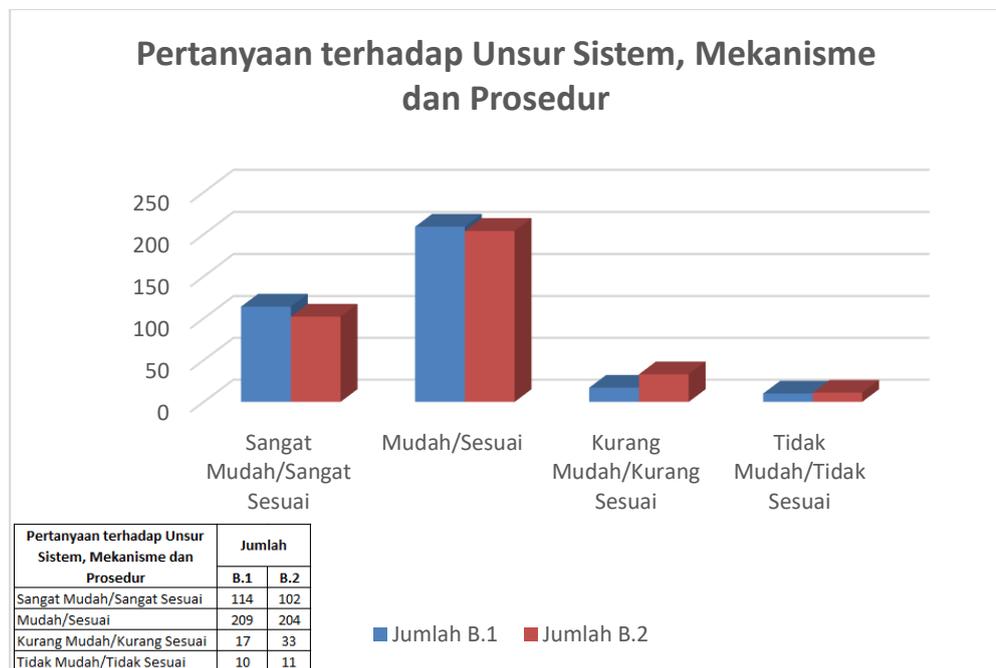
Unsur Kinerja SKM yang ke-2 yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur

menunjukkan kepuasan masyarakat mengenai kesesuaian tata cara atau prosedur pelayanan penyewaan kamar di Rusun yang dikelola oleh BP Batam yang telah ditetapkan dengan praktik dilapangan. Didalam instrument kuesioner yang digunakan untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur memiliki 2 pertanyaan sebagai berikut:

B1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur sewa Rumah Susun;

B2. Kesesuaian prosedur sewa Rumah Susun antara yang tercantum dalam standar dengan hasil yang diberikan

Pengukuran yang dilakukan dalam melakukan penilaian SKM menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4. Angka 1 menunjukkan tidak mudah/ tidak sesuai kemudian angka 2 menunjukkan kurang mudah/ kurang sesuai kemudian angka 3 menunjukkan mudah/ sesuai dan angka 4 menunjukkan sangat mudah/ sangat sesuai. Gambar 4.21 merupakan gambaran hasil survei dan olah data dari unsur ke-2 seperti dibawah ini:



Sumber: data Primer

**Gambar 4.21 Hasil Survei dan Olah Data Unsur ke-2**

Dari Gambar 4.21 tersebut diatas dapat dilihat bahwa secara umum penilaian tertinggi dari responden ada di level Mudah (60%)/Sesuai (58%) setara dengan

209/204 responden, di level Sangat Mudah (33%)/Sangat Sesuai (29%) ada di urutan ke-2 , sedangkan dinilai terendah ada di level Tidak Mudah (3%)/Tidak Sesuai (3%). Dari hasil pengolahan data yang didapatkan untuk unsur ke-2 ini mendapatkan nilai SKM 80,5 (B1) dan 78,357 (B2) dan secara total nilai SKM 79,43, hasil penilaian tersebut dapat dilihat di Tabel 4.74 berikut ini.

**Tabel 4.74 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan**

| <b>Tipe Pertanyaan</b> | <b>Nilai Indeks Kepuasan</b> | <b>Nilai SKM</b> | <b>Nilai Unsur SKM</b> | <b>Nilai Mutu Layanan</b> | <b>Kinerja Unit Layanan</b> |
|------------------------|------------------------------|------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| <b>B1</b>              | <b>3,220</b>                 | <b>80,500</b>    | <b>8,855</b>           | <b>B</b>                  | <b>BAIK</b>                 |
| <b>B2</b>              | <b>3,134</b>                 | <b>78,357</b>    | <b>8,619</b>           | <b>B</b>                  | <b>BAIK</b>                 |
| <b>Rata-rata</b>       | <b>3,177</b>                 | <b>79,429</b>    | <b>8,737</b>           | <b>B</b>                  | <b>BAIK</b>                 |

Sumber: data Primer

Dari Tabel 4.74 diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum rata-rata penilaian responden terhadap ke-4 Lokus Rusun pada pertanyaan Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan Nilai Mutu Layanan B dengan Kinerja Layanan yang Baik.

Namun jika dilihat pada Tabel 4.75 dibawah ini dari perbandingan nilai SKM di masing-masing lokasi Rusun, dapat dilihat di Rusun Sekupang dan Rusun Muka Kuning mendapatkan predikat Baik, namun Rusun Batu Ampar dan Rusun Kabil mendapatkan predikat Kurang Baik karena nilai SKMnya dibawah nilai 76,6.

**Tabel 4.75 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi**

| <b>Nilai Rata-Rata SKM</b> | <b>Rusun Sekupang</b> | <b>Rusun Muka Kuning</b> | <b>Rusun Batu Ampar</b> | <b>Rusun Kabil</b> | <b>Google Form</b> |
|----------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------|--------------------|
| <b>79,429</b>              | <b>85,888</b>         | <b>82,713</b>            | <b>73,175</b>           | <b>75,472</b>      | <b>73,850</b>      |

Sumber: data Primer

Rekomendasi untuk Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur ini meskipun di lokasi Rusun Batu Ampar dan Rusun Kabil mendapatkan predikat Kurang Baik namun dari responden tidak menjadikan unsur ini menjadi sesuatu yang perlu ditingkatkan.

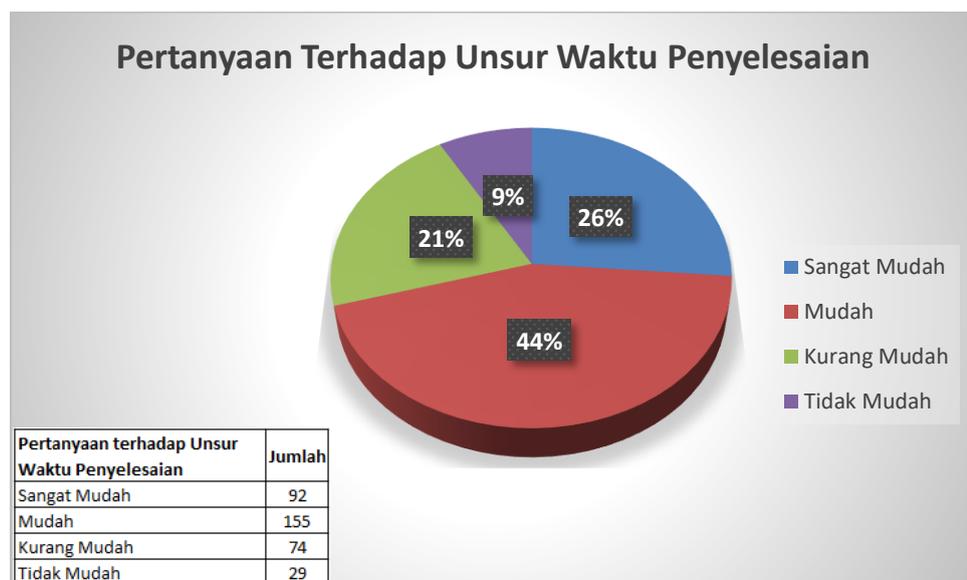
### **C. Hasil Olah Data Unsur SKM Waktu Penyelesaian**

Unsur Kinerja SKM yang ke-3 yaitu Waktu Penyelesaian menunjukkan kepuasan masyarakat terkait kecepatan dalam menyelesaikan keluhan atau komplain

terhadap layanan yang diberikan atau disediakan di Rusun yang dikelola oleh BP Batam. Didalam instrumen kuesioner yang digunakan untuk unsur Waktu pertanyaan sebagai berikut:

C1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur sewa Rumah Susun

Pengukuran yang dilakukan dalam melakukan penilaian SKM menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4. Angka 1 menunjukkan tidak mudah/ tidak sesuai kemudian angka 2 menunjukkan kurang mudah/ kurang sesuai kemudian angka 3 menunjukkan mudah/ sesuai dan angka 4 menunjukkan sangat mudah/ sangat sesuai. Gambar 4.22 merupakan gambaran hasil survei dan olah data dari unsur ke-3 seperti dibawah ini:



Sumber: data Primer

**Gambar 4.22 Hasil Survei dan Olah Data Unsur ke-3**

Dari Gambar 4.22 tersebut diatas dapat dilihat bahwa secara umum penilaian tertinggi dari responden ada di level Mudah (44%) setara dengan 155 responden, di level Sangat Mudah (26%) atau setara dengan 92 responden ada di urutan ke-2, sedangkan dinilai terendah ada di level Tidak Mudah (9%) setara dengan 29 responden. Dari hasil pengolahan data yang didapatkan untuk unsur ke-3 ini mendapatkan nilai SKM 72,143 yang setara dengan Kinerja Layanan yang Kurang Baik, detail hasil penilaian tersebut dapat dilihat di Tabel 4.76 berikut:

**Tabel 4.76 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan**

| Nilai Indeks Kepuasan | Nilai SKM | Nilai Unsur SKM | Nilai Mutu Layanan | Kinerja Unit Layanan |
|-----------------------|-----------|-----------------|--------------------|----------------------|
| 2,886                 | 72,143    | 7,934           | C                  | Kurang Baik          |

Sumber: data Primer

Dari Tabel 4.76 diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum rata-rata penilaian responden terhadap ke-4 Lokus Rusun pada pertanyaan Unsur Waktu Penyelesaian mendapatkan Nilai Mutu Layanan C dengan Kinerja Layanan yang Kurang Baik.

**Tabel 4.77 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi**

| Nilai Rata-Rata SKM | Rusun Sekupang | Rusun Muka Kuning | Rusun Batu Ampar | Rusun Kabil | Google Form |
|---------------------|----------------|-------------------|------------------|-------------|-------------|
| 72,143              | 83,274         | 78,948            | 64,756           | 68,535      | 65,204      |

Sumber: data Primer

Namun jika dilihat pada Tabel 4.77 dibawah ini dari perbandingan nilai SKM di masing-masing lokasi Rusun, dapat dilihat di Rusun Sekupang dan Rusun Muka Kuning mendapatkan predikat Baik, namun Rusun Batu Ampar dan Rusun Kabil mendapatkan predikat Kurang Baik karena nilai SKMnya dibawah nilai 76,6.

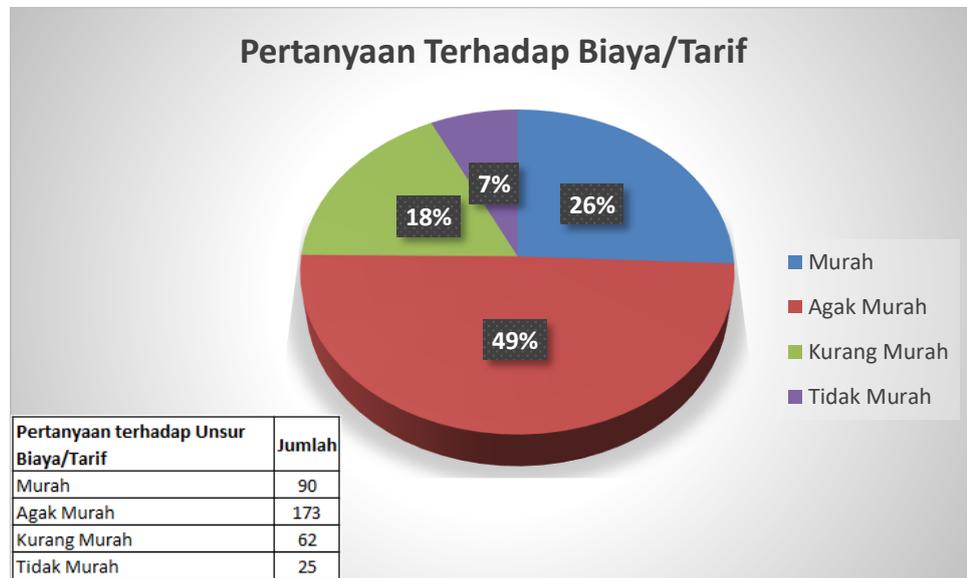
#### **D. Hasil Olah Data Unsur SKM Biaya/Tarif**

Unsur Kinerja SKM yang ke-4 yaitu Biaya/Tarif menunjukkan kepuasan masyarakat mengenai besaran tarif yang dikenakan kepada penyewa kamar di Rusun yang dikelola oleh BP Batam yang telah ditetapkan dengan praktik dilapangan. Didalam instrument kuesioner yang digunakan untuk unsur Biaya/Tarif pertanyaan sebagai berikut:

D1. Kecepatan waktu dalam menyelesaikan proses pengaduan/permasalahan terkait Rusun;

Pengukuran yang dilakukan dalam melakukan penilaian SKM menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4. Angka 1 menunjukkan tidak mudah/ tidak sesuai kemudian angka 2 menunjukkan kurang mudah/ kurang sesuai kemudian angka 3

menunjukkan mudah/ sesuai dan angka 4 menunjukkan sangat mudah/ sangat sesuai. Gambar 4.23 merupakan gambaran hasil survei dan olah data dari unsur ke-4 seperti dibawah ini:



Sumber: data Primer

**Gambar 4.23 Hasil Survei dan Olah Data Unsur ke-4**

Dari Gambar 4.23 tersebut diatas dapat dilihat bahwa secara umum penilaian tertinggi dari responden ada di level Agak Murah 49% setara dengan 173 responden, di level Murah 26% atau setara dengan 90 responden, sedangkan dinilai terendah ada di level Tidak Murah 7% setara dengan 25 responden.

Dari hasil pengolahan data yang didapatkan untuk unsur ke-4 ini mendapatkan nilai SKM 79,43, hasil penilaian tersebut dapat dilihat di Tabel 4.9 berikut ini.

**Tabel 4.78 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan**

| Nilai Indeks Kepuasan | Nilai SKM | Nilai Unsur SKM | Nilai Mutu Layanan | Kinerja Unit Layanan |
|-----------------------|-----------|-----------------|--------------------|----------------------|
| 2,937                 | 73,425    | 8,077           | C                  | Kurang Baik          |

Sumber: data Primer

Dari Tabel 4.9 diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum rata-rata penilaian responden terhadap ke-4 Lokus Rusun pada pertanyaan Unsur Biaya/Tarif mendapatkan Nilai Mutu Layanan C dengan Kinerja Layanan yang Kurang Baik. Tabel 4.10 dibawah ini menunjukkan perbandingan nilai SKM di masing-masing

lokasi Rusun, dapat dilihat di Rusun Sekupang dan Rusun Muka Kuning mendapatkan predikat Baik, namun Rusun Batu Ampar dan Rusun Kabil mendapatkan predikat Kurang Baik karena nilai SKMnya dibawah nilai 76,6.

**Tabel 4.79 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi**

| Nilai Rata-Rata SKM | Rusun Sekupang | Rusun Muka Kuning | Rusun Batu Ampar | Rusun Kabil | Google Form |
|---------------------|----------------|-------------------|------------------|-------------|-------------|
| 73,425              | 83,439         | 80,442            | 65,764           | 70,115      | 67,363      |

Sumber: data Primer

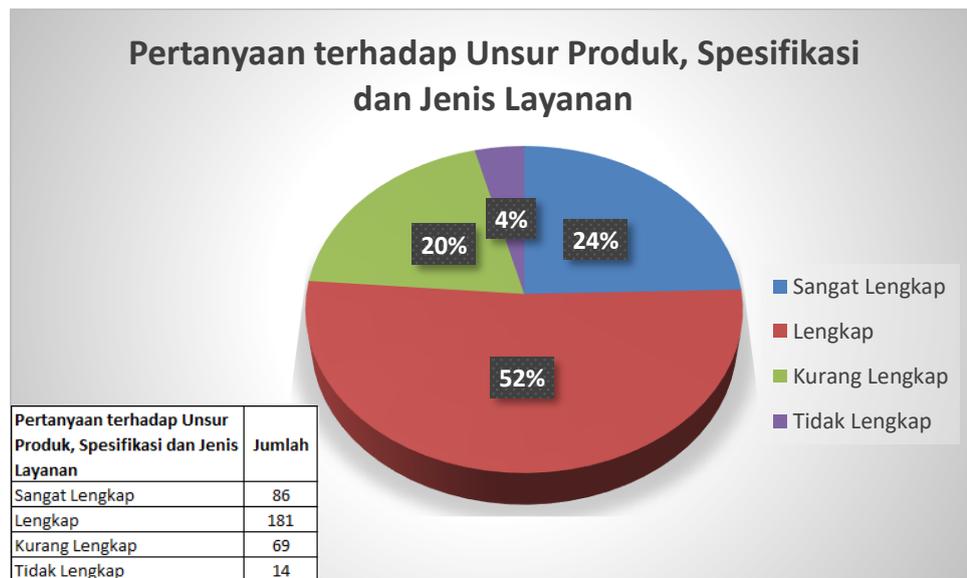
### **E. Hasil Olah Data Unsur Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan**

Unsur Kinerja SKM yang ke-5 yaitu Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan. Unsur ini mengukur kepuasan layanan masyarakat mengenai produk, Spesifikasi dan Jenis pelayanan penyewaan kamar di Rusun yang dikelola oleh BP Batam. Didalam instrument kuesioner yang digunakan untuk unsur Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan, pertanyaan yang diajukan sebagai berikut:

E1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan Layanan yang disediakan (Informasi, Pengaduan, Pemeliharaan);

Sama dengan unsur-unsur lainnya pengukuran yang dilakukan dalam melakukan penilaian SKM menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4. Angka 1 menunjukkan Tidak Lengkap kemudian angka 2 menunjukkan Kurang Lengkap kemudian angka 3 menunjukkan Lengkap dan angka 4 menunjukkan Sangat Lengkap.

Gambar 4.24 merupakan gambaran hasil survei dan olah data dari unsur ke-5 seperti dibawah ini:



Sumber: data Primer

**Gambar 4.24 Hasil Survei dan Olah Data Unsur ke-5**

Dari Gambar 4.24 tersebut diatas dapat dilihat bahwa secara umum penilaian tertinggi dari responden ada di level Lengkap (52%) setara dengan jumlah 181 responden, di level Sangat Lengkap (24%) ada di urutan ke-2 setara dengan jumlah 86 responden, sedangkan dinilai terendah ada di level Tidak Lengkap (4%) setara dengan 14 responden. Hasil pengolahan data yang didapatkan untuk unsur ke-5 ini mendapatkan nilai SKM 74,225, hasil penilaian tersebut dapat dilihat di Tabel 4.80 berikut ini.

**Tabel 4.80 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan**

| Nilai Indeks Kepuasan | Nilai SKM | Nilai Unsur SKM | Nilai Mutu Layanan | Kinerja Unit Layanan |
|-----------------------|-----------|-----------------|--------------------|----------------------|
| 2,969                 | 74,225    | 8,165           | C                  | Kurang Baik          |

Sumber: data Primer

Dari Tabel 4.80 diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum rata-rata penilaian responden terhadap ke-4 Lokus Rusun pada pertanyaan Unsur Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan mendapatkan Nilai Mutu Layanan C dengan Kinerja Layanan yang Kurang Baik.

Namun jika dilihat pada Tabel 4.81 dibawah ini dari perbandingan nilai SKM di masing-masing lokasi Rusun, dapat dilihat di Rusun Sekupang dan Rusun Muka Kuning mendapatkan predikat Baik, namun Rusun Batu Ampar dan Rusun Kabil

mendapatkan predikat Kurang Baik karena nilai SKMnya dibawah nilai 76,6.

**Tabel 4.81 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi**

| Nilai Rata-Rata SKM | Rusun Sekupang | Rusun Muka Kuning | Rusun Batu Ampar | Rusun Kabil | Google Form |
|---------------------|----------------|-------------------|------------------|-------------|-------------|
| 74,225              | 86,041         | 79,83             | 70,99            | 65,377      | 68,888      |

Sumber: data Primer

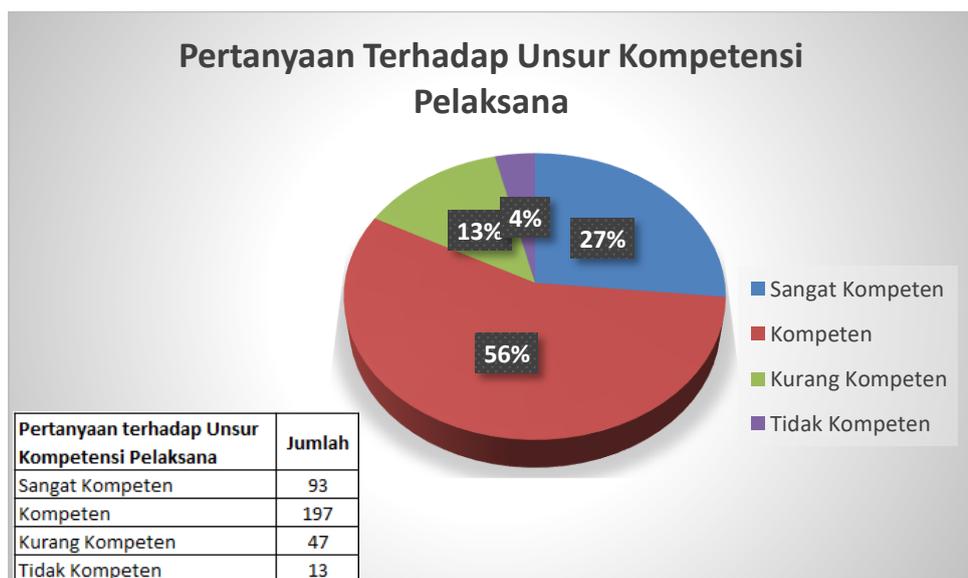
## F. Hasil Olah Data Unsur SKM Kompetensi Pelaksana

Unsur Kinerja SKM yang ke-6 yaitu Kompetensi Pelaksana, pada pertanyaan di unsur ini yang akan diukur adalah tingkat kompetensi dari petugas yang memberikan pelayanan di Rusun yang dikelola oleh BP Batam. Didalam instrumen kuesioner yang digunakan untuk unsur Kompetensi Pelaksana dengan pertanyaan sebagai berikut:

F1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberi layanan;

Pengukuran yang dilakukan penilaian SKM 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.

Gambar 4.25 merupakan gambaran hasil survei dan olah data dari unsur ke-2 seperti dibawah ini:



Sumber: data Primer

**Gambar 4.25 Hasil Survei dan Olah Data Unsur ke-6**

Dari Gambar 4.25 tersebut diatas dapat dilihat bahwa secara umum penilaian tertinggi dari responden ada di level Kompeten (56%) setara dengan 197 responden, di level Sangat Kompeten (27%) setara dengan jumlah responden 93 diurutkan ke-2 , sedangkan dinilai terendah ada di level Tidak Kompeten (4%) setara dengan 13 responden. Hasil pengolahan data yang didapatkan pada unsur ke-6 ini mendapatkan nilai SKM 76,43, hasil penilaian tersebut dapat dilihat di Tabel 4.82 berikut ini.

**Tabel 4.82 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan**

| Nilai Indeks Kepuasan | Nilai SKM | Nilai Unsur SKM | Nilai Mutu Layanan | Kinerja Unit Layanan |
|-----------------------|-----------|-----------------|--------------------|----------------------|
| 3,057                 | 76,425    | 8,407           | C                  | Kurang Baik          |

Sumber: data Primer

Dari Tabel 4.82 diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum rata-rata penilaian responden terhadap ke-4 Lokus Rusun pada pertanyaan Unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan Nilai Mutu Layanan C dengan Kinerja Layanan yang Kurang Baik.

Tabel 4.83 dibawah ini menunjukkan perbandingan nilai SKM di masing-masing lokasi Rusun, dapat dilihat di Rusun Sekupang dan Rusun Muka Kuning mendapatkan predikat Baik, namun Rusun Batu Ampar dan Rusun Kabil mendapatkan predikat Kurang Baik karena nilai SKMnya dibawah nilai 76,6.

**Tabel 4.83 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi**

| Nilai Rata-Rata SKM | Rusun Sekupang | Rusun Muka Kuning | Rusun Batu Ampar | Rusun Kabil | Google Form |
|---------------------|----------------|-------------------|------------------|-------------|-------------|
| 76,425              | 85,191         | 82,977            | 72,632           | 69,377      | 72,218      |

Sumber: data Primer

#### **G. Hasil Olah Data Unsur SKM Perilaku Pelaksana**

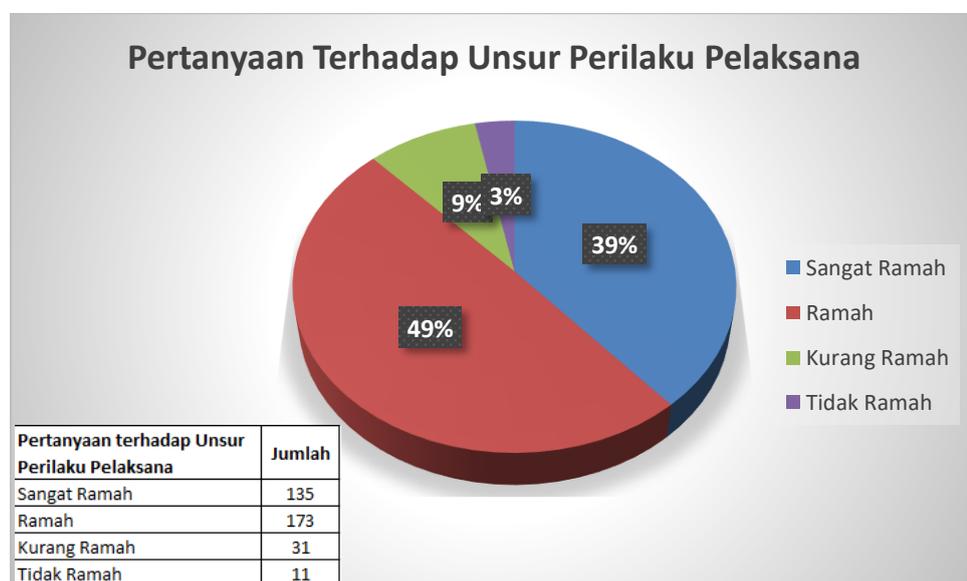
Unsur Kinerja SKM yang ke-7 yaitu Unsur Perilaku Pelaksana, unsur ini mengukur kepuasan masyarakat terhadap perilaku pelaksana atau petugas pelayanan Rusun yang dikelola oleh BP Batam pada saat memberikan layanan di lapangan. Didalam instrument kuesioner yang digunakan untuk unsur Perilaku

Pelaksana, dengan 1 pertanyaan sebagai berikut:

G1. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan dan kesopanan;

Pengukuran yang dilakukan pada penilaian SKM menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4. Angka 1 menunjukkan Tidak Ramah kemudian angka 2 menunjukkan Kurang Ramah kemudian angka 3 menunjukkan Ramah dan angka 4 menunjukkan Sangat Ramah.

Gambar 4.11 merupakan gambaran hasil survei dan olah data dari unsur ke-7 seperti dibawah ini:



Sumber: data Primer

**Gambar 4.26 Hasil Survei dan Olah Data Unsur ke-7**

Gambar 4.26 tersebut diatas dapat dilihat bahwa secara umum penilaian tertinggi dari responden ada di level Ramah (49%) setara dengan 173 jumlah responden, di level Sangat Ramah (39%) ada di urutan ke-2 yang setara dengan 135 responden, sedangkan dinilai terendah ada di level Tidak Ramah (3%) setara dengan 11 responden. Dari hasil pengolahan data yang didapatkan untuk unsur ke-7 ini mendapatkan nilai SKM 80,85, hasil penilaian tersebut dapat dilihat di Tabel 4.84 berikut ini.

**Tabel 4.84 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan**

| Nilai Indeks Kepuasan | Nilai SKM | Nilai Unsur SKM | Nilai Mutu Layanan | Kinerja Unit Layanan |
|-----------------------|-----------|-----------------|--------------------|----------------------|
| 3,234                 | 80,85     | 8,894           | B                  | Baik                 |

Sumber: data Primer

Tabel 4.84 diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum rata-rata penilaian responden terhadap ke-4 Lokus Rusun pada pertanyaan Unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan Nilai Mutu Layanan B dengan Kinerja Layanan yang Baik.

Namun jika dilihat pada Tabel 4.16 dibawah ini dari perbandingan nilai SKM di masing-masing lokasi Rusun, dapat dilihat di Rusun Sekupang dan Rusun Muka Kuning mendapatkan predikat Baik, namun Rusun Batu Ampar dan Rusun Kabil mendapatkan predikat Kurang Baik karena nilai SKMnya dibawah nilai 76,6.

**Tabel 4.85 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi**

| Nilai Rata-Rata SKM | Rusun Sekupang | Rusun Muka Kuning | Rusun Batu Ampar | Rusun Kabil | Google Form |
|---------------------|----------------|-------------------|------------------|-------------|-------------|
| 80,85               | 86,998         | 85,823            | 76,233           | 77,457      | 77,741      |

Sumber: data Primer

Rekomendasi untuk Unsur Perilaku Pelaksana, secara umum pada unsur ini telah mendapatkan nilai SKM 80,85 yang setara dengan Kinerja Unit Layanan sudah Baik, namun untuk peningkatan nilai layanan ke depannya perlu dilakukan pelatihan Hospitality Service guna peningkatan perilaku petugas yang akan berdampak pada penilaian kepuasan layanan (SKM). Berdasarkan Tabel 4.11 lokasi Rusun Batu Ambar yang sangat perlu untuk dilakukan pelatihan Hospitality Service pada petugas pelaksanaanya.

#### **H. Hasil Olah Data Unsur SKM Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan**

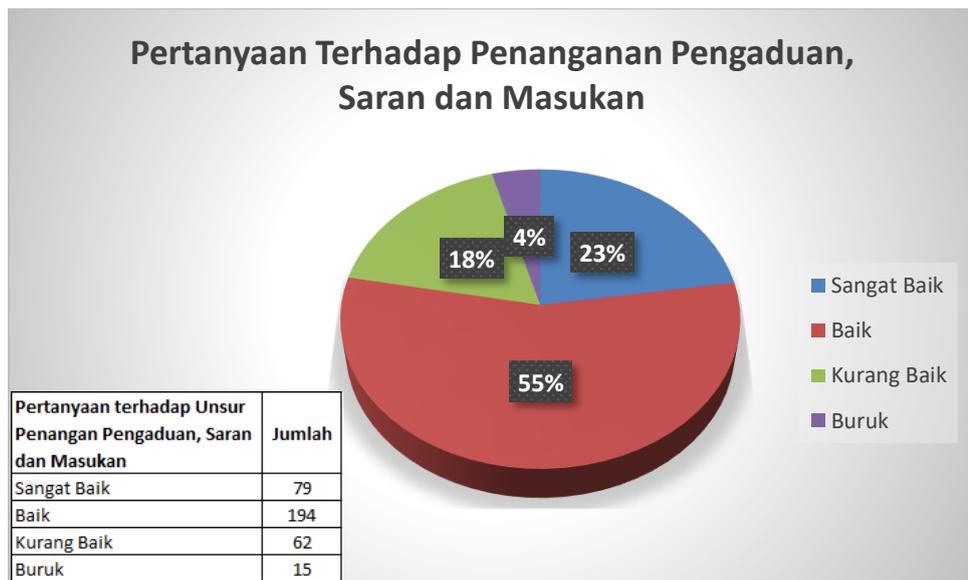
Unsur Kinerja SKM yang ke-8 yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, pada unsur ini pengukuran dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap penangan pengaduan dari penyewaan kamar di Rusun yang dikelola oleh BP Batam. Didalam instrument kuesioner yang digunakan untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dengan pertanyaan sebagai berikut:

H1. Bagaimana pendapat Saudara tentang penangan pengaduan yang

diajukan;

Pengukuran yang dilakukan dalam melakukan penilaian SKM menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4. Angka 1 menunjukkan Buruk kemudian angka 2 menunjukkan Kurang Baik kemudian angka 3 menunjukkan Baik dan angka 4 menunjukkan Sangat Baik.

Gambar 4.27 merupakan gambaran hasil survei dan olah data dari unsur ke-8 seperti dibawah ini:



**Gambar 4.27 Hasil Survei dan Olah Data Unsur ke-8**

Dari Gambar 4.27 tersebut diatas dapat dilihat bahwa secara umum penilaian tertinggi dari responden ada di level Baik (55%) setara dengan 194 responden, di level Sangat Baik (23%) ada di urutan ke-2 setara dengan 79 responden, sedangkan dinilai terendah ada di level Buruk (4%) setara dengan 15 responden. Dari hasil pengolahan data unsur ke-8 ini mendapatkan nilai SKM 74,075, hasil penilaian tersebut dapat dilihat di Tabel 4.86 berikut ini.

**Tabel 4.86 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan**

| Nilai Indeks Kepuasan | Nilai SKM | Nilai Unsur SKM | Nilai Mutu Layanan | Kinerja Unit Layanan |
|-----------------------|-----------|-----------------|--------------------|----------------------|
| 2,963                 | 74,075    | 8,148           | C                  | Kurang Baik          |

Sumber: data Primer

Dari Tabel 4.86 diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum rata-rata penilaian responden terhadap ke-4 Lokus Rusun pada pertanyaan Unsur Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan Nilai Mutu Layanan C dengan Kinerja Layanan yang Kurang Baik.

Namun jika dilihat pada Tabel 4.87 dibawah ini dari perbandingan nilai SKM di masing-masing lokasi Rusun, dapat dilihat di Rusun Sekupang dan Rusun Muka Kuning mendapatkan predikat Baik, namun Rusun Batu Ampar dan Rusun Kabil mendapatkan predikat Kurang Baik karena nilai SKMnya dibawah nilai 76,6.

**Tabel 4.87 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi**

| Nilai Rata-Rata SKM | Rusun Sekupang | Rusun Muka Kuning | Rusun Batu Ampar | Rusun Kabil | Google Form |
|---------------------|----------------|-------------------|------------------|-------------|-------------|
| 74,075              | 83,594         | 81,392            | 67,054           | 70,473      | 67,863      |

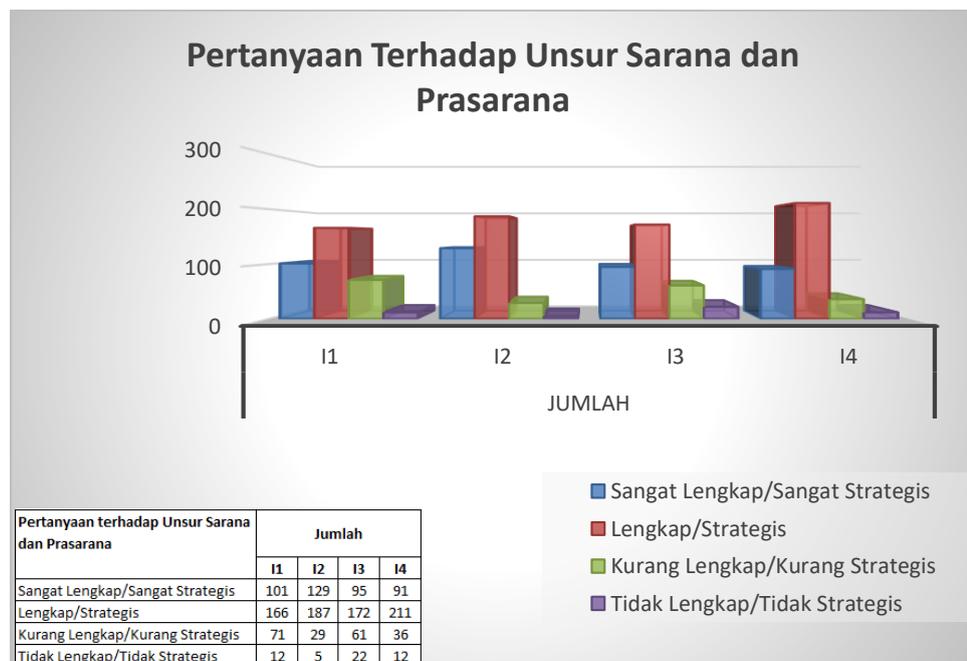
Sumber: data Primer

Rekomendasi untuk Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan, unsur masih terkait dengan unsur D yaitu penanganan terhadap pengaduan oleh karena itu rekomendasi dari unsur ini yaitu perlu disediakan pos informasi terkait pemantauan atau monitoring keluhan dan progress penanganan keluhan dengan demikian penyewa kamar akan mengetahui keluhannya ditangani dengan benar atau tidak. Disamping itu perlu dilakukan penjadwalan maintenance Gedung secara berkala.

#### **I. Hasil Olah Data Unsur SKM Sarana dan Prasarana**

Unsur Kinerja SKM yang ke-9 atau terakhir yaitu Sarana dan Prasarana. Di unsur yang terakhir ini adalah penilaian kepuasan masyarakat terhadap fasilitas yang disediakan di Rusun yang dikelola oleh BP Batam. Instrument kuesioner yang digunakan untuk unsur Sarana dan Prasarana menyediakan 4 pertanyaan terkait ketersediaan fasilitas sebagai berikut:

- I1. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kelengkapan dan kualitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh manajemen Rumah Susun (Fasilitas Kamar, Kondisi Kamar Tidur, Kamar Mandi dan Saluran Pembuangan serta Pencahayaan);
- I2. Bagaimana pendapat Saudara tentang lokasi dari Rumah Susun yang disewa;
- I3. Bagaimana Pendapat saudara tentang penyediaan sarana pencegahan Covid-19 (cuci tangan, Hand Sanitizer, informasi pemeliharaan kesehatan);
- I4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kerapihan Aneka Usaha Kios (tata letak makanan dsb)



Sumber: data Primer

**Gambar 4.28 Hasil Survei dan Olah Data Unsur ke-9**

Pengukuran nilai SKM pada unsur ini menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4. Angka 1 menunjukkan Tidak Lengkap/ Tidak Strategis kemudian angka 2 menunjukkan kurang Lengkap/ kurang Strategis kemudian angka 3 menunjukkan Lengkap/ Strategis dan angka 4 menunjukkan Sangat Lengkap/ Sangat Strategis. Gambar 4.14 merupakan gambaran hasil survei dan olah data dari unsur ke-9.

Pada Gambar tersebut diatas dapat dilihat bahwa secara umum penilaian tertinggi

dari responden ada di level Lengkap I1 (47%)/Strategis I2 (53%)/Lengkap I3 (49%) dan Lengkap I4 (60%) setara dengan 166/187/172/211 responden, di level Sangat Lengkap I1 (29%)/Sangat Strategis I2 (37%)/Sangat Lengkap I3 (27%) dan Sangat Lengkap I4 (26%) ada diurutan ke-2, sedangkan dinilai terendah ada di level Tidak Lengkap (3%)/Tidak Strategis (1%)/Tidak Lengkap (6%)/Tidak Lengkap (3%). Dari hasil pengolahan data yang didapatkan untuk unsur ke-2 ini mendapatkan nilai SKM 75,425 (I1), 81,425 (I2), 74,275 (I3) dan 77,225 (I4) dan secara total nilai SKM 77,09, hasil penilaian tersebut dapat dilihat di Tabel 4.88 berikut ini.

**Tabel 4.88 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan**

| Tipe Pertanyaan  | Nilai Indeks Kepuasan | Nilai SKM     | Nilai Unsur SKM | Nilai Mutu Layanan | Kinerja Unit Layanan |
|------------------|-----------------------|---------------|-----------------|--------------------|----------------------|
| I1               | 3,017                 | 75,425        | 8,297           | C                  | Kurang Baik          |
| I2               | 3,257                 | 81,425        | 8,957           | B                  | Baik                 |
| I3               | 2,971                 | 74,275        | 8,17            | C                  | Kurang Baik          |
| I4               | 3,089                 | 77,225        | 8,495           | B                  | Baik                 |
| <b>Rata-rata</b> | <b>3,083</b>          | <b>77,088</b> | <b>8,479</b>    | <b>B</b>           | <b>Baik</b>          |

Sumber: data Primer

Dari Tabel 4.88 diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum rata-rata penilaian responden terhadap ke-4 Lokus Rusun pada pertanyaan Unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan Nilai Mutu Layanan B dengan Kinerja Layanan yang Baik. Namun jika dilihat dari per item pertanyaan yang diberikan kepada responden, 2 item I1 dan I3 nilai Mutu Layanannya masih Kurang Baik.

Namun jika dilihat pada Tabel 4.20 dibawah ini dari perbandingan nilai SKM di masing-masing lokasi Rusun, dapat dilihat di Rusun Sekupang dan Rusun Muka Kuning mendapatkan predikat Baik, namun Rusun Batu Ampar dan Rusun Kabil mendapatkan predikat Kurang Baik karena nilai SKMnya dibawah nilai 76,6.

**Tabel 4.89 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi**

| Nilai Rata-Rata SKM | Rusun Sekupang | Rusun Muka Kuning | Rusun Batu Ampar | Rusun Kabil | Google Form |
|---------------------|----------------|-------------------|------------------|-------------|-------------|
| I1-75,425           | 84,835         | 78,355            | 70,920           | 68,148      | 69,867      |
| I2-81,425           | 86,879         | 86,761            | 80,070           | 76,329      | 77,084      |
| I3-74,275           | 81,670         | 81,621            | 71,482           | 66,250      | 70,351      |
| I4-77,225           | 82,461         | 81,062            | 75,728           | 72,707      | 74,169      |

Sumber: data Primer

#### 4.4 Pengolahan Data

Berikut ini akan dijelaskan beberapa parameter yang digunakan dalam proses pengolahan data sehingga menghasilkan nilai SKM (Survei Kepuasan Masyarakat), Rumusan yang digunakan menggunakan beberapa literature yang relevan dan juga berpedoman pada Permen PAN&RB no, 14 Tahun 2017 dalam menentukan Mutu Layanan dan Kinerja Unit Layanan.

##### a. Nilai Interval Unsur SKM Rusun BP Batam

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

$$\text{Nilai Interval} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \quad (1)$$

**Tabel 4.90 Nilai Interval Unsur SKM Rusun BP Batam 2021**

| UNSUR SKM                                  | Jawaban Responden |    |     |     | Nilai Interval |
|--|-------------------|----|-----|-----|----------------|
|  | 1                 | 2  | 3   | 4   |                |
| A- Persyaratan                             | 17                | 22 | 200 | 111 | 3,157          |
| B- Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 10                | 25 | 207 | 108 | 3,193          |
| C- Waktu Penyelesaian                      | 29                | 74 | 155 | 92  | 2,886          |
| D- Biaya/Tarif                             | 25                | 62 | 173 | 90  | 2,937          |
| E- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 14                | 69 | 181 | 86  | 2,969          |
| F- Kompetensi Pelaksana                    | 13                | 47 | 197 | 93  | 3,057          |
| G- Perilaku Pelaksana                      | 11                | 31 | 173 | 135 | 3,234          |
| H- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 15                | 62 | 194 | 79  | 2,963          |
| I- Sarana dan Perasarana                   | 13                | 49 | 184 | 104 | 3,220          |

Sumber: data Primer

##### b. Nilai Interval Konversi Unsur SKM Rusun BP Batam

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

$$\text{Nilai Interval Konversi} = \text{Nilai Interval} \times 25 \quad (2)$$

**Tabel 4.91 Nilai Interval Konversi Unsur SKM Rusun BP Batam 2021**

| UNSUR SKM                                  | Jawaban Responden |    |     |     | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi |
|--|-------------------|----|-----|-----|----------------|-------------------------|
|  | 1                 | 2  | 3   | 4   |                |                         |
| A- Persyaratan                             | 17                | 22 | 200 | 111 | 3,157          | 78,925                  |
| B- Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 10                | 25 | 207 | 108 | 3,193          | 79,825                  |
| C- Waktu Penyelesaian                      | 29                | 74 | 155 | 92  | 2,886          | 72,143                  |
| D- Biaya/Tarif                             | 25                | 62 | 173 | 90  | 2,937          | 73,425                  |
| E- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 14                | 69 | 181 | 86  | 2,969          | 74,225                  |
| F- Kompetensi Pelaksana                    | 13                | 47 | 197 | 93  | 3,057          | 76,425                  |
| G- Perilaku Pelaksana                      | 11                | 31 | 173 | 135 | 3,234          | 80,85                   |
| H- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 15                | 62 | 194 | 79  | 2,963          | 74,075                  |
| I- Sarana dan Perasarana                   | 13                | 49 | 184 | 104 | 3,220          | 80,509                  |

Sumber: data Primer

**c. Nilai Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Unsur SKM Rusun BP Batam**

Tabel 4.92 merupakan Standar penentuan 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:

**Tabel 4.92 Tabel Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan**

| 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                |

Sumber: Permen PAN&RB No. 14 tahun 2017

**Tabel 4.93 Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Unsur SKM Rusun BP Batam 2021**

| UNSUR SKM                                  | Jawaban Responden |    |     |     | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Nilai Unsur SKM | Nilai Mutu Layanan | Kinerja Unit Layanan |
|--|-------------------|----|-----|-----|----------------|-------------------------|-----------------|--------------------|----------------------|
|  | 1                 | 2  | 3   | 4   |                |                         |                 |                    |                      |
| A- Persyaratan                             | 17                | 22 | 200 | 111 | 3,157          | 78,925                  | 8,682           | B                  | Baik                 |
| B- Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 10                | 25 | 207 | 108 | 3,193          | 79,825                  | 8,781           | B                  | Baik                 |
| C- Waktu Penyelesaian                      | 29                | 74 | 155 | 92  | 2,886          | 72,143                  | 7,934           | C                  | Kurang Baik          |
| D- Biaya/Tarif                             | 25                | 62 | 173 | 90  | 2,937          | 73,425                  | 8,077           | C                  | Kurang Baik          |
| E- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 14                | 69 | 181 | 86  | 2,969          | 74,225                  | 8,165           | C                  | Kurang Baik          |
| F- Kompetensi Pelaksana                    | 13                | 47 | 197 | 93  | 3,057          | 76,425                  | 8,407           | C                  | Kurang Baik          |
| G- Perilaku Pelaksana                      | 11                | 31 | 173 | 135 | 3,234          | 80,85                   | 8,894           | B                  | Baik                 |
| H- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 15                | 62 | 194 | 79  | 2,963          | 74,075                  | 8,148           | C                  | Kurang Baik          |
| I- Sarana dan Pemasaran                    | 13                | 49 | 184 | 104 | 3,220          | 80,509                  | 8,855           | B                  | Baik                 |

**d. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Rusun BP Batam 2021**

Nilai SKM diperoleh dengan rumus berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11 \quad (3)$$

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \quad (4)$$

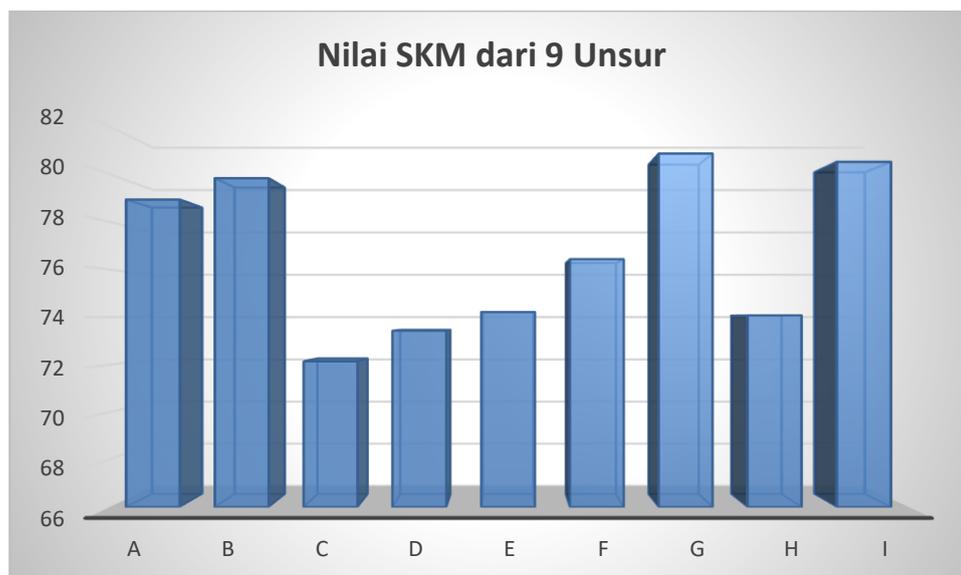
Tabel 4.24 merupakan nilai SKM Rusun Batam tahun 2021 dengan 9 unsur didalamnya, dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Lokus Rusun BP Batam di level

Baik dengan Nilai SKM 76,71.

**Tabel 4.94 Nilai SKM Rusun BP Batam 2021**

| UNSUR SKM                                  | NILAI INTERVAL (NI) | NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK) | NILAI UNSUR SKM |
|--|---------------------|-------------------------------|-----------------|
| A- Persyaratan                             | 3,157               | 78,929                        | 8,682           |
| B- Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 3,193               | 79,825                        | 8,781           |
| C- Waktu Penyelesaian                      | 2,886               | 72,143                        | 7,934           |
| D- Biaya/Tarif                             | 2,937               | 73,429                        | 8,077           |
| E- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 2,969               | 74,214                        | 8,165           |
| F- Kompetensi Pelaksana                    | 3,057               | 76,429                        | 8,407           |
| G- Perilaku Pelaksana                      | 3,234               | 80,857                        | 8,894           |
| H- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 2,963               | 74,071                        | 8,148           |
| I- Sarana dan Perasarana                   | 3,220               | 80,509                        | 8,855           |
| <b>NILAI SKM</b>                           |                     |                               | <b>76,71</b>    |
| <b>MUTU PELAYANAN</b>                      |                     |                               | <b>B</b>        |
| <b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>              |                     |                               | <b>BAIK</b>     |

Meskipun nilai tersebut dalam kategori Baik namun masih terlalu kecil sehingga levelnya sehingga pengelola Rusun BP Batam perlu banyak melakukan pembenahan-pembenahan dalam menyediakan layanan kepada penyewa rusun sehingga pada tahun ke-depan penilaian tingkat kepuasan masyarakat menjadi meningkat. Selanjutnya pada sub-bab 4.5 akan diberikan rekomendasi-rekomendasi berdasarkan masukan dari responden yang memberikan penilaian atas layanan di Rusun BP Batam. Selanjutnya Gambar 4.29 adalah grafik hasil pemetaan nilai SKM terhadap nilai-nilai 9 unsurnya.



**Gambar 4.29 Grafik Nilai SKM (9 Unsur) Rusun Bp Batam**

Pada Tabel 4.95 sampai dengan Tabel 4.98 menjelaskan hasil nilai SKM di masing-masing Rusun yang dikelola BP Batam, dimulai dari Rusun Sekupang, Rusun Muka Kuning dilanjutkan dengan Rusun Batu Ampar dan Rusun Kabil serta rekapitulasi nilai SKM yang dikumpulkan dengan menggunakan Google Form.

**Tabel 4.95 Nilai SKM Rusun Sekupang**

| UNSUR SKM   | Nilai Interval Konversi | Nilai Unsur SKM | Nilai Mutu Layanan | Kinerja Unit Layanan |
|---|-------------------------|-----------------|--------------------|----------------------|
| <b>A- Persyaratan</b>                             | 85,185                  | 9,37            | B                  | Baik                 |
| <b>B- Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>          | 87,493                  | 9,624           | B                  | Baik                 |
| <b>C- Waktu Penyelesaian</b>                      | 83,274                  | 9,16            | B                  | Baik                 |
| <b>D- Biaya/Tarif</b>                             | 83,443                  | 9,179           | B                  | Baik                 |
| <b>E- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>      | 86,03                   | 9,463           | B                  | Baik                 |
| <b>F- Kompetensi Pelaksana</b>                    | 85,195                  | 9,371           | B                  | Baik                 |
| <b>G- Perilaku Pelaksana</b>                      | 87,005                  | 9,571           | B                  | Baik                 |
| <b>H- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b> | 83,59                   | 9,195           | B                  | Baik                 |
| <b>I- Sarana dan Perasarana</b>                   | 87,633                  | 9,640           | B                  | Baik                 |

Tabel 4.95 daftar nilai SKM di Rusun Sekupang, dari data tersebut diatas dapat dilihat bahwa di Rusun Sekupang mendapatkan penilaian tingkat kepuasan responden atas layanan yang diberikan atau disediakan di Rusun Sekupang mendapatkan Mutu Layanan B dan Kinerja Unit Layanan yang Baik. Meskipun

demikian 3 penilaian SKM yang terkecil sebagai berikut: 1). Kecepatan dalam menyelesaikan keluhan atau complain dari penyewa; 2). Penetapan biaya atau tarif dari sewa perlu ditinjau Kembali; dan 3). Penangan terhadap pengaduan yang diajukan oleh penyewa.

**Tabel 4.96 Nilai SKM Rusun Muka Kuning**

| UNSUR SKM                                  | Nilai Interval Konversi | Nilai Unsur SKM | Nilai Mutu Layanan | Kinerja Unit Layanan |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|----------------------|
| A- Persyaratan                             | 85,357                  | 9,389           | B                  | Baik                 |
| B- Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 84,319                  | 9,275           | B                  | Baik                 |
| C- Waktu Penyelesaian                      | 78,948                  | 8,684           | B                  | Baik                 |
| D- Biaya/Tarif                             | 80,446                  | 8,849           | B                  | Baik                 |
| E- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 79,819                  | 8,780           | B                  | Baik                 |
| F- Kompetensi Pelaksana                    | 82,981                  | 9,128           | B                  | Baik                 |
| G- Perilaku Pelaksana                      | 85,83                   | 9,441           | B                  | Baik                 |
| H- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 81,388                  | 8,953           | B                  | Baik                 |
| I- Sarana dan Perasarana                   | 85,621                  | 9,418           | B                  | Baik                 |

Tabel 4.96 daftar nilai SKM di Rusun Muka Kuning, dari data tersebut diatas dapat dilihat bahwa di Rusun Muka Kuning mendapatkan penilaian tingkat kepuasan responden atas layanan yang diberikan atau disediakan di Rusun Muka Kuning mendapatkan Mutu Layanan B dan Kinerja Unit Layanan yang Baik. Meskipun demikian 3 penilaian SKM yang terkecil sebagai berikut: 1). Kecepatan dalam menyelesaikan keluhan atau complain dari penyewa; 2). Belum tersedianya informasi yang dapat memantau proses pelayanan terhadap komplain; dan 3). Penetapan biaya atau tarif dari sewa perlu ditinjau Kembali.

**Tabel 4.97 Nilai SKM Rusun Batu Ampar**

| UNSUR SKM                                  | Nilai Interval Konversi | Nilai Unsur SKM | Nilai Mutu Layanan | Kinerja Unit Layanan |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|----------------------|
| A- Persyaratan                             | 73,786                  | 8,116           | C                  | Kurang Baik          |
| B- Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 74,780                  | 8,226           | C                  | Kurang Baik          |
| C- Waktu Penyelesaian                      | 64,756                  | 7,123           | C                  | Kurang Baik          |
| D- Biaya/Tarif                             | 65,768                  | 7,234           | C                  | Kurang Baik          |
| E- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 70,979                  | 7,808           | C                  | Kurang Baik          |
| F- Kompetensi Pelaksana                    | 72,636                  | 7,990           | C                  | Kurang Baik          |
| G- Perilaku Pelaksana                      | 76,240                  | 8,386           | C                  | Kurang Baik          |
| H- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 67,05                   | 7,375           | C                  | Kurang Baik          |
| I- Sarana dan Perasarana                   | 78,222                  | 8,604           | B                  | Baik                 |

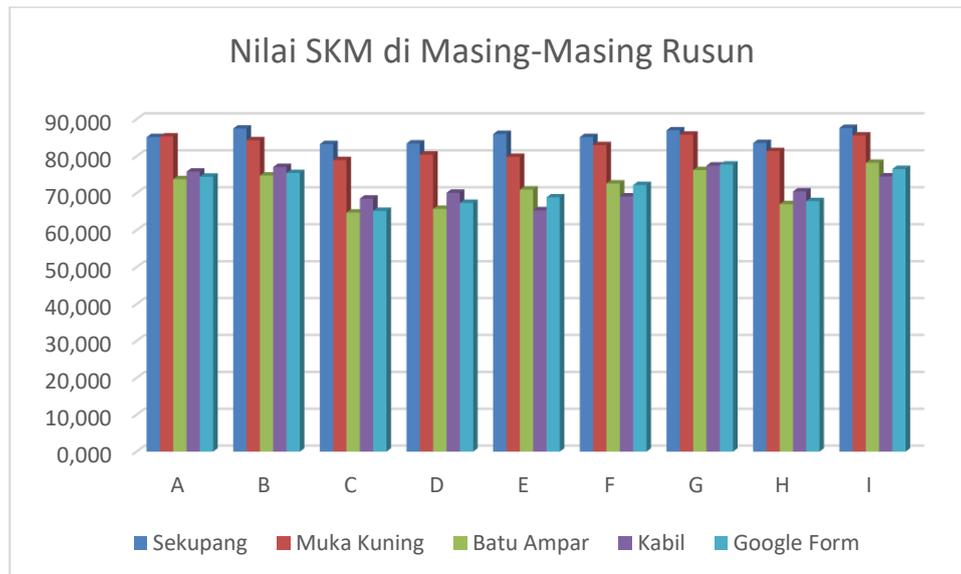
Tabel 4.97 daftar nilai SKM di Rusun Batu Ampar, berbeda dengan 2 Rusun sebelumnya, dari 9 unsur penilaian SKM hanya 1 Unsur yang mendapatkan

penilaian SKM dengan Mutu Layanan B dan Kinerja Unit Layanan Baik, sedangkan 8 unsur lainnya mendapatkan penilaian tingkat kepuasan responden atas layanan yang diberikan atau disediakan di Rusun Batu Ampar mendapatkan Mutu Layanan C dan Kinerja Unit Layanan yang Kurang Baik, sehingga jika dirata-ratakan Kinerja Unit Layanan masih Kurang Baik. 3 penilaian SKM yang terkecil sebagai berikut: 1). Kecepatan dalam menyelesaikan keluhan atau complain dari penyewa; 2). Penetapan biaya atau tarif dari sewa perlu ditinjau Kembali; dan 3). Penangan pengaduan yang perlu ditingkatkan.

**Tabel 4.98 Nilai SKM Rusun Kabil**

| UNSUR SKM                                  | Nilai Interval Konversi | Nilai Unsur SKM | Nilai Mutu Layanan | Kinerja Unit Layanan |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|----------------------|
| A- Persyaratan                             | 75,842                  | 8,343           | C                  | Kurang Baik          |
| B- Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 77,078                  | 8,479           | B                  | Baik                 |
| C- Waktu Penyelesaian                      | 68,535                  | 7,539           | C                  | Kurang Baik          |
| D- Biaya/Tarif                             | 70,119                  | 7,713           | C                  | Kurang Baik          |
| E- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 65,367                  | 7,190           | C                  | Kurang Baik          |
| F- Kompetensi Pelaksana                    | 69,111                  | 7,602           | C                  | Kurang Baik          |
| G- Perilaku Pelaksana                      | 77,464                  | 8,521           | B                  | Baik                 |
| H- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 70,469                  | 7,752           | C                  | Kurang Baik          |
| I- Sarana dan Perasarana                   | 74,531                  | 8,198           | C                  | Kurang Baik          |

Tabel 4.98 daftar nilai SKM di Rusun Kabil, jika dilihat hasil olah data dapat dikatakan bahwa Rusun Kabil hampir sama dengan Rusun Batu Ampar, dimana hasil nilai SKM yang didapatkan dari 9 unsur penilaian SKM hanya 2 Unsur yang mendapatkan penilaian SKM dengan Mutu Layanan B dan Kinerja Unit Layanan Baik, sedangkan 7 unsur lainnya mendapatkan penilaian tingkat kepuasan responden atas layanan yang diberikan atau disediakan di Rusun Kabil mendapatkan Mutu Layanan C dan Kinerja Unit Layanan yang Kurang Baik, sehingga jika dirata-ratakan Kinerja Unit Layanan masih Kurang Baik. 3 penilaian SKM yang terkecil sebagai berikut: 1). Tidak adanya fasilitas atau aplikasi yang dibutuhkan untuk memonitoring proses complain yang diajukan oleh penyewa; 2). Kecepatan dalam menyelesaikan keluhan atau complain dari penyewa; dan 3). Perlu peningkatan Kompetensi dari petugas di lapangan.



**Gambar 4.30 Nilai Unsur SKM Pada Masing-Masing Rusun**

Gambar 4.30 menunjukkan grafik hasil perolehan nilai SKM dimasing-masing rusun yang dikelola oleh BP Batam, dari grafik diatas dapat dilihat bahwa Rusun Sekupang mendapatkan penilaian yang terbaik dibandingkan dengan 3 Rusun lainnya dimana perolehan nilai SKM di 9 Unsurnya hamper mendapatkan nilai >80,00. Diurutan ke-2 adalah Rusun Muka Kuning, dilanjutkan dengan Rusun Kabil dan yang terakhir Rusun Batu Ampar.

#### 4.5. Rekomendasi

Pada pembahasan rekomendasi akan dijelaskan disetiap unsur dari penilaian SKM, rekomendasi ini kami berikan berdasarkan hasil wawancara dan harapan dari penyewa Rusun dalam rangka peningkatan mutu layanan kepada penyewa.

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

Pada unsur SKM yang pertama, ke dua dan ketiga, adalah pelayanan yang terkait dengan pendaftara serta proses pendaftaran penyewaan kamar di Rusun yang dikelola oleh BP. Batam. Dari hasil wawancara dengan responden pelayanan yang disediakan untuk saat ini sudah memadai dan cukup simple atau mudah, namun seiring dengan perkembangan teknologi saat ini maka sebaiknya pengelola rusun sudah harus beralih ke digitalisasi. Oleh karena itu tim peneliti merekomendasikan beberapa ide

yang semoga dapat membantu meningkatkan kualitas layanan di Rusun BP. Batam, berikut 2 rekomendasi yang dapat kami berikan sebagai;

1. Sebaiknya disediakan video animasi atau tutorial terkait persyaratan dan prosedur pendaftaran penyewa Rusun atau fasilitas lainnya;
2. Sebaiknya disediakan aplikasi pendaftaran bagi penyewa Rusun di website secara Online, dimana didalam aplikasi tersebut dijelaskan juga bagaimana mekanisme pendaftaran;
3. Sebaiknya dalam proses penyewaan disebutkan standar *Time* atau standar waktu dari proses penyewaan kamar yaitu standar waktu penyelesaian dari mendaftar sampai mendapatkan persetujuan;
4. Didalam aplikasi yang dibuat sebaiknya ditambahkan dengan status pendaftaran agar proses pendaftaran, hal ini bertujuan agar penyewa dapat memonitor prosesnya dengan mudah.

#### **4.5.2. Unsur Kinerja Biaya/Tarif**

Rekomendasi pada unsur biaya/tarif ini pastinya adanya penyesuaian harga/tarif sewa kamar. Berikut ini adalah beberapa alasan atau pertimbangan terhadap penyesuaian harga.tarif tersebut:

1. Wabah Covid-19 yang banyak berimbas dengan perekonomian para penyewa kamar;
2. Fasilitas dan layanan yang kurang memadai dibandingkan dengan mutu layanan yang diberikan, terutama di Rusun Batu Ampar.

#### **4.5.3. Unsur Kinerja Produk, Spesifikasi Jenis Layanan**

Pada unsur kinerja ke-5 Produk, spesifikasi jenis layanan, berdasarkan hasil wawancara responden berharap dibuatkan informasi layanan terutama layanan yang terkait pengaduan atau complain yang sering tidak ditindak lanjuti. Sehingga rekomendasinya sebagai berikut:

1. Perlu ada pos informasi terkait layanan dan pengaduan;
2. Ada aplikasi yang terkait dengan layanan tersebut diatas.

#### **4.5.4. Unsur Kinerja Kompetensi dan Perilaku Pelaksana**

Rekomendasi pada unsur kinerja kompetensi dan perilaku pelaksana, unsur ini sengaja kami satukan karena terkait dengan kemampuan petugas atau softskill dari petugas pelaksana. Pada unsur ini sesuai dengan hasil wawancara dengan responden yang menyatakan bahwa kompetensi dari petugas pelayanan masih perlu ditingkatkan terutama disisi keramahan, oleh karena itu rekomendasi dari kami:

1. Perlu dilakukan pelatihan softskill yang terkait dengan pelayanan sebagai contoh pelatihan Hospitality Service;
2. Perlu diadakan studi banding ke industry yang serupa sebagai contoh perhotelan, sehingga petugas pelaksana bisa melihat dan berlatih bagaimana cara melayani customer.

#### **4.5.5. Unsur Kinerja Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Unsur Kinerja selanjutnya adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan, unsur SKM ini menjadi unsur yang banyak mendapatkan keluhan dari responden, berdasarkan wawancara dengan responden banyak pengaduan yang tidak ditindak lanjuti, oleh karena itu rekomendasi yang kami berikan:

1. Merancang 1 pos pengaduan yang didalamnya akan menginventarisasikan pengaduan dari penyewa kamar rusun, dan difollow-up dengan menentukan siapa PIC yang bertanggung jawab atas pengaduan tersebut;
2. Menyusun Standar waktu untuk semua pengaduan, sehingga ada kepastian kapan pengaduannya di tindak lanjuti;
3. Jika memungkinkan dibuatkan aplikasi yang dapat mengajukan complain dan memonitoring proses tindak lanjutnya berbasis Android.
4. Wajib direncanakan jadwal maintainan Gedung ataupun fasilitas (perabotan) Rusun secara berkala di masing-masing Rusun yang dikelola BP Batam.

#### **4.5.6. Unsur Kinerja Sarana dan Prasarana**

Unsur Kinerja yang terakhir adalah Sarana dan Prasarana, pada unsur sarana dan prasarana termasuk didalamnya adalah penilaian terhadap kebersihan lingkungan, system penerangan serta keseriusan pengelola rusun dalam

mensukseskan pencegahan wabah Covid-19. Dari penjelasan tersebut maka rekomendasi dari tim peneliti sebagai berikut:

1. Wajib dilakukan penjadwalan kebersihan yang rutin disetiap lantai rusun, sehingga kebersihannya dapat terjaga;
2. Penyediaan tong sampah tidak hanya dilantai 1 saja, namun di semua lantai Rusun;
3. Perlu lebih seriu dalam penyediaan fasilitas pencegahan Covid-19;
4. Perlu ada tambahan penerangan disetiap lantai dan juga dilingkungan sekitar Rusu;
5. Perlu ditingkatkan keamanan Rusun;
6. Perlu ditambahkan jaringan WIFI dan Hot Spot di sekitar Rusun.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Pada bagian kesimpulan akan dijelaskan secara umum perolehan nilai SKM dan Mutu Pelayanan dari masing-masing Unit Usaha atau Badan Usaha yang menjadi obyek penelitian SKM tahun 2021 dalam Tabel 5.1. Selanjutnya secara detail kesimpulan dari masing-masing Unit Usaha atau Badan Usaha akan dijelaskan pada sub-bab di bagian kesimpulan berikutnya.

**Tabel 5.1 Hasil Akhir Nilai SKM 6 Unit Usaha/Badan Usaha BP Batam**

| No | Unit Usaha/Badan Usaha  | Jumlah Responden | Nilai SKM | Mutu Pelayanan |
|----|---|------------------|-----------|----------------|
| 1. | Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam                                  | 350              | 90,48     | A              |
| 2. | Badan Usaha Bandar Udara (BUBU) Hang Nadim                        | 384              | 88,49     | A              |
| 3. | Badan Usaha Pelabuhan BP Batam                                    | 365              | 84,10     | B              |
| 4. | Sumber Daya Air, Limbah dan Lingkungan (Fasilitas dan Lingkungan) | 390              | 80,87     | B              |
| 5. | Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal       | 390              | 82,51     | B              |
| 6. | Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun)                      | 350              | 76,71     | B              |
|    | <b>Total Responden</b>  | 2.229            | 83,86     | B              |

Sumber : Data Primer 2021

Dari data Tabel 5.1 dapat disimpulkan bahwa kegiatan penelitian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021 dengan obyek penelitian 6 Unit Usaha/Badan Usaha BP Batam yang terdiri dari: a). Badan Usaha Bandar Udara (BUBU) Hang Nadim; b). Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal; c). Badan Usaha Pelabuhan BP Batam; d). Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam; e). Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun); dan f). Sumber Daya Air, Limbah dan Lingkungan (Fasilitas dan Lingkungan), telah dilakukan dengan baik dalam kurun waktu 2 bulan (September – Oktober 2021) dan melibatkan 2.229 respon.

Adapun hasil olah data dengan mengacu pada pedoman Permen PAN & RB no. 14 tahun 2017, didapatkan bahwa 2 unit usaha/badan usaha mendapatkan nilai Mutu Pelayanan A yaitu: 1). Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam; dan 2). Badan

Usaha Bandar Udara (BUBU) Hang Nadim. Sedangkan 4 unit usaha/badan usaha lainnya mendapatkan nilai Mutu Pelayanan B. Secara umum perolehan nilai tertinggi yaitu 90,48 didapatkan oleh Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam sedangkan nilai terendah adalah unit usaha Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun) dengan nilai 76,71.

Berikut ini detail kesimpulan berdasarkan hasil olah data dan wawancara responden dari masing-masing unit usaha/badan usaha, meskipun sudah mendapatkan nilai tertinggi tetapi masih ada ruang-ruang peningkatan atau perbaikan yang perlu ditindak lanjuti oleh pengelola unit usaha/badan usaha unit peningkatan kepuasan layanan kepada masyarakat.

### **5.1.1 Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam**

Berdasarkan hasil survey secara keseluruhan terhadap kepuasan pelayanan RS BP Batam, diperoleh nilai indeks kepuasan sebesar **3.619** yang dikategorikan **Sangat Baik** dalam Sembilan unsur, yaitu:

1. RSBP telah sesuai antara persyaratan pelayanan Rumah Sakit BP Batam dengan jenis pelayanannya
2. RS BP sangat membantu pengunjung ketika memberikan pelayanan yang dibuktikan dengan adanya kemudahan prosedur layanan di Rumah Sakit BP Batam.
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit BP Batam telah dilakukan dengan sangat baik.
4. Biaya pelayanan di RS BP Batam jelas dan terbuka dan terjangkau.
5. Hasil pelayanan yang diberikan dapat diterima sesuai dengan target & ketentuan yang telah ditetapkan di RS BP Batam
6. RS BP Batam memiliki dokter, perawat, sesuai dengan pengetahuan di bidangnya masing masing dan Petugas di RS BP Batam memiliki, keahlian, ketrampilan dan pengalamam administratif yang memadai.
7. Pelayanan di RS BP Batam oleh dokter, perawat maupun staff nya sudah menunjukkan sikap yang sopan dalam melayani.
8. Sarana pengaduan/keluhan pelayanan publik tersedia di RS BP Batam

9. Sarana & Prasarana di RS BP Batam, bersih rapi dan nyaman.

Terdapat satu komponen yang menurut responden kurang baik dan perlu peningkatan pelayanan, yaitu:

**1. Pelayanan petugas keamanan**

Dengan skore 3.394 yang suda baik namun terdapat respon negatif dari responden bahwa Security nya kurang ramah saat berada di pintu masuk.

**2. Sarana Parkir:**

Dengan skore 3.471 sudah baik, namun perlu adanya perluasan lahan parkir sebagai tanggapan /masukan dan respon dari responden

**5.1.2 Badan Usaha Bandar Udara (BUBU) Hang Nadim**

Berdasarkan analisis data dari badan usaha Bandar Udara (BUBU) Hang Nadim dapat disimpulkan bahwa nilai indeks kepuasan semua unsur pelayanan masuk dalam kategori Baik dan Sangat Baik. Namun demikian beberapa unsur dan responden perlu untuk mendapatkan perhatian dari manajemen BUBU Hang nadim Batam.

Manajemen BUBU Hang nadim Batam direkomendasikan untuk merancang dan menjalankan program-program yang diyakini akan mampu menambah tingkat responden (masyarakat, tenant di terminal penumpang dan tenant di terminal kargo) diperiode penilaian selanjutnya.

**Tabel 5.2 Hasil Analisis Data Nilai Rata-rata Kepuasan Masyarakat.**

| Unsur Kepuasan Pelayanan                | Terminal Penumpang |                   |                  | Terminal Kargo |
|---|--------------------|-------------------|------------------|----------------|
|   | BUBU Hang Nadim    | Institusi Lainnya | Tenant Penumpang | Tenant Kargo   |
| Persyaratan                             | 3,57               | 3,30              | 3,93             | 3,30           |
| Sistem, mekanisme dan prosedur          | 3,63               | 3,60              | 3,90             | 3,50           |
| Waktu penyelesaian                      | 3,63               | 3,63              | 3,40             | 3,30           |
| Biaya/ tariff                           | 3,90               | 3,87              | 3,83             | 3,30           |
| Produk spesifikasi jenis layanan        | 3,77               | 3,70              | 3,50             | 3,50           |
| Kompetensi pelaksana                    | 3,74               | 3,71              | 3,20             | 3,20           |
| Perilaku pelaksana                      | 3,83               | 3,90              | 3,50             | 3,30           |
| Sarana dan prasarana                    | 3,67               | 0,00              | 3,40             | 3,10           |
| Penanganan, pengaduan saran dan masukan | 3,70               | 3,77              | 3,77             | 3,20           |
| <b>Rata-rata</b>                        | <b>3,72</b>        | <b>3,28</b>       | <b>3,60</b>      | <b>3,30</b>    |
| <b>Kategori</b>                         | <b>SP</b>          | <b>P</b>          | <b>P</b>         | <b>P</b>       |
| <b>Nilai</b>                            | <b>92,89</b>       | <b>81,89</b>      | <b>90,08</b>     | <b>82,50</b>   |

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Dari hasil perhitungan diatas maka dapat diperoleh keseluruhan nilai Sembilan unsur pada manajemen BUBU Hang Nadim Batam adalah 3,54 atau 88,49 dan masuk dalam kategori Sangat Baik.

### 5.1.3 Badan Usaha Pelabuhan BP Batam

Berdasarkan analisis data pada badan usaha pelabuhan BP Batam selanjutnya didapatkan kesimpulan, diperoleh nilai indeks kepuasan semua unsur pelayanan masuk dalam kategori Baik. Hanya saja kepuasan masing-masing variabel perlu untuk mendapatkan perhatian dari masing-masing unit.

Perlunya kantor Pelabuhan Laut BP Batam untuk merancang dan melakukan implementasi program peningkatan mutu layanan sehingga dapat meningkatkan nilai kepuasan pengguna jasa di periode survei selanjutnya.

**Tabel 5.3 Hasil Analisis Data**

| Unsur Pelayanan                           | Pelabuhan Domestik T.Punggur | Pelabuhan Domestik Sekupang | Kantor Pelayanan dan Kargo | Rata-rata     |               |
|---|------------------------------|-----------------------------|----------------------------|---------------|---------------|
| Persyaratan                               | 3,252 (B)                    | 3,316 (B)                   | 3,599 (SB)                 | 3,389         | 84,745        |
| Sistem, Mekanisme dan Prosedur            | 3,281 (B)                    | 3,302 (B)                   | 3,600 (SB)                 | 3,395         | 84,873        |
| Waktu Penyelesaian Pelayanan              | 3,165 (B)                    | 3,260 (B)                   | 3,600 (SB)                 | 3,341         | 83,547        |
| Biaya dan Tarif                           | 3,381 (B)                    | 3,411 (B)                   | 3,711 (SB)                 | 3,501         | 87,529        |
| Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan   | 3,169 (B)                    | 3,240 (B)                   | 3,688 (SB)                 | 3,366         | 84,153        |
| Kompetensi Pelaksana                      | 3,228 (B)                    | 3,285 (B)                   | 3,555 (SB)                 | 3,356         | 83,915        |
| Prilaku Pelaksana                         | 3,248 (B)                    | 3,491 (B)                   | 3,766 (SB)                 | 3,502         | 87,554        |
| Sarana dan Prasarana                      | 3,078 (B)                    | 3,289 (B)                   | 3,666 (SB)                 | 3,344         | 83,619        |
| Penanganan Pengaduan, Sran dan Masukan    | 3,257 (B)                    | 3,304 (B)                   | 3,302 (SB)                 | 3,454         | 86,348        |
| <b>Rata-rata Nilai</b>                    | <b>3,229 (B)</b>             | <b>3,322 (B)</b>            | <b>3,665 (SB)</b>          | <b>3,364</b>  | <b>84,102</b> |
| <b>Rata -rata Nilai Interval Konversi</b> | <b>80,733</b>                | <b>83,06</b>                | <b>91,635</b>              | <b>84,102</b> | <b>B</b>      |

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Nilai survey kepuasan masyarakat dipelabuhan penumpang domestik Telaga Punggur, Sekupang dan Kantor pelayanan dan kargo adalah 3,3641 dengan nilai SKM 84,10 dan mendapat nilai layanan BAIK dengan nilai mutu layanan B.

#### 5.1.4 Sumber Daya Air, Limbah dan Lingkungan (Fasilitas dan Lingkungan)

Berdasarkan hasil pengolahan data hasil survei dari unit usaha sumber daya air, limbah dan lingkungan (fasilitas dan lingkungan), maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis data masing-masing unsur tercantum pada table 4.1. Hasil survei menunjukkan bahwa secara keseluruhan, rata-rata indeks kepuasan layanan SPAM batam adalah 80.87 dan berada pada kategori “**Baik**”. Terdapat satu unsur yang masuk dalam kategori sangat baik yaitu unsur persyaratan. Terdapat empat unsur masuk dalam kategori baik yaitu Sistem Mekanisme dan Prosedur, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Waktu Penyelesaian dan Sarana Prasarana. Ini artinya, masyarakat telah memberikan apresiasi tinggi kinerja layanan SPAM Batam pada aspek-aspek tersebut.
2. Namun, terdapat tiga unsur yang masih masuk dalam kategori kurang baik menurut penilaian masyarakat yaitu Tarif, Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan, serta Penanganan Pengaduan. Lebih lanjut, berdasarkan hasil analisis kuadran, tiga aspek ini masuk pada kuadran 1 yang artinya dinilai sangat penting bagi masyarakat.

**Tabel 5.4 Hasil Analisis Data Kepuasan Keseluruhan**

| Unsur-unsur SKM                         | Nilai Rata-rata | Nilai IKM    |
|---|-----------------|--------------|
| Persyaratan                             | 3,54            | 88,59        |
| Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 3,44            | 85,92        |
| Waktu Penyelesaian                      | 3,36            | 83,88        |
| Biaya / Tarif                           | 2,96            | 74,10        |
| Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan   | 2,94            | 73,61        |
| Kompetensi Pelaksana                    | 3,07            | 76,70        |
| Perilaku Pelaksana                      | 3,48            | 86,92        |
| Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 2,92            | 73,10        |
| Sarana dan Prasarana                    | 3,40            | 84,98        |
| <b>Rara-rata Nilai Unsur SKM</b>        | <b>3,23</b>     | <b>80,87</b> |

Sumber: Data Primer 2021

### 5.1.5 Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal (PTSP)

Berdasarkan hasil pengolahan data dari kuesioner yang disebarikan kepada 390 responden terkait dengan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PTSP BP Batam. Hasil yang diperoleh disajikan pada Tabel 5.5.

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa hasil survei kepuasan masyarakat di PTSP BP Batam secara keseluruhan adalah sebesar **82,51** yang berarti masuk dalam kategori **Baik (B)**.

**Tabel 5.5 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

| No               | Unsur SKM                               | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Nilai Unsur SKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|------------------|---|----------------|-------------------------|-----------------|----------------|------------------------|
| 1                | Persyaratan                             | 3,25           | 81,13                   | 9,01            | B              | Baik                   |
| 2                | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 3,23           | 80,63                   | 8,96            | B              | Baik                   |
| 3                | Waktu Penyelesaian                      | 3,10           | 77,50                   | 8,61            | B              | Baik                   |
| 4                | Biaya/Tarif                             | 3,95           | 98,75                   | 10,97           | A              | Sangat Baik            |
| 5                | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3,13           | 78,25                   | 8,69            | B              | Baik                   |
| 6                | Kompetensi Pelaksana                    | 3,24           | 80,94                   | 8,99            | B              | Baik                   |
| 7                | Perilaku Pelaksana                      | 3,53           | 88,31                   | 9,81            | A              | Sangat Baik            |
| 8                | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,11           | 77,75                   | 8,64            | B              | Baik                   |
| 9                | Sarana dan Peralatan                    | 3,17           | 79,31                   | 8,81            | B              | Baik                   |
| <b>Nilai SKM</b> |   |                |                         | <b>82,51</b>    | <b>B</b>       | <b>Baik</b>            |

Sumber: Data Primer (2021).

Menurut responden pelayanan PTSP BP Batam yang sudah baik meliputi:

1. Jenis pelayanan dan persyaratan pelayanan yang diminta oleh PTSP BP Batam sudah sesuai.
2. Prosedur pelayanan dan sistem online yang tersedia di PTSP BP Batam mudah dipahami.
3. Biaya pelayanan di PTSP BP Batam jelas, terbuka dan sesuai dengan biaya yang sudah ditetapkan.
4. Hasil pelayanan yang diberikan dapat diterima sesuai dengan target dan ketentuan yang telah ditetapkan di PTSP BP Batam.
5. Petugas PTSP BP Batam sopan dan ramah dalam menjalankan tugas pelayanannya.

6. Kepastian tindak lanjut penanganan atas keluhan pelayanan publik di PTSP BP Batam sangat jelas.
7. Sarana dan prasarana di PTSP BP Batam lengkap, bersih, rapi dan nyaman.

Akan tetapi menurut responden terdapat unsur yang masih kurang baik dan perlu ditingkatkan pelayanannya, yaitu pada unsur:

1. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di PTSP BP Batam belum memenuhi standar.

Pada unsur ini nilai kepuasan responden adalah sebesar **3,10** dengan nilai SKM konversi sebesar **77,50** yang termasuk ke dalam kategori **Baik**. Mayoritas dari responden mengeluh proses atau jangka waktu untuk menyelesaikan dan melebihi standar yang diterapkan.

2. Kecepatan penanganan pengaduan pengguna layanan di PTSP BP Batam belum sesuai dengan standar.

Pada unsur ini nilai kepuasan responden adalah sebesar **3,07** dengan nilai SKM konversi sebesar **76,75** yang termasuk ke dalam kategori **Baik**. Mayoritas dari responden mengeluh tentang ketidakjelasan untuk melakukan pengaduan. Misalnya di bagian pelayan pengaduan sering tidak ada staf yang melayani atau tidak ada kotak pengaduan.

#### **5.1.6 Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun)**

Berdasarkan hasil pengolahan data dari kuesioner yang disebarkan kepada 350 responden terkait dengan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun). Hasil yang diperoleh disajikan pada Tabel 5.6.

**Tabel 5.6 Nilai SKM Rusun BP Batam 2021**

| UNSUR SKM                               | NILAI INTERVAL (NI) | NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK) | NILAI UNSUR SKM |
|---|---------------------|-------------------------------|-----------------|
| Persyaratan                             | 3,157               | 78,929                        | 8,682           |
| Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 3,193               | 79,825                        | 8,781           |
| Waktu Penyelesaian                      | 2,886               | 72,143                        | 7,934           |
| Biaya/Tarif                             | 2,937               | 73,429                        | 8,077           |
| Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 2,969               | 74,214                        | 8,165           |
| Kompetensi Pelaksana                    | 3,057               | 76,429                        | 8,407           |
| Perilaku Pelaksana                      | 3,234               | 80,857                        | 8,894           |
| Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 2,963               | 74,071                        | 8,148           |
| Sarana dan Pemasaran                    | 3,220               | 80,509                        | 8,855           |
| <b>NILAI SKM</b>                        |                     |                               | <b>76,71</b>    |
| <b>MUTU PELAYANAN</b>                   |                     |                               | <b>B</b>        |
| <b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>           |                     |                               | <b>BAIK</b>     |

Sumber: Data Primer (2021)

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Rusun BP Batam periode 2021 menunjukkan bahwa pelayanan masyarakat yang diberikan Rusun BP Batam mendapatkan nilai SKM 76,71 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:

1. Waktu Penyelesaian dengan nilai NIK 72,143
2. Penetapan Biaya /Tarif dengan nilai NIK 73, 429
3. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan dengan nilai NIK 74,071

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

## 5.2. Rekomendasi

Rekomendasi atau saran yang diberikan adalah hasil masukan atau harapan dari responden dalam rangka peningkatan kualitas layanan dari unit usaha/badan usaha BP Batam. Berikut ini adalah daftar rekomendasi untuk masing-masing unit usaha/badan usaha BP Batam sebagai berikut:

### **5.2.1 Rekomendasi Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam**

Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam meskipun telah memperoleh Mutu Layanan yang Sangat Baik akan tetapi masih memiliki ruang perbaikan sebagai berikut:

3. Pelayanan petugas keamanan, Sumber Daya Manusia yang terdapat pada bagian Petugas Keamanan dapat menjadi perhatian pada RSBP dalam memberikan pelayanan. Untuk peningkatan pelayanan kedepannya pihak RSBP dapat memberikan standar kompetensi tersendiri untuk pelayanan dan pelatihan mengenai pelayanan yang baik dalam melayani pengunjung khususnya di Rumah Sakit (RSBP).
4. Sarana Parkir, Sebaiknya untuk sarana parkir dapat ditingkatkan lagi agar memudahkan pengunjung dalam memarkirkan kendaraannya.

### **5.2.2 Rekomendasi Badan Usaha Bandar Udara (BUBU) Hang Nadim**

Berdasarkan hasil survei dan komentar dari responden, terdapat beberapa rekomendasi yang sebaiknya dipertimbangkan untuk diimplementasikan oleh manajemen BUBU Hang Nadim Batam. Rekomendasi ini diyakini akan mampu meningkatkan nilai kepuasan pengguna jasa pada periode survei selanjutnya. Rekomendasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Manajemen BUBU Hang Nadim Batam secara rutin dan berkelanjutan melakukan sosialisasi persyaratan dan prosedur pelayanan penerbangan kepada penumpang. Sosialisasi hendaknya dilakukan dengan media resmi BP Batam atau media resmi BUBU Hang Nadim Batam seperti website dan sosial media. Media tersebut hendaknya dikelola oleh sumber daya manusia yang profesional sehingga menghasilkan konten informasi yang teraktual dan sering dilihat oleh masyarakat Batam.
2. Manajemen BUBU Hang Nadim direkomendasikan untuk membuka dialog dengan pengelola taksi bandara agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan taksi bandara. Hal ini karena pelayanan taksi bandara termasuk kedalam penilaian oleh reponden penumpang. Meskipun pengelolaan taksi bandara bukan dibawah naungan manajemen BUBU Hang Nadim Batam, namun demi meningkatkan nilai pelayanan di survei berikutnya disarankan kepada manajemen

BUBU Hang Nadim untuk berdiskusi kepada pengelola taksi bandara dalam merumuskan standar pelayanan yang prima pada taksi bandara. Adapun pokok diskusi yang dibahas adalah profesionalisme supir, kualitas mobil dan perumusan tarif yang kompetitif.

3. Manajemen BUBU Hang Nadim disarankan untuk terus melakukan evaluasi dan memantau secara berkala mengenai kebijakan pemberian potongan biaya sewa kepada tenant di terminal penumpang. Pemberian potongan biaya sewa kepada tenant di terminal penumpang dinilai pemilik usaha sangat membantu dalam menghadapi krisis covid 19, namun demikian pemberian potongan biaya sewa tentunya akan mempengaruhi pendapatan BUBU Hang Nadim Batam.
4. Manajemen BUBU Hang Nadim disarankan untuk melakukan penambahan ataupun perbaikan fasilitas sarana dan prasarana di terminal penumpang seperti:
  - Pengadaan ATM di ruang tunggu. Hal ini akan sangat berguna bagi kemudahan penumpang dan sebagai penunjang operasional tenant di lantai dua.
  - Menambah fasilitas (stop kontak) listrik dekat kursi tunggu penumpang sehingga dapat memudahkan aktivitas penumpang.
  - Melakukan koordinasi dengan petugas kebersihan agar toilet yang rusak diberi tanda atau ditutup, sehingga penumpang tidak menggunakan toilet tersebut.
  - Memberikan rambu atau penunjuk arah untuk lokasi mushola di ruang tunggu.
  - Memberikan rambu atau penunjuk arah untuk fasilitas bermain anak.
  - Melengkapi setiap pintu masuk ruang tunggu dengan *hand sanitizer* otomatis.
  - Melakukan kordinasi dengan petugas parkir tentang keamanan parkir karyawan dan memasang fasilitas CCTV

(Close Circuit Television) untuk mencegah kehilangan barang-barang milik karyawan.

- Melakukan kordinasi dengan petugas kebersihan dan petugas hama sehingga dapat membuat nyaman tenant dalam melakukan aktivitas usaha.
  - Membantu tenant di terminal penumpang dan terminal kargo untuk dilengkapi dengan fasilitas mesin EDC (Electronic Data Capture), sehingga memudahkan aktivitas bisnis para tenant.
  - Melakukan perbaikan pada sarana dan prasarana yang ada pada terminal kargo. Hasil perbaikan ini diyakini akan meningkatkan nilai kepuasan pada survei berikutnya.
5. Manajemen BUBU Hang Nadim hendaknya melakukan sosialisasi pada setiap saluran pengaduan yang ada kepada masyarakat (selain kotak saran). Jika memungkinkan gunakan saluran media sosial untuk menerima pengaduan, saran dan masukan.

### **5.2.3 Rekomendasi Badan Usaha Pelabuhan BP Batam**

Berdasarkan hasil survei dan masukan dari responden, terdapat beberapa rekomendasi yang layak untuk dipertimbangkan dan diimplementasikan oleh Kantor Pelabuhan Laut BP Batam. Rekomendasi ini diprediksi akan mampu meningkatkan nilai kepuasan pengguna jasa pada periode survei selanjutnya. Masalah yang perlu mendapat perhatian dan perbaikan adalah sebagai berikut:

1. Tempat pengaduan atau informasi belum diketahui oleh penumpang (Pelabuhan Domestik Punggur, Pelabuhan Domestik Sekupang dan Kantor pelayanan dan kargo).
2. Kurangnya ketersediaan lahan parkir di setiap pelabuhannya (Pelabuhan Domestik Punggur dan Pelabuhan Domestik Sekupang).
3. Jadwal keberangkatan dan waktu operasional tujuan Tanjung Pinang (Pelabuhan domestik Telagga Punggur).
4. Harga tiket yang terlalu mahal (Pelabuhan Domestik Sekupang).
5. Informasi smoking Room, Charging station di ruang tunggu (Pelabuhan Domestik Punggur, Pelabuhan Domestik Sekupang)

Dengan demikian rekomendasi yang dapat diberikan untuk diperbaiki adalah:

1. Penempatan tempat pengaduan atau informasi di pelabuhan lebih strategis (Kantor pelayanan dan kargo, Pelabuhan Domestik Punggur dan Pelabuhan Domestik Sekupang)
2. Perluasan serta perbaikan lahan parkir (Pelabuhan Domestik Punggur dan Pelabuhan Domestik Sekupang).
3. Perbaikan fasilitas pengangkutan bagasi (Pelabuhan Domestik Punggur dan Pelabuhan Domestik Sekupang)
4. Informasi jadwal keberangkatan ditampilkan sesuai dengan komitmen dari penyedia jasa
5. Pemisahan pelabuhan penumpang dengan kargo untuk kenyamanan dan keselamatan penumpang, penambahan kedalaman laut untuk kapal besar (Pelabuhan Kargo dan Penumpang).

#### **5.2.4 Rekomendasi Sumber Daya Air, Limbah dan Lingkungan (Fasilitas dan Lingkungan)**

Berdasarkan hasil survei dan komentar dari responden, terdapat beberapa rekomendasi yang sebaiknya dipertimbangkan dan diimplementasikan oleh manajemen SPAM Batam. Rekomendasi ini diharapkan akan mampu meningkatkan nilai kepuasan pengguna jasa pada periode survei selanjutnya. Rekomendasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menjalin keeratan hubungan dengan pelanggan melalui komunikasi yang baik dengan memaksimalkan penggunaan website dan media-media sosial yang banyak digunakan oleh masyarakat. Optimalisasi platform media social ini hendaknya dibarengi dengan konten-konten edukatif yang dapat meningkatkan pengetahuan pelanggan mengenai Sistem Penyediaan Air Minum di Batam, misalnya: Sosialisasi tentang tarif, dan cara melakukan perhitungan tarif secara mandiri, Edukasi mengenai penanganan gangguan suplai air dan sebagainya. Mobile application yang telah dimiliki oleh SPAM Batam dapat menjadi sarana komunikasi yang efektif, karena secara

- privasi dapat lebih dekat ke pelanggan.
2. Melaksanakan pelatihan peningkatan kompetensi karyawan, terutama di level *front liner*, *customer care* maupun petugas lapangan untuk meningkatkan kompetensi pelaksana sehingga dapat dengan tepat menjawab permasalahan-permasalahan responden. Untuk itu, diperlukan rangkaian dokumen mutu berupa prosedur / instruksi kerja yang jelas dan terarah untuk para *front liner* sehingga dapat memberikan solusi yang tepat bagi responden. Dengan adanya dokumen mutu yang jelas, maka system akan tetap berjalan meskipun terjadi pergantian personil.
  3. Pihak SPAM Batam telah Menyusun prosedur yang baik terkait dengan penanganan pengaduan yang masuk. Setiap aduan yang diterima akan mendapatkan nomor pengaduan yang akan ditindaklanjuti. Namun, responden merasa pengaduan tidak tertangani dengan cepat dan baik. Oleh karena itu, perlu diperkuat system monitoring dan evaluasi pada proses penanganan pengaduan. Inventarisasi pengaduan, saran dan kritikan dari masyarakat untuk menentukan prioritas tindak lanjut. Penutupan proses pengaduan hendaknya dilakukan oleh pelanggan untuk memastikan bahwa keluhan yang mereka ajukan sudah terselesaikan.
  4. Meningkatkan kontinuitas pasokan air untuk meminimalisir gangguan pasokan air ke masyarakat. Hal ini terutama perlu dilakukan pada *stress area* yang banyak ditemui ketidاكلancaran kontinuitas air. Langkah ini hendaknya dapat menjadi rencana jangka panjang, yang apabila secara terus menerus dilakukan maka diharapkan dapat menyediakan pasokan air yang merata kepada seluruh masyarakat Batam.

### **5.2.5 Rekomendasi Pelayanan Lalu Lintas dan Penanaman Modal (PTSP)**

Berdasarkan hasil survei dan masukan dari responden, terdapat beberapa rekomendasi yang sebaiknya dipertimbangkan dan diimplementasikan oleh manajemen PTSP BP Batam. Rekomendasi yang disajikan diberikan sesuai

dengan 9 unsur SKM sebagai berikut:

#### **5.2.5.1 Unsur Pelayanan Persyaratan**

Berikut beberapa rekomendasi dari responden terhadap unsur pelayanan persyaratan di PTSP BP Batam, yaitu sebagai berikut:

1. Kadang – kadang ada persyaratan yang tidak wajib di sistem tetapi tetap dilampirkan, jika tidak dilampirkan akan ditangguhkan dan diminta perbaikan oleh BP Batam dan pendaftarannya dimulai lagi dari awal.
2. Ada beberapa staf yang menyampaikannya secara tidak menyeluruh dan lebih cenderung ke arah “yang penting urusan konsumennya selesai.
3. Banyak Persyaratan dalam pendaftaran yang sebenarnya perlu sehingga membingungkan dan merepotkan.
4. Verifikasi pembayaran yang dilakukan tidak secara keseluruhan.

#### **5.2.5.2 Unsur Pelayanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Berikut beberapa rekomendasi dari responden terhadap unsur sistem, mekanisme, dan prosedur di PTSP BP Batam, yaitu sebagai berikut:

1. Beberapa pengurusan dokumen sudah melebihi 3 bulan namun belum ada kabar atau tidak lanjut
2. Pengurusan dokumen melebihi waktu estimasi yang diberikan
3. Prosedur yang berbelit, karena harus menyediakan dokumen berupa *hard copy*, padahal dokumen *soft copy* sudah di-*upload* ke sistem.

#### **5.2.5.3 Unsur Pelayanan Waktu Penyelesaian**

Berikut beberapa rekomendasi dari responden terhadap unsur waktu penyelesaian di PTSP BP Batam, yaitu sebagai berikut:

1. Penggunaan nomor antrian tidak dipergunakan sebagaimana mestinya
2. SOP tidak jelas dan terkesan mempersulit
3. Jangka waktu yang lama untuk kepengurusan berkas dan hasilnya

tidak sesuai dengan SOP

4. Ketika sedang banyak orang, staf bingung untuk memberikan pelayanan.

#### **5.2.5.4 Unsur Pelayanan Biaya/Tarif**

Rekomendasi dari responden terhadap unsur pelayanan biaya/tarif di PTSP BP Batam, yaitu sebagai berikut:

1. Jika memungkinkan biaya dapat dikurangi agar tidak memberatkan masyarakat yang berpenghasilan menengah ke bawah.

#### **5.2.5.5 Unsur Pelayanan Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan**

Beberapa rekomendasi dari responden terhadap unsur pelayanan produk, spesifikasi, dan jenis layanan di PTSP BP Batam, yaitu sebagai berikut:

1. Kadang – kadang petugas tidak ada di tempat
2. Beberapa petugas tidak menjawab pertanyaan dengan jelas dan tidak memberikan solusi
3. Tidak ada petunjuk yang jelas kemana jika mau melakukan pengaduan dan tidak tersedia kotak saran.

#### **5.2.5.6 Unsur Pelayanan Kompetensi Pelaksana**

Beberapa rekomendasi dari responden terhadap unsur pelayanan kompetensi pelaksana di PTSP BP Batam, yaitu sebagai berikut:

1. Staf harus melakukan konfirmasi jawaban kepada atasannya sebelum memberikan solusi kepada pelanggan
2. Staf kurang menguasai persoalan dan tidak dapat memberikan solusi dengan tepat.

#### **5.2.5.7 Unsur Pelayanan Perilaku Pelaksana**

Beberapa rekomendasi dari responden terhadap unsur pelayanan perilaku pelaksana di PTSP BP Batam, yaitu sebagai berikut:

1. Tidak konsisten dalam melaksanakan 3S
2. Tidak ramah dan terlalu menekan pelanggan

3. Petugas terlihat judes.

#### **5.2.5.8 Unsur Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Beberapa rekomendasi dari responden terhadap unsur pelayanan penanganan pengaduan, saran, dan masukan di PTSP BP Batam, yaitu sebagai berikut:

1. Tidak ada kejelasan mengenai tempat pelayanan pengaduan
2. Beberapa pengaduan yang tidak ditindaklanjuti
3. Kurangnya media penyampaian keluhan, misalnya via *online*
4. Kurangnya koordinasi antar bagian

#### **5.2.5.9 Unsur Pelayanan Sarana dan Prasarana**

Beberapa rekomendasi dari responden terhadap pelayanan sarana dan prasarana di kantor PTSP BP Batam, yaitu sebagai berikut:

1. Penambahan konter/loket layanan untuk mengurangi antrian yang panjang, khususnya terhadap loket/konter Kantor Pengelolaan Tanah
2. Kebersihan toilet/WC masih harus ditingkatkan
3. Agak susah untuk mencari tempat *foto copy* maupun *scan* berkas dokumen.

### **5.2.6 Rekomendasi Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun)**

Pada pembahasan rekomendasi akan dijelaskan disetiap unsur dari penilaian SKM, rekomendasi ini kami berikan berdasarkan hasil wawancara dan harapan dari penyewa Rusun dalam rangka peningkatan mutu layanan kepada penyewa.

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

Pada unsur SKM yang pertama, ke dua dan ketiga, adalah pelayanan yang terkait dengan pendaftara serta proses pendaftaran penyewaan kamar di Rusun yang dikelola oleh BP. Batam. Dari hasil wawancara dengan responden pelayanan yang disediakan untuk saat ini sudah memadai dan cukup simple atau mudah, namun seiring dengan perkembangan teknologi saat ini maka sebaiknya pengelola rusun sudah

harus beralih ke digitalisasi. Oleh karena itu tim peneliti merekomendasikan beberapa ide yang semoga dapat membantu meningkatkan kualitas layanan di Rusun BP. Batam, berikut 2 rekomendasi yang dapat kami berikan sebagai;

1. Sebaiknya disediakan video animasi atau tutorial terkait persyaratan dan prosedur pendaftaran penyewa Rusun atau fasilitas lainnya;
2. Sebaiknya disediakan aplikasi pendaftaran bagi penyewa Rusun di website secara Online, dimana didalam aplikasi tersebut dijelaskan juga bagaimana mekanisme pendaftaran;
3. Sebaiknya dalam proses penyewaan disebutkan standar *Time* atau standar waktu dari proses penyewaan kamar yaitu standar waktu penyelesaian dari mendaftar sampai mendapatkan persetujuan;
4. Didalam aplikasi yang dibuat sebaiknya ditambahkan dengan status pendaftaran agar proses pendaftaran, hal ini bertujuan agar penyewa dapat memonitor prosesnya dengan mudah.

#### **5.2.6.2 Unsur Kinerja Biaya/Tarif**

Rekomendasi pada unsur biaya/tarif ini pastinya adanya penyesuaian harga/tarif sewa kamar. Berikut ini adalah beberapa alasan atau pertimbangan terhadap penyesuaian harga.tarif tersebut:

1. Wabah Covid-19 yang banyak berimbas dengan perekonomian para penyewa kamar;
2. Fasilitas dan layanan yang kurang memadai dibandingkan dengan mutu layanan yang diberikan, terutama di Rusun Batu Ampar.

#### **5.2.6.3 Unsur Kinerja Produk, Spesifikasi Jenis Layanan**

Pada unsur kinerja ke-5 Produk, spesifikasi jenis layanan, berdasarkan hasil wawancara responden berharap dibuatkan informasi layanan terutama layanan yang terkait pengaduan atau complain yang sering tidak ditindak lanjuti. Sehingga rekomendasinya sebagai berikut:

1. Perlu ada pos informasi terkait layanan dan pengaduan;

2. Ada aplikasi yang terkait dengan layanan tersebut diatas.

#### **5.2.6.4 Unsur Kinerja Kompetensi dan Perilaku Pelaksana**

Rekomendasi pada unsur kinerja kompetensi dan perilaku pelaksana, unsur ini sengaja kami satukan karena terkait dengan kemampuan petugas atau softskill dari petugas pelaksana. Pada unsur ini sesuai dengan hasil wawancara dengan responden yang menyatakan bahwa kompetensi dari petugas pelayanan masih perlu ditingkatkan terutama disisi keramahan, oleh karena itu rekomendasi dari kami:

1. Perlu dilakukan pelatihan softskill yang terkait dengan pelayanan sebagai contoh pelatihan Hospitality Service;
2. Perlu diadakan studi banding ke industry yang serupa sebagai contoh perhotelan, sehingga petugas pelaksana bisa melihat dan berlatih bagaimana cara melayani customer.

#### **5.2.6.5 Unsur Kinerja Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Unsur Kinerja selanjutnya adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan, unsur SKM ini menjadi unsur yang banyak mendapatkan keluhan dari responden, berdasarkan wawancara dengan responden banyak pengaduan yang tidak ditindak lanjuti, oleh karena itu rekomendasi yang kami berikan:

1. Merancang 1 pos pengaduan yang didalamnya akan menginventarisasikan pengaduan dari penyewa kamar rusun, dan difollow-up dengan menentukan siapa PIC yang bertanggung jawab atas pengaduan tersebut;
2. Menyusun Standar waktu untuk semua pengaduan, sehingga ada kepastian kapan pengaduannya di tindak lanjuti;
3. Jika memungkinkan dibuatkan aplikasi yang dapat mengajukan complain dan memonitoring proses tindak lanjutnya berbasis Android.
4. Wajib direncanakan jadwal maintainan Gedung ataupun fasilitas (perabotan) Rusun secara berkala di masing-masing Rusun yang dikelola BP Batam.

### **5.2.6.6 Unsur Kinerja Sarana dan Prasarana**

Unsur Kinerja yang terakhir adalah Sarana dan Prasarana, pada unsur sarana dan prasarana termasuk didalamnya adalah penilaian terhadap kebersihan lingkungan, system penerangan serta keseriusan pengelola rusun dalam mensukseskan pencegahan wabah Covid-19. Dari penjelasan tersebut maka rekomendasi dari tim peneliti sebagai berikut:

1. Wajib dilakukan penjadwalan kebersihan yang rutin disetiap lantai rusun, sehingga kebersihannya dapat terjaga;
2. Penyediaan tong sampah tidak hanya dilantai 1 saja, namun di semua lantai Rusun;
3. Perlu lebih seriu dalam penyediaan fasilitas pencegahan Covid-19;
4. Perlu ada tambahan penerangan disetiap lantai dan juga dilingkungan sekitar Rusun;
5. Perlu ditingkatkan keamanan Rusun;
6. Perlu ditambahkan jaringan WIFI dan Hot Spot di sekitar Rusun.

## 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

