UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja

KOMPILASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT LAYANAN BP BATAM TAHUN 2022

LAPORAN AKHIR
KOMPILASI

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP UNIT LAYANAN BP BATAM
TAHUN 2022

Oleh

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

OKTOBER 2022

KATA PENGANTAR

Pertama-tama kami mengucapkan rasa syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan berkah, nikmat dan anugrahNya pada Tim Peneliti Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BP Batam tahun 2022 sehingga kegiatan penelitian SKM BP Batam tahun 2022 dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Disamping itu kami memberikan rasa penghargaan yang sangat tinggi kepada tim Unit Usaha/Badan Usaha BP Batam yang terlibat dalam kegiatan SKM BP Batam tahun 2022 atas kerjasamanya yang baik sehingga kegiatan SKM 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 SKM 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 Efisien. Pada periode tahun 2022, Universitas Internasional Batam (UIB) bekerjasama dengan Tim Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja sebagai tim peneliti atau konsultan kegiatan SKM BP Batam tahun 2022. Kegiatan ini melibatkan 6 Unit Usaha BP Batam berikut ini, Bandara Internasional Batam Hang Nadim, Badan Usaha Rumah Sakit (RS) BP Batam, Badan Usaha Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam, Badan Usaha Pelabuhan Laut BP Batam, Rumah Unit Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun) dan Unit Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum (SPAM) BP Batam. Sebagai penutup Laporan Akhir ini dibuat untuk memberikan gambaran kondisi tingkat kepuasan masyarakat (pengguna layanan) terhadap layanan yang diberikan dari 6 badan/unit usaha BP Batam diatas saat survei dilaksanakan, beserta rekomendasi perbaikan dari masing-masing badan/unit usaha tersebut dalam rangka peningkatan kualitas layanan masyarakat.

Batam, 24 Oktober 2022

Tim Peneliti

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan rutin tahunan yang wajib dilaksanakan oleh penyedia layanan umum (*public services*) minimal 1 tahun sekali, pernyataan tersebut merupakan isi dari pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN&RB) Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017. Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam (BP Batam) menyediakan fasilitas-fasilitas umum seperti: Bandara Internasional Batam Hang Nadim, Pelabuhan Laut, Kantor Pelayanan Satu Pintu, Rumah Sakit, Sistem Pengelolaan Air Minum (SPAM) dan Rusun BP Batam. Dalam rangka memenuhi amanat dari Permen PAN&RB RI nomor 14 tahun 2017, maka BP Batam melakukan SKM dengan panduan atau pedoman yang telah ditetapkan dalam Permen tersebut. Pelaksanaan SKM tahun 2022 bekerjasama dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Internasional Batam. Object dari kegiatan SKM tahun 2022 ini adalah 6 Badan/Unit Usaha di lingkungan BP Batam yaitu: Bandara Internasional Batam Hang Nadim, Rumah Sakit (RS) BP Batam, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Pelabuhan Laut BP Batam, Rumah Susun (Rusun) BP Batam dan Sistem Pengelolaan Air Minum (SPAM) BP Batam. Metode Krejcie dan Morgan digunakan dalam menentukan jumlah responden pada kegiatan SKM. Populasi penduduk kota Batam sesuai dengan data yang ada di Badan Pusat Statistik (BPS) kota Batam sebanyak 1.196.396 orang, sesuai dengan tabel Krejcie dan Morgan, jumlah responden sebanyak 384 orang. Pada kegiatan SKM ini jumlah responden bervariasi dari minimal 350 sampel dan yang terbanyak sampel yang diambil sebanyak 416 sampel. Skala Likert digunakan untuk memberikan penilaian pada kuesioner responden sehingga dihasilkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hasil SKM dari 6 Badan/Unit usaha BP Batam tersebut diatas didapatkan sebagai berikut: 1. Badan Usaha yang mendapatkan peringkat Sangat Baik atau A dengan nilai SKM 90,52 adalah Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam dan 5 Badan/Unit Usaha lainnya dengan peringkat Baik atau B. 5 Badan/Unit usaha yang mendapatkan peringkat Baik atau B adalah Bandara Internasional Batam Hang Nadim dengan nilai SKM 82,5; Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam dengan nilai SKM 78,13; Badan Usaha Pelabuhan Laut BP Batam dengan nilai SKM 83,5; Unit Usaha Rusun dengan nilai SKM 76,83 dan Sistem Pengelolaan Air Minum (SPAM) BP Batam dengan nilai SKM 78,68.

DAFTAR ISI

Halaman Judul i
Kata Pengantar ..... **ii**
Ringkasan Eksekutif ..... **iii**
Daftar Isi ..... **iv**
Daftar Tabel ..... **viii**
Daftar Gambar ..... **xi**
BAB I Pendahuluan **1**
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Tujuan 2
1.3. Sasaran 2
1.4. Prinsip 2
1.5. Ruang Lingkup 3
1.6. Survei Kepuasan Masyarakat 3
1.7. Manfaat 4
1.8. Pengertian Umum 5
BAB II Pendekatan dan Metode **7**
2.1 Tahapan Persiapan 7
2.1.1. Persiapan Instrumen Survei 7
2.1.2. Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel 8
2.1.2.1. Teknik Sampling… 8
2.1.2.2. Penentuan Besaran (Skala Pengukuran Data)… 9
2.1.3 Menentukan Jumlah Responden 9
2.1.4 Tahapan Pelaksanaan Survei 11
BAB III Pelaksanaan dan Teknik Survei **13**
3.1 Pelaksanaan 13
3.1.1 Pelaksana Survei 13
3.1.2 Tahapan Survei 13
3.2 Penyusunan Laporan 13
3.2.1 Materi Pokok Laporan SKM 13
3.2.2 Analisis 14
3.2.3 Penutupan 14
3.3 Persiapan Survei 14
3.3.1 Penetapan Pelaksana 14
3.3.2 Persiapan Bahan Survei (Kuesioner) 14
3.4 Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data 15
3.4.1 Penetapan Jumlah Responden 15
3.4.2 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data 15
3.4.3 Pelaksanaan Pengumpulan Data 15
3.5 Teknik Pengolahan data 16
3.6 Pengolahan Data Survei 16
3.7 Laporan Hasil Penyusunan Indeks 18
BAB IV Analisa Hasil Survei **20**

4.1. Jumlah Responden 20
4.2 Analisa Hasil Survei 21
4.2.1 Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam 21
4.2.1.1 Jenis Kelamin Responden… 21
4.2.1.2 Usia Responden… 23
4.2.1.3 Pendidikan Responden… 24
4.2.1.4 Pekerjaan Responden… 24
4.2.1.5 Alamat Responden 23
4.2.1.6 Jenis Pasien Responden… 25
4.2.1.7 Alasan Responden Memilih RSBP Batam 25
4.2.1.8 Rumah Sakit/Klinik Lain yang dikunjungi Responden… 26
4.2.1.9 Analisis Survei Kepuasan Layanan… 27
4.2.1.9.1 Unsur Persyaratan… 27
4.2.1.9.2 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur… 29
4.2.1.9.3 Unsur Waktu Penyelesaian… 30
4.2.1.9.4 Unsur Biaya/Tarif… 32
4.2.1.9.5 Unsur Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan… 33
4.2.1.9.6 Unsur Kompetensi Pelaksana 34
4.2.1.9.7 Unsur Perilaku Pelaksana 35
4.2.1.9.8 Unsur Sarana dan Prasarana 36
4.2.1.9.9 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan… 37
4.2.2 Unit Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum (SPAM) BP Batam 38
4.2.2.1 Kategori Pelanggan 40
4.2.2.2 Jenis Kelamin Responden 40
4.2.2.3 Usia Responden 40
4.2.2.4 Pendidikan Responden 41
4.2.2.5 Pekerjaan Responden 41
4.2.2.6 Sumber Informasi 41
4.2.2.7 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat 42
4.2.2.7.1 Unsur Persyaratan… 42
4.2.2.7.2 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur 43
4.2.2.7.3 Unsur Waktu Penyelesaian… 44
4.2.2.7.4 Unsur Biaya/Tarif… 45
4.2.2.7.5 Unsur Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan… 46
4.2.2.7.6 Unsur Kompetensi Pelaksana 47
4.2.2.7.7 Unsur Perilaku Pelaksana 48
4.2.2.7.8 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan… 49
4.2.2.7.9 Unsur Sarana dan Prasarana 50
4.2.3. Badan Usaha Pelabuhan BP Batam 51
4.2.3.1 Jenis Kelamin Responden 51
4.2.3.2 Usia Responden 51
4.2.3.3 Pendidikan Responden 51
4.2.3.4 Penggunaan Jasa Pelabuhan 54
4.2.3.5 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan… 54

4.2.3.6 Media Memperoleh Informasi dan layanan… 55
4.2.3.7 Analisis Survei Kepuasan Layanan 56
4.2.3.7.1 Unsur Persyaratan… 56
4.2.3.7.2 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur… 57
4.2.3.7.3 Unsur Waktu Penyelesaian… 59
4.2.3.7.4 Unsur Biaya/Tarif… 61
4.2.3.7.5 Unsur Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan… 63
4.2.3.7.6 Unsur Kompetensi Pelaksana 64
4.2.3.7.7 Unsur Perilaku Pelaksana 65
4.2.3.7.8 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan… 67
4.2.3.7.9 Unsur Sarana dan Prasarana 68
4.2.4 Bandara International Batam Hang Nadim 68
4.2.4.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden 71
4.2.4.2 Distribusi Usia Responden 71
4.2.4.3 Distribusi Pendidikan Responden 72
4.2.4.4 Distribusi Jenis Maskapai (Khusus Penumpang) 72
4.2.4.5 Analisis Survei Kepuasan Layanan 73
4.2.4.5.1 Unsur Persyaratan… 73
4.2.4.5.2 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur… 74
4.2.4.5.3 Unsur Waktu Penyelesaian… 75
4.2.4.5.4 Unsur Biaya/Tarif… 76
4.2.4.5.5 Unsur Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan… 76
4.2.4.5.6 Unsur Kompetensi Pelaksana 77
4.2.4.5.7 Unsur Perilaku Pelaksana 78
4.2.4.5.8 Unsur Sarana dan Prasarana 78
4.2.4.5.8 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan… 79
4.2.5 Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam 80
4.2.5.1 Jenis Kelamin Responden 80
4.2.5.2 Rentang Usia Responden 80
4.2.5.3 Pendidikan Terakhir Responden 81
4.2.5.4 Jenis Pekerjaan Responden 81
4.2.5.5 Analisis Survei Kepuasan Layanan 83
4.2.5.5.1 Unsur Persyaratan… 84
4.2.5.5.2 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur… 84
4.2.5.5.3 Unsur Waktu Penyelesaian… 85
4.2.5.5.4 Unsur Biaya/Tarif… 86
4.2.5.5.5 Unsur Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan… 86
4.2.5.5.6 Unsur Kompetensi Pelaksana 87
4.2.5.5.7 Unsur Perilaku Pelaksana 87
4.2.5.5.8 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan… 88
4.2.5.5.9 Unsur Sarana dan Prasarana 88
4.2.6 Unit Usaha Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (RUSUN) 88
4.2.6.1 Data Demografi Responden 95
4.2.6.2 Hasil Olah Data Nilai SKM dari 9 Unsur 97

4.2.6.2.1 Unsur Persyaratan.....104
4.2.6.2.2 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur… 97
4.2.6.2.3 Unsur Waktu Penyelesaian… 98
4.2.6.2.4 Unsur Biaya/Tarif… 100
4.2.6.2.5 Unsur Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan… 101
4.2.6.2.6 Unsur Kompetensi Pelaksana 102
4.2.6.2.7 Unsur Perilaku Pelaksana 104
4.2.6.2.8 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan… 106
4.2.6.2.9 Unsur Sarana dan Prasarana.....107
BAB V Kesimpulan dan Saran 108
5.1 Kesimpulan.....108
5.2 Hasil dan Rekomendasi 110
5.2.1 Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam.....110
5.2.2 Bandara Internasional Batam (BIB) Hang Nadim.....112
5.2.3 Badan Usaha Pelabuhan Laut BP Batam.....114
5.2.4 Sumber Daya Air, Limbah dan Lingkungan (Fasilitas dan Lingkungan) 118
5.2.5 Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal (PTSP) 121
5.2.6 Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun) 123
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Krejcie dan Morgan 10
Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Batam berdasarkan Kecamatan 11
Tabel 3.1 Kriteria dalam Penentuan Penilaian SKM 17
Tabel 3.2 9-Unsur Survei Kepuasan Masyarakat 18
Tabel 4.1 Distribusi Responden di masing-masing Badan/Unit Usaha 20
Tabel 4.2 Data Jenis Kelamin Responden 22
Tabel 4.3 Data Usia Responden 22
Tabel 4.4 Data Pendidikan Responden 23
Tabel 4.5 Data pekerjaan Responden 23
Tabel 4.6 Data Alamat Responden 24
Tabel 4.7 Data Jenis Pasien Responden 24
Tabel 4.8 Data Alasan Responden Memilih RSBP Batam 25
Tabel 4.9 Data Rumah Sakit/Klinik lain yang Dikunjungi Responden 25
Tabel 4.10 Indeks Layanan Persyaratan 26
Tabel 4.11 Indeks Layanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur 28
Tabel 4.12 Indeks Layanan Waktu Penyelesaian Pelayanan 29
Tabel 4.13 Indeks Layanan Biaya / Tarif 31
Tabel 4.14 Indeks Layanan Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan 32
Tabel 4.15 Indeks Layanan Kompetensi Pelaksana 33
Tabel 4.16 Indeks Layanan Perilaku Pelaksana 33
Tabel 4.17 Indeks Layanan Sarana dan Prasarana 36
Tabel 4.18 Indeks Layanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 37
Tabel 4.19 Sebaran Sampel Berdasarkan *DMZ* 38
Tabel 4.20 Data Kategori Pelanggan 39
Tabel 4.21 Data Jenis Kelamin Responden 39
Tabel 4.22 Data Usia Responden 39
Tabel 4.23 Data Pendidikan Responden 40
Tabel 4.24 Data pekerjaan Responden 40
Tabel 4.25 Data Sumber Informasi 41
Tabel 4.26 Rata – rata Indeks Layanan Persyaratan 41
Tabel 4.27 Indeks Layanan Sistem Mekanisme dan Prosedur 43
Tabel 4.28 Indeks Layanan Waktu Penyelesaian 44
Tabel 4.29 Indeks Layanan Biaya / Tarif 44
Tabel 4.30 Indeks Layanan Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan 45
Tabel 4.31 Indeks Layanan Kompetensi Pelaksana 47
Tabel 4.32 Indeks Layanan Perilaku Pelaksana 48
Tabel 4.33 Indeks Layanan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan 48
Tabel 4.34 Indeks Layanan Sarana dan Prasarana 49
Tabel 4.35 Data Jenis Kelamin Responden 51
Tabel 4.36 Data Usia Responden 51
Tabel 4.37 Data Pendidikan Responden 52
Tabel 4.38 Data Pengguna Jasa Pelabuhan Responden 54
Tabel 4.39 Data Pekerjaan Responden 54
Tabel 4.40 Data Media Memperoleh Informasi dan Layanan 54
Tabel 4.41 Indeks Layanan Persyaratan 55

Tabel 4.42 Indeks Layanan Sistem Mekanisme dan Prosedur 57
Tabel 4.43 Indeks Layanan Waktu Penyelesaian Pelayanan 59
Tabel 4.44 Indeks Layanan Biaya / Tarif 61
Tabel 4.45 Indeks Layanan Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan 62
Tabel 4.46 Indeks Layanan Kompetensi Pelaksanaan 63
Tabel 4.47 Indeks Layanan Perilaku Pelaksanaan 64
Tabel 4.48 Indeks Layanan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan 66
Tabel 4.49 Indeks Layanan Sarana dan Prasarana 67
Tabel 4.50 Distribusi Jenis Kelamin Responden 69
Tabel 4.51 Distribusi Usia Responden 69
Tabel 4.52 Distribusi Usia Responden 70
Tabel 4.53 Distribusi Jenis Maskapai (Khusus Penumpang) 70
Tabel 4.54 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Persyaratan 71
Tabel 4.55 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur 72
Tabel 4.56 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Waktu Penyelesaian 73
Tabel 4.57 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Biaya/Tarif 73
Tabel 4.58 IKM Unsur Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan 74
Tabel 4.59 Indeks Kepuasan Layanan 77
Tabel 4.60 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Perilaku Pelaksana 78
Tabel 4.61 IKM Unsur Sarana dan Prasarana 78
Tabel 4.62 IKM Unsur Penanganan, Saran dan Masukan 79
Tabel 4.63 Tabel Jenis Kelamin Responden 80
Tabel 4.64 Rentang Usia Responden 81
Tabel 4.65 Pendidikan 82
Tabel 4.66 Jenis Pekerjaan Responden 83
Tabel 4.67 Jenis Layanan/Perizinan 83
Tabel 4.68 Informasi prosedur dan persyaratan 83
Tabel 4.69 Media online dan offline 84
Tabel 4.70 Unsur Pelayanan Persyaratan 84
Tabel 4.71 Unsur pelayanan sistem, mekanisme, dan prosedur 85
Tabel 4.72 Unsur Pelayanan Waktu Penyelesaian 85
Tabel 4.73 Unsur pelayanan biaya/tarif 86
Tabel 4.74 Unsur pelayanan produk, spesifikasi, dan jenis layanan 86
Tabel 4.75 Unsur pelayanan kompetensi pelaksana 87
Tabel 4.76 Unsur pelayanan perilaku pelaksana 87
Tabel 4.77 Unsur pelayanan pengaduan, saran, dan masukan 88
Tabel 4.78 Unsur pelayanan sarana dan prasarana 95
Tabel 4.79 Distribusi Responden di masing-masing Rusun 95
Tabel 4.80 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan 96
Tabel 4.81 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi 97
Tabel 4.82 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan 98
Tabel 4.83 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi 98
Tabel 4.84 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan 99
Tabel 4.85 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi 100
Tabel 4.86 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan 101
Tabel 4.87 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi 101
Tabel 4.88 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan 102
Tabel 4.89 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi 102
Tabel 4.90 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan 104

Tabel 4.91 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi 104
Tabel 4.92 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan 105
Tabel 4.93 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi 106
Tabel 4.94 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan 107
Tabel 5.1 IKM 6 Unit Usaha/Badan Usaha BP Batam 108
Tabel 5.2 Hasil Nilai IKM 3 tahun Terakhir 109
Tabel 5.3 Nilai Indek Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam 110
Tabel 5.4 Nilai Indek Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi Bandara Internasional Batam (BIB) Hang Nadim 112
Tabel 5.5 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi Badan Usaha Pelabuhan Laut BP Batam 115
Tabel 5.6 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi Unit Usaha SPAM BP Batam 118
Tabel 5.7 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi Direktorat PTSP 121
Tabel 5.8 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi Unit Usaha Rusun BP Batam 125
Tabel 5.9 Daftar Keluhan Responden di Lokus Rusun 126

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Tahapan Pelaksanaan Survei 10

Gambar II Unit Pelayanan Responden Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam 2020 21

Gambar III.a Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Persyaratan 21

Gambar III.b Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Sistem, Mekanisme dan Prosedur 23

Gambar III.c Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Waktu Penyelesaian 25

Gambar III.d.i Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Biaya/tarif 25

Gambar III.d.ii Pernyataan Responden mengenai Kesesuaian Biaya/Tarif 267

Gambar III.e Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 28

Gambar III.f Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Kompetensi Pelaksana 29

Gambar III.g Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Perilaku Pelaksana 30

Gambar III.h Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 32

Gambar III.i Pernyataan Responden terhadap Unit Kinerja SKM Sarana dan Perasarana 33

Gambar IV. Nilai Unsur SKM 36

Gambar V Nilai Unsur SKM Pada Unit Pelayanan 39

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 2022 dengan obyek 6 (enam) unit usaha yaitu Bandara International Batam (BIB) 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 Sistem Pengelolaan Air Minum (SPAM) 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 penggunan 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, sesuai dengan panduan pada Permen PAN&RB nomor 14 tahun 2017, SKM wajib 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 2022 adalah seluruh layanan yang dilakukan pada 6 badan/unit usaha BP Batam meliputi proses layanan masyarakat yang telah dikonfirmasi dengan PIC dari masing-masing badan/unit usaha.

1.6 Survei Kepuasan Masyarakat

Survei 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 skala1 (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 survei. 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, Bandara International Batam (BIB) 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 Sistem Pengelolaan Air Minum (SPAM) BP Batam.

BAB II
PENDEKATAN DAN METODE

Pada sub bab ini akan menjelaskan metode pelaksanaan survei dari tahapan persiapan sampai dengan penjadwalan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Unit Usaha Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun). Pendekatan metode yang digunakan dalam penetapan jumlah responden dan aturan atau dasar hokum yang akan menjadi patokan dalam penyusunan instrument kuesioner.

Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam atau disingkat dengan BP Batam menyediakan fasilitas-fasilitas umum beberapa diantaranya Jasa layanan Pelabuhan Laut, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Layanan Rumah Sakit BP Batam, Pelayanan Air Minum (SPAM), dan layanan penyewaan Rusun BP Batam. Sebagai Lembaga penyedia layanan umum perlu dilakukan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah disediakan, dengan tujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Oleh karena itu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi wajib dilakukan.

Sebagai Badan pemerintah pelaksanaan SKM BP Batam wajib mengikuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pada Permen PANRB Nomor 14 tahun 2017 pasal 3 ayat 2 menyebutkan bahwa pelaksana survei SKM bisa berkerjasama dengan Lembaga lain yang memiliki kredibilitas dibidang penelitian dan survei, oleh karena itu pada pelaksanaan survei tahun 2022 ini berkerjasama dengan Universitas Internasional Batam sebagai pelaksana survei.

2.1 Tahapan Persiapan

Tahapan persiapan survei dilakukan agar pelaksanaan survei dapat berjalan lancar dengan hasil yang maksimal. Pada tahapan persiapan ini dilakukan koordinasi antara tim survei dengan pejabat BP Batam. Koordinasi juga dilakukan antara tim survei dengan unit/badan usaha di lingkungan BP Batam yang menjadi obyek survei. Berikut ini beberapa tahapan persiapan yang akan dilakukan:

2.1.1. Persiapan Instrumen Survei

Dalam penyusunan instrument survei SKM menggunakan panduan dari Permen PANRB nomor 14 tahun 2017, yang menetapkan 9 unsur sebagai berikut:

A. **Unsur Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
B. **Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
C. **Unsur Waktu Penyelesaaian**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
D. **Unsur 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;
E. **Unsur 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 layanan;
F. **Unsur Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
G. **Unsur Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
H. **Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penangan pengaduan dan tindak lanjut;
I. **Unsur Sarana dan Prasarana**, 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).

2.1.2. Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel

2.1.2.1. 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. Pada kegiatan SKM 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". Sedangkan 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*

2.1.2.2 Penentuan Besaran (Skala Pengukuran Data)

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

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

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

2.1.3 Menentukan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden dilakukan dengan mengacu pada Permen PAN dan RB no. 14 tahun 2017 yang menggunakan Tabel **Krejcie and Morgan** dan dirumuskan dengan rumus 1 dibawah ini**.** Berikut ini merupakan perumusan dari table Krejcie dan Morgan,

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

Dimana:

S = jumlah sampel
λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, Taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%
N = Populasi
P (Populasi menyebar normal) = Q = 0,5 D = 0,0

Tabel 2.1 Tabel Krejcie dan Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	269	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Sumber: Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017

Berdasarkan data statistik tahun 2022 yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik kota Batam jumlah penduduk kota Batam 1196396 jiwa dengan detail kepadatan seperti ditunjukkan pada Tabel 2.2 yang menjelaskan jumlah kepadatan penduduk di kota Batam di setiap kecamatan. Pada Tabel **Krejcie and Morgan**, untuk populasi penduduk 1000000 jiwa maka jumlah sampel yang harus dipenuhi untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 384 sampel. Pada kegiatan SKM tahun 2022 ini jumlah sampel atau responden yang digunakan paling sedikit 350 sampel dan yang paling banyak 416 sampel atau responden. Jumlah responden 350 meskipun tidak sesuai dengan angka yang ada di table 2.1 namun sampel yang diambil sudah memenuhi karena tidak semua penduduk kota Batam menggunakan layanan yang disediakan oleh badan/unit usaha BP Batam.

Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Batam berdasarkan Kecamatan

No	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK 2020	PROSENTASE JUMLAH PENDUDUK
1	Belakang Padang	22439	1,9%
2	Bulang	10707	1%
3	Galang	16989	1,4%
4	Sei Beduk	96193	8%
5	Sagulung	209386	17,5%
6	Nongsa	81451	6,6%
7	Batam Kota	198617	16,6%
8	Sekupang	156283	13%
9	Batu Aji	139512	12%
10	Lubuk Baja	84533	7%
11	Batu Ampar	60450	5%
12	Bengkong	119836	10%
TOTAL		1196396	100%

Sumber: Badan Pusat Statistika

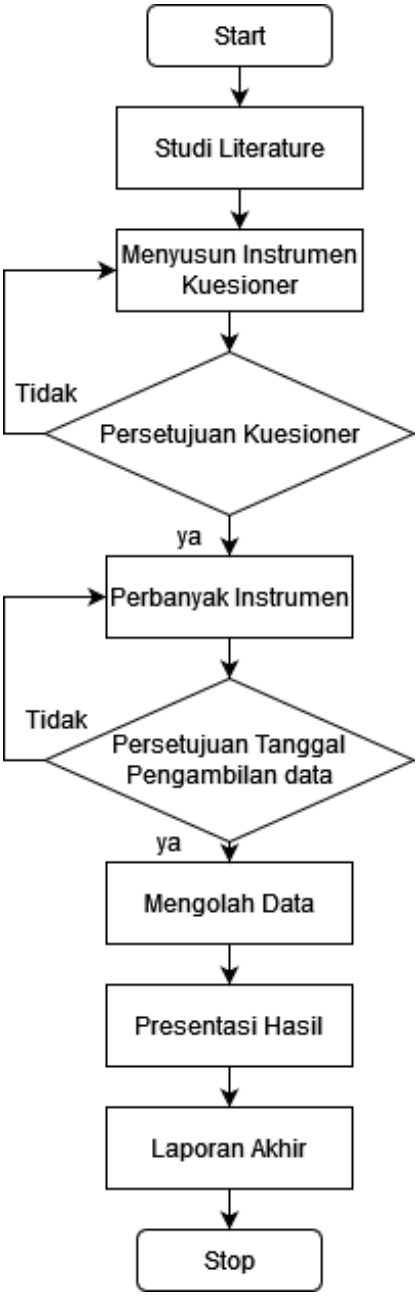
2.1.4 Tahapan Pelaksanaan Survei

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 yang merupakan flowchart dari proses kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Dalam tahapan kegiatan SKM ini kerjasama antara tim peneliti dengan pengelola Lokasi Usaha (Lokus) sangat membantu kegiatan ini berjalan dengan lancer.

Tahun 2022 ini survei 80% dilakukan secara off-line dengan datang ke lokasi survei pada jadwal yang telah disepakati. Pada saat kunjungan ke lokus tim surveyor ditemani oleh petugas yang telah ditunjuk oleh pengelola lokus untuk memastikan responden yang terlibat benar-benar pengguna layanan yang disediakan oleh Badan/unit usaha BP Batam.



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, Bandara International Batam (BIB) 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 Sistem Pengelolaan Air Minum (SPAM) 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.

3.2.2 Analisis

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

3.2.3 Penutupan

Terdiri dari kesimpulan dan saran/ rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/ rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing kompenen 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 2022 dikuatkan dengan dikeluarkannya surat perintah (SP) yang dikeluarkan oleh Anggota Kebijakan Strategis tertanggal 18 Juli 2022; 1). Lokus Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan nomor SP: 100/A2/7/2022; 2). Lokus Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun) dengan nomor SP: 101/A2/7/2022; 3). Lokus Badan Usaha Pelabuhan Laut dengan nomor SP: 102/A2/7/2022; 4). Lokus Badan Usaha Rumah Sakit BP dengan nomor SP: 103/A2/7/2022; 5). Lokus Sistem Pengelolaan Air Minum (SPAM) BP Batam dengan nomor SP: 104/A2/7/2022; 6). Lokus Bandara Internasional Batam (BIB) Hang Nadim dengan nomor SP: 169/A2/7/2022.

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 :

$$S = \frac{(\lambda^2 \, x \, N \, x \, P \, x \, Q)}{(d^2(N-1) + \lambda^2 x \, Px \, Q)} \qquad (1)$$

Dimana:

S = jumlah sampel

λ^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 mengisikan 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:

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

Dimana; N = bobot nilai per unsur

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

$$Bobot\ Nilai\ rata-rata\ tertimbang = \frac{jumlah\ bobot}{jumlah\ unsur} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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:

$$SKM\ Unit\ Pelayanan\ x\ 25 \quad (4)$$

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

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

3.6 Pengolahan Data Survei

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

1. Pengolahan dengan komputer

   Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program

komputer/sistem database.

2. Pengolahan secara manual

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

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

      1. 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.

      2. Nilai indeks pelayanan

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

      3. 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:

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:

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

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

   a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
   b. Mutu pelayanan (lihat Tabel 3.1, Mutu pelayanan)
   c. Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel 3.1)

2. **Prioritas peningkatan kualitas pelayanan**

   Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3. **Penyusunan Jadwal.**

   Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rician sebagai berikut:

   a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
   b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
   c. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
   d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

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

BAB IV
ANALISA HASIL SURVEI

Analisa hasil survei menjelaskan hasil olah data dari masing-masing unsur SKM sehingga menghasilkan nilai Indek Kepuasan Masyarakat (IKM). Dasar dari penilaian tersebut diambil dari nilai instrument kuesioner yang telah diisi oleh responden dari masing-masing Badan/Unit Usaha BP Batam yang menjadi obyek penelitian SKM tahun 2022. 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 IKM dan analisanya. Penyajian data hasil survei dari 6 badan/unit usaha BP Batam akan diawali dari Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam, Unit Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum (SPAM) BP Batam, Badan Usaha Pelabuhan BP Batam, Bandara Internasional Batam Hang Nadim, Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Badan Usaha Rumah Unit Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun).

4.1. Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden dari masing-masing badan/unit usaha tim peneliti menggunakan metode Krejcie dan Morgan untuk menentukan jumlah sampel yang ideal dalam kegiatan SKM ini.

Tabel 4.1 Distribusi Responden di masing-masing Badan/Unit Usaha

No	Unit Usaha	Tanggal Penyebaran	Total Jumlah Responden
1.	Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam	15 – 22 September 2022	350
2.	Unit Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum (SPAM) BP Batam	05 – 30 September 2022	405
3.	Badan Usaha Pelabuhan BP Batam	06 – 30 September 2022	416
4.	Bandara Internasional Batam Hang Nadim	26 September- 07 Oktober 2022	357
5.	Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	06 – 30 September 2021	390
6.	Badan Usaha Rumah Unit Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun)	17 - 25 September 2022	350

Sumber: data Primer (2022)

Seperti yang telah dijelaskan pada sub-bab sebelumnya dengan menggunakan tabel referensi metoda Krejcie dan Morgan didapatkan jumlah sampel yang ideal untuk jumlah

populasi penduduk kota Batam sebanyak 384 orang, namun setelah dikoordinasikan dengan tim BP Batam dan juga pengelola masing-masing badan/unit usaha jumlah sampel yang akan digunakan dalam kegiatan SKM tahun 2022 dapat dilihat pada Tabel 4.1. Dengan demikian data-data yang diolah dan dihasilkan sudah dapat mewakili tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh badan/unit usaha di BP Batam.

Pada Tabel 4.1. Disamping jumlah responden yang akan digunakan sebagai sampel dari masing-masing badan/unit usaha dituliskan juga tanggal pelaksanaan pengambilan sampel dari masing-masing badan/unit usaha BP Batam. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa waktu pelaksanaan survei bervariasi sesuai dengan ijin dari badan/unit usaha yang menjadi obyek survei, secara umum pelaksanaan survei dilaksanakan dalam kurun waktu kurang lebih 5 minggu (September – Oktober 2022). Masih dari Table 4.1 secara keseluruhan total responden yang terlibat dalam kegiatan SKM tahun 2022 sejumlah 2.268 responden.

4.2 Analisa Hasil Survei

Pembahasan Analisa hasil survei ini akan disajikan dengan menjelaskan data-data demografi dari responden yang terlibat, dan dilanjutkan dengan hasil olah data dari masing-masing pertanyaan di setiap unsurnya, dan terakhir perhitungan dari Indek Kepuasan Masyarakat (IKM). Penyajian data yang digunakan dapat berupa table ataupun grafik-grafik hasil olah data. Pembahasan di masing-masing obyek badan/unit usaha Pertama Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam, Unit Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum (SPAM) BP Batam, Badan Usaha Pelabuhan BP Batam, Bandara Internasional Batam Hang Nadim, Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Badan Usaha Fasilitas dan Lingkungan (Rusun). Rekomendasi dari masing-masing badan/unit usaha akan dijelaskan dibagian akhir dari bab ini.

4.2.1 BADAN USAHA RUMAH SAKIT BP BATAM

Pada kegiatan SKM tahun 2022 dengan Lokus Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam melibatkan responden yang terdiri dari: 1). Pasien Rawat Inap BPJS dan Non BPJS; 2). Pasien Rawat Jalan BPJS dan Non BPJS; 3). Pasien IGD BPJS dan Non BPJS; serta 4). Pasien Penunjang BPJS dan Non BPJS. Total populasi dari pasien yang berobat di RS BP sebanyak 142484 orang, berdasarkan Tabel Krecie dan Morgan yang menyatakan jumlah sampel minimal untuk populasi 1jt orang sebanyak 384 sampel, oleh karena itu pada SKM

ini menggunakan sampel sebanyak 350 sampel sudah dapat mewakili seluruh populasi pasien di RS BP. Analisis deskripsi responden berisikan data-data demografi dari responden yang terdiri dari: Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan terakhir dan pekerjaan dari responden

4.2.1.1 Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.2 Data Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	BPJS	Non BPJS	Total	%
Laki-laki	139	11	150	42,86%
Perempuan	170	30	200	57,14%
Total	309	41	350	100%

Sumber: Data primer diolah, 2022

Mayoritas responden pada survei ini adalah perempuan yang berjumlah 200 responden. Hal ini dimungkinkan karena responden perempuan cendrung lebih terbuka untuk memberikan pendapat mengenai kinerja pelayanan di Rumah Sakit BP Batam.

4.2.1.2. Usia Responden

Tabel 4.3 Data Usia Responden

Usia	BPJS	Non BPJS	Total	%
< 26	36	9	45	12,86%
26 – 30	17	6	23	6,57%
31 – 35	9	3	12	3,43%
36 – 40	27	11	38	10,86%
41 – 45	45	9	54	15,43%
46 – 50	46	0	46	13,14%
> 50	129	3	132	37,71%
Total	309	41	350	100%

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas, rentang usia mayoritas pengguna jasa di RS BP Batam adalah umur > 50 tahun untuk total pasien BPJS + Non BPJS dengan jumlah pasien sebanyak 132 atau 37,71%. Peringkat berikutnya adalah pasien dengan range usia 41 – 45 tahun dengan total responden sebanyak 54 atau 15,43%. Dari Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa mayoritas responden yang terlibat direntang usia > 41 tahun. Hal ini tentu dapat dimaklumi karena penumpang dengan usia > 41 tahun memiliki resiko yang tinggi terkena penyakit dikarenakan daya tahan tubuh yang menurun seiring dengan bertambahnya usia.

4.2.1.3. Pendidikan Responden

Hasil survei dari Tabel 4.4. menunjukan bahwa pasien terbanyak di RS BP Batam berasal dari pendidikan SMA/sederajat dan Sarjana, yaitu sebanyak 252 responden atau 72% dari total responden.

Tabel 4.4 Data Pendidikan Responden

Pendidikan	BPJS	Non BPJS	Total	%
SMA/sederajat	182	21	203	58,00%
Diploma	44	2	46	13,14%
Sarjana	36	13	49	14,00%
Magister	7	2	9	2,57%
Lainnya	40	3	43	12,29%
Total	309	41	350	100%

Sumber: Data primer diolah, 2022

4.2.1.4. Pekerjaan Responden

Hasil survei pada Tabel 4.5. menunjukan bahwa pasien yang banyak menggunakan layanan di RS BP Batam adalah pasien ibu rumah tangga dengan jumlah sebanyak 113 responden atau 32,29%, dan karyawan/pegawai swasta ada diurutan berikutnya dengan jumlah sebanyak 76 responden atau 21,71%.

Tabel 4.5 Data pekerjaan Responden

Pekerjaan/Jabatan	BPJS	Non BPJS	Total	%
Pelajar / Mahasiswa	15	3	18	5,14%
Karyawan/Pegawai Swasta	63	13	76	21,71%
Ibu Rumah Tangga	102	11	113	32,29%
PNS/TNI Polri/BUMN	18	3	21	6,00%
Wirausaha	44	5	49	14,00%
Lainnya	67	6	73	20,86%
Total	309	41	350	100%

Sumber: Data primer diolah, 2022.

4.2.1.5 Alamat Pasien/Responden

Berdasarkan hasil survei yang ditunjukkan pada Tabel 4.6. menunjukkan bahwa pasien terbanyak bertempat tinggal di kecamatan Sekupang sebanyak 147 responden atau 42% hal ini menjadi alasan yang sederhana karena lokasi dari Rumah Sakit BP terletak di kecamatan Sekupang juga. Di peringkat ke-2 adalah pasien yang bertempat tinggal di Batu Aji dengan jumlah pasien sebanyak 66 responden atau 18,86% dari total pasien yang berobat di RS BP Batam. Pemilihan masyarakat Batu Aji sangat menarik mengingat di daerah Batu Aji terdapat Rumah Sakit Daerah yaitu Rumah Sakit Embung Fatimah, oleh karena itu perlu dilihat lagi hasil wawancara dengan responden dari Batu Aji terkait pemilihan Rumah Sakit tersebut.

Tabel 4.6 Data Alamat Responden.

Kecamatan	BPJS	Non BPJS	Total	%
Batam Kota	29	4	33	9,43%
Batu Aji	61	5	66	18,86%
Batu Ampar	9	0	9	2,57%
Belakang Padang	27	1	28	8,0%
Bengkong	14	0	14	4,0%
Galang	5	0	5	1,43%
Karimun	10	4	14	4,00%
Lubuk Baja	1	0	1	0,29%
Sagulung	21	0	21	6,00%
Sei Beduk	6	1	7	2,00%
Sekupang	122	25	147	42,00%
Tanjung Pinang	4	1	5	1,43%
Total	309	41	350	100%

Sumber: Data primer diolah, 2022

4.2.1.6 Jenis Pasien Responden

Tabel 4.7 Data Jenis Pasien Responden.

Jenis Pasien	BPJS	Non BPJS	Total	%
BPJS	309		309	88,29%
Non BPJS		41	41	11,71%
Total	309	41	350	100%

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan hasil survei yang ditunjukkan pada Tabel 4.7. menunjukkan bahwa jenis pasien BPJS mendominasi sebagai pengguna layanan RS BP Batam.

4.2.1.7 Alasan Responden Memilih RSBP Batam

Berdasarkan hasil survei yang ditunjukkan pada Tabel 4.8. menunjukkan bahwa 168 responden menyatakan alasan memilih RS BP Batam dikarenakan kualitas pelayanan yang baik, selain itu 87 pasien memilih RSBP Batam karena rujukan dari rumah sakit/klinik sebelumnya. Pembahasan dari sub poin disini menyambung hasil pada Tabel 4.6 yang menjelaskan alamat dari responden atau pasien berobat, kualitas pelayanan dan perangkat Medis yang cukup lengkap yang menjadikan Rumah Sakit BP Batam menjadi pilihan pasien ataupun rujukan dari klinik-klinik lainnya.

Tabel 4.8 Data Alasan Responden Memilih RSBP Batam.

Alasan Memilih RSBP Batam	BPJS	Non BPJS	Total	%
Biaya Murah	0	4	4	1,14%
Lokasi Dekat	54	9	63	18,00%
Kualitas Baik	143	25	168	48,00%
Fasilitas Lengkap	14	2	16	4,57%
Pelayanan Prima	5	1	6	1,71%
Rujukan	87	0	87	24,86%
Lainnya	6	0	6	1,71%
Total	309	41	350	100%

Sumber: Data primer diolah, 2022.

4.2.1.8 Rumah Sakit/Klinik Lain yang Dikunjungi Responden

Berdasarkan hasil survei pada Tabel 4.9. menunjukan bahwa selain RSBP Batam, pasien juga menggunakan pelayanan dari rumah sakit lainnya. Responden survei menyebutkan bahwa RS Embung Fatimah menjadi rumah sakit yang paling sering dikunjungi oleh responden yaitu sebanyak 72 responden. Selain itu, RS Budi Kemuliaan menjadi rumah sakit lain yang dikunjungi oleh responden.

Tabel 4.9 Data Rumah Sakit/Klinik lain yang Dikunjungi Responden.

RS Lain yang Dikunjungi	BPJS	Non BPJS	Total	%
RS Awal Bros	25	13	38	10,86%
RS Bakti Timah Karimun	2	3	5	1,43%
RS Budi Kemuliaan	20	7	27	7,71%
RS Elizabeth	38	5	43	12,29%
RS Embung Fatimah	70	2	72	20,57%
RS Harapan Bunda	26	3	29	8,29%
RSUD Muhamad Sani	3	2	5	1,43%
RS Aini	4	0	4	1,14%
RS Bunda Halimah	2	0	2	0,57%
RS Graha Hermin	24	0	24	6,86%
RS Keluarga Husada	3	0	3	0,86%
RSUD Tanjung Pinang	3	0	3	0,86%
Lainnya	89	6	95	27,14%
Total	309	41	350	100%

Sumber: Data primer diolah, 2022.

4.2.1.9 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 3.1.

4.2.1.9.1 Unsur Persyaratan

Tabel 4.10 Indeks Layanan Unsur Persyaratan

No.	Petanyaan (Persyaratan)	BPJS			Non BPJS			Total Seluruh Unit
		Rawat Jalan	Rawat Inap	Penunjang	Rawat Jalan	Rawat Inap	Penunjang	
1	Kemudahan mendapatkan informasi persyaratan pelayanan.	3,32	3,43	4,00	3,32	3,33	4,00	3,57
2	Kemudahan pasien dalam memenuhi persyarat layanan	3,34	3,39	4,00	3,32	3,33	4,00	3,56
3	Persyaratan yang diminta kepada pasien tidak berulang-ulang	3,36	3,78	4,00	3,64	3,67	4,00	3,74
Rata-rata		3,34	3,54	4,00	3,42	3,44	4,00	3,62
Hasil Penilaian (IKM)		83,47	88,41	100,00	85,61	86,11	100,00	90,60

Sumber: Data primer diolah, 2022

Dari hasil survei yang ditunjukkan oleh Tabel 4.10 menyatakan bahwa nilai rata-rata untuk unsur persyaratan sebesar 3,62 dan masuk dalam kategori Sangat Baik. Nilai ini naik dibandingkan dengan nilai SKM 2021 yaitu 3,61.

Hasil survei ini menunjukkan bahwa responden sangat puas dengan persyaratan yang ditetapkan oleh manajemen RSBP Batam untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Adapun saran dan masukan dari responden (pasien) sebagai berikut :

2.1.9.1.1. Pasien Rawat Jalan BPJS *:*

1. Persyaratan perobatan dengan BPJS dirasakan mudah oleh pasien, hal ini karena informasi tentang persyaratan telah diperoleh dari Rumah sakit/Klinik sebelum rujukan, jika pasien merasa ragu maka pasien lebih memilih untuk bertanya langsung ke Petugas di RSBP Batam.
2. Persyaratan untuk berobat dirasa mudah oleh pasien BPJS, namun demikian mayoritas pasien memberi angka 3 "Puas".
3. Pasien BPJS menyatakan bahwa persyaratan layanan rawat jalan mudah

dan tidak ada persyaratan yang diminta berulang-ulang dan ini merupakan nilai tertinggi.

4. Namun demikian, ada masukan dari pasien JKM. Hal ini karena, pasien menyatakan bahwa meskipun persyaratan JKM sudah terdaftar namun pasien disuruh datang kembali ketika tidak membawa JKM.

2.1.9.1.2. Pasien Rawat Jalan Non-BPJS :

1. Pasien non-BPJS memberikan apresiasi karena kemudahan persyaratanberobat melalui pendaftaran via aplikasi ataupun melalui aplikasi whatsapp.
2. Meskipun pasien non-BPJS menyatakan tidak ada kendala dalam unsur "Peryaratan", namun demikian mayoritas pasien rawat jalan non-BPJS hanya memberikan nilai 3 (puas) untuk variable ini.

2.1.9.1.3. Pasien Rawat Inap BPJS:

1. Petugas RSBP Batam masih menjadi tempat bagi pasien untuk bertanya tentang persyaratan rawat inap BPJS.
2. Para pasien BPJS rujukan menyatakan puas terhadap unsur “Persyaratan” karena pasien BPJS merasa bahwa persyaratan yang diminta petugas mudah untuk dipenuhi dan tidak ada persyaratan yang diminta berulang-ulang.
3. Hanya ada satu responden yang menyatakan bahwa persyaratan (administrasi) berulang, karena pada saat itu pasien harus naik turun mengurus persyaratan rawat inap. (16 september 2022).

2.1.9.1.4. Pasien Rawat Inap Non-BPJS:

Persyaratan rawat inap dirasa mudah oleh pasien non-BPJS dan tidak ada persyaratan yang diminta berulang. Hal ini disampaikan oleh pasien ruang Anggrek dan Edelweiss.

2.1.9.1.5. Pasien Layanan Penunjang:

Pasien BPJS dan non BPJS memberikan nilai maksimal 4 (sangat puas) untuk unsur “persyaratan” karena pasien layanan penunjang merasa mudah untuk mendaftar ke radiologi. Hal ini karena persyaratan tersebut sudah diurus dan diperoleh dari perawat poliklinik.

4.2.1.9.2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Untuk penilaian kinerja pelayanan pada unsur “Sistem, mekanisme dan prosedur” yang ditunjukkan pada Tabel 4.11. mempunyai nilai total sebesar 3,55 dan masuk dalam kategori Sangat Baik. Nilai ini turun dibandingkan nilai tahun lalu yaitu sebesar 3,57.

Tabel 4.11 Indeks Layanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No.	Petanyaan Sistem, Mekanisme dan Prosedur	BPJS			Non BPJS			Total Seluruh Unit
		Rawat Jalan	Rawat Inap	Penunjang	Rawat Jalan	Rawat Inap	Penunjang	
1	Kemudahan mendapatkan informasi prosedur pelayanan.	3,32	3,39	4,00	3,41	3,33	4,00	3,58
2	Pasien dilayanani sesuai urutan	3,36	3,52	4,00	3,50	3,67	3,50	3,59
3	Prosedur pelayanan efisien dan tidak berulang-ulang	3,31	3,48	4,00	3,36	3,33	3,50	3,50
Rata-rata		3,33	3,46	4,00	3,42	3,44	3,67	3,55
Hasil Penilaian (IKM)		83,23	86,59	100,00	85,61	86,11	91,67	88,87

Sumber: Data primer diolah, 2022

Namun penilaian ini tetap menunjukan bahwa responden sangat puas dengan prosedur pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSBP Batam. Beberapa fakta yang diperoleh dari responden sebagai berikut:

4.2.1.9.2.A. Pasien Rawat Jalan:

1. Pasien BPJS dan non-BPJS mendapatkan informasi tentang prosedur pelayanan perobatan melalui petugas RSBP atau dari kerabat.
2. Prosedur pelayanan perobatan rawat jalan dirasakan mudah bagi pasien BPJS dan non-BPJS.

4.2.1.9.2.B. Pasien Rawat Inap BPJS:

1. Mayoritas informasi tentang prosedur rawat inap diperoleh pasien (BPJS dan non-BPJS) dari petugas RSBP.
2. Mayoritas pasien BPJS menyatakan prosedur pelayanan sudah bagus, sesuai antrian (tidak ada potongan antrian). Alasan ini yang mendasari pasien inap BPJS memberikan nilai 3 (puas) dan 4 (sangat puas).
3. Hanya ada 1 pasien yang menyatakan bahwa ada potongan antrian saat menunggu kamar namun tidak dijelaskan alasan pasien tersebut diprioritaskan sehingga responden memberikan nilai 2 (Tidak puas). (terjadi pada saat pelaksanaan survei pada tanggal 16 september 2022).

4.2.1.9.2.C. Pasien Rawat Inap Non-BPJS:

Pasien rawat inap non-BPJS menyatakan prosedur perobatan di RSBP sudah bagus dan mudah.

4.2.1.9.2.D. Pasien Layanan Penunjang:

1. Informasi ke layanan radiologi diperoleh pasien dari perawat poliklinik, sehingga pasien merasa sudah sangat jelas dan memberikan penilaian maksimal untuk unsur ini.
2. Antrian pada layanan radiologi sesuai dengan nomor urut dan tidak terdapat potongan antrian.
3. Tidak ada prosedur berulang-ulang yang dirasakan oleh pasien (BPJS dan non BPJS), pasien cukup membawa pengantar dari dokter/perawat dan menuju ruang pendaftaran radiologi serta menunggu layanan serta menunggu layanan sesuai antrian.

4.2.1.9.3 Waktu Penyelesaian Pelayanan

Berdasarkan data hasil survei pada Tabel 4.12 secara keseluruhan, unsur "Waktu penyelesaian pelayanan" masuk dalam kinerja Baik, nilai rata-rata kepuasan responden adalah sebesar 3,29, nilai ini turun jika dibandingkan dengan nilai SKM pada tahun 2021 yaitu sebesar 3,60.

Tabel 4.12 Indeks Layanan Waktu Penyelesaian Pelayanan

No.	Petanyaan Waktu Penyelesaian Pelayanan	BPJS			Non BPJS			Total Seluruh Unit
		Rawat Jalan	Rawat Inap	Penunjang	Rawat Jalan	Rawat Inap	Penunjang	
1	Jam kerja sudah jelas	3,18	3,65	3,00	3,50	3,33	3,50	3,36
2	Lama waktu pelayanan sesuai yang dijanjikan	3,24	3,57	2,00	3,41	3,33	3,50	3,17
3	Setiap petugas yang terkait bekerja dengan cepat dalam melayani pasien	3,34	3,48	2,50	3,45	3,67	3,50	3,32
Rata-rata		3,25	3,57	2,50	3,45	3,44	3,50	3,29
Hasil Penilaian (IKM)		81,30	89,13	62,50	86,36	86,11	87,50	82,15

Sumber: Data primer diolah, 2022

Namun dari hasil SKM tahun 2022 menunjukkan bahwa responden merasa puas atas kinerja pelayanan kesehatan di RSBP Batam. Meskipun nilai pada unsur "waktu penyelesaian

pelayanan" masuk dalam kategori baik, namun ada beberapa masukan dari responden. Adapun saran dan masukan dari responden (pasien) sebagai berikut :

4.2.1.9.3.A Pasien Rawat Jalan BPJS :

1. Pada tanggal 15 september 2022, pasien BPJS mengeluhkan lamanya antri obat di Farmasi dan pelayanan di IGD yang lama dan kurang jelasnya waktu istirahat petugas di bagian pendaftaran dan farmasi.
2. Pada tanggal 16 september 2022, pasien BPJS mengeluhkan waktu pelayanan yang lama di pendaftaran dan farmasi.
3. Pada tanggal 19 September 2022, pasien BPJS mengeluhkan waktu kedatangan dokter yang tidak sesuai dengan jadwal. Nilai kecil juga diberikan pasien karena diberikan pasien karena dokter *cancel* temu janji (berhalangan).

4.2.1.9.3.B Pasien Rawat Jalan Non-BPJS :

Tidak banyak keluhan "waktu pelayanan" pada pasien non BPJS, namun nilai unsur ini tidak bisa maksimal karena ada sebagian kecil (minoritas) pasien yang memberikan "testimoni" tentang lamanya waktu tunggu dokter di poliklinik.

4.2.1.9.3.C Pasien Rawat Inap BPJS:

Pasien BPJS di rawat inap memberikan nilai yang tinggi untuk unsur "waktu pelayanan". Nilai ini diberikan tinggi oleh responden karena pasien menyatakan bahwa para perawat selalu tersedia dan siap siaga di ruang jaga perawat.

4.2.1.9.3.D Pasien Rawat Inap Non-BPJS:

Sama halnya dengan pasien BPJS, pada pasien non-BPJS menyatakan bahwa tidak ada keluhan berarti untuk unsur 'waktu pelayanan', namun nilai yang didapat tidak maksimal karena sebagian besar pasien non-BPJS hanya memberikan nilai 3 (puas) untuk unsur 'waktu pelayanan'.

4.2.1.9.3.E Pasien Layanan Penunjang:

1. Terdapat perbedaan nilai yang signifikan pada unsur "waktu pelayanan" pada pasien BPJS dan non-BPJS. Pasien BPJS mengeluhkan waktu menunggu layanan yang lama pada saat di radiologi, sehingga pasien memberikan nilai 2 (tidak puas) untuk unsur ini (karena lebih dari 1 jam untuk menunggu layanan). (15 sep 22).
2. Sedangkan pasien non-BPJS memberikan nilai 3 (puas) dan 4 (sangat)

untuk unsur “waktu pelayanan” hal ini karena pasien non-BPJS merasa waktu pelayanan cepat ketika menunggu antrian layanan di radiologi.

4.2.1.9.4. Biaya / Tarif

Tabel 4.13 Indeks Layanan Biaya / Tarif

No.	Petanyaan Biaya / Tarif	BPJS			Non BPJS			Total Seluruh Unit
		Rawat Jalan	Rawat Inap	Penunjang	Rawat Jalan	Rawat Inap	Penunjang	
1	Kemudahan mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan (perobatan)	3,50	3,77	4,00	3,27	3,33	4,00	3,65
2	Biaya perobatan sudah jelas dan transparan	3,49	3,61	4,00	3,45	3,67	4,00	3,70
3	Metode pembayaran biaya perobatan sudah lengkap	3,51	3,57	4,00	3,50	3,67	3,50	3,62
Rata-rata		3,50	3,65	4,00	3,41	3,56	3,83	3,66
Hasil Penilaian (IKM)		87,50	91,22	100,00	85,23	88,89	95,83	91,45

Sumber: Data primer diolah, 2022

Unsur "Biaya/tarif”’ yang ditunjukkan pada Tabel 4.13 merupakan salah satu unsur yang mempunyai nilai yang tinggi pada SKM 2022, namun terjadi penurunan dibandingkan hasil SKM pada tahun 2021 yaitu 3,66 dari 3,68. Kinerja pelayanan pada unsur “Biaya/tarif” masuk dalam kategori Sangat Baik.

Adapun saran dan masukan dari responden (pasien) sebagai berikut :

1. Mayoritas pasien (BPJS dan Non BPJS) menyatakan informasi tentang tarif layanan berasal dari petugas RSBP Batam.
2. Pasien non-BPJS menyatakan bahwa belum terdapat daftar harga pelayanan kesehatan di RSBP Batam yang di-publish. Hal ini membuat pasien tidak bisa menentukan anggaran untuk berobat yang akan dilakukan. Padahal daftar harga dinilai sangat membantu bagi pasien non-BPJS untuk mengambil keputusan.
3. Tingginya nilai unsur "Biaya/tarif" pada layanan Penunjang (Radiologi) diprediksi karena pasien radiologi merupakan pasien dari layanan poliklinik, sehingga penjelasan tentang biaya dan tarif layanan di radiologi sudah dijelaskan oleh perawat poliklinik.
4. Pasien non-BPJS memberikan apresiasi pada fasilitas metode pembayaran.

Metode pembayaran non-tunai pada RSBP Batam dinilai bagus selain itu tidak ada biaya tambahan ketika pasien non-BPJS menggunakan metode pembayaran non-tunai (pembayaran dengan kartu debit beda bank tidak dikenakan biaya administrasi oleh petugas).

5. Tersedianya Anjungan Tunai Mandiri yang cukup banyak dan bersih menjadi nilai tambah bagi kinerja pelayanan unsur "biaya/tarif" RSBP Batam dimata responden.

4.2.1.9.5. Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan

Nilai unsur 'Produk spesifikasi dan jenis pelayanan' pada Tabel 4.14 menggambarkan pelaksanaan SKM 2022 mengalami kenaikan dibandingkan SKM tahun 2021 yaitu 3,629 menjadi 3,64 (Sangat Baik). Ini menunjukkan manajemen RSBP Batam konsisten dalam melengkapi layanan kesehatan di RSBP Batam.

Tabel 4.14 Indeks Layanan Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan

No.	Petanyaan Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	BPJS			Non BPJS			Total Seluruh Unit
		Rawat Jalan	Rawat Inap	Penunjang	Rawat Jalan	Rawat Inap	Penunjang	
1	Kemudahan mendapatkan informasi tentang produk/jenis pelayanan (perobatan)	3,42	3,57	4,00	3,55	3,33	4,00	3,64
2	Jenis produk pelayanan di RSBP sudah lengkap	3,24	3,57	4,00	3,45	3,33	4,00	3,63
Rata-rata		3,39	3,59	4,00	3,50	3,33	4,00	3,64
Hasil Penilaian (IKM)		84,75	89,67	100,00	87,50	83,33	100,00	90,88

Sumber: Data primer diolah, 2022

Adapun fakta yang diperoleh dari responden adalah sebagai berikut :

Mayoritas pasien BPJS dan non-BPJS mendapatkan informasi jasa pelayanan RSBP melalui petugas.

Pasien BPJS memberikan apresiasi untuk jasa pelayanan RSBP karena disini tersedia banyak jenis pelayanan dengan dokter yang lengkap.

1. Ada pasien BPJS berpendapat bahwa obat-obatan tertentu yang diresepkan oleh dokter kepada pasien tidak tersedia di apotek, sehingga pasien harus membeli dari luar.
2. Masukan dari pasien BPJS agar ditambah layanan untuk Kejiwaan anak (pasien

tetap memberikan nilai 3 dan menyatakan puas dengan kelengkapan pelayanan).

3. Mayoritas pasien non-BPJS menyatakan bahwa pelayanan yang ada di RSBP Batam sudah lengkap.
4. Pasien penunjang memberikan nilai tinggi karena jasa layanan dibagian radiologi sudah lengkap dan juga didukung dengan peralatan yang baru.

4.2.1.9.6. Kompetensi Pelaksana

Tabel 4.15 Indeks Layanan Kompetensi Pelaksana

No.	Petanyaan Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	BPJS			Non BPJS			Total Seluruh Unit
		Rawat Jalan	Rawat Inap	Penunjang	Rawat Jalan	Rawat Inap	Penunjang	
1	Profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan	4,64	3,83	4,00	3,59	3,67	4,00	3,95
Rata-rata		4,64	3,83	4,00	3,59	3,67	4,00	3,95
Hasil Penilaian (IKM)		116,01	95,65	100,00	89,77	91,67	100,00	98,85

Sumber: Data primer diolah, 2022

Nilai unsur 'Kompetensi pelaksana" seperti yang dapat dilihat pada Tabel 4.15 menjadi nilai tertinggi pada pelaksanaan SKM 2022. Nilai ini naik dibandingkan SKM 2021 yaitu 3,609 menjadi 3,95 (Sangat Baik). Penilaian tinggi dari pasien. Pada unsur “Kompetensi pelaksana”, pasien BPJS lebih banyak menyoroti tentang kompetensi dokter pada saat memberikan layanan. Pasien BPJS memberikan apresiasi untuk beberapa hal seperti :

1. Kemampuan dokter saat menjelaskan penyakit pasien. Pasien BPJS merasakan bahwa dokter RSBP Batam memberikan penjelasan dengan bahasa sederhana dan mudah dimengerti oleh pasien, sehingga pasien paham akan penyakit yang dideritanya.
2. Pasien BPJS merasa puas akan kemampuan dokter dalam memberikan perobatan untuk pasien. Mayoritas pasien yang memberikan nilai 3 (puas) dan 4 (sangat puas), menyatakan bahwa obat yang diberikan oleh dokter RSBP Batam cocok dengan penyakit yang diderita.

4.2.1.9.6.A Pasien Rawat Jalan & Rawat Inap Non-BPJS :

1. Sama halnya dengan pasien BPJS, pasien non-BPJS memberikan apresiasi yang serupa untuk dokter yang memberikan pelayanan perobatan.
2. Pasien non-BPJS menyatakan bahwa perawat pada ruang inap mempunyai

kompetensi yang baik. Kompetensi yang baik dimata responden adalah ketika perawat mampu menjalankan semua tugas-tugas keperawatan (memasang/mengganti infus, tepat dalam jadwal pemberian obat dan cekatan dalam membantu dokter dalam memberikan layanan kesehatan kepada responden).

4.2.1.9.7 Perilaku Pelaksana

Tabel 4.16 Indeks Layanan Perilaku Pelaksana

No.	Petanyaan (Persyaratan)	BPJS			Non BPJS			Total Seluruh Unit
		Rawat Jalan	Rawat Inap	Penunjang	Rawat Jalan	Rawat Inap	Penunjang	
1	Nyaman dengan sikap dan perilaku petugas pada saat melayani	3,40	3,48	4,00	3,45	3,33	4,00	3,61
2	Petugas memberikan perhatian terbaik ketika melayani	3,34	3,43	4,00	3,36	3,33	4,00	3,58
Rata-rata		3,37	3,46	4,00	3,41	3,33	4,00	3,60
Hasil Penilaian (IKM)		84,30	86,41	100,00	85,23	83,33	100,00	89,88

Sumber: Data primer diolah, 2022

Nilai unsur "Perilaku pelaksana" seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.16 tersebut diatas, menunjukkan bahwa nilai unsur tersebut diatas mengalami penurunan jika dibandingkan nilai SKM pada tahun 2021 yaitu dari 3,67 menjadi 3,60. Namun kinerja pelayanan ini masuk dalam kategori “Sangat Baik”. Apresiasi banyak diberikan oleh pasien BPJS kepada dokter dan perawat serta petugas RSBP Batam :

1. Dokter ramah ketika memberikan penjelasan tentang penyakit pasien.
2. Dokter menunjukan rasa empati kepada pasien (rutin dalam menanyakan kabar pasien). Bahkan ada dokter yang bersedia memberikan nomor pribadi agar pasien bisa konsultasi segera dengan dokter.
3. Perawat di layanan rawat inap memberikan perhatian dan peka kepada pasien (seperti menanyakan kabar pasien, ikut serta membantu membersihkan pasien dan memberikan solusi untuk Ibu yang anaknya selesai operasi).
4. Namun ada juga pasien non-BPJS yang berpendapat bahwa suara perawat terlalu kuat/keras ketika berkomunikasi/memanggil pasien

Komentar pasien untuk layanan yang diberikan oleh petugas layanan lainnya :

1. Pasien memberikan apresiasi karena petugas bersedia membantu pasien dalam pendaftaran via aplikasi.

2. Petugas jaga cekatan untuk membantu pasien yang masih bingung dalam prosedur perobatan, membantu mencari parkir, peka terhadap pasien yang bingung mencari ruangan dan menegur pasien dengan santun ketika pasien salah.
3. Namun demikian ada pasien yang mengomentari petugas karena bersikap tidak acuh terhadap pasien. Petugas yang dikometari oleh pasien adalah petugas yang lebih muda.
4. Tidak banyak masukan/kritikan yang diberikan pasien kepada layanan radiologi, hal ini dimungkinkan karena interaksi yang singkat antara pasien dengan petugas layanan Radiologi.

4.2.1.9.8 Sarana dan Prasarana

Nilai unsur "Sarana dan Prasarana" yang ditunjukkan pada Tabel 4.17 pada halaman berikut ini bias menunjukkan bahwa pada SKM 2022 mengalami peningkatan dibandingkan SKM 2021 yaitu 3,64 dari 3,57. Adapun apresiasi dan masukan dari pasien adalah sebagai berikut :

Apresiasi dari pasien BPJS dan non-BPJS pada unsur “Saran dan prasarana” :

1. Pasien pengguna layanan menyatakan bahwa ruangan didalam gedung terasa nyaman, luas, asri dan sangat bersih.
2. Pasien pengguna layanan menyatakan bahwa lingkungan disekitar gedung terasa bersih, asri dan rindang.
3. Pasien menyatakan bahwa kondisi toilet pada RSBP bersih, wangi dan tersedia banyak.
4. Pasien menyatakan bahwa di RSBP Batam banyak tersedia tempat belanja yang lengkap dan harga masih terjangkau.
5. Banyak tersedia ATM berbagai bank.
6. Beberapa pasien memeberikan apresiasi karena pembersihan Gedung dilakukan secara rutin.

Tabel 4.17 Indeks Layanan Sarana dan Prasarana

No.	Petanyaan Sarana dan Prasarana	BPJS			Non BPJS			Total Seluruh Unit
		Rawat Jalan	Rawat Inap	Penunjang	Rawat Jalan	Rawat Inap	Penunjang	
1	Pasien nyaman dengan sarana dan prasarana yang ada di RSBP	3,40	3,70	4,00	3,55	3,67	4,00	3,72
2	Kebersihan Gedung RSBP	3,36	3,52	4,00	3,50	3,33	4,00	3,62
3	Sarana dan prasarana di kelola secara professional oleh manajemen RSBP	3,44	3,52	4,00	3,50	3,00	4,00	3,58
Rata-rata		3,40	3,58	4,00	3,52	3,33	4,00	3,64
Hasil Penilaian (IKM)		85,00	89,49	100,00	87,88	83,33	100,00	90,95

Sumber: Data primer diolah, 2022

Masukan dari pasien BPJS dan non-BPJS pada unsur “Saran dan prasarana”

1. Parkiran terbatas dan jaraknya cukup jauh.
2. Terbatasnya penunjuk arah untuk mushola, sehingga pasien sulit untuk menemukan mushola.
3. Terbatasnya tempat duduk di ruang tunggu di gedung baru.
4. Tempat duduk kurang nyaman (keras) di ruang tunggu poliklinik dan farmasi jadi tidak terasa nyaman untuk pasien sakit atau orang yang sudah tua.
5. Pasien berkeluarga dengan membawa anak-anak sangat mengharapkan agar taman terbuka juga dilengkapi dengan permainan untuk anak-anak.
6. Pasien mengharapkan agar banyak pilihan makanan di kantin.

4.2.1.9.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 4.18 adalah hasil olah data unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hasil tersebut dibandingkan dengan SKM pada tahun 2021 hasil penilaian unsur "Penanganan pengaduan, saran dan masukan" pada SKM 2022 mengalami peningkatan yaitu dari 3,61 menjadi 3,64 dan kinerja pelayanan ini masuk dalam kategori sangat baik. Namun demikian ada beberapa fakta yang diperoleh dari responden tentang unsur "Penanganan pengaduan, saran dan masukan".

Tabel 4.18 Indeks Layanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Petanyaan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	BPJS			Non BPJS			Total Seluruh Unit
		Rawat Jalan	Rawat Inap	Penunjang	Rawat Jalan	Rawat Inap	Penunjang	
1	Pasien mengetahui kemana melakukan pengaduan	3,55	3,52	4,00	3,59	3,33	4,00	3,67
2	Respon petugas cepat dalam menangani pengaduan	3,58	3,43	4,00	3,45	3,33	4,00	3,63
3	Petugas mampu memberikan solusi tepat untuk pengaduan yang dilakukan pasien	3,55	3,48	4,00	3,73	3,00	4,00	3,63
Rata-rata		3,56	3,48	4,00	3,59	3,22	4,00	3,64
Hasil Penilaian (IKM)		89,00	86,96	100,00	89,77	80,56	100,00	91,05

Sumber: Data primer diolah, 2022

Fakta tersebut antara lain :

1. Meskipun nilai unsur "Penangangan pengaduan, saran dan masukan" mendapatkan nilai tinggi, namun sebenarnya mayoritas pasien (BPJS dan non-BPJS) menyatakan bahwa pasien belum mengetahui tempat pengaduan masalah (bahkan sebagian pasien ada yang belum mengetahui lokasi fasilitas kotak saran dan pengaduan). Namun demikian, nilai 3 (puas) dan 4 (sangat puas) tetap diberikan karena mayoritas pasien menyatakan bahwa sebenarnya pasien tidak pernah merasa ada masalah serius terkait pelayanan kesehatan di RSBP Batam.
2. Sebagian pasien mengharapkan agar untuk penanganan pengaduan pasien langsung diterima langsung oleh petugas khusus dari RSBP Batam yang menangani pengaduan pasien.
3. Rekomendasi dari pasien agar manajemen RSBP dapat menerima masukan/saran melalui nomor whatsapp. Meskipun fasilitas ini sudah tersedia, namun banyak responden yang belum mengetahui akan fasilitas yang sudah disediakan oleh manajemen RSBP Batam.

4.1.2 UNIT USAHA SISTEM PENGELOLAAN AIR MINUM (SPAM) BP BATAM

Analisis deskripsi responden pada unit usaha Sistem Pengelolaan Air Minum (SPAM) BP Batam berisikan data-data demografi dari responden yang terdiri dari: Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan terakhir dan pekerjaan dari responden.

Tahapan awal di Tabel 4.19 menjelaskan sebaran sampel yang terlibat dalam kegiatan SKM tahun 2022 ini dengan menggunakan metode *Disproportionated Stratified Random Sampling*. Metode Analisa data yang digunakan adalah Statistika Deskriptif.

Tabel 4.19 Sebaran Sampel Berdasarkan *DMZ*

DMZ	REALISASI JUMLAH RESPONDEN	PROSENTASE
Tiban	27	6.67%
Sekupang	16	3.95%
Patam Lestari	6	1.50%
Tiban Taman Sari	4	1.00%
Nongsa	16	3.95%
Batu Besar	13	3.21%
Batam Center	66	16.30%
Sukajadi	16	4.00%
Batu Aji	38	9.38%
Tanjung Uncang	16	3.95%
Marina	10	2.47%
Batu Ampar	11	2.72%
Bengkong	36	8.89%
Jodoh	3	0.74%
Baloi	13	3.21%
Pelita	2	0.49%
Tiban Housing	8	2.00%
Tanjung Uma	4	1.00%
Tembesi	12	3.00%
Tanjung Piayu	46	11.36%
Kabil	9	2.22%
Aviari	11	2.72%
Sagulung	22	5.43%
Total	**405**	**100%**

Sumber: Data primer diolah, 2022

Pada tabel, terlihat bahwa Sebagian besar responden berada pada DMZ Batam Center yaitu sebesar 16,30%, diikuti dengan DMZ Tanjung Piayu (11.36%), Batu Aji (9.38%), Bengkong (8.89%) dan seterusnya.

Berdasarkan Tabel 4.20 yang menggambarkan kategori dari pelanggan, berdasarkan data table tersebut mayoritas responden pada survei ini adalah kategori perumahan sebesar86.20%, kemudian kategori komersial 11.60%, dan industri sebesar 2.20%.

4.2.2.1 Kategori Pelanggan

Tabel 4.20 Data Kategori Pelanggan

Kelompok		Frekuensi	Prosentase
Valid	Perumahan	349	86.20%
	Komersial	47	11.60%
	Industri	9	2.20%
	Total	**390**	**100.0%**

Sumber: Data primer diolah, 2022

Proporsi pengambilan sampel tersebut sesuai dengan jumlah total pelanggan SPAM yang memang didominasi oleh perumahan, komerisal dan industri. Pengkategorian yang dilakukan untuk mendapatkan hasil survei yang lebih detail megenai kepuasan pelayanan berdasaran kategori pelanggan.

4.2.2.2. Jenis Kelamin Responden

Mayoritas responden pada survei ini sesuai dengan Tabel 4.21 adalah perempuan yang berjumlah 261 responden. Hal ini dimungkinkan karena responden perempuan cendrung lebih terbuka dan relevan untuk memberikan pendapat mengenai kinerja pelayanan SPAM Batam.

Tabel 4.21 Data Jenis Kelamin Responden

4

Kelompok		Frekuensi	Prosentase
Valid	Pria	144	35.56%
	Wanita	261	64.44%
	Total	**405**	**100.0%**

Sumber: Data primer diolah, 2022

4.2.2.3. Usia Responden

Tabel 4.22 Data Usia Responden

Kelompok		Frekuensi	Prosentase
Valid	Kurang dari 21 Tahun	37	9.14%
	21 - 30 Tahun	61	15.06%
	31- 40 Tahun	123	30.37%
	41-50 Tahun	148	36.54%
	Di atas 60 tahun	36	8.89%
Total		405	100.0%

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 4.22 adalah data usia responden, berdasarkan data tersebut rentang usia, mayoritas pelanggan SPAM Batam adalah usia 41- 50 tahun dan 31-40 tahun. Hal ini karena memang Sebagian besar pengguna layanan air bersih di Batam adalah dari kalangan rumahtangga.

4.2.2.4. Pendidikan Responden

Tabel 4.23 Data Pendidikan Responden

Kelompok		Frekuensi	Prosentase
Valid	SD	12	3,0%
	SMP	15	3,7%
	SMA	198	48,9%
	Diploma-Sarjana	132	32,6%
	S2	3	9,7%
	Lainnya	9	2.1%
	Total	405	100.0%

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan hasil survei yang dituliskan dalam Tabel 4.23, 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 198 orang dan 132 orang, hanya terdapat 12 responden yang berpendidikan terakhir Sekolah Dasar / sederajat.

4.2.2.5 Pekerjaan Responden

Tabel 4.24 Data pekerjaan Responden

Kelompok		Frekuensi	Prosentase
Valid	Karyawan Swasta	169	41,7%
	Wirausaha	58	14,3%
	PNS	38	9,4%
	Ibu rumah Tangga	120	29,6%
	Lainnya	20	5,0%
	Total	**405**	**100.0%**

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan kepada pelanggan SPAM Batam, mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta sebanyak 169 orang, diikuti responden yang memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga yaitu sebanyak 120 orang, dan wirausaha sebanyak 58 responden. Dari data diatas menunjukkan bahwa sektor swasta merupakan pengguna layanan terbesar pelanggan SPAM Batam.

4.2.2.6 Sumber Informasi

Tabel 4.25 diatas memuat informasi mengenai sumber informasi yang bisa didapatkan responden mengenai pelayanan SPAM. Berdasarkan Tabel 4.25 mayoritas responden mendapatkan informasi mengenai SPAM melalui media sosial sebesar 36.3% dan call center sebesar 32%. Kemudian aplikasi SPAM dan media massa adalah sumber informasi

yang dinilai paling sedikit memberikan informasi mengenai pelayanan SPAM. Hal ini menunjukkan bahwa pada kelompok responden, Sebagian besar masyarakat lebih memilih untuk mendapatkan informasi melalui media sosial dan Call Center. Sehingga, pihak SPAM BP Batam perlu meningkatkan komunikasi secara lebih intens dan responsif dalam memanfaatkan dua sumber informasi ini.

Tabel 4.25 Data Sumber Informasi

Kelompok		Frekuensi	Prosentase
Valid	Kantor Pelayanan	68	13,9%
	Call Center	157	32,0%
	Kerabat/Teman	27	5,5%
	Media Massa	17	3,5%
	Media Sosial	178	36,3%
	Website	43	8,8%
	Aplikasi SPAM	0	0,0%
	Total	**490**	**100.0%**

Sumber: Data primer diolah, 2022

4.2.2.7 Analisis Indeks Kepuasan Layanan

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017, jumlah responden pada masing-masing kategoti berbeda, dengan rincian : Perumahan 349 responden, Komersial 47 responden dan kategori industry sebanyak 9 responden, maka untuk menilai kinerja pelayanan pada survei ini menggunakan indeks kepuasan layanan pada table 3.1.

4.2.2.7.1 Persyaratan

Tabel 4.26 Rata –rata Indeks Layanan Persyaratan

No.	Pertanyaan (Persyaratan)	Perumahan	Komersial	Industri	Nilai Rata-Rata
1.	Kemudahan Persyaratan dalam Pendaftaran Pelanggan Baru	3,04	3,55	3,67	3,12
2.	Kemudahan Persyaratan dalam Pembayaran Tagihan	3,32	3,66	4,0	3,38
Nilai Rata-Rata		3,18	3,61	3,83	3,25
Nilai IKM					**81,20**
Kategori					**Baik**

Sumber: Data primer diolah, 2022

Dari hasil survei pada Tabel 4.26 diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata untuk unsur persyaratan sebesar 3,25 dan masuk dalam kategori baik. Hal ini berarti bahwa

responden merasa persyaratan yang diperlukan baik untuk pendaftaran pelanggan baru maupun untuk pembayaran tagihan sangat mudah untuk dipenuhi.

Pada aspek kemudahan persyaratan pendaftaran, nilai tertinggi dimiliki oleh kelompok Komersial, diikuti dengan kelompok perumahan dan kemudian kelompok industri memiliki nilai terendah. Sedangkan pada aspek kemudahan persyaratan pembayaran tagihan, nilai tertinggi dimiliki oleh kelompok Industri, diikuti dengan kelompok komersial dan selanjutnya yaitu kelompok Perumahan.

Adapun Analisa berdasarkan hasil yang didapatkan pada unsur Persyaratan ini adalah sebagai berikut:

a. Sebagian besar responden menjawab baik dan sangat baik. Pelanggan mengapresiasi dokumen pendaftaran yang relatif mudah, serta persyaratan pembayaran tagihan yang dirasa mudah.
b. Penilaian yang tinggi dari konsumen ini dikarenakan persyaratan pendaftaran pelanggan sudah diurus oleh developer.
c. Terdapat 4% responden yang memberikan jawaban kurang baik dan tidak baik. Konsumen yang memberikan nilai sangat kurang baik (1) dan kurang baik (2) merupakan konsumen yang melakukan pengurusan pendaftaran secara mandiri (bukan melalui developer). Nilai yang kecil ini diberikan kepada penyedia jasa karena Responden merasa bahwa dokumen persyaratan pendaftaran terlalu banyak, terdapat dokumen terkait legalitas bangunan yang dianggap memberatkan responden untuk mendaftar.
d. Secara keseluruhan, mayoritas pelanggan menyatakan persyaratan untuk melakukan pembayaran tagihan dirasakan sangat mudah. Hal ini karena konsumen cukup menyertakan no ID Pelanggan.
e. Dalam hal persyaratan pembayaran, beberapa responden sering lupa no ID pelanggan, namun demikan kendala ini tidak menyebabkan konsumen memberikan nilai kecil pada pertanyaan ini.

4.2.2.7.2 Sistem Mekanisme dan Prosedur

Untuk penilaian kinerja pelayanan pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur yang ditunjukkan pada Tabel 4.27 mempunyai nilai total sebesar 3,25 dan masuk dalam kategori baik. Ini menunjukan bahwa masyarakat puas dengan kemudahan prosedur pendaftaran dan pembayaran tagihan. Pada unsur ini, kelompok Industri memberikan poin tertinggi pada aspek kemudahan mendapatkan informasi dan prosedur pembayaran tagihan.

Tabel 4.27 Indeks Layanan Sistem Mekanisme dan Prosedur

No.	Pertanyaan Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Perumahan	Komersial	Industri	Nilai Rata-Rata
1.	Kemudahan cara mendapatkan Informasi tentang layanan Pelanggan	3,12	3,55	3,56	3,18
2.	Kemudahan cara mendaftar sebagai pelanggan baru	3,13	3,34	3,44	3,16
3.	Kemudahan cara / prosedur pembayaran tagihan	3,35	3,70	3,67	3,40
Nilai Rata-Rata		3,20	3,53	3,55	3,25
Nilai IKM					**81,15**
Kategori					**Baik**

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan hasil survei, terdapat beberapa masukan dan apresiasi dari responden terkait kinerja pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur yaitu :

a. Sebagian besar responden menjawab baik (3) dan sangat baik (4) untuk unsur "Sistem mekanisme dan prosedur". Nilai yang tinggi diberikan responden karena mayoritas responden merupakan pelanggan yang telah diurus sebelumnya oleh developer dalam pemasangan layanan air.
b. Sedangkan pelanggan yang mengurus pemasangan secara mandiri cendrung memberikan nilai kurang baik (2), hal ini karena pelanggan merasa bahwa prosedur pemasangan tidak mudah (informasi persyaratan tidak mudah didapat sehingga prosedur terkesan berulang-ulang/tidak efektif).
c. Pengulangan proses pemasangan baru dengan mendatangi Kantor pelayanan yang jauh membuat pelanggan mandiri merasa kerepotan dalam mengurus layanan.
d. Prosedur pembayaran tagihan mendapatkan nilai yang tinggi dari unsur ini. Hal ini karena banyaknya pilihan pembayaran dan tersedianya pilihan pembayaran disekitar pelanggan membuat nilai unsur ini menjadi nilai yang tertinggi.
e. Namun demikian sebagian responden mengeluhkan seringnya terjadi gangguan pada *payment gateway* sebagai contoh Alfamart.

4.2.2.7.3 Waktu Penyelesaian

Berdasarkan data hasil survei secara keseluruhan yang ditunjukkan pada Tabel 4.28, unsur Waktu penyelesaian pelayanan masuk dalam kinerja baik, nilai rata-rata kepuasan

masyarakat sebesar 3,23. Nilai rata-rata untuk indikator kecepatan waktu dalam pendaftaran yaitu 3,12 sedangkan nilai rata-rata untuk indikator kecepatan waktu dalam pembayaran tagihan yaitu 3,33.

Tabel 4.28 Indeks Layanan Waktu Penyelesaian

No.	Pertanyaan Waktu Penyelesaian	Perumahan	Komersial	Industri	Nilai Rata-Rata
1.	Kecepatan waktu dalam memberikan layanan pendaftaran pelanggan	3,05	3,55	3,88	3,12
2.	Kecepatan waktu dalam memberikan layanan pembayaran tagihan	3,31	3,47	3,44	3,33
Nilai Rata-Rata		3,18	3,51	3,66	3,23
Nilai IKM					**80,77**
Kategori					**Baik**

Sumber: Data primer diolah, 2022

Hal Ini menunjukkan bahwa responden cukup puas atas kinerja pelayanan SPAM Batam terutama dalam hal penyelesaian waktu pendaftaran dan pembayaran. Namun demikian, nilai untuk pendaftaran baru tertinggi dicapai oleh kelompok Industri, sedangkan kelompok perumahan yang merupakan mayoritas pelanggan SPAM memberikan nilai yang paling kecil yaitu 3,05. Adapun apresiasi dan masukan yang diberikan responden dalam unsur waktu penyelesaian pelayanan adalah :

a. Sebagian besar responden menjawab baik (3) dan sangat baik (4). Tingginya nilai pertanyaan “lamanya pendaftaran pelanggan baru” dikerenakan mayoritas responden dalam SKM ini mendapatkan bantuan dari developer perumahan (pendaftaran dilakukan oleh developer secara kolektif).
b. Sedangkan mayoritas pelanggan mandiri memberikan nilai 2 (tidak baik) untuk unsur “lama waktu pengurusan pendaftaran baru”. Hal ini karena waktu layanan yang diberikan tergolong lama dimata responden (mulai dari mendapatkan informasi, pengurusan ke Kantor Pelayanan, proses survei hingga realisasi pemasangan).
c. Nilai unsur “waktu layanan pembayaran tagihan” mendapatkan nilai yang cukup tinggi. Hal ini karena semua responden sepakat bahwa tidak perlu waktu lama dalam proses pembayaran tagihan, baik melalui payment gateway ataupun langsung ke KP. Rata-rata responden menyatakan hanya butuh waktu kurang dari 5 menit untuk proses pembayaran tagihan dan ini tergolong cepat dimata pelanggan.

4.2.2.7.4 Biaya / Tarif

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, secara keseluruhan yang ditunjukkan pada Tabel 4.29 dimana variabel Biaya/Tarif, rata-rata nilai kepuasan adalah sebesar 2,97 atau masuk dalam kategori kurang baik. Pada aspek kewajaran tarif tagihan bulanan, responden memberikan nilai 2,99, lebih tinggi dibandingkan dengan aspek kesesuaian tagihan dengan pemakaian yaitu 2,96.

Tabel 4.29 Indeks Layanan Biaya / Tarif

No.	Pertanyaan Biaya/Tarif	Perumahan	Komersial	Industri	Nilai Rata-Rata
1.	Kewajaran Tarif tagihan bulanan	2,98	3,08	3,11	2,99
2.	Kesesuaian tagihan dengan pemakaian	2,92	3,13	3,56	2,96
Nilai Rata-Rata		2.95	3,11	3,34	**2,97**
Nilai IKM					**74,41**
Kategori					**Kurang Baik**

Sumber: Data primer diolah, 2022

Meskipun nilai ini tergolong baik, namun banyak masukan dan kritik dari responden untuk unsur ini. Adapun kritik dan masukan adalah sebagai berikut :

a. Sebenarnya mayoritas responden perumahan merasakan adanya kenaikan harga pada layanan air bersih yang diberikan. Terutama semenjak pergantian provider.
b. Sebagian responden merasakan adanya fluktuasi tagihan yang dirasa tidak wajar dari bulan satu ke bulan lainnya.
c. Pelanggan komersil menyatakan bahwa perbedaan tarif bisnis dengan tarif rumah tangga terlalu besar.
d. Sebagian responden mengharapkan agar biaya/tarif pemindahan meteran bisa disesuaikan dengan lokasi pasang baru.

4.2.2.7.5 Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan

Tabel 4.30 Indeks Layanan Produk Spesifikasi dan Jenis P elayanan

No.	Pertanyaan Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan	Perumahan	Komersial	Industri	Nilai Rata-Rata
1.	Kualitas Kejernihan Air	2,89	2,89	3,44	2,91
2.	Kualitas Debit / Tekanan Air	2,78	2,96	3,33	2,82
3.	Kontinuitas Pasokan Air (Durasi air mengalir setiap hari)	2,85	2,87	3,22	2,86
Nilai Rata-Rata		2,84	2,90	3,33	**2,86**
Nilai IKM					**71,58**
Kategori					**Kurang Baik**

Sumber: Data primer diolah, 2022

Secara keseluruhan nilai unsur “Produk dan spesifikasi” hasil pengambilan data ditunjukkan pada Tabel 4.30, secara umum kategori indek kepuasan masyarakat masih dalam kategori kurang baik, dimata pelanggan perumahan mendapat nilai 2,86 dan masuk dalam kategori “Kurang Baik”. Unsur ini mendapatkan nilai paling rendah dibandingkan dengan unsur-unsur lainnya. Responden hanya memberikan nilai 2,91 pada aspek kualitas kejernihan air, 2,82 pada aspek debit / tekanan air dan 2,86 pada aspek kontinuitas (durasi air mengalir setiap hari). Adapun fakta dalam pelaksanaan survei dimata pelanggan perumahan adalah sebagai berikut :

a. Kualitas kejernihan air menjadi nilai cukup kecil dimata pelanggan perumahan dan komersial, yaitu sebesar 2,89. Pada aspek Kualitas kejernihan air, Sebagian besar responden menyatakan kualitas kejernihan berada pada kategori baik, namun Sebagian lainnya menyatakan kualitas kejernihan air berada pada kategori kurang dan tidak baik. Sebagian responden di DMZ Tanjung Piayu, Batu Aji, Tanjung Uncang bahkan menyatakan terkadang air tercampur dengan lumpur, lumut, pasir, berbau obat (kaporit), dan berwarna keruh (coklat).
b. Pada aspek kualitas debit / tekanan air, 80% responden menyatakan tekanan air berada pada kategori baik. Namun, sebanyak 20% 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 (durasi air mengalir setiap hari), Sebagian besar pelanggan menjawab pada kategori baik, namun Sebagian lainnya menjawab pada kategori kurang baik dan tidak baik. Hal ini karena sebagian besar responden tidak mendapatkan air mengalir selama 24 jam penuh. Bahkan di beberapa daerah, air hanya mengalir beberapa jam saja dalam sehari (Misalnya, daerah Tanjung Piayu dan Tanjung Uncang).
d. Secara keseluruhan nilai unsur “Produk spesifikasi dan jenis layanan” dimata pelanggan Komersil mendapat nilai 2,86 dan masuk dalam kategori “Kurang Baik”. Rendahnya penilaian unsur ini karena pelanggan komersil merasakan bahwa kualitas pelayanan (kejernihan air, tekanan air dan kontiniutas air) yang didapatkan tidak sebanding dengan harga yang telah dibayarkan.
e. Namun demikian, tidak semua pelanggan komersil memberikan nilai 2 (tidak baik). Beberapa pelanggan komersil terutama didaerah Legenda malaka,

KDA, Perum Taman Kota masih memberikan nilai 3 (Baik) untuk unsur produk.

f. Mayoritas pelanggan Industri memberikan nilai 3 (Baik) untuk unsur "Produk spesifikasi dan jenis layanan". Pendapat dari pelanggan Industri menyatakan bahwa kualitas air, tekanan air dan tingkat kontiniutas layanan air sudah Baik dan sesuai harapan dari pelanggan industri.

4.2.2.7.6 Kompetensi Pelaksana

Tabel 4.31 Indeks Layanan Kompetensi Pelaksana

No.	Pertanyaan Kompetensi Pelaksana	Perumahan	Komersial	Industri	Nilai Rata-Rata
1.	Kemampuan petugas dalam memahami prosedur pelayanan pelanggan	3,46	3,51	3,33	3,47
2.	Kemampuan petugas dalam memberikan solusi permasalahan pelanggan	3,05	3,04	3,00	3,05
Nilai Rata-Rata		3,26	3,27	3,16	**3,26**
Nilai IKM					**81,51**
Kategori					**Baik**

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.31 diatas nilai rata-rata layanan kompetensi pelaksana adalah 3,26 dan masuk pada kategori baik. Pada indikator Kemampuan petugas dalam memahami prosedur, responden memberikan nilai 3,47. Nilai ini lebih tinggi dibandingkan dengan indikator kemampuan petugas dalam memberikan solusi permasalahan pelanggan yaitu 3,05. Adapun berikut adalah uraian persepsi responden terkait dengan unsur kompetensi pelaksana:

a. Baik pelanggan perumahan, komersil dan industri menyatakan bahwa PT Moya mempunyai kompetensi dalam memahami dan menjelaskan informasi dan prosedur pelayanan kepada masyarakat. Hal ini ditunjukan dengan nilai rata-rata yang diberikan yaitu sebesar 3,47 (Baik).
b. Namun demikian, pelanggan perumahan dan komersil menyatakan bahwa kompetensi SDM PT Moya belum mumpuni dalam memberikan solusi permasalahan yang dialami oleh pelanggan perumahan dan komersil. Kompetensi ini terutama untuk pemasalahan keluhan kualitas layanan dan keluhan tagihan. Pelanggan merasa bahwa solusi yang diberikan oleh pengelola hanya bersifat naratif dan formalitas, namun tidak dapat membantu

menyelesaikan permasalahan pelanggan.

4.2.2.7.7 Perilaku Pelaksana

Nilai unsur "Perilaku pelaksana" menjadi nilai yang tertinggi seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.32 dalam survei SKM 2022. Nilai unsur ini mendapatkan nilai rata-rata 3,34 dan masuk dalam kategori baik. Pada indikator kesopanan petugas, responden memberikan nilai 3,32, sedangkan pada indikator keramahan petugas, responden memberikan nilai lebih tinggi yaitu 3,36.

Tabel 4.32 Indeks Layanan Perilaku Pelaksana.

No.	Pertanyaan Perilaku Pelaksana	Perumahan	Komersial	Industri	Nilai Rata-Rata
1.	Kesopanan Petugas	3,30	3,49	3,44	3,32
2.	Keramahan Petugas	3,33	3,53	3,78	3,36
Nilai Rata-Rata		3,32	3,51	3,61	**3,34**
Nilai IKM					**83,67**
Kategori					**Baik**

Sumber: Data primer diolah, 2022

Adapun fakta yang ada dalam survei ini adalah :

a. Mayoritas pelanggan menyatakan bahwa petugas di KP sudah sopan dan ramah dalam melayani pelanggan.
b. Sebagian responden juga menyoroti oknum petugas pencatat meteran yang tidak meminta izin ketika melakukan pencatatan.
c. Sebagian responden juga menyoroti oknum petugas penagihan yang terkesan kurang ramah dalam melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat membayar tagihan.

4.2.2.7.8 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

Nilai Rata-rata unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sesuai dengan Tabel 4.33 adalah 2,94 (KURANG BAIK). Pada aspek kemudahan pengaduan, responden memberikan nilai rata-rata tertinggi yaitu 2,96. Hal ini berbeda dengan aspek kecepatan pengaduan dan ketepatan solusi yang diberikan. Responden hanya memberikan nilai 2,91 dan 2,94. Hal ini mengindikasikan bahwa proses pengaduan cenderung lebih mudah, namun dalam hal kecepatan dan ketepatan solusi responden memiliki persepsi penilaian yang lebih rendah.

Tabel 4.33 Indeks Layanan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

No.	Pertanyaan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Perumahan	Komersial	Industri	Nilai Rata-Rata
1.	Kemudahan pengaduan layanan	2,96	2,89	3,33	2,96
2.	Kecepatan penanganan pengaduan	2,90	2,89	3,33	2,91
3.	Ketepatan Solusi yang diberikan petugas	2,93	2,93	3,33	2,94
Nilai Rata-Rata		2,93	2,90	3,33	**2,94**
Nilai IKM					**73,52**
Kategori					**Kurang Baik**

Sumber: Data primer diolah, 2022

Persepsi pelanggan yang ditemukan dilapangan adalah sebagai berikut:

a. Pelanggan industry memberikan nilai tertinggi untuk unsur penanganan pengaduan, baik pada aspek kemudahan pengaduan, kecepatan dan ketepatan solusi. Hal ini karena pelanggan dalam kategori industry memiliki jalur yang berbeda dalam menyampaian keluhan. Pengaduan yang dilakukan oleh pelanggan indsutri akan langsung ditangani oleh tim khusus SPAM dan segera mendapatkan penyelesaian. Tentunya nilai ini harus dipertahankan dan diapresiasi oleh manajemen PT Moya. Hal ini menunjukan bahwa fungsi Customer Relation Management (CRM) bagi pelanggan bisnis berjalan dengan baik oleh PT Moya Indonesia.
b. Hal ini berbeda dengan pelanggan pada kategori perumahan dan komersial. Meskipun saat ini SPAM BP Batam mempunyai banyak saluran pengaduan mulai dari offline (KPP) hingga online (call center, social media, dan sebagainya), namun sebagian responden merasa pengaduan sulit mendapatkan tanggapan dari pengelola. Pelanggan merasa Telepon call center 24 jam sering tidak menanggapi panggilan pelanggan, selain itu keluhan melalui media sosial juga jarang mendapatkan respon.
c. Lebih lanjut, pada aspek kemampuan dalam melakukan penanganan masalah dan memberikan solusi masih mempunyai nilai kecil yaitu 3,04 dan 3,06 (Kurang Baik). Hasil ini menunjukan bahwa Manajemen SPAM BP Batam belum memberikan pelayanan maksimal dari sisi penanganan pengaduan dan pemberian solusi. Hal ini tentunya harus menjadi perhatian bagi manajemen SPAM BP Batam karena penanganan pengaduan yang tidak maksimal akan mendorong pelanggan untuk melakukan pengaduan melalui sumber lain (missal : DPRD, Ombudsman dll). Jika hal ini terjadinya tentunya akan tidak baik bagi Brand Image PT Moya sebagai provider dan Unit SPAM sebagai regulator.

4.2.2.7.9 Sarana dan Prasarana

Tabel 4.34 Indeks Layanan Sarana dan Prasarana

No.	Pertanyaan Sarana dan Prasarana	Perumahan	Komersial	Industri	Nilai Rata-Rata
1.	Kualitas akurasi meteran air	3,01	3,17	3,33	3,03
2.	Daya tahan meteran air	3,24	3,28	3,22	3,24
3.	Kualitas sarana pembayaran tagihan	3,33	3,42	3,67	3,35
Nilai Rata-Rata		3,19	3,29	3,40	**3,21**
Nilai IKM					**80,28**
Kategori					**Baik**

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 4.34 diatas menunjukan bahwa nilai rata-rata unsur layanan saranan dan prasarana sebesar 3,21 dan masuk pada kategori baik. Nilai pada unsur ini merupakan salah satu nilai yang cukup tinggi diberikan oleh pelanggan perumahan, komersil dan indsutri. Adapun fakta yang dihimpun selama survei adalah sebagai berikut :

a. Mayoritas pelanggan sepakat bahwa daya tahan meteran yang digunakan oleh pelanggan berkualitas baik. Tidak ada kerusakan yang berarti meskipun pemakaian rata-rata meteran sudah diatas 5 tahun bahkan lebih. Dasar inilah yang memberikan nilai tinggi yaitu sebesar 3,24 (Sangat Baik).
b. Kualitas akurasi meteran mendapatkan nilai kecil yaitu 3,03 (masuk dalam kategori Baik). Belum maksimalnya nilai yang diberikan pelanggan untuk akurasi meteran ada kaitannya dengan persepsi pelanggan akan kenaikan biaya/tarif air bulanan yang dirasakan oleh pelanggan. Sebagian pelanggan perumahan menduga salah satu penyebab kenaikan biaya atau tagihan air bulanan bersumber dari kurang baiknya akurasi meteran.
c. Kualitas sarana pembayaran tagihan mendapatkan nilai rata-rata yang sangat tinggi yaitu 3,35 (Baik). Penilaian yang tinggi ini diberikan oleh pelanggan karena banyaknya channel pemabayaran yang dimiliki oleh PT Moya (melalui perbankan, ecommerce, payment gateway dll).
d. Meskipun nilai ini masuk dalam kategori keseluruhan Baik yaitu 3,21. Namun beberapa pelanggan perumahan juga menyoroti sarana dan prasarana pembayaran melalui metode langsung ke KPP (terutama pelanggan menunggak tagihan). Yang menjadi sorotan dalam case ini adalah :
    1. Jumlah KPP yang terbatas dan letaknya jauh sehingga menyulitkan pelanggan perumahan.

2. Kondisi bangunan yang sempit dan kurang representatif bagi pelayanan publik (kecil dan tidak elegan).

4.2.3. BADAN USAHA PELABUHAN BP BATAM

Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Unit Badan Usaha Pelabuhan BP Batam ini adalah masyarakat dan mitra yang telah menggunakan layanan di pelabuhan domestik Sekupang dan Telaga punggur serta Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar.

Berdasarkan hasil survei, total keseluruhan responden yang digunakan dalam survei ini adalah sebanyak 416 yang terdiri dari 347 dari kuesioner yang diberikan secara lansung kepada responden di tempat survei, sebanyak 69 responden didapatkan dari penyebaran kuesioner secara online.

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

4.2.3.1 Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.35 Data Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Pelabuhan Domestik Sekupang	Pelabuhan Domestik Telaga Punggur	Kantor Pelabuhan Barang Batu ampar	Total	%
Laki-laki	116	92	15	[redacted]	[redacted]
Perempuan	93	95	5	[redacted]	[redacted]
Total	209	187	20	[redacted]	[redacted]

Sumber: Data primer diolah sendiri, 2022

Berdasarkan data pada Tabel 4.35 untuk jenis kelamin lebih banyak laki laki untuk lokus Pelabuhan domestik Sekupang dengan jumlah 116 orang responden dan perempuan 93 orang responden. Justru untuk lokus pelabuhan Domestik telaga punggur justru yang lebih banyak adalah yang perempuan walupun tidak terlalu besar perbedaaannya yakni 95 orang responden berjenis kelamin perempuan dan 92 responden laki laki. Lokus Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar di dominasi oleh kaum laki laki dari total 20 orang responden l5 orang responden adalah laki laki dan 5 responden wanita. Secara keseluruhan untuk ketiga lokus jumlah laki laki lebih banyak dibandingkan dengan persentase 53,7 % adalah jenis kelamin laki-laki dan 46,3 % untuk perempuan. Artinya penyebaran responden dalam survei ini hampir sama banyak dan dapat memberikan pikiran seimbang jika dilihat

dari jumlah responden diantara keduanya.

4.2.3.2. Usia Responden

Tabel 4.36 Data Usia Responden

Usia	Pelabuhan Domestik Sekupang	Pelabuhan Domestik Telaga Punggur	Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar	Total	%
18-25 tahun	63	60	5	128	1,37%
26-35 tahun	43	47	9	99	38,08%
36-45 tahun	60	47	3	110	17,81%
46-55 tahun	33	29	3	65	15,62%
>55 tahun	10	4	-	14	3,36%
Total	209	187	20	416	100%

Sumber: Data primer diolah sendiri, 2022

Secara spesifik dapat kita lihat pada Tabel 3.12 untuk usia responden, usia dengan rentang usia 18 tahun sampai 25 tahun berjumlah 128 untuk ketiga lokus survei, selanjutnya untuk rentang usia 26 tahun sampai 35 tahun sebanyak 99 orang responden, usia rentang 36 tahun samapai 45 tahun adalah sebanyak 110 orang responden, sisanya sebanyak 79 orang sudah berumur lebih dari 46 tahun.

4.2.3.3. Pendidikan Responden

Berdasarkan hasil survei, latar belakang pendidikan responden pengguna layanan di Unit Badan Usaha Pelabuhan mempunyai keanekaragaman. Responden yang paling dominan dengan latarbelakang pendidikan SMA/SMK dengan jumlah 227 orang responden atau 54 % dengan rinsian 123 responden dari Pelabuhan domestic sekupang, 99 orang responden dari pelabuhan telaga punggur dan 5 orang responden dari Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar Detail data hasil survei dapat dilihat pada Tabel 4.37 tentang data Pendidikan responden.

Tabel 4.37 Data Pendidikan Responden

Pendidikan	Pelabuhan Domestik Sekupang	Pelabuhan Domestik Telaga Punggur	Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar	Total	%
SD	14	11	-	25	6,00%
SMP	26	26	-	52	38,08%
SMA/SMK	123	99	5	227	54,56%
D1/D2/D3	12	13	5	30	7,21%
S1/D4	30	33	10	73	17,54%
S2/S3	4	5	-	9	2,16%
Total	209	187	20	416	100%

Sumber: Data primer diolah, 2022

Dalam survei ini responden yang memiliki pendidikan tinggi juga ikut mewarnai latar belakang responden terdapat 73 orang responden memiliki latar belakang Sarjana dan 9 orang responden berprediket S2/S3. Sebanyak 77 orang responden masih memiliki latarbelakang pendidikan rendah sebanyak 25 orang responden hanya berpendidikan Sekolah Dasar dan 52 orang responden berpendidikan SMP.

4.2.3.4. Penggunaan Jasa Pelabuhan

Berdasarkan Tabel 4.38 kita bisa melihat seberapa sering responden menggunakan layanan yang ada di ketiga unit layanan. Untuk pelabuhan Domestik Sekupang dengan jumlah responden keseluruhan 209 orang responden rata rata dari responden tersebut menggunakan layanan sekali sebulan ada 80 orang responden, dan 30 orang dari responden menggunakan pelabuhan paling sering dengan frekuensi sekali seminggu. Bahakan dari tabel diatas ada sebanyak 30 orang responden menggunakan jasa layanan pelabuhan lebih dari sekali dalam seminggu.

Tabel 4.38 Data Pengguna Jasa Pelabuhan Responden

Frekuensi	Pelabuhan Domestik Sekupang	Pelabuhan Domestik Telaga Punggur	Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar	Total	%
Sekali seminggu	30	15	1	46	11,05%
Lebih dari sekali seminggu	36	26	5	67	16,10%
Sekali sebulan	80	57	1	138	33,17%
Sering	63	89	13	30	7,21%
Total	209	187	20	416	100%

Sumber: Data primer diolah, 2022

Secara keseluruhan untuk ketiga lokus responden yang menggunakan layanan sering untuk ukuran dalam satu tahun sebanyak 165 orang responden. Dari data ini kita bisa lihat bahwa responden yang ikut dan terlibat dalam survei ini sudah memenuhi kriteria yang disusun dan direncanakan diawal dimana target responden adalah orang yang menggunakan layanan pelabuhan dalam waktu dekat.

4.2.3.5. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan dan jabatan responden dapat kita lihat pada tabel 4.39 dalam sajian tersebut menjelaskan bahwa responden yang ikut dalam survei ini terdiri dari berbagai latar belakang pekerjaan kecuali untuk unit analisis pada Kargo dan barang dimana 20 orang

responden merupakan Karyawan Swasta yang merupakan Agen Kargo atau barang.

Tabel 4.39 Data Pekerjaan Responden

Pekerjaan/ Jabatan	Pelabuhan Domestik Sekupang	Pelabuhan Domestik Telaga Punggur	Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar	Total	%
TNI/POLRI/PNS	23	17	-	40	9,61%
Wiraswasta	31	14	-	45	10,81%
Karyawan Swasta	33	31	20	84	20,19%
Ibu RT	8	7	-	15	3,60%
Lainnya	114	118	-	232	55,76%
Total	209	187	20	416	100%

Sumber: Data primer diolah, 2022

Selain itu untu unit analisis untuk pelabuahan Domestik Sekupang dan Telaga Punggur di dominasi oleh pekerjaan dengan kategori lainnya dimana dari data yang didapatkan untuk kriteria ini responden tersebut memiliki kesibukan sebagai mahasiswa atau pelajar, dan beberapa pekerjaan yang tidak termasuk dalam kategori yang dibuatkan dalam kuesioner untuk meninjau data demografi responden.

4.2.3.6. Media Memperoleh Informasi dan Layanan

Tabel 4.40 Data Media Memperoleh Informasi dan Layanan

Media	Pelabuhan Domestik Sekupang	Pelabuhan Domestik Telaga Punggur	Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar	Total	%
Petugas Pelayanan	125	119	16	260	62,5%
Kerabat/Teman	45	48	-	93	22,35%
Media Massa	5	2	1	8	1,92%
Media Sosial	24	12	1	37	8,89%
Website	7	2	1	10	2,40%
Lainnya	3	4	1	8	1,93%
Total	209	187	20	416	100%

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.40 hasil survei dalam mendapatkan informasi dan layanan, rata-rata responden mendapatkan informasi melalui petugas pelayanan sebesar 62,5%, dikuti dengan kerabat atau teman sebesar 22,35% dan sisanya mendapatkan informasi melalui media masa, media social seperti facebook, Instagram, dan lainnya. Melalui data ini dapat diambil kesimpulan bahwasanya peran petugas dalam memberikan informasi serta dalam

melakukan pelayanan masih dominan dan menjadi sumber informasi utama bagi pengguna layanan di Unit Badan Usaha Pelabuhan BP batam.

4.2.3.7 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 mana di tuliskan pada Tabel 3.1.

4.2.3.7.1 Persyaratanana

Untuk pelabuhan Domestik Telaga Punggur mendapatkan nilai rata-rata untuk nilai interval sebesar 3,27 atau dengan nilai interval konversi sebesar 81,75 dengan nilai mutu pelayanan dengan kategori baik (B).Berikut Tabel 4.41 Dimana berdasarkan nilai indek kepuasan layanan Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan 33 Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 makan untuk persyaratan dikategorikan dengan nilai Baik dengan rata rata (3,35).

Tabel 4.41 Indeks Layanan Persyaratan

No	Pernyataan	Pelabuhan Domestik Sekupang	Pelabuhan Domestik Telaga Punggur	Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar	Rata- Rata
1	Tersedia persyaratan yang jelas, dan tidak berbelit pada unit layanan Badan Usaha pelabuhan	3,33	3,22	3,40	3,31
2	Persyaratan yang diminta pada Badan Usaha pelabuhan sesuai dengan peraturan yang berlaku	3,38	3,29	3,45	3,37
3	Adanya kemudahan dalam memenuhi semua persyaratan yang ditentukan pada Badan Usaha Pelabuhan	3,41	3,30	3,40	3,37
Rata-Rata		3,2533	3,27	85,25	3,35
Nilai Interval Konversi (NIK)		**84,25**	**81,75**	**85,25**	**83,75**
Mutu Pelayanan (X)		B	B	B	B

Sumber : Data primer diolah, 2022

Informasi persyaratan yang diberikan oleh Unit badan Usaha Pelabuhan BP Batam sangat Baik, berdasarkan interview dan wawancara denga responden mereka menilai bahwasanya mereka tidak ada kendala dan kesulitan dalam memenuhi persyaratan yang diminta saat bepergian dan kedatangan, ketika menggunakan layanan pelabuhan baik

Pelabuhan Domestik Sekupang maupun Pelabuhan Domestik Telaga punggur. Hal ini karena pihak Unit Badan Usaha BP Batam menetapkan persyaratan yang mudah untuk mendapatkan pelayanan. Responden hanya diminta untuk menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan tiket yang sudah di dapatkan sebelumnya. Adapun penilaian yang didapatkan atau yang diberikan responden tidak maksimal dikategori sangat baik ini disebabkan persepsi responden tentang penilaian dengan kategori baik merupakan nilai 34 persepsi yang tinggi dan paling layak diberikan. Saat interview dan wawancara dalam mengambilan data mereka memberikan feedback sangat antusias dan semangat ketika dikonfirmasi kenapa tidak memberikan nilai maksimal (sangat baik) alasannya sangat baik mereka berikan ketika mereka merasakan hal yang luar biasa dan terkesan sudah sangat sempurna. Untuk itu tanggapan responden terhadap penilaian pada indek layanan persyaratan sudah bagus, dan perlu mempertahankan kondisi saat ini dengan memberikan beberapa inovasi dan perbaikan untuk kedepannya. Berikut beberapa apresiasi dari responden terkait Indek layanan Persyaratan:

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 Pelabuhan Barang Batu Ampar
b. Setiap unsur pelayanan yang ada di masing-masing unit mampu memberikan pelayanan kepada responden apabila responden membutuhkan penjelasan persyaratan yang lebih terperinci.
c. Penilaian baik dari responden juga dikarenakan kemudahan yang dirasakan responden atas bantuan informasi dari petugas pelayanan ketika responden membutuhkan persyaratan apa saja yang harus disiapkan ketika akan menggunakan pelayanan di Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar.

4.2.3.7.2 Sistem Mekanisme dan Prosedur

Berdasarkan tabel 4.42 maka dapat kita lihat nilai layanan tertinggi ada pada Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar dengan nilai 3,51 dengan nilai interval konversi sebesar 87,75 dan dikategorikan dalam penilaian baik dan Hampir sangat baik untuk mutu pelayanan. Dua unit layanan lainnya pelabuhan domestic Sekupang dan Telaga Punggur memproleh nilai interval masing masing 3,42 dan 3,36 untuk Pelabuhan Domestik telaga Punggur. Dengan mutu pelayanan untuk masing masing pelabuhan tersenut dikategorikan dengan mutu pelayanan Baik.

Tabel 4.42 Indeks Layanan Sistem Mekanisme dan Prosedur

No	Pernyataan	Pelabuhan Domestik Sekupang	Pelabuhan Domestik Telaga Punggur	Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar	Rata- Rata
1	a. Tersedia prosedur yang jelas, mudah dan tidak berbelit pada Badan Usaha pelabuhan b. Terdapat peningkatan/ improvement pada sistem BSIMS sehingga memudahkan pengguna jasa	3,41	3,27	3,55	3,41
2	a. Prosedur pelayanan pada Badan Usaha Pelabuhan transparan dan terbuka b. Terjaminnya Keamanan data yang tersimpan di system BSIMS	3,41	3,37	3,55	3,44
3	a. Dalam pengurusan pelayanan tidak ada pihak perantara/broker/calo pada Badan Usaha Pelabuhan b. Sistem Pelayanan BSIMS sudah terintegrasi dengan system pelayanan INAPORTNET	3,45	3,37	3,50	3,44
4	Prosedur yang tersedia cukup ringkas sehingga	-	-	3,45	3,45
Rata-Rata		3,42	3,36	3,51	**3,43**
Nilai Interval Konversi (NIK)		**85,50**	**84**	**87,75**	**85,75**
Mutu Pelayanan (X)		B	B	B	B

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan hasil survei dan wawancara, terdapat beberapa masukan dan apresiasi dari masyarakat terkait indek layanan Sistem, mekanisme dan prosedur yaitu :

a. Unit Badan Usaha Pelabuhan BP Batam untuk pelabuhan Domestik Sekupang dan Telaga Punggur responden merasa mudah dalam mendapatkan informasi mengenai prosedur yang ada, hal ini disebabkan prosedur yang ada sudah jelas dan dipahami dan responden dilayani jika ada yang perlu ditanyakan atau kurang

paham dan mengerti. Untuk layanan pada Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar responden dilayani berdasarkan urutan yang telah didapatkan sebelumnya mengenai prosedur pelayanan telah menerapkan sistem online administration dan secara umum mendekati nilai kepuasan sangat baik untuk Kantor pelayanan barang dengan nilai interval 3,51. Berdasarkan komentar responden untuk layanan system, mekanisme dan prosedur yang ada Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar mendapat beberapa masukan untuk pelayanan yang lebih optimal diantaranya adalah: untuk system administrasi yang 37 dilakukan secara online membutuhkan validasi dari petugas dan terkadang harus menunggu beberapa lama untuk itu harapan mereka jika data sudah lengkap dan ok segera di approve dan divalidasi. Umpan balik lainya untuk indek layanan ini adalah mempersingkat alur dan mekanisme untuk urusan perizinan sehingga tidak terkesan sulit dan lama dalam pengurusan. Untuk media dan layanan yang telah ada sudah membantu para agen dalam kepengurusan barang dan jasa, hanya saja layanan yang ada tidak maksimal terutama pada WA group yang telah di buat. Kadang para responden harus menghubungi secara personal kepada petugas untuk konfirmasi data dan lainnya dan ini terkesan fungsi prosedur dan system yang ada tidak optimal.

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).

4.2.3.7.3 Waktu Penyelesaian Pelayanan

Berdasarkan Tabel 4.43 untuk indek layanan waktu penyelesaian pelayanan pada Unit Badan Usaha Pelabuhan BP Batam mendapat nilai interval sebesar 3,33 atau dengan nilai interval konversi sebesar 83,25 dengan mutu pelayanan dikategorikan Baik. dimana kontribusi pelabuhan Domestik Sekupang dan Telaga Punggur masing masing sebesar 3,38 dan 3,28 dengan nilai interval konversi 84,5 untuk pelabuhan domestic Sekupang dengan mutu pelayanan dikategorikan 38 dengan nilai Baik (B) dan nilai interval konversi untuk pelabuhan domestic Telaga Punggur sebesar 82 untuk mutu pelayanan dengan kategori Baik

(B). Dan untuk Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar dapat penilaian sebesar 3,25 dan semua nilai yang diberikan dkategorikan dengan Baik.

Tabel 4.43 Indeks Layanan Waktu Penyelesaian Pelayanan

No	Pernyataan	Pelabuhan Domestik Sekupang	Pelabuhan Domestik Telaga Punggur	Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar	Rata- Rata
1	Terdapat standar waktu pelayanan pada Badan Usaha pelabuhan	3,38	3,29	3,30	3,32
2	Ketersediaan media informasi tentang waktu pelayanan yang jelas dan mudah (Website, Brosur, Pamflet)	3,36	3,27	3,35	3,32
3	Standar waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ada pada Badan Usaha Pelabuhan Badan Usaha Pelabuhan	3,40	3,30	3,30	3,33
	Ketersediaannya waktu pelayanan pada hari Sabtu, Minggu dan hari libur nasional	-	-	3,35	3,35
Rata-Rata		3,2533	3,27	85,25	3,33
Nilai Interval Konversi (NIK)		**84,5**	**82**	**81,25**	**83,25**
Mutu Pelayanan (X)		B	B	B	**B**

Sumber: Data primer diolah, 2022

Masyarakat atau responden dalam survei ini baik untuk pelabuhan Domestik Sekupang dan Punggur maupun di kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar melihat waktu pelayanan sangat utama dan menjadi bagian yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan, sehingga baik penumpang atau agen pengurusan barang dapat merasakan pelayanan yang optimal.

Dibawah ini merupakan apresiasi responden untuk kinerja pelayanan Unit Badan Usaha Pelabuhan seperti:

a. Jam kerja (jam pelayanan) petugas yang ada pada Pelabuhan Domestik Telaga Punggur, Pelabuhan Domestik Sekupang dan Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar, sudah baik. Namun ada masukkan dari responden untuk kantor pelayanan dan kargo agar dibuat waktu yang lebih flexible terutama waktu istirahat dan hari libur supaya pelayanan lebih ditingkatkan lagi. Terutama pada saat pengajuan

bertepatan pada hari libur supaya dipercepat untuk ditanggapi atau direspon oleh petugas saat itu.

b. Pelayanan dua shift pada Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar dan tetap beroperasinya pelayanan dihari libur dan weekend mendapatkan apresiasi dari responden atau agen kepengurusan barang dan ini mempermudah mereka dalam mendapatkan perizinan karena tidak harus menunggu waktu atau hari 40 berikutnya. 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 memberikan tanggapan dan masukan mengenai jadwal keberangkatan kapal kadang tidak tepat waktu, jika hal tersebut terjadi sebaiknya pihak petugas atau kapal memberikan informasi terkait keterlabatan keberangkatan sehingga para penumpang tidak menunggu tampa ketidak pastian. Dan sebaliknya bagi penumpang yang terlambat 5 sampai 10 menit dari keberangakatan kapal agar bisa dan diperbolehkan untuk naik kapal jika kapal masih bersandar dan belum berangkat, hal ini disebabkan waktu yang urgent dan harus cepat sampai tujuan, jika menunggu jadwal kapal selanjutnya akan lebih lama dan terlambat untuk keperluan yang mendesak.

4.2.3.7.4 Biaya / Tarif

Berdasarkan Tabel 4.44 dari hasil survei yang dilakukan, secara keseluruhan variabel Biaya/tarif memiliki kinerja yang Baik dengan nilai interval rata-rata 3,40, atau dengan nilai interval konversi sebesar 85, dengan mutu pelayanan dikategorikan dengan Baik (B). Nilai kepuasan tertinggi ada di Kantor pelayanan dan kargo dengan nilai 3,48 dengan nilai interval konversi sebesar 87, diikuti oleh kantor pelabuhan terminal Sekupang dengan nilai 3,35 dengan nilai interval konversi sebesar 83,75 dengan mutu pelayanan Baik. Untuk pelabuhan domestik Telaga Punggur mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,275, atau nilai interval konversi sebesar 81,88 dengan mutu pelayanan baik (B).

Berikut beberapa hal yang menjadi feedback dan masukan dari responden terhadap biaya dan tarif:

a. Jika terdapat perubahan tarif agar diinfokan atas kenaikan tarif tersebut sehingga pengguna jasa atau agen memahami dan tidak terkesan mendadak sewaktu responden menggunakan jasa pelabuhan. Sistem online administration atas

pembayaran jasa pelayanan di Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar memberikan kemudahan kepada pengguna jasa layanan dan biaya yang bebankan untuk jasa kargo dan barang supaya lebih transparan.

b. Untuk penumpang kapal yang tidak memiliki uang atau tidak cukup biaya untuk menggunakan jasa kapal sebaiknya dengan pertimbangan dan kebijakan Kapal dan pihak pelabuhan memberikan solusi dan pengertian serta toleransi dalam menggunakan jasa kapal.

c. Masyarakat mengharapkan pada pengelola pelabuhan domestik Telaga Punggur dan Sekupang untuk dapat memberikan informasi online terkait dengan biaya tiket kapal. Harapan responden juga memberikan umpan balik dengan harga tiket yang mengalami kenaikan menyesuaikan dengan peningkatan pelayanan yang diberikan, sehingga ada kenyamanan dengan harga yang mereka dapatkan.

Tabel 4.44 Indeks Layanan Biaya / Tarif

No	Pernyataan	Pelabuhan Domestik Sekupang	Pelabuhan Domestik Telaga Punggur	Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar	Rata-Rata
1	Biaya atau tarif di informasikan secara terbuka pada media informasi (Brosur, Website atau Pamflet)	3,34	3,28	3,40	3,34
2	Besarnya tarif atau biaya sesuai dengan informasi yang yang disampaikan dan tidak ada penambahan lain.	3,33	3,27	3,55	3,38
3	Biaya atau tarif yang dikenakan kepada pengguna sesuai dengan pelayanan yang diberikan	-	-	3,50	3,50
Rata-Rata		3,35	3,275	3,48	3,40
Nilai Interval Konversi (NIK)		**83,75**	**81,88**	**87**	**85**
Mutu Pelayanan (X)		B	B	B	**B**

Sumber: Data primer diolah, 2022

4.2.3.7.5 Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan

Tabel 4.45 menyajikan hasil survei untuk produk spesifikasi dan jenis layanan memiliki nilai interval rata-rata 3,35 atau dengan nilai interval konversi (NIK) sebesar 83,75 dan masuk dalam kategori baik untuk mutu pelayanan. Nilai kepuasan antara pelabuhan Domestik sekupang dan Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar memiliki nilai interval yang

sama dengan nilai 3,37, atau dengan nilai interval konversi sebesar 84,25 untuk kedua pelabuhan, dengan mutu pelayanan dikategorikan baik. Sedangkan untuk pelabuhan Domestik Telaga punggur memiliki nilai interval sebasar 3.31, dengan nilai interval konversi 43 sebesar 82,75 dengan kategori pelayanan Baik.

Tabel 4.45 Indeks Layanan Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan

No	Pernyataan	Pelabuhan Domestik Sekupang	Pelabuhan Domestik Telaga Punggur	Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar	Rata-Rata
1	Ketersediaan informasi tentang jenis pelayanan dan spesifikasi yang jelas pada Badan Usaha pelabuhan	3,33	3,28	3,35	3,32
2	Jenis layanan dan spesifikasinya disajikan secara terbuka dan transparan	3,38	3,33	3,35	3,35
3	Prosedur pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ada	3,40	3,34	3,40	3,38
Rata-Rata		3,37	3,31	3,37	3,35
Nilai Interval Konversi (NIK)		**84,25**	**82,75**	**84,25**	**83,75**
Mutu Pelayanan (X)		B	B	B	**B**

Sumber: Data primer diolah, 2022

Kesimpulan untuk ketiga unit analisis Pelabuhan domestic Sekupang, Pelabuhan Domestik Telaga Punggur dan Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar mendapakan nilai mutu pelayanan dengan kategori Baik. Nilai positif yang diberikan oleh masyarakat adalah sebagai berikut:

a. Penggunaan jasa di Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar merasakan kemudahan dalam mengakses jenis-jenis layanan yang ada. Hal ini karena dampak positif dari penggunaan sistem online administration yang dilakukan oleh Kantor pelayanan dan kargo.

b. Kedepannya untuk layanan sebaiknya dibuatkan layanan mandiri untuk akses masuk ke ruang tunggu sehingga dengan hanya scan barcode atau tiket sudah bisa masuk, untuk saat ini sudah terdapat mesin boarding tetapi penggunaan tidak optimal.

c. Akses informasi mengenai pelayanan tiket di pelabuhan Domestik Telaga Punggur dan Sekupang sebaiknya di update dimana informasi mngenai harga dan persiapan responden untuk menyiapakn uang sesuai dengan harga yang sudah diinfokan. Dan ini juga bisa menghemat waktu transaksi dan mengurangi penumpukan dalam mengakses pembeliran tiket dan hal lainnya..

d. Informasi mengenai spesifikasi produk dan layanan responden masih ada yang belum mengeatahuinya, seperti contoh untuk kotak masukan dan saran tidak mudah untuk ditemuakan karena tidak tersedia disemua tempat dan terkadang responden lain tidak menemukannya. Contoh lainnya adalah tempat ruang ibu menyesui, ketika kita cross cek dilokasi ternyata posisi dan kedudukan ruangan tersebut memang tidak terlihat dengan baik kecuali responden atau ibu yang menyesui mencari atau bertanya. Sarannya jika tidak bisa menambah ruangan tersebut barangkali bisa dengan memberikan rambu rambu atau 45 informasi tentang keberadaaan ruangan tersebut dan bisa diketahui oleh responden.

4.2.3.7.6 Kompetensi Pelaksana

Tabel 4.46 Indeks Layanan Kompetensi Pelaksanaan

No	Pernyataan	Pelabuhan Domestik Sekupang	Pelabuhan Domestik Telaga Punggur	Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar	Rata-Rata
1	Petugas Pelayanan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	3,37	3,30	3,35	3,34
2	Petugas Pelayanan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	3,33	3,27	3,35	3,31
3	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tuntas dan sepenuh hati	3,43	3,29	3,35	3,35
Rata-Rata		3,37	3,28	3,37	**3,38**
Nilai Interval Konversi (NIK)		**84,25**	**82**	**83,75**	**84,5**
Mutu Pelayanan (X)		B	B	B	**B**

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan survei yang dilakukan variabel kompetensi pelaksana seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.47, dapat dilihat bahwa nilai interval rata-rata kepuasan sebesar sebesar 3,38 atau dengan nilai interval konversi rata rata sebesar 84,5 dan masuk dalam kategori baik untuk mutu pelayanan. Nilai kepuasan disemua unit layanan memiliki nilai yang tidak terlalu besar perbedaannya dan hampir sama dengan nilai sebagai berikut untuk pelabuhan Domestik Sekupang nilai interval rata rata adalah 3,37, atau dengan nilai interval konversi sebesar 84,25 dengan mutu pelayanan dikategorikan dengan Baik (B). sedangkan pelabuhan Domestik Telaga Punggur nilai interval rata rata adalah sebesar 3,28, atau nilai interval konversi rata rata sebesar 82 dengan mutu pelayanan dikategorikan Baik. Untuk Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar dengan nilai interval rata rata sebesar 3,35, atau nilai

interval konversi rata rata sebesar 83,75 dengan mutu pekayanan dikategorikan dengan Baik. Beberapa alasan responden dalam memberikan nilai ini adalah sebagai berikut:

a. Kemampuan petugas sudah baik tetapi dalam pelaksanaan dilapangan terkadang ada petugas yang kurang cekatan dalam memberikan pelayanan dan responden merasa bahwa ada petugas yang masih belum memahami mengenai pelayanan dan pekerjaannya.
b. Kompetensi pelaksana pelayanan di Pelabuhan Domestik Telaga punggur dan Sekupang, masuk dalam kategori baik. Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar, masuk dalam kategori baik. Hal ini karena masyarakat percaya akan kompetensi dari petugas yang ada. Namun pengelola Pelabuhan penumpang Domestik perlu memperhatikan kinerja petugas ferry yang ada di pelabuhan untuk dapat meningkatkan kemampuannya dalam mengurus pelayanan.

4.2.3.2.7 Perilaku Pelaksanaan

Tabel 4.47 Indeks Layanan Perilaku Pelaksanaan

No	Pernyataan	Pelabuhan Domestik Sekupang	Pelabuhan Domestik Telaga Punggur	Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar	Rata-Rata
1	Petugas Pelayanan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	3,37	3,22	3,40	3,29
2	Petugas pelayanan proaktif dalam meberikan pelayanan	3,41	3,26	3,40	3,35
3	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tuntas dan sepenuh hati	3,36	3,31	3,35	3,34
4	Petugas pelayanan tidak mempersulit pengguna jasa	-	-	3,35	3,35
Rata-Rata		3,34	3,26	3,37	**3,34**
Nilai Interval Konversi (NIK)		**83,5**	**81,5**	**84,25**	**83,5**
Mutu Pelayanan (X)		B	B	B	**B**

Sumber: Data primer diolah, 2022

Hasil survei menunjukkan bahwa Indek layanan perilaku pelaksanaan masuk dalam kategori baik, dengan nilai interval rata-rata sebesar 3,34 dengan nilai interval rata rata konversi sebesar 83,5 dengan kategori mutu pelayanan adalah baik (B) Tabel 4.47 menunjukkan nilai-nilai tersebut. Nilai kepuasan tertinggi ada di Kantor pelayanan dan kargo dengan nilai interval 3,37, atau dengan nilai interval konversi rata rata sebesar 84,25 dengan mutu pelayanan dikategorikan dengan baik (B. Kemudian diikuti oleh pelabuhan Domestik Sekupang dengan nilai interval rata rata 3,34 atau nilai interval konversi rata rata sebesar 83,5 dengan kategori mutu pelayanan adalah Baik. Untuk pelabuhan Domestik Telaga Punggur

mendapatkan nilai interval rata-rata sebesar 3,26, atau dengan nilai interval konversi rata rata sebesar 81,5 dengan mutu pelayanan dikategorikan dengan Baik. Masyarakat memberikan nilai positif mengenai penampilan petugas yang selalu menggunakan pakaian yang bersih sehingga membuat nyaman pengguna jasa dalam memberikan layanan.

Berikut beberapa masukan dari responden untuk pembenahan pelayanan seperti:

a. Kesan responden terhadap petugas pada Pelabuhan Domestik Telaga Punggur dan Pelabuhan Domestik Sekupang perlu ditingkatkan lagi, perlu untuk menerapkan senyum, sapa dan salam dalam melayani masyarakat, karena ada beberapa responden yang merasa mendapat perlakuan berbeda dibanding responden yang lain. Tidak membedakan orang yang minta pelayanan dan menghargai setiap orang yang ada dengan memberikan toleransi jika terdapat kekurangan dan kesalahan.
b. Kantor Pelabuhan Domestik Telaga Punggur dan Pelabuhan Domestik Sekupang perlu untuk mempertimbangkan melatih dan memfasilitasi training pada petugas pelayanan guna maksimal dalam memberikan pelayanan dan terkesan professional di tengah masyarakat.

4.2.3.2.8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berdasarkan hasil survei pada Tabel 4.48 menunjukkan bahwa rata-rata nilai variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan masuk dalam kategori baik yaitu dengan nilaiinterval rata rata sebesar 3,311, atau dengan nilai interval konversi rata rata sebesar 82,77 dengan nilai mutu pelayanan dikategorikan dengan baik. Nilai kepuasan tertinggi ada di Kantor pelayanan barang dengan nilai interval rata rata sebesar 3,33 atau dengan nilai interval konversi rata rata sebesar 83,25 dengan mutu pelayanan dikategorikan dengan baik, diikuti oleh kantor pelabuhan terminal Sekupang dengan nilai interval rata rata sebesar 3,32 atau dengan nilai interval konversi rata rata sebesar 83, dengan nilai atau mutu pelayanan dikategorikan dengan baik. Untuk pelabuhan domestik Telaga Punggur mendapatkan nilai interval rata-rata sebesar 3,28, atau nilai interval konversi rata rata sebesar 82, dengan nilai mutu pelayanan dikategorikan dengan baik (B)

Tabel 4.48 Indeks Layanan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

No	Pernyataan	Pelabuhan Domestik Sekupang	Pelabuhan Domestik Telaga Punggur	Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar	Rata-Rata
1	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pengguna jasa Badan Usaha pelabuhan	3,30	3,25	3,35	3,30
2	Petugas merespon dengan cepat dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada pengguna layanan	3,32	3,25	3,40	3,32
3	Adanya kotak pengaduan serta saran bagi pengguna layanan pada Badan Usaha Pelabuhan	3,34	3,34	3,25	3,31
Rata-Rata		3,32	3,26	3,33	**3,311**
Nilai Interval Konversi (NIK)		**83**	**81,5**	**83,25**	**82,77**
Mutu Pelayanan (X)		B	B	B	**B**

Sumber: Data primer diolah, 2022

Melihat dari hasil yang diberikan responden untuk kedepannya perlu improvisasi dan tindakan cepat dalam meberikan solusi jika ada masukan dan saran yang diberikan masyarakat terutama terkait pelayanan dan pengguna jasa pelabuhan. Namun yang menjadi masukan dari responden untuk keseluruhan Unit Badan Usaha pelabuhan 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.
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 Pelabuhan Barang Batu Ampar

4.2.3.2.9 Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil survei pada Tabel 4.49 menunjukkan bahwa rata-rata nilai variabel sarana dan prasarana masuk dalam kategori baik yaitu dengan nilai sebesar 3,30 atau dapat dilihat dari nilai interval konversi rata rata sebesar 82,5. Nilai kepuasan di Kantor Pelabuhan

Barang Batu Ampar dengan nilai interval rata rata sebesar 3,28 atau dapat dilihat dari nilai interval konversi rata rata sebesar 82 dengan mutu pelayanan dengan kategori Baik. Untuk pelabuhan domestic Sekupang dengan nilai interval rata rata sebesar 3,36, dengan nilai interval konversi rata rata sebesar 84, sedikit lebih baik dari kantor pelayanan kargo dengan nilai mutu pelayanan di kategorikan dengan baik (B).

Tabel 4.49 Indeks Layanan Sarana dan Prasarana

No	Pernyataan	Pelabuhan Domestik Sekupang	Pelabuhan Domestik Telaga Punggur	Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar	Rata-Rata
1	Saya merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang ada pada Badan Usahan Pelabuhan (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, dll)	3,37	3,29	3,35	3,33
2	Fasilitas yang ada pada Badan Usaha Pelabuhan memuaskan (Fasilitas Belanja, tempat sarapan, ruang bermain anak, ATM, WIFI dll)	3,31	3,27	3,20	3,26
3	Kualitas sarana dan prasarana pada Badan Usaha Pelabuhan lengkap dan rapi	3,40	3,28	3,30	3,32
Rata-Rata		3,36	3,28	3,28	**3,30**
Nilai Interval Konversi (NIK)		**84**	**82**	**82**	**82,5**
Mutu Pelayanan (X)		B	B	B	**B**

Sumber: Data primer diolah, 2022

Untuk pelabuhan domestik Telaga Punggur mendapatkan nilai interval rata-rata sebesar 3,28, atau nilai interval konversi rata rata sebesar 82 sama dengan kantor pelabuhan Barang Batu Ampar. Untuk semua unit layanan Pelabuhan Domestik Telaga Punggur, dan Pelabuhan Domestik Sekupang serta Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar memperoleh nilai rata-rata baik, untuk mutu pelayanan.

Untuk variabel sarana dan prasarana di Pelabuhan penumpang domestik Telaga punggur mendapatkan kesan yang positif dan baik dari masyarakat. Hal ini dikarenakan untuk fasilitas dan sarana yang ada sangat baik terutama pada gedung baru dan fasilitas pendukung lainnya. Namun demikian variabel ini tidak mendapatkan nilai sangat baik karena responden beranggapan bahwa gedung tersebut masih perlu dilengkapi atau diberikan peralatan yang sesuai dengan kondisi gedung, berikut beberapa hal yang perlu di perhatikan untuk meningkatkan sarana dan prasarana:

a. Untuk pelabuahan Domestik Telaga Punggur ada beberapa feedback dari responden

(Toilet ada yang tidak dapat digunakan dan rusak, kondisi ruangan tempat pembelian tiket Kapal Panas padahal disana sudah disertakan dengan AC tetapi sushu ruangan tetap terasa panas, lain halnya dengan pelabuhan domestic sekupang untuk ruang tunggu dan tempat pembelian tiket suhu udara cukup sejuk.

b. Pengaturan dan Perluasan lahan parkir (pelabuhan domestic Telaga Punggur, pelabuhan domestik Sekupang). Perbaikan lahan parkir perlu dilakukan pada pelabuhan domestik mengingat banyak nya masyarakat yang bepergian dengan menitipkan mobil di pelabuhan terutama di pelabuhan punggur dimana untuk perjalanan dinas ke Tanjung Pinang responden sering meninggalkan kendaraan di pelabuhan dan tentunya ini membutuhkan area parkir serta pengaturan yang baik. Sehingga dapat mengakomodasi penumpang lainnya belum lagi ditambah dengan antrian taxi yang beroperasi di pelabuhan tersebut.
c. Pengelola pelabuhan penumpang domestik hendaknya mempertahankan 54 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).
d. Fasilitas mesin ATM diharapkan diperbaiki dan ditambah untuk memudahkan akses keuangan bagi masyarakat bagi pengguna pelabuhan domestic diharapkan mesin ATM diletakkan dekat dengan counter penjualan tiket.

4.2.4 BANDARA INTERNASIONAL BATAM HANG NADIM

Pada Lokus Bandara Internasional Batam Hang Nadim total responden yang terlibat sebanyak 357 responden, dengan rincian sebagai berikut: 1). 308 responden atau 86.27% adalah penumpang; 2). 42 responden atau 11.76% adalah karyawan unit usaha (tenant) yang menyewa di bandara; dan 3). 7 responden atau 1.96% adalah karyawan perusahaan Cargo yang menyewa di Bandara. Kecilnya responden dari cargo juga dipengaruhi oleh jumlah client cargo yang tinggal 1 pada saat hari survei

4.2.4.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden

Mayoritas responden yakni sebanyak 220 responden atau 61.62% adalah Laki-Laki dan 137 responden atau 38.38% adalah Perempuan dapat dilihat pada Table 4.50. Secara umum

persebaran responden laki-laki adalah 205 Penumpang, 9 Tenant dan 6 Cargo, sedangkan persebaran responden perempuan adalah 103 Penumpang, 33 Tenant dan 1 Cargo. Dominasi Perempuan pada kelompok tenant dan dominasi Laki-Laki pada kelompok cargo menunjukkan demografi gender pada pekeerjaan dimana pekerjaan yang sifatnya kantoran dan niaga didominasi Perempuan sedang pekerjaan lapangan dan fisik didominasi oleh perempuan. Tabel 4.50 menunjukkan distribusi jenis kelami responden,

Tabel 4.50 Distribusi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Penumpang	Tenant	Cargo	Total	%
Laki –Laki	205	9	6	220	61.62%
Perempuan	103	33	1	137	38.38%
Total	308	42	7	357	100.00%

Sumber: Data primer diolah, 2022

4.2.4.2 Distribusi Usia Responden

Data responden dari segi usia dikelompokkan menjadi 4 kelompok usia yakni 18-30, 31-40, 41-50 dan diatas 50 tahun, Tabel 4.51 menggambarkan hasil survei. Lebih dari separuh termasuk kelompok pertama yakni sebanyak 198 responden atau 55.46%, selanjutkan pada usia 31-40 pada 75 responden atau 21.01% dan 51 responden pada usia 41-50 atau 14.29%. Sedang untuk usia 50 tahun keatas hanya terdapat 33 responden atau 9.24% saja.

Tabel 4.51 Distribusi Usia Responden

Jenis Kelamin	Penumpang	Tenant	Cargo	Total	%
18-30	166	29	3	198	55.46%
31-40	65	7	3	75	21.01%
41-50	47	3	1	51	14.29%
>50	30	3	0	33	9.24%
Total	**308**	**42**	**7**	**357**	**100.00%**

Sumber: Data primer diolah, 2022

Persebaran umur ini menunjukkan responden adalah berasal dari kalangan muda dan millennials yang memiliki kebutuhan akan teknologi dan memiliki gaya hidup yang berfokus pada akses pada internet (Sazali & Rozi, 2020)

4.2.4.3 Distribusi Pendidikan Terakhir Responden

Data responden juga dipetakan demografinya menurut Pendidikan terakhir. Mayoritas melaporkan Pendidikan terakhir pada SMA yakni sebanyak 161 responden atau 45.10% disusul oleh lulusan Sarjana atau S1 yakni sebanyak 114 Responden atau 31.93%. dari 2 kelompok ini saja dapat disimpulkan bahwa responden adalah kelompok masyarakat terdidik yang mana sesuai dengan simpulan yang didapat dari distribusi umur pada

responden.

Tabel 4.52 Distribusi Usia Responden

Pendidikan	Penumpang	Tenant	Cargo	Total	%
Tidak Ada	9	0	0	2.52%	55.46%
SD	11	0	1	3.36%	21.01%
SMP	11	4	0	4.20%	14.29%
SMA	118	38	5	45.10%	
Diploma	22	0	0	6.16%	9.24%
S1	113	0	1	31.93%	
S2	23	0	0	6.44%	
S3	1	0	0	0.28%	
Total	308	42	7	100.00%	100.00%

Sumber: Data primer diolah, 2022

4.2.4.4 Distribusi Jenis Maskapai (Khusus penumpang)

Untuk data khusus penumpang ada 1 data deskriptif lagi yang ditanyakan yaitu maskapai penerbangannya yang diisi yang mana diketahui dari nomor penerbangan yang diisi dari setiap penumpang. Distribusi maskapai mayoritas diisi dengan Citilink dengan 58 Responden atau 18.83%, Wings Air dengan 82 Responden atau 26.62% dan Lion Air dengan 96 Responden atau 31.17%. Tabel 4.53 menunjukkan distribusi maskapai dari responden penumpang.

Tabel 4.53 Distribusi Jenis Maskapai (Khusus Penumpang)

Maskapai	Jumlah	%
Lion Air	96	31.17%
Wings Air	82	26.62%
Citilink	58	18.83%
Superjet	40	12.99%
Nam Air	19	6.17%
Batik Air	13	4.22%
Total	308	100.00%

Sumber: Data primer diolah, 2022

4.2.4.5 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

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 ditunjukkan pada Tabel 3.1.

4.2.4.5.1 Unsur Persyaratan

Pada Tabel 4.54 dapat dilihat hasil dari perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat pada unsur Persyaratan. Sesuai dengan sifat layanan pada Bandara Internasional Batam - Hang Nadim, setiap variabel dipecah menjadi 2 bagian besar, yakni persyaratan pada Bandara dan

persyaratan pada institusi lain yang ada pada Bandara. Persyaratan pada bandara adalah prosedur untuk masuk ke ruang tunggu dari pintu gerbang keberangkatan sampai keruang tunggu, sedangkan Institusi lainnya dalam hal ini adalah syarat yang diminta oleh maskapai untuk terbang, persyaratan petugas klinik terkait pemeriksaan Covid-19, dan persyaratan izin bea cukai dan/atau imigrasi. Secara umum, nilai rata-rata untuk bandara dan institusi lain mencapai 3.37 atau kategori puas dengan tidak ada perbedaan yang signifikan antara Bandara dengan Institusi Lainnya yang hanya berbeda 0.02 point.

Tabel 4.54 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Persyaratan

No	Pertanyaan	Bandara			Institusi Lain			Total
		Penumpang	Tenant	Cargo	Penumpang	Tenant	Cargo	
1	Saya merasa puas dengan relevansi persyaratan yang diminta ketika mengurus perizinan untuk mendapatkan pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam	3.20	3.40	3.43	3.21	3.43	3.43	3.35
2	Saya merasa puas dengan kemudahan syarat yang diminta oleh petugas	3.28	3.38	3.57	3.23	3.43	3.43	3.39
3	Saya puas dengan persyaratan yang diminta ketika menggunakan layanan di Bandara Hang Nadim Batam	3.25	3.33	3.43	3.26	3.44	3.57	3.38
Rata-Rata		3.24	3.37	3.48	3.23	3.44	3.48	**3.37**
		3.36			**3.38**			

Sumber: Data primer diolah, 2022

Hampir semua responden ketika ditanyakan mengenai masukan mengenai unsur ini mengaku sudah puas dan tidak memberikan masukan apa-apa, hampir semua penumpang sudah sadar mengenai barang yang boleh dibawa kedalam kabin dan tidak lagi mempermasalahkan apabila terdapat gunting atau alat mengandung logam yang disita pada saat x-ray. Beberapa penumpang yang sering berpergian secara internasional menyebutkan ada persyaratan yang lebih ketat dan tidak masuk akal seperti ukuran ziplock bag yang terlampau kecil dan terkait perhiasan

4.2.4.5.2 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pada Tabel 4.55 dapat dilihat hasil dari perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur. Unsur ini juga dipecah 2 yakni pada Bandara dan

pada institusi lain yang ada pada Bandara. Pada Bandara terkait SOP pelayanan, urutan pelayanan dan efisiensi prosedur Institusi lainnya dalam hal ini adalah SOP terkait penerbangan dengan kepatuhan pada protokol kesehatan, pemeriksanaan Covid-19, perizinan bea cukai dan/atau imigrasi, layanan sesuai antrian dan efisiensi.

Tabel 4.55 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No	Pertanyaan	Bandara			Institusi Lain			Total
		Penumpang	Tenant	Cargo	Penumpang	Tenant	Cargo	
1	Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mengetahui SOP Pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam. (Informasi SOP dapat berasal dari: Aplikasi, Website, Call center, Pusat informasi di Bandara maupun media lainnya)	3.24	3.40	3.43	3.23	3.36	3.14	3.23
2	Saya merasa puas ketika mengurus pelayanan/perizinan, saya langsung dilayani sesuai urutan/antrian.	3.27	3.45	3.19	3.23	3.40	3.29	3.30
3	Saya merasa puas dengan efesiensi prosedur pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.	3.22	3.40	3.43	3.23	3.38	3.29	3.32
Rata-Rata		3.24	3.42	3.19	3.23	3.38	3.24	**3.28**
		3.36			**3.38**			

Sumber: Data primer diolah, 2022

Secara umum, nilai rata-rata untuk bandara dan institusi lain mencapai 3.28 atau kategori puas dengan tidak ada perbedaan yang signifikan antara Bandara dengan Institusi Lainnya tidak memiliki perbedaan. Pada masukan responden memberikan apresiasi berupa sistem X-ray yang sudah semakin cepat dan efisien sehingga tidak mengganggu lancarnya perpindahan lokasi di bandara namun juga memberi masukan terkait lambatnya proses check-in terutama yang memiliki bagasi yang besar. Kurangnya fasilitas self-check untuk penumpang tanpa bagasi menjadi perhatian menjadi sebab lambatnya mekanisme pelayanan di Bandara. Dua masukan yang berbeda polaritas tersebut membuat penurunan pada Indeks Kepuasan Masyarakat pada unsur ini dimana seharusnya bisa mendapat nilai yang maksimal.

4.2.4.5.3 Unsur Waktu Penyelesaian

Hasil survei kepuasan masyarakat di RS BP menurut unsur ketiga yaitu Waktu Penyelesaian ditampilkan pada Tabel 4.56 di bawah ini.

Tabel 4.56 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Waktu Penyelesaian

No	Pertanyaan	Bandara			Institusi Lain			Total
		Penumpang	Tenant	Cargo	Penumpang	Tenant	Cargo	
1	Saya merasa puas dengan jam pelayanan petugas, sudah jelas (jam kerja) disetiap instansi yang ada di Bandara Hang Nadim Batam	3.27	3.31	3.00	3.27	3.33	3.14	3.22
2	Saya merasa puas dengan kecepatan proses pelayanan yang diberikan (sesuai janji)	3.24	3.38	3.00	3.24	3.38	3.43	3.25
3	Saya merasa puas dengan petugas terkait dalam Bandara Hang Nadim Batam bekerja cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.	3.25	3.36	3.29	3.26	3.31	3.29	3.32
Rata-Rata		3.25	3.35	3.10	3.26	3.34	3.29	**3.27**
		3.23			3.38			

Sumber: Data primer diolah, 2022

4.2.4.5.4 Unsur Biaya/Tarif

Tabel 4.57 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Biaya/Tarif

No	Pertanyaan	Institusi Lain			Total
		Penumpang	Tenant	Cargo	
1	Saya merasa puas dengan besaran biaya yang dikenakan untuk layanan perizinan	3.18	3.31	3.43	3.31
2	Saya merasa puas dengan besaran biaya yang dikenakan untuk layanan perizinan	3.17	3.36	3.43	3.32
3	Saya merasa puas dengan kemudahan ketika melakukan pembayaran layanan yang saya gunakan	3.22	3.33	3.14	3.23
Rata-Rata		3.19	3.33	3.33	**3.28**
		3.28			

Sumber: Data primer diolah, 2022

Pada Tabel 4.57 dapat dilihat hasil dari perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

pada unsur Biaya/Tarif. Unsur ini hanya dinilai pada institusi lainnya karena pada bandara sudah tidak ada tarif yang dibebankan pada masyarakat pengguna layanan bandara. Pada institusi lain terdapat pada biaya tiket/bagasi, biaya layanan klinik dan biaya layanan beacukai dan imigrasi.

Penurunan signifikan terjadi pada sisi penumpang yang banyak mengeluhkan biaya tiket yang naik, terlihat dari perbedaan yang cukup signifikan pada nilai indeks kepuasan penumpang yang bebeda hampir 0.15-point dengan kelompok responden tenant dan cargo. Meskipun terdapat banyak keluhan terkait harga tiket yang meningkat pada masa pasca pandemi, banyak penumpang juga mengapresiasi bagasi 20 kg yang sudah fasilitasnya sudah bisa dinikmati lagi

4.2.4.5.5 Unsur Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan

Pada Tabel 4.58 dapat dilihat hasil dari perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat pada unsur Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan. Unsur ini kembali dipecah 2 yakni pada Bandara dan pada institusi lain yang ada pada Bandara.

Tabel 4.58 IKM Unsur Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan

No	Pertanyaan	Bandara			Institusi Lain			Total
		Penumpang	Tenant	Cargo	Penumpang	Tenant	Cargo	
1	Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mendapatkan informasi jenis-jenis pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam (melalui: Aplikasi, Website, Call center maupun Pusat informasi)	3.33	3.38	3.43	3.31	3.33	3.14	3.31
2	Saya merasa puas dengan kelengkapan produk dan jenis layanan di Bandara Hang Nadim Batam	3.33	3.48	3.43	3.25	3.38	3.43	3.38
3	Saya merasa puas dengan produk dan jenis layanan yang ada di Bandara Hang Nadim Batam, sudah mempermudah kegiatan di bandara.	3.30	3.36	3.29	3.26	3.31	3.29	3.31
Rata-Rata		3.32	3.41	3.38	3.26	3.34	3.29	**3.34**
		3.23			**3.38**			

Sumber: Data primer diolah, 2022

Pada Bandara adalah terkait kemudahan informasi jenis layanan, kelengkapan dan kepuasan akan layanan pada bandara. Institusi lainnya dalam hal ini adalah jenis maskapai, jenis layanan Kesehatan, bea cukai dan imigrasi serta transportasi umum. Secara umum, nilai rata-rata untuk bandara dan institusi lain mencapai 3.34 atau kategori puas namun tidak ada perbedaan yang signifikan antara Bandara dengan Institusi Lainnya yang hanya berbeda 0.07 point. Kali ini perbedaan terjadi pada kelompok tenant yang mana merasa informasi terkait produk dan layanan dari institusi lain dirasa kurang lengkap meskipun tidak ada masukan dari kelompok ini. Masukan yang paling sering disampaikan adalah terkait transportasi online di kalangan penumpang, hal ini membuat perbedaan hampir 0.05 point antara kepuasan kepada bandara dan institusi lainnya.

4.2.4.5.6 Unsur Kompetensi Pelaksana

Pada Tabel 4.59 dapat dilihat hasil dari perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat pada unsur Kompetensi Pelaksana. Unsur ini dipecah 2 yakni pada Bandara dan pada institusi lain yang ada pada Bandara. Pada Bandara adalah terkait kemampuan dan keahlian petugas ketika melayani secara profesional. Institusi lainnya dalam hal ini adalah keahlian petugas maskapai, Kesehatan,bea cukai dan imigrasi dalam melayani secara profession. Secara umum, nilai rata-rata untuk bandara dan institusi lain mencapai 3.35 atau kategori puas namun tidak ada perbedaan yang signifikan antara Bandara dengan Institusi Lainnya yang hanya berbeda 0.06 point. Ada apresiasi yang diberikan kepada petugas terutama keahlian dan pengalaman yang dimiliki oleh petugas dalam melayani di bandara dan institusi lainnya, yakni di pengawasan X-ray dan maskapai. Namun perbedaan terbesar pada unsur ini kembali di elemen kelompok cargo, terutama pada institusi lain yang berbeda hampir 0.2 point. Hal ini ditimbulkan karena karyawan kargo lebih banyak berhubungan dengan layanan bea cukai dan maskapai dengan lebih intens dibandingkan penumpang dan tenant yang memiliki perbedaan yang tidak signifikan dan bisa dikatakan sama.

Tabel 4.59 Indeks Kepuasan Layanan Unsur Kompetensi Pelaksana

No	Pertanyaan	Bandara			Institusi Lain			Total
		Penumpang	Tenant	Cargo	Penumpang	Tenant	Cargo	
1	Saya merasa puas dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki petugas ketika melayani.	3.35	3.36	3.29	3.26	3.36	3.14	3.29
2	Saya merasa puas dengan professionalitas petugas di Bandara Hang Nadim Batam dalam memberikan pelayanan	3.31	3.36	3.57	3.32	3.43	3.14	3.36
3	Saya merasa puas dengan professionalitas petugas di Bandara Hang Nadim Batam dalam memberikan pelayanan	3.34	3.45	3.43	3.35	3.40	3.43	3.40
Rata-Rata		3.33	3.39	3.43	3.31	3.34	3.24	**3.35**
		3.23			**3.38**			

Sumber: Data primer diolah, 2022

4.2.4.5.7 Unsur Perilaku Pelaksanaan

Pada Tabel 4.59 dapat dilihat hasil dari perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat pada unsur perilaku pelaksanaan. Unsur ini dipecah 2 yakni pada Bandara dan pada institusi lain yang ada pada Bandara, namun secara umum menanyakan mengenai perilaku petugas. Secara umum, nilai rata-rata untuk bandara dan institusi lain mencapai 3.38 atau kategori puas namun tidak ada perbedaan yang signifikan antara Bandara dengan Institusi Lainnya yang hanya berbeda 0.06 point. Secara umum penumpang dan tenant setuju pada perilaku petugas sudah dinilai baik dan responden secara umum puas dengan perilaku petugas. Namun mungkin karena terkait dengan profesionalisme petugas pada unsur sebelumnya, responden pada kelompok cargo kembali memberikan pembeda yang cukup signifikan pada hampir 0.2

Tabel 4.59 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Perilaku Pelaksanaan

No	Pertanyaan	Bandara			Institusi Lain			Total
		Penumpang	Tenant	Cargo	Penumpang	Tenant	Cargo	
1	Saya merasa puas dengan perilaku petugas dalam melayani.	3.26	3.40	3.71	3.27	3.43	3.43	3.42
2	Saya merasa puas dengan perhatian petugas saat memberikan pelayanan.	3.28	3.40	3.43	3.28	3.36	3.29	3.34
3	Saya merasa puas dengan sopan santun petugas saat memberikan pelayanan	3.28	3.36	3.57	3.31	3.38	3.43	3.39
Rata-Rata		3.27	3.39	3.57	3.29	3.39	3.38	**3.38**
		3.41			**3.35**			

Sumber: Data primer diolah, 2022

4.2.4.5.8 Unsur Sarana dan Prasarana

Pada Tabel 4.60 dapat dilihat hasil dari perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat pada unsur Sarana dan Prasarana yang kali ini hanya dinilai dari sisi Bandara. Secara umum nilai IKM pada unsur ini meskipun masih dalam kategori puas, memiliki nilai yang paling rendah dibanding unsur lainnya. Masukan dari penumpang juga cukup banyak dan variatif pada unsur ini. Masukan yang sering dimunculkan adalah terkait fasilitas toilet, wifi, dan charging station. Terkait fasilitas toilet banyak yang mengeluhkan kondisinya yang kadang ada bau tidak sedap dan kurangnya tissue 27 atau kertas toilet, terutama dikalangan penumpang Perempuan. Sedangkan, penumpang dengan usia 18-30 lebih banyak megeluhkan fasilitas terkait gadget, yakni koneksi internet dan charging station. Secara umum, ketersediaan charging station sangat diapresiasi karena penambahan fasilitas ini adalah sesuatu yang dianggap harusnya standar minimal menurut sebagian penumpang. Namun karena ada beberapa charging station yang tidak bekerja dan harapan akan adanya charging socket pada kursi agar bisa digunakan untuk Laptop untuk bekerja maupun bermain. Namun, secara umum, responden menyampaikan harapan bahwa adanya peningkatan pada sarana dan prasarana di Bandara dengan adanya pemindahan manajemen ke PT BIB, terutama dengan terlibatnya Incheon International Airport Corporation (IIAC) yang sudah terbukti dalam manajemen Bandara internasional Incheon yang memiliki reputasi yang baik di tingkat Internasional

Tabel 4.64 IKM Unsur Sarana dan Prasarana

No	Pertanyaan	Bandara			Total
		Penumpang	Tenant	Cargo	
1	Saya merasa puas dengan nyamanan sarana dan prasarana yang ada di Bandara Hang Nadim Batam.	3.11	3.21	3.00	3.11
2	Saya merasa puas dengan professionalitas pihak manajemen Bandara Hang Nadim Batam saat mengelola sarana dan prasarana yang ada.	3.20	3.33	3.29	3.27
3	Saya merasa puas dengan professionalitas pihak manajemen Bandara Hang Nadim Batam saat mengelola sarana dan prasarana yang ada.	3.25	3.36	3.14	3.25
Rata-Rata		3.19	3.30	3.14	**3.21**
		3.21			

Sumber: Data primer diolah, 2022

4.2.4.5.9 Unsur Penanganan, Saran dan Masukan

Tabel 4.61 IKM Unsur Penanganan, Saran dan Masukan

No	Pertanyaan	Bandara			Institusi Lain			Total
		Penumpang	Tenant	Cargo	Penumpang	Tenant	Cargo	
1	Saya merasa puas ketika ada pengaduan (masalah, saran dan masukan), saya tahu kemana untuk melaporkannya.	3.25	3.38	3.14	3.26	3.36	3.00	3.23
2	Saya merasa puas atas kecepatan respon petugas ketika ada pengaduan dari masyarakat.	3.31	3.38	3.14	3.23	3.26	3.00	3.22
3	Saya merasa puas dengan solusi petugas yang cepat dan tepat atas pengaduan yang saya sampaikan.	3.27	3.43	3.14	3.29	3.38	3.29	3.30
Rata-Rata		3.27	3.40	3.14	3.26	3.33	3.10	**3.25**
		3.27			**3.23**			

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 4.61 menunjukkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada unsur Penanganan, Saran dan Masukan yang juga terbagi menjadi 2 tapi pada dasarnya adalah terkait

ketersediaan mekanisme dan prosedur pengaduan, kecepatan petugas dan merespon adanya aduan dan solusi yang disampaikan oleh petugas terkait aduan. Secara umum, nilai rata-rata untuk bandara dan institusi lain mencapai 3.25 atau kategori puas namun 28 tidak ada perbedaan yang signifikan antara Bandara dengan Institusi Lainnya yang hanya berbeda 0.04 poin dengan tidak ada perbedaan yang signifikan baik antara kelompok. Masukan yang muncul pada unsur ini adalah terkait delay pada pesawat yang ada penumpang yang berharap diberi tahu sebelum sampai ke ruang tunggu apabila delaynya cukup lama.

4.2.5 DIREKTORAT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BP Batam

Pada Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam total responden yang terlibat sebanyak 353 responden. 100% pelaksanaan pengambilan sampel dilakukan secara offline. Berikut ini akan dijelaskan demografi dari responden yang terlibat sebagai berikut:

4.2.5.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan survei yang dilakukan, ditunjukkan pada Tabel 4.62 dapat disimpulkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan adalah yang terbanyak yaitu sebanyak 185 responden atau 52.4% dan sisanya adalah laki-laki sebanyak 168 responden atau 47,6%, hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya sosialisasi yang baik dan juga informasi yang beredar mampu meningkatkan peran wanita dalam kesempatannya mendapatkan layanan yang sama dan tidak mendapatkan diskriminatif gender.

Tabel 4.62 Tabel Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-Laki	168	47.6%
Perempuan	185	52.4%
Total	353	100.00%

Sumber: Data primer diolah, 2022

4.2.5.2 Rentang Usia Responden

Berdasarkan survei yang dilakukan, Tabel 4.63 menunjukkan hasil survei sehingga dapat disimpulkan bahwa usia responden yang terbanyak adalah berusia 36-45 tahun, yaitu sebanyak 118 responden atau 33,4% disusul dengan usia 26-35 tahun, yaitu sebanyak 109 responden atau 30,9%, usia 46 -55 sebanyak 68 responden atau 19,3% dan yang paling sedikit adalah responden berusia >55 tahun, yaitu sebanyak 20 responden atau 5,7%. Data menunjukkan bahwa responden pengguna jasa PTSP mayoritas berasal dari kalangan usia dewasa dan temuan di lapangan bahwa mayoritasnya adalah berasal dari kalangan

pengusaha dan professional. Usia muda di penelitian tahun 2022 ini hanya sebesar 38 responden atau sebesar 10,8%.

Tabel 4.63 Rentang Usia Responden

Rentang Usia	Frekuensi	Presentase
18-25	38	10.8%
26-35	109	30.9%
36-45	118	33.4%
46-55	68	19.3%
>55	20	5.7%
Total	**353**	**100.00%**

Sumber: Data primer diolah, 2022

4.2.5.3 Pendidikan Terakhir Responden

Berdasarkan survei yang dilakukan ditunjukkan pada Tabel 4.63, dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden yang terbanyak adalah SMA/SMK, yaitu sebanyak 191 responden atau 54,1% disusul dengan Sarjana (S1), yaitu sebanyak 131 orang atau 37,1% dan pendidikan responden yang paling sedikit adalah Magister/Doktoral yaitu sebanyak 7 responden atau 2,0%.

Tabel 4.63 Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan	Frekuensi	Presentase
SD	6	1.7%
SMP	18	5.1%
SMA/SMK	191	54.1%
Sarjana	131	37.1%
Magister/Doktoral	7	2.0%
Total	353	100.00%

Sumber: Data primer diolah, 2022

4.2.5.4 Jenis Pekerjaan Responden

Berdasarkan hasil survei maka dapat disimpulkan bahwa jenis pekerjaan responden yang terbanyak adalah karyawan swasta dan wirawasta, yaitu masing-masing sebanyak 72 responden atau 20,4% untuk karyawan swasta, kemudian disusul dengan wiraswasta sebanyak 73 responden atau 20,7%, jika ditotalkan maka sudah sebesar 41,1%, data tersebut diatas disajikan pada Tabel 4.64. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga juga menjadi porsi yang cukup mewakili dari penelitian ini, yaitu sebanyak 43 responden atau 12,2%, dikarenakan dari data jenis kelamin responden sebelumnya yang didominasi wanita yang terdiri dari berbagai profesi. Selanjutnya untuk profesi guru yang terdiri dari guru swasta / negeri yaitu dengan total 34 atau 9,9%. Responden yang bergerak di bidang professional terdiri dari akuntan, pengacara, dosen, mahasiswa, kepala sekolah, perawat, pedagang, developer,

investor, leader, montir, berbagai bidang staff, admin, supir, satpam, cleaning service yang jika ditotalkan sebanyak 104 responden atau sebesar 28,5%. Responden terkahir adalah dari kalangan ASN/PNS dengan berbagai dinas/institusi seperti honorer, Ditpam, Satpol PP, TNI, BPHTB, Bapenda yand dapat dilihat pada Tabel 4.64 berikut.

Tabel 4.64 Jenis Pekerjaan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Presentase
Admin	3	0,8
Akuntan	4	1,1
ASN	16	4,5
Cleaning Service	14	4,0
Depelover	5	1,4
Ditpam	1	0,3
Dosen	2	0,6
Guru	30	8,5
Guru PNS	4	1,1
Honorer PEMKO	2	0,6
Ibu Rumah Tangga	43	12,2
Investor saham	1	0,3
Karyawan swasta	72	20,4
Kepala Sekolah	1	0,3
Lawyer	1	0,3
Leader Perusahaan	2	0,6
Mahasiswa	6	1,7
Montir	3	0,8
Notaris	2	1,1
Pedagang	12	3,4
Pelayanan BPHTB	1	0.3
Pensiunan	3	0,8
Perawat	1	0,3
SATPOL PP	1	0,3
Security	3	0,8
Staff	20	5,7
Staff Keauangan	1	0,3
Staff Legal	3	0,8
Staff Notaris	7	2,0
Staff Operasional	2	0,6
Staff Outsourcing	1	0,3
Staff Perkimtan	1	0,3
Staff purchase	1	0,3
Supir	3	0,8
Tendik	3	0,8
THI Bapenda	1	0,3
TNI	2	0,6
Wiraswasta	73	20,7
Total	353	100,0

Sumber: Data primer diolah, 2022

4.2.5.5 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. Unsur SKM sesuai (PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 2017) meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi 18 jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganaan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana.Indeks kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka, angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat), seperti yang dijelaskan pada Tabel 3.1.

Jenis layanan/perizinan yang responden ajukan di direktorat PTSP ditunjukkan pada Tabel 4.65 tersebut dapat dilihat bahwa layanan yang paling banyak digunakan atau menjadi prioritas kunjungan dari masyarakat adalah layanan fasilitas dan lingkungan, yaitu sebanyak 142 responden atau sebesar 40,2%, selanjutnya layanan lain yang digunakan oleh masyarakat yang disurvei dapat dilihat pada tabel berikut. Hal ini tentunya dapat menjadi perhatian oleh penyelenggara publik khususnya dalam konsistensi pelayanan masyarakat dan juga untuk peningkatan investasi di kota Batam.

Tabel 4.65 Jenis Layanan/Perizinan

Jenis Layanan/Perizinan	Frekuensi	Presentase
Fasilitas dan lingkungan	142	40,2%
Infrastruktur kawasan	23	6,5%
Lalu lintas barang dan Penanaman Modal	62	17,6%
Pelabuhan	48	13,6%
Pengelolaan Lahan	61	17,3%
Pusat perencanaan Program Strategis	17	4,8%
Total	**353**	**100.00%**

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan survei yang dilakukan ditunjukkan pada Tabel 4.66, dapat disimpulkan bahwa informasi prosedur dan persyaratan diperoleh dari responden yang terbanyak adalah petugas pelayanan, yaitu masing-masing sebanyak 142 responden atau 40,2%, kemudian disusul dengan kerabat/teman sebanyak 78 responden atau 22.1%. Media sosial dalam penelitian tahun ini juga menunjukkan sebagai media yang banyak digunakan oleh masyarakat dalam memperoleh informasi prosedur dan persyaratan yaitu sebesar 22,4%.

Tabel 4.66 Informasi prosedur dan persyaratan

	Frekuensi	Presentase
Petugas Pelayanan	142	40,2%
Kerabat / Teman	78	22,1%
Media Massa	30	8,5%
Media Sosial	79	22,4%
Website	21	5,9%
Lainnya	3	0,8%
Total	**353**	**100.00%**

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan survei yang dilakukan yang ditunjukkan pada Tabel 4.72, dapat disimpulkan bahwa media yang digunakan responden yang terbanyak adalah melalui petugas pelayanan (offline), yaitu masing-masing sebanyak 281 responden atau 79,6%, dan melalui online sebanyak 72 responden atau 20,4%. Data ini menunjukkan bahwa responden cenderung memperoleh informasi secara offline atau melalui petugas pelayanan, namun informasi yang diperoleh memalui media online juga semakin meningkat. Seiring dengan perkembangan dan pemanfaatan teknologi, diharapkan kedepannya masyarakat dapat memperoleh informasi dengan cepat khususnya melalui media sosial yang resmi.

Tabel 4.67 Media online dan offline

	Frekuensi	Presentase
Petugas Pelayanan	281	79,6%
Online	72	20,4%
Total	**353**	**100.00%**

Sumber: Data primer diolah, 2022

4.2.5.5.1 Unsur Pelayanan Persyaratan

Tabel 4.68 Unsur Pelayanan Persyaratan

A	Persyaratan	Nilai Interval SKM	Nilai SKM Konversi	Kinerja Unit Pelayanan
1	**Bagaimana pendapat anda tentang kesesuian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?**			
a	Kesesuaian dalam layanan informasi (persyaratan, prosedur, produk perizinan, biaya)	3,13	78,25	Baik
b	Kesesuaian dalam pembayaran	3,14	78,5	Baik
	Rata-Rata Keseluruhan	3,13	78,37	Baik

Sumber: Data Primer (2022)

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan, ditunjukkan pada Tabel 4.68 diatas dapat

disimpulkan bahwa unsur pelayanan persyaratan mempunyai nilai interval SKM sebesar 3.13 dengan nilai SKM konversi sebesar 78,37 yang berarti masuk dalam kategori Baik.

4.2.5.5.2 Unsur Pelayanan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tabel 4.69 Unsur Pelayanan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

B	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Nilai Interval SKM	Nilai SKM Konversi	Kinerja Unit Pelayanan
2	**Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan?**			
a	Kemudahan dalam mendapatkan informasi	3,14	78,5	Baik
b	Kemudahan dalam pengajuan/permohonan/perizinan	3,13	78,25	Baik
c	Kemudahan dalam mendapatkan layanan helpdesk	3,13	78,25	Baik
	Rata-Rata Keseluruhan	3,13	78,37	Baik

Sumber: Data Primer (2022)

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan dan disajikan pada Tabel 4.69 dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan sistem, mekanisme, dan prosedur mempunyai nilai interval SKM sebesar 3,13 dengan nilai SKM konversi sebesar 78,25 yang berarti masuk dalam kategori Baik.

4.2.5.5.3 Unsur Pelayanan Waktu Penyelesaian

Tabel 4.70 Unsur Pelayanan Waktu Penyelesaian

C	Waktu Penyelesaian Perizinan	Nilai Interval SKM	Nilai SKM Konversi	Kinerja Unit Pelayanan
3	**Bagaimana pemahaman saudara tentang ketepatan waktu penyelesaian perizinan?**			
a	Kesesuaian persyaratan Ketepatan waktu dalam	3,11	77,75	Baik
b	penyelesaian perizinan/permohon	3,06	76,5	Baik
Rata-Rata Keseluruhan		3,085	77,12	Baik

Sumber: Data Primer (2022)

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan waktu penyelesaian mempunyai nilai interval SKM sebesar 3,085 dengan nilai SKM konversi sebesar 77,12 yang berarti masuk dalam kategori Baik.

4.2.5.5.4 Unsur Pelayanan Biaya/Tarif

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan biaya/tarif mempunyai nilai interval SKM sebesar 3,11 dengan nilai SKM konversi sebesar 77,75 yang berarti masuk dalam kategori Baik. Hasil survei dapat dilihat pada Tabel 4.71 berikut.

Tabel 4.71 Unsur pelayanan Biaya/Tarif

D	Biaya / Tarif	Nilai Interval SKM	Nilai SKM Konversi	Kinerja Unit Pelayanan
4	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif layanan yang dibebankan?**			
a	Apakah biaya sudah tercantum dalam prosedur dan persyaratan pelayanan	3,10	77,5	Baik
b	Apakah biaya yang dibayarkan besarnya sesuai dengan prosedur dan persyaratan pelayanan	3,12	78	Baik
Rata-Rata Keseluruhan		3,11	77,75	Baik

Sumber: Data Primer (2022)

4.2.5.5.5 Unsur Pelayanan Produk, Spesifikasi, dan Jenis Layanan

Tabel 4.72 Unsur pelayanan produk, spesifikasi, dan jenis layanan

E	Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan	Nilai Interval SKM	Nilai SKM Konversi	Kinerja Unit Pelayanan
4	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?**			
a	Pelayanan helpdesk	3,10	77,5	Baik
b	Pelayanan pengaduan	3,06	76,5	Baik
c	Pelayanan informasi	3,10	77,5	Baik
Rata-Rata Keseluruhan		3,086	77,15	Baik

Sumber: Data Primer (2022)

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan dan ditampilkan pada Tabel 4.72 dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan produk, spesifikasi, dan jenis layanan mempunyai nilai interval SKM sebesar 3,086 dengan nilai SKM konversi sebesar 77,15 yang berarti masuk dalam kategori Baik.

4.2.5.5.6 Unsur Pelayanan Kompetensi Pelaksana

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan kompetensi pelaksana mempunyai nilai interval SKM sebesar 3,135 dengan nilai SKM konversi sebesar 78,38 yang berarti masuk dalam kategori Baik. Detail data hasil survei dapat dilihat pada Tabel 4.73 berikut.

Tabel 4.73 Unsur Pelayanan Kompetensi Pelaksana

F	Kompetensi Pelaksana	Nilai Interval SKM	Nilai SKM Konversi	Kinerja Unit Pelayanan
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberi Pelayanan?	**3,18**	**79,5**	Baik
7	Bagaimana pendapat anda mengenai hal berikut: a. Kedisipinan petugas diloket pelayanan	3,09	77,25	Baik
	b. Kemampuan petugas dalam memberikan layanan informasi perijinan	3,14	78,5	Baik
	c. Kemampuan petugas dalam menangani kendala diloket pelayanan	3,13	78,25	Baik
Rata-Rata Keseluruhan		**3,086**	**78,38**	**Baik**

Sumber: Data Primer (2022)

4.2.5.5.7 Unsur Pelayanan Perilaku Pelaksana

Tabel 4.74 Unsur pelayanan perilaku pelaksana

G	Perilaku Pelaksana	Nilai Interval SKM	Nilai SKM Konversi	Kinerja Unit Pelayanan
8	**Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dan penampilan petugas dalam pelayanan?**			
9	a. 3S (Salam, Senyum, Sapa)	3,14	78,5	Baik
	b. Kerapian dan penampilan petugas	3,18	79,5	Baik
	c. Pelayanan Diskriminatif	3,82	95,5	Sangat Baik
Rata-Rata Keseluruhan		**3,086**	**84,5**	**Baik**

Sumber: Data Primer (2022)

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan dan disajikan pada Tabel 4.74 dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan kompetensi pelaksana mempunyai nilai interval SKM sebesar 3,38 dengan nilai SKM konversi sebesar 84,5 yang berarti masuk dalam kategori Baik.

4.2.5.5.8 Unsur Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan pengaduan, saran, dan masukan mempunyai nilai interval SKM sebesar 3,01 dengan nilai SKM konversi sebesar 75,25 yang berarti masuk dalam kategori Kurang Baik. Data hasil survei dan nilai Indek kepuasan masyarakat dapat dilihat pada Tabel 4.75 berikut.

Tabel 4.75 Unsur pelayanan pengaduan, saran, dan masukan

H	Penanganan Pengaduan dan Masukan	Nilai Interval SKM	Nilai SKM Konversi	Kinerja Unit Pelayanan
10	**Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan**			
	a. Kemudahan pengaduan pengguna layanan	3,03	78,5	Kurang Baik
	b. Kecepatan penanganan pengaduan pengguna layanan	2,99	74,75	Kurang Baik
Rata-Rata Keseluruhan		3,01	75,25	Kurang Baik

Sumber: Data Primer (2022)

4.2.5.5.9 Unsur Pelayanan Sarana dan Prasarana

Tabel 4.76 Unsur Pelayanan Sarana dan Prasarana

H	Sarana dan Prasarana	Nilai Interval SKM	Nilai SKM Konversi	Kinerja Unit Pelayanan
10	**Bagaimana pendapat Saudara tentang :**			
	a. Mesin antrian	3,07	76,75	Baik
	b. Loket	3,11	77,75	Baik
	c.Komputer	3,10	77,5	Baik
	d. Printer	3,10	77,5	Baik
	e. Kebersihan Toilet	2,98	74,5	Tidak Baik
	f. Fasilitas disabilitas	3,05	76,25	Tidak Baik
	g. Mushola	3,09	77,25	Baik
	h. Ruang Laktasi	3,05	76,25	Tidak Baik
	i. Ruang Baca	3,04	76	Tidak Baik
	j. Ruang bermain anak	3,03	75,75	Tidak Baik
	k. Akses keluar masuk	3,08	77	Baik
	l. Lahan Parkir	3,12	78	Baik
	m. Kantin /Café	3,02	75,5	Tidak Baik
	n. *ATM Centre*	2,99	74,75	Tidak Baik
	o. Taman p. AC/Pendingin Ruangan	3,05 3,11	76,25 77,75	Tidak Baik Baik
	q. Papan informasi/penunjuk	3,07	76,5	Baik
	r. Safety/Emergency	3,06	76,5	Tidak Baik
Rata-Rata Keseluruhan		3,06	76,5	Kurang Baik

Sumber: Data Primer (2022)

Untuk sarana dan prasarana dapat dibagi menjadi dua yaitu sarana dan prasarana yang disediakan oleh PTSP BP Batam dan Mal Pelayanan Publik (MPP). Tidak Baik, 1, 0% Kurang baik, 11, 3% Baik, 307, 87% Sangat baik, 34, 10% Safety/Emergency 39 Dari hasil survei yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan sarana dan prasarana oleh PTSP BP Batam mempunyai nilai interval SKM sebesar 3,06 dengan nilai SKM konversi sebesar 76,5 yang berarti masuk dalam kategori Kurang Baik.

4.2.6 UNIT USAHA HUNIAN, GEDUNG, AGRIBISNIS DAN TAMAN (RUSUN)

Pada Lokus Rusun, 4 rusun yang dikelola oleh BP Batam yang menjadi obyek SKM tahun 2022 yaitu: 1). Rusun Sekupang; 2). Rusun Kabil; 3). Rusun Muka Kuning; dan 4). Rusun Batu Ampar, sedangkan Rusun Tanjung Unjang tidak dilakukan survei SKM karena masih dalam tahap renovasi. Jumlah responden yang diambil sampelnya pada lokus Rusun ini sebanyak 350 responden, Tabel 4.77 menunjukkan jumlah kapasitas dari masing-masing rusun dan jumlah sampel yang diambil. Jika melihat jumlah populasi dari ke-4 rusun tersebut, maka jumlah sampel yang diambil sudah dapat mewakili populasi yang ada.

Tabel 4.77 Distribusi Responden di masing-masing Rusun

NO.	Lokasi Rusun	Tanggal	Jumlah Responden	Jumlah Penghuni
1.	Rusun Sekupang	24-25 September 2022	60	265
2.	Rusun Kabil	17-18 September 2022	140	472
3.	Rusun Muka Kuning	17-18 September 2022	78	325
4.	Rusun Batu Ampar	24-25 September 2022	66	289

Sumber: data primer diolah (2022)

Dari data diatas dapat dilihat bahwa penyebaran kuesioner dilaksanakan selama 4 hari dari tanggal 16-25 September 2022, dimana proses survei dilaksanakan pada hari sabtu dan minggu dikarenakan para penghuni berada di tempat pada hari itu. Dari hasil penyebaran pada tahun ini, ada 1 lokus yakni Rusun Kabil melakukan perbedaan dan memberikan kemudahan bagi tim survei, yakni memberikan list kamar dan blok yang ramai dan sepi penghuni, sehingga pada saat ini survei dengan cepat dilakukan karena mengutamakan blok rusun yang ramai penghuni. Serta tahun ini, saat survei dan cuaca sangat pas dengan souvenir yang diberikan sehingga banyak sekali penghuni yang ingin di wawancara terkait kepuasan. Kesimpulannya tim harmonisasi perlu memikirkan souvenir yang memang dibutuhkan para responden agar mereka dengan sangat sukarela melakukan pengisian data yang dibutuhkan

4.2.6.1 Data Demografi Responden

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,

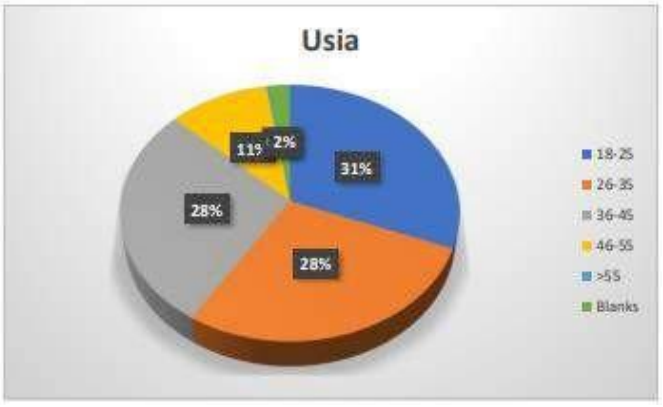
berdasarkan hasil olah data didapatkan bahwa 56% atau setara dengan 195 responden yang memberikan penilaian IKM berjenis kelamin perempuan dan 44% berjenis kelamin Laki-laki yang identik dengan jumlah 155 responden.

Sumber: data primer diolah (2022)

Gambar 4.1 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 lebih dari 55 tahun, dapat dilihat pada Gambar 4.2. Dalam penelitian ini kami membagi rentang usia responden sebagai berikut:

1. 18-25, sebanyak 130 orang atau 37,14% yang mengisi
2. 26-35, sebanyak 125 orang atau 35,71% yang mengisi
3. 36-45, sebanyak 125 orang atau 35,71% yang mengisi
4. 46-55, sebanyak 47 orang atau 13,43% yang mengisi
5. > 55, sebanyak 9 orang atau 2,57% yang mengisi
6. Blanks - tidak mengisi, sebanyak 10 orang atau 2,86% yang mengisi



Sumber: data primer diolah (2022)

Gambar 4.2 Distribusi Usia 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 Menengah Pertama (SMP) sampai dengan Program Magister (S2)/Doktoral, bahkan ada yang tidak mengisi latar belakang pendidikan.

Sumber: data primer diolah (2022)

Gambar 4.3 Distribusi Pendidikan Terakhir Responden

Gambar 4.3 adalah diagram PI yang menggambarkan distribusi Pendidikan Terakhir dari responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Dari hasil olah data dapat dilihat bahwa distribusi Pendidikan terakhir responden yang terbesar ada dilevel Sekolah Menengah Atas (SMA, SLTA, MA, SMEA, SMK) dengan prosentase sebesar 67% yang setara dengan 232 responden, prosentase terbesar berikutnya ada di level Sarjana (S1) sebanyak 26% setara dengan 92 responden dan diikuti oleh responden dengan Pendidikan terakhir Diploma (D1 atau D3) sebesar 0,29% setara dengan 1 responden.

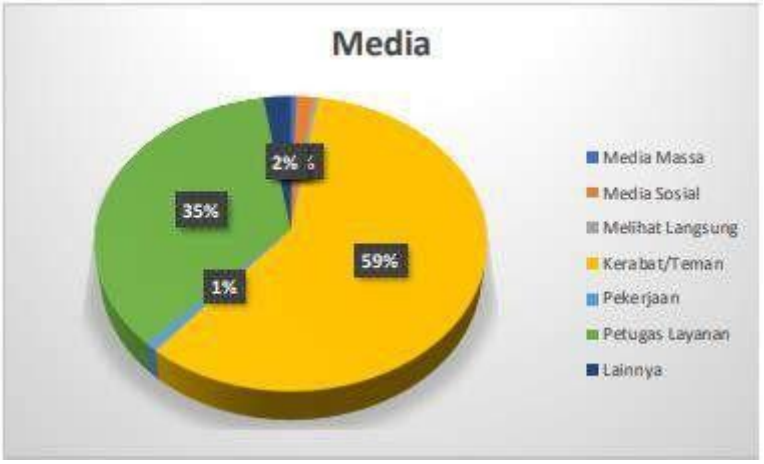
Sumber: data primer diolah (2022)

Gambar 4.4 Pekerjaan Responden di Rusun

Gambar 4.4 adalah diagram PI yang menggambarkan distribusi Pekerjaan responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Dapat dilihat dari gambar tersebut bahwa Sebagian besar responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesionar SKM Rusun ini adalah responden yang bekerja sebagai karyawan sebanyak 80,29%. Rincian lainnya terkait

pekerjaan responden adalah:

1. ASN, yang mengisi sebanyak 11 orang atau dengan prosentase 3,14% %0,29%1,14%
2. Belum Bekerja, yang mengisi sebanyak 5 orang atau dengan prosentase 1,43%
3. Karyawan, yang mengisi sebanyak 281 orang atau dengan prosentase 80,29%
4. CS, yang mengisi sebanyak 2 orang atau dengan prosentase 0,57%
5. IRT, yang mengisi sebanyak 34 orang atau dengan prosentase 9,71%
6. Ojek Online, yang mengisi sebanyak 2 orang atau dengan prosentase 0,57%
7. Bisnis Laundry, yang mengisi sebanyak 2 orang atau dengan prosentase 0,57%
8. Ditpam, yang mengisi sebanyak 2 orang atau dengan prosentase 0,57%
9. Wirausaha, yang mengisi sebanyak 1 orang atau dengan prosentase 3%1% 80% 1% 10% 110%101 Pekerjaan ASN Belum Bekerja Karyawan CS IRT Ojek Online Bisnis Laundry Ditpam Wirausaha TNI AU 25 0,29%
10. TNI AU, yang mengisi sebanyak 5 orang atau dengan prosentase 1,43%
11. Reseller, yang mengisi sebanyak 1 orang atau dengan prosentase 0,29%
12. Guru, yang mengisi sebanyak 5 orang atau dengan prosentase 1,43%



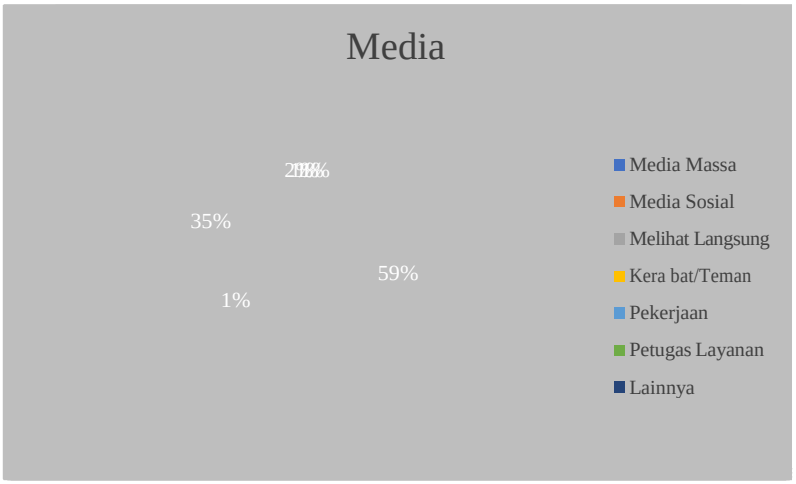
Sumber: data primer diolah (2022)

Gambar 4.4 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 massa;
2. Media Sosial (Medsos);
3. Website;
4. Petugas;
5. Kerabat;

6. Melihat langsung;
7. Lainnya, yaitu ikut suami.



Sumber: data primer diolah (2022)

Gambar 4.1 Distribusi Media Informasi terkait Rusun

Gambar 4.5 adalah gambar data distribusi sumber informasi tentang rusun yang responden dapatkan, data ini sangat dibutuhkan untuk mengetahui apakah media awal para responden dapat mengetahui informasi seputar rusun. Dari hasil pengolahan data sebanyak 59% responden memperoleh informasi 11%1 59% 1% 35% 2% Media Media Massa Media Sosial Melihat Langsung Kerabat/Teman Pekerjaan Petugas Layanan Lainnya 26 terkait rusun dari kerabat atau teman yang sudah tinggal sebelumnya. Selanjutnya sebanyak 35% responden mengetahui terkait rumah susun dari petugas layanan langsung. Dan selanjutnya informasi terkait rumah susun diketahui melalui media massa, media sosial, website rusun, melihat langsung serta ikut bersama suami.

4.2.6.2 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. 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:

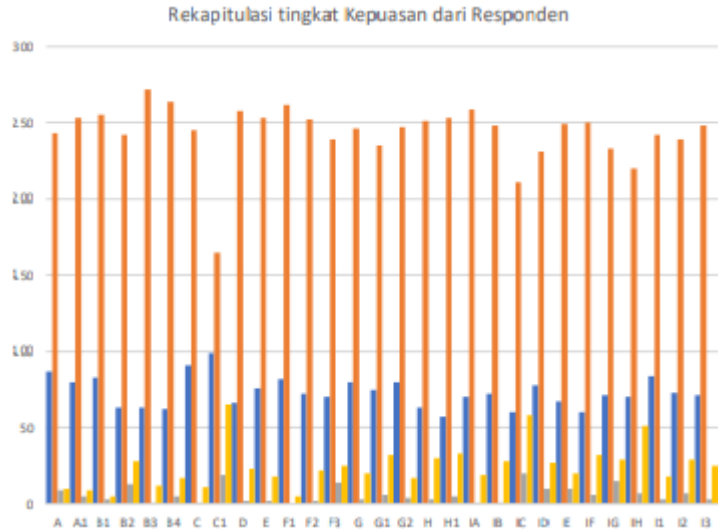
1. Rusun Sekupang;
2. Rusun Batu Ampar;
3. Rusun Muka Kuning: dan
4. Rusun Kabil.

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. Pada pembahasannya akan ditampilkan grafik hasil olah data beserta tabel rekapitulasi dari data tersebut.

4.2.6.2 Unsur Persyaratan

Berdasarkan hasil olah data secara keseluruhan dari 350 responden di dapatlah hasil :

1. Responden dengan nilai 4 lebih banyak > 28%
2. Responden dengan nilai 3 lebih banyak > 50%
3. Responden dengan nilai 2 lebih banyak > 13% Masih lebih banyak para responden yang menilai 3, sebanyak 67% responden memilih nilai 3, yang kemudian disusul oleh nilai
4. Jadi rata-rata responden masih merasa baik saja untuk peningkatan yang diberikan oleh para pengelola rusun.



Sumber: data primer diolah (2022)

Gambar 4.6 Hasil Olah Data secara Keseluruhan

Dari Gambar 4.6 menggambarkan hasil olah data pada pertanyaan yang terkait dengan Unsur Persyaratan yang disyaratkan oleh pengelola rusun mendapatkan untuk rusun muka kuning dan sekupang nilai Mutu Layanan dan Kinerja Unit Layanan > 80 maka dinyakatakn Baik, Rusun Kabil nilai Mutu Layanannya < 80 tapi masih dalam kriteria Baik sedangkan untuk Rusun Batu Ambar dengan nilai Mutu Layanan dan Kinerja Unit Layanan 72 maka dinyatakan kurang baik. 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. Hasil menunjukkan ada perbedaan 1 rusun dengan 3 rusun lainnya, yaitu rusun batu ampar menunjukkan nilai yang lebih rendah dari yang lainnya yaitu dengan NIK sebesar 72 yang berarti Kurang Baik. Tabel 4.78 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 4.78 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan

Nilai Indeks Kepuasan	Nilai SKM	Nilai Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
3,09	**77,75**	**B**	**BAIK**

Sumber: data primer diolah (2022)

Dari Tabel 4.78 diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum rata-rata penilaian responden terhadap ke-4 Rusun pada pertanyaan Unsur Persyaratan mendapatkan Nilai Mutu Layanan B dengan Kinerja Layanan yang Baik. Namun jika dilihat hasil pada Tabel 4.79 yang menjelaskan perbandingan nilai SKM di masing-masing lokasi Rusun.

Tabel 4.79 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi

Nilai Rata-Rata SKM	Rusun Sekupang	Rusun Muka Kuning	Rusun Batu Ampar	Rusun Kabil
77,75	**80**	**81,75**	**72**	**76,84**

Sumber: data primer diolah (2022)

Rekomendasi untuk Unsur Persyaratan ini untuk lokasi Rusun Batu Ampar mendapatkan predikat Kurang Baik dan dari responden Sosialisasi aturan administrasi.

4.2.6.2.2 Unsur 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:

B.1. Apakah prosedur pendaftaran dan tata tertib sewa kamar Rumah Susun dijelaskan oleh pengelola atau ada poster terkait prosedur sewa

B.2. Apakah prosedur pengaduan dijelaskan oleh pengelola atau ada poster terkait pengaduan

B.3. Kesesuaian prosedur pendaftaran sewa Rumah Susun antara yang tercantum dalam standar(SOP) dengan hasil pelaksanaan di lapangan

B.4. Kesesuaian prosedur pengaduan sewa Rumah Susun antara yang tercantum dalam standar(SOP) dengan hasil pelaksanaan di lapangan.

Pengukuran yang dilakukan dalam melakukan penilaian SKM menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4. Angka 1 menunjukan tidak mudah/ tidak sesuai kemudian angka 2 menunjukan kurang mudah/ kurang sesuai kemudian angka 3 menunjukan mudah/ sesuai dan angka 4 menunjukan sangat mudah/ sangat sesuai. Gambar 4.7 merupakan gambaran

hasil survei dan olah data dari unsur ke-2 seperti dibawah ini:

Sumber: data primer diolah (2022)

Gambar 4.7 Hasil Survei dan Oleh Data Unsur ke-2

Dari Gambar 4.7 tersebut diatas dapat dilihat bahwa secara umum penilaian tertinggi dari responden ada di level dijelaskan hingga 272 reponden menilai, kemudian sangat jelas hingga 83 responden dan masih ada yang kurang penjelasan 13 responden serta tidak dijelaskan sebanyak 28 responden. Dari hasil pengolahan data yang didapatkan untuk unsur ke-2 ini mendapatkan nilai SKM 79,1 (B1) dan 75 (B2) dan secara total nilai SKM 77,52. Hasil penilaian tersebut dapat dilihat di Tabel 4.80 berikut ini.

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

Tipe Pertanyaan	Nilai Indeks Kepuasan	Nilai SKM	Nilai Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
B1	3,21	79,1	B	BAIK
B2	3,03	75	KB	KURANG BAIK
B3	3,14	79	B	BAIK
B4	3,10	77	B	BAIK
Rata-rata	3,12	77,52	B	BAIK

Sumber: data primer diolah (2022)

Dari Tabel 4.80 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 ada 1 penilaian kurang baik yaitu terkait penjelasan pengelola terhadap prosedur yang ada di rusun. 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
77,52	80,69	78,75	75,35	75,60

Sumber: data primer diolah (2022)

Rekomendasi untuk Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur ini di lokasi Rusun Batu Ampar dan Rusun Kabil adalah perlu dibuatkan sebuah acara untuk mempererat hubungan penghuni dan pengelola. Perlu dilakukan pertemuan untuk menginformasikan apabila ada pergantian pengelola serta diinformasikan prosedur yang terbaru serta yang telah ada. Karena mayoritas penghuni lama, perlu diingatkan kembali agar para penghuni ini juga mengetahui dan mengenal para pengelola, agar ada bonding dan kedekatan antara penghuni dan pengelola.

4.2.6.2.3 Unsur 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:

C.1. Kecepatan waktu dalam menyelesaikan proses pendaftaran sewa Rumah Susun.

C.2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif sewa Rumah Susun dengan fasilitas yang disediakan.

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

Dari Gambar 4.8 tersebut diatas dapat dilihat bahwa secara umum penilaian tertinggi dari responden ada di level Mudah (71%) , di level Sangat Mudah (26%), sedangkan dinilai terendah ada di level Tidak Mudah (3%). Dari hasil pengolahan data yang didapatkan untuk unsur ke-3 ini mendapatkan nilai SKM 76,69 yang setara dengan Kinerja Layanan yang Baik, detail hasil penilaian tersebut dapat dilihat di Tabel 4.82 berikut:

Sumber: data primer diolah (2022)

Gambar 4.8 Hasil Survei dan Oleh Data Unsur ke-3

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

Nilai Indeks Kepuasan	Nilai SKM	Nilai Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
3,07	**76,69**	**B**	**Baik**

Sumber: data primer diolah (2022)

Dari Tabel 4.82 diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum rata-rata penilaian responden terhadap ke-4 Lokus Rusun pada 26% 71% 0%3% Pertanyaan Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian Sangat Mudah/ Sesuai Mudah/ Sesuai Kurang Mudah/ Sesuai Tidak Mudah/ sesuai pertanyaan Unsur Waktu Penyelesaian mendapatkan Nilai Mutu Layanan B dengan Kinerja Layanan yang Kurang Baik.

Tabel 4.83 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi

Nilai Rata-Rata SKM	Rusun Sekupang	Rusun Muka Kuning	Rusun Batu Ampar	Rusun Kabil
76,69	**76,25**	**78,75**	**72,50**	**79,72**

Sumber: data primer diolah (2022)

Namun jika dilihat pada Tabel 4.83 dibawah ini dari perbandingan nilai SKM di masing-masing lokasi Rusun, dapat dilihat di Rusun Kabil dan Rusun Muka Kuning mendapatkan predikat Baik, namun Rusun Batu Ampar dan Rusun Sekupang mendapatkan predikat Kurang Baik karena nilai SKMnya dibawah nilai 76,69.

4.2.6.2.4 Unsur 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:

D.1. Kecepatan waktu dalam menyelesaikan proses pengaduan/permasalah terkait Rusun;

Pengukuran yang dilakukan dalam melakukan penilaian SKM menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4. Angka 1 menunjukan Tidak Wajar, angka 2 menunjukkan Kurang Wajar, angka 3 menunjukkan Wajar serta angka 4 menunjukkan Sangat Wajar. Gambar 4.9 merupakan gambaran hasil survei dan olah data dari unsur ke-4 seperti dibawah ini:

Sumber: data primer diolah (2022)

Gambar 4.9 Hasil Survei dan Oleh Data Unsur ke-4

Dari Gambar 4.9 tersebut diatas dapat dilihat bahwa secara umum penilaian tertinggi dari responden ada di level Wajar dan Sangat Wajar 26%, di level Kurang Wajar dan Tidak Wajar 24%. Dari hasil pengolahan data yang didapatkan untuk unsur ke-4 ini mendapatkan nilai SKM 77,15, 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 Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
3,00	**77,15**	**B**	**Baik**

Sumber: data primer diolah (2022)

Dari Tabel 4.84 diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum rata-rata penilaian responden terhadap ke-4 Lokus Rusun pada pertanyaan Unsur Biaya/Tarif mendapatkan Nilai Mutu Layanan B dengan Kinerja Layanan yang Baik. Tabel 4.85 dibawah ini menunjukkan perbandingan nilai SKM di masing-masing lokasi Rusun, dapat dilihat di Rusun Kabil dan Rusun Muka Kuning mendapatkan predikat Baik, namun Rusun Batu Ampar dan Rusun Sekupang 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
77,15	75,00	80,00	75,00	79,50

Sumber: data primer diolah (2022)

4.2.6.2.5 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, Spesifikadi 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:

E.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang Produk layanan penyewaan kamar di Rumah Susun sudah sesuai dengan panduan;

Sama dengan unsur-unsur lainnya pengukuran yang dilakukan dalam melakukan penilaian SKM menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4. Angka 1 menunjukan Tidak Mudah/, Angka 2 sesuai Kurang Mudah/, Angka 3 Sesuai Mudah/ Sesuai, Angka 4 Sangat Mudah/ Sesuai. Gambar 4.10 merupakan gambaran hasil survei dan olah data dari unsur ke-5 seperti dibawah ini:

Sumber: data primer diolah (2022)

Gambar 4.10 Hasil Survei dan Oleh Data Unsur ke-5

Dari Gambar 4.10 tersebut diatas dapat dilihat bahwa secara umum penilaian dari responden terhadap pelayanan adalah biasa saja karena berdasarkan penilaian hampir sama di rata-rata 25%. Hasil pengolahan data yang didapatkan untuk unsur ke-5 ini mendapatkan nilai SKM 76,13, 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 Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
3,045	76,13	C	Kurang Baik

Sumber: data primer diolah (2022)

Dari Tabel 4.86 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 4.87 dibawah ini dari perbandingan nilai SKM di masing-masing lokasi Rusun, dapat dilihat bahwa hanya Rusun Sekupang yang mendapatkan Nilai Mutu Layanan di level B, sedangkan untuk 3 rusun lainnya mendapatkan level Kurang Baik untuk kepuasan baik karena memiliki nilai diatas 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
76,13	77,00	76,00	76,00	75,50

Sumber: data primer diolah (2022)

4.2.6.2.6 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:

F.1. Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Administrasi, keuangan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik);

F.2. Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Operasional dan Pemeliharaan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik);

F.3. Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Keamanan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).

Pengukuran yang dilakukan penilaian SKM menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4. Angka 1 menunjukan Tidak Mudah/, Angka 2 sesuai Kurang Mudah/, Angka 3 Sesuai Mudah/ Sesuai, Angka 4 Sangat Mudah/ Sesuai.

Sumber: data primer diolah (2022)

Gambar 4.11 Hasil Survei dan Oleh Data Unsur ke-6

Dari Gambar 4.11 tersebut diatas dapat dilihat bahwa secara umum penilaian tertinggi dari responden ada di level Sangat Sesuai (26%), di level Mudah/Sesuai (25%), sedangkan dinilai terendah ada di level Tidak Mudah/Sesuai (24%). Hasil pengolahan data yang didapatkan pada unsur ke-6 ini mendapatkan nilai SKM 77,73, hasil penilaian tersebut dapat dilihat di Tabel 4.88 berikut ini.

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

Nilai Indeks Kepuasan	Nilai SKM	Nilai Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
3,10	77,73	B	Baik

Sumber: data primer diolah (2022)

Dari Tabel 4.88 diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum rata-rata penilaian responden terhadap ke-4 Lokus Rusun pada 26% 24% 25% 25% Pertanyaan Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana Sangat Mudah/ Sesuai Mudah/ Sesuai Kurang Mudah/ Sesuai Tidak Mudah/ sesuai pertanyaan Unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan Nilai Mutu Layanan B dengan Kinerja Layanan yang Baik.

Tabel 4.89 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi

Nilai Rata-Rata SKM	Rusun Sekupang	Rusun Muka Kuning	Rusun Batu Ampar	Rusun Kabil
77,73	75,83	79,17	75,83	80,08

Sumber: data primer diolah (2022)

Tabel 4.89 diatas menunjukkan perbandingan nilai SKM di masing-masing lokasi Rusun, dapat dilihat di Rusun Kabil dan Rusun Muka Kuning mendapatkan predikat Baik, namun Rusun Batu Ampar dan Rusun Sekupang mendapatkan predikat Kurang Baik karena nilai SKMnya dibawah nilai 76,6

Ada keluhan di Rusun Batu Ampar terkait penyelesaian kehilangan kendaraan bermotor tidak terselesaikan, kemudian ada catatan di Rusun Kabil bahwa ada bagian keamanan yang mengempeskan ban moton penghuni. Saran bagi pengelola untuk membuatkan aturan serta mensosialisakan terkait kehilangan yang seperti ini, agar penyelesaian dapat dilakukan dan para pihak terpuaskan dengan penyelesaian yang diberikan.

4.2.6.2.6 SKM Perilaku Pelaksana

Unsur Kinerja SKM yang ke-7 yaitu Unsur Perilaku Pelaksana, unsur ini mengukur kepuasan masyarakat tehadap 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 3 pertanyaan sebagai berikut:

G.1. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan dan Kesopanan

G.2. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam kecepatan merespon keluhan/pengaduan 49

G.3. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas membuat anda mendapatkan kenyamanan hunian.

Pengukuran yang dilakukan pada penilaian SKM menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4. Angka 1 menunjukan Tidak Mudah/, Angka 2 sesuai Kurang Mudah/, Angka 3 Sesuai Mudah/ Sesuai, Angka 4 Sangat Mudah/ Sesuai.

Sumber: data primer diolah (2022)

Gambar 4.12 Hasil Survei dan Oleh Data Unsur ke-7

Gambar 4.12 tersebut diatas dapat dilihat bahwa secara umum penilaian tertinggi dari

responden ada di Sangat mudah/Sesuai (26%), di level Mudah/Sesuai (25%) ada diurutan ke-2 dan 3, sedangkan dinilai terendah ada di Tidak Mudah/sesuai Ramah (24%). Dari hasil pengolahan data yang didapatkan untuk unsur ke-7 ini mendapatkan nilai SKM 76,67, hasil penilaian tersebut dapat dilihat di Tabel 4.90 berikut ini.

Tabel 4.90 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan

Nilai Indeks Kepuasan	Nilai SKM	Nilai Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
3,67	76,67	B	Baik

Sumber: data primer diolah (2022)

Tabel 4.90 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 untuk Rusun Sekupang, Rusun Kabil dan Rusun Batu Ampar sedangkan Muka Kuning, masih di nilai kurang baik karena nilai SKMnya dibawah nilai 76,6.

Tabel 4.91 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi

Nilai Rata-Rata SKM	Rusun Sekupang	Rusun Muka Kuning	Rusun Batu Ampar	Rusun Kabil
76,67	78,65	75,00	76,80	76,76

Sumber: data primer diolah (2022)

Terdapat temuan pada Rusun Kabil Security tidak banyak dan terkadang lepas tangan terhadap keluhan serta kurang sopan (ban motor di kempeskan oleh petugas). Rekomendasi untuk Unsur Perilaku Pelaksana, secara umum pada unsur ini telah mendapatkan nilai SKM 76,67 yang setara dengan Kinerja Unit Layanan sudah Baik, namun untuk peningkatan nilai layanan ke depannya perlu dilakukan pelatihan Etika guna peningkatan perilaku petugas yang akan berdampak pada penilaian kepuasan layanan (SKM). Berdasarkan Tabel 4.91 lokasi Rusun Muka Kuning yang sangat perlu untuk dilakukan pelatihan Etika pada petugas pelaksananya.

4.2.6.2.7 Unsur 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:

H.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penanganan pengaduan,

Saran dan masukan yang diajukan:

H.2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penanganan pengaduan, Saran dan masukan yang diajukan.

Pengukuran yang dilakukan dalam melakukan penilaian SKM menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4. Angka 1 menunjukan Tidak Tepat kemudian angka 2 menunjukan Kurang Tepat kemudian angka 3 menunjukan Tepat dan angka 4 menunjukan Sangat Tepat. Gambar 4.13 merupakan gambaran hasil survei dan olah data dari unsur ke-8 seperti dibawah ini:

Sumber: data primer diolah (2022)

Gambar 4.13 Hasil Survei dan Oleh Data Unsur ke-8

Dari Gambar 4.13 tersebut diatas dapat dilihat bahwa secara umum penilaian tertinggi dari responden ada di level Sangat Tepat (26%), di level Tepat dan Kurang Tepat (25%) ada diurutan ke-2, sedangkan dinilai terendah ada di level Tidak Tepat (24%). Dari hasil pengolahan data unsur ke-8 ini mendapatkan nilai SKM 76,09, hasil penilaian tersebut dapat dilihat di Tabel 4.92 berikut ini.

Tabel 4.92 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan

Nilai Indeks Kepuasan	Nilai SKM	Nilai Unsur SKM	Nilai Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
3,044	76,09	8,148	C	Kurang Baik

Sumber: data primer diolah (2022)

Dari Tabel 4.92 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 4.93 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 Muka Kuning, Rusun Batu Ampar dan Rusun

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

Tabel 4.93 Perbandingan Nilai SKM di Masing-Masing Lokasi

Nilai Rata-Rata SKM	Rusun Sekupang	Rusun Muka Kuning	Rusun Batu Ampar	Rusun Kabil
76,09	79,35	76,00	76,00	73,00

Sumber: data primer diolah (2022)

Keluhan dari responden Rusun Batu Ampar Dikeluhkan terkait prosedur pembayaran rusun yang kurang jelas, sudah ada aturan jika membayar lewat dari tanggal yang ditentukan dikenakan denda, tapi masih saja di hubungi dan diminta untuk membayar tepat waktu. Keluhan dari Rusun Kabil Penangan masalah lama, dan dibiarkan begitu saja, Kotak saran tidak berfungsi, dan email slow respon. Keluhan dari Rusun Muka Kuning Sistem Pembayaran ribet dan email slow respon, Keluhan dari Rusun Sekupang Petugas lambat dalam merespon, perbaikan kamar tidak selesai, kondisi drainase lagi rusak, sudah diadukan tidak ada perbaikan. Rekomendasi terkait keluhan layanan di tiap rusun, Membuat SOP terkait tanganan keluhan dan jangan mengabaikan keluhan penghuni serta update waktu layanan

4.2.6.2.9 Unsur 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:

I.1. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kelengkapan dan kualitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh manajemen Rumah Susun ; Fasilitas Kamar, Kondisi Kamar Tidur, Fasilitas Olah raga, Fasilitas Rumah Ibadah, Kondisi Kamar Mandi, Kondisi Drinase/saluran pembuangan, Kondisi Keamanan, Kondisi kebersihan lingkungan selasar dan tangga.

I.2. Bagaimana pendapat Saudara tentang lokasi dari Rumah Susun yang disewa;

I.3. Bagaimana pendapat saudara tentang penyediaan sarana pencegahan Covid-19 (Cuci tangan, informasi pemeliharaan kesehatan);

I.4. Bagaimana pendapar saudara tentang kerapihan Aneka Usaha Kios (tata letak makanan dsb).

Sumber: data primer diolah (2022)

Gambar 4.14 Hasil Survei dan Oleh Data Unsur ke-9

Pengukuran nilai SKM pada unsur ini menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4. Angka 1 menunjukan Tidak Mudah/ Sesuai kemudian angka 2 menunjukan kurang Mudah/Sesuai kemudian angka 3 menunjukan Mudah/Sesuai dan angka 4 menunjukan Sangat Mudah/ Sesuai. 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 Sangat Mudah (26%), Kemudian di susuk Mudah/Sesuai dan Kurang Mudah di penilaian 25%, lalu paling akhir Tidak mudah/sesuai 24%.

Tabel 4.94 Nilai Indeks, Nilai SKM, Nilai Mutu dan Kinerja Layanan

Tipe Pertanyaan	Nilai Indeks Kepuasan	Nilai SKM	Nilai Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
I1	**3,1**	**77,00**	**B**	**Baik**
I2	**3,15**	**76,72**	**B**	**Baik**
I3	**3,07**	**76,80**	**B**	**Baik**
I4	**3,07**	**72,59**	**KB**	**Baik**
Rata-rata	**3,1**	**75,78**	**KB**	**Baik**

Sumber: data primer diolah (2022)

Dari Tabel 4.94 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, 6 item I.C = 70; I.D = 76,63; I.E = 75,63; I.F = 74; I.G & I.H = 75, nilai Mutu Layanannya masih Kurang Baik.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari 6 (enam) Badan/Unit Usaha BP Batam telah dilakukan sesuai dengan Permen PAN&RB nomor 14 tahun 2017. Pelaksanaan survei sendiri dilaksankan dalam kurun waktu kurang lebih 1(satu) bulan dari September sampai dengan Oktober disesuaikan dengan kesediaan masing-masing Badan/Unit Usaha. Adapun responden yang terlibat dalam kegiatan SKM ini secara keseluruhan berjumlah 2.231 sampel atau responden, detail jumlah responden dari masing-masing Badan/Unit usaha bias dilihat pada Table 5.1

Hasil penilaian Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 6 Badan/Unit usaha dapat dilihat pada Table 5.1, sedangkan Table 5.2 menunjukkan hasil survei selama 3(tiga) tahun terakhir (2020 sampai dengan 2022).

Tabel 5.1 IKM 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	90,52	A
2.	Bandara Internasional Batam Hang Nadim	357	82,50	B
3.	Badan Usaha Pelabuhan BP Batam	416	83,50	B
4.	Sumber Daya Air, Limbah dan Lingkungan (Fasilitas dan Lingkungan)	405	78,68	B
5.	Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal	353	78,13	B
6.	Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun)	350	76,83	B
	Total Responden	2.231	81,69	B

Sumber: data primer diolah (2022)

Adapun hasil olah data dengan mengacu pada pedoman Permen PAN & RB no. 14 tahun 2017, didapatkan bahwa 1 unit bagan/unit usaha mendapatkan nilai Mutu Pelayanan A yaitu: Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam; dan 5 Badan/Unit Usaha lainnya mendapatkan nilai Mutu Pelayanan B. Secara umum perolehan nilai tertinggi yaitu 90,52 didapatkan oleh Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam sedangkan nilai terendah adalah unit usaha Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun) dengan nilai 76,83.

Hasil SKM tahun ini jika dibandingkan dengan tahun yang lalu dibeberapa lokus ada

kenaikan yang tidak signifikan bahkan ada yang mengalami penurunan nilai Indek Kepuasan Masyarakatnya (IKM), Fenomena ini terjadi dikarenakan semua Badan/Unit usaha telah beroperasi dengan normal kembali, artinya pelayanan yang diberikan ke masyarakat telah dilaksanakan secara offline, meskipun sedikit yang masih dilaksanakan secara online, Tabel **5.2** akan menunjukkan hasil IKM 3(tiga) tahun terakhir.

Tabel 5.2 Hasil Nilai IKM 3 tahun Terakhir

No	Unit Usaha/Badan Usaha	Nilai SKM/Mutu Layanan					
		2020	Mutu	2021	Mutu	2022	Mutu
1.	Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam	88,46	A	90,48	A	90,52	A
2.	Bandara Internasional Batam Hang Nadim	88,31	A	88,49	A	82,50	B
3.	Badan Usaha Pelabuhan BP Batam	85,80	B	84,10	B	83,50	B
4.	Sumber Daya Air, Limbah dan Lingkungan (Fasilitas dan Lingkungan)	80,58	B	80,87	B	78,68	B
5.	Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal	81,46	B	82,51	B	78,13	B
6.	Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun)	79,99	B	76,71	B	76,83	B
	Total Responden	84,10	B	83,86	B	81,69	B

Sumber: data primer diolah (2022)

Selanjutnya pada sub-bab berikutnya akan dijelaskan hasil dan rekomendasi dari masing-masing Badan/Unit usaha, dengan demikian pengelola badan/unit usaha di BP Batam akan mudah melihat rekomendasi yang perlu di tindak lanjuti dalam rangka peningkatan mutu layanan publik.

5.2 Hasil dan Rekomendasi

5.2.1 Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam

Berdasarkan analisis data, diperoleh nilai indeks kepuasan mayoritas unsur pelayanan masuk dalam kategori Sangat Baik. Namun demikian agar pelayanan lebih maksimal maka manajemen RSBP Batam perlu melakukan peningkatan pelayanan pada unsur "waktu pelayanan".

Tabel 5.3 Nilai Indek Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam

NO	Unsur Penilaian	Rata-rata IKM	Mutu Pelayanan	Rekomendasi
1	Persyaratan	90,60	Sangat Baik/A	Petugas RSBP Batam menjadi tempat bagi pasien untuk mendapatkan informasi tentang Persyaratan administrasi, Prosedur perobatan, Biaya perobatan dan Jenis produk layanan yang tersedia di RSBP Batam. Pasien BPJS dan non-BPJS rata-rata memberikan penilaian baik untuk kemampuan petugas dalam memberikan informasi. Namun demikian kondisi ini bukanlah kondisi yang menguntungkan bagi perusahaan karena seharusnya tugas tersebut dapat diserahkan kepada saluran media *online* seperti *website*, media sosial dan lain-lain. Ketergantungan pasien mencari informasi kepada petugas diyakini akan membuat manajemen RSBP Batam tidak efesien dalam belanja pegawa1. Hal ini karena manajemen RSBP Batam harus mengeluarkan biaya yang lebih tinggi dalam menciptakan SDM yang berkualitas untuk melayani masyarakat (seperti biaya gaji, pendidikan/pelatihan dan reward)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,87	Sangat Baik/A	
3	Waktu Penyelesaian	82,15	Baik/B	Untuk mengurangi jumlah pasien yang merasa waktu tunggu dokter lama, maka perlunya koordinasi yang baik antara perawat yang mendampingi kunjungan dokter pada pasien rawat inap dengan perawat yang berjaga di poliklonik. Jika pada saat dokter lebih lama saat kunjungan di rawat inap, maka perawat pendamping dokter harus segera menginformasikan ke perawat poliklinik. Hal ini bertujuan agar perawat poliklinik dapat segera memberikan jawaban kepada pasien, sehingga pasien memahami kondisi dan memperoleh kepastian kapan akan dilayani

NO	Unsur Penilaian	Rata-rata IKM	Mutu Pelayanan	Rekomendasi
				Jika terjadi keterlambatan jadwal kedatangan dokter dari jadwal seharusnya, maka disarankan jadwal pada layar televisi (TV) di ruang tunggu segera diganti/disesuaikan. Hal ini bertujuan agar pasien tidak merasa menunggu terlalu lama tanpa ada kejelasan.
4	Biaya/Tarif	91,45	Sangat Baik/A	Direkomendasikan agar manajemen RSBP Batam membuat daftar harga layanan dan dipublikasikan di media online RSBP (website dan media sosial). Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat memperhitungkan dana yang dibutuhkan untuk melakukan perobatan.
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,88	Sangat Baik/A	
6	Kompetensi Pelaksana	98,85	Sangat Baik/A	Direkomendasikan kepada manajemen RSBP Batam untuk melakukan penambahan jumlah pegawai, terutama untuk kebutuhan dokter dan perawat. Jumlah kedua pegawai ini hendaknya seimbang dengan jumlah pasien yag terus meningkat di RSBP Batam. Rekomendasi ini bertujuan agar dapat mempersingkat waktu tunggu pasien untuk memperoleh pelayanan
7	Perilaku Pelaksana	89,88	Sangat Baik/A	Direkomendasikan agar jadwal dokter pada layar TV ditambah dengan kolom “Status/Keterangan”. Kolom ini dapat diisi sesuai dengan keadaan dokter seperti : Sudah sampai/Sedang visiting/Sedang operasi atau alasan lainnya).
8	Sarana dan Prasarana	90,95	Sangat Baik/A	Sebagian pasien mengharapkan agar taman terbuka di gedung RSBP Batam tersedia permainan anak-anak (seluncuran, ayunan atau lainnya). Hal ini diharapkan dapat memudahkan pasien berkeluarga yang 39 mempunyai anak kecil untuk menunggu antrian pelayanan.
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	91,05	Sangat Baik/A	
Nilai SKM Rata-rata		**90, 52**	**Sangat Baik/A**	

5.2.2 Bandara Internasional Batam (BIB) Hang Nadim

Berdasarkan analisis data, diperoleh nilai indeks kepuasan mayoritas unsur pelayanan masuk dalam kategori Baik. Namun demikian agar pelayanan lebih maksimal maka manajemen Bandara Internasional Batam (BIB) Hang Nadim perlu merancang program-program yang bertujuan meningkatkan pelayanan, dari hasil kegiatan SKM ini berikut beberapa rekomendasi yang bias ditindak lanjuti;

Tabel 5.4 Nilai Indek Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi Bandara Internasional Batam (BIB) Hang Nadim

NO	Unsur Penilaian	Rata-rata IKM	Mutu Pelayanan	Rekomendasi
1	Persyaratan	84,25	Baik/B	Perubahan paradigma dan ekspektasi kepuasan dari pengguna layanan Bandara Internasional Batam – Hang Nadim dengan penggantian manajemen yang melibatkan pihak internasional perlu untuk dilakukan studi yang lebih intensif untuk menggali sejauh mana ekpektasi dari pengguna layanan bandara. Hal ini sejalan dengan hasil survei yang menurun tingkat kepuasannya kendati secara perkembangan layanan bandara dan program kerja meningkat.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,00	Baik/B	
3	Waktu Penyelesaian	81,75	Baik/B	Pertimbangan untuk meningkatkan penggunaan teknologi informasi dan teknologi cerdas dalam memberikan pelayanan di bandara sesuai dengan perkembangan revolusi 34 industri 4.0 seperti penerapan IoT pada navigasi bandara, pemberitahuan delay, pemanggilan last call, informasi-informasi lain dapat didapatkan melalui aplikasi mobile.
4	Biaya/Tarif	82,00	Baik/B	
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	83,50	Baik/B	Website dan media sosial dari Bandara Internasional Batam – Hang Nadim sudah tersedia Bahasa Inggris, namun perlu dipertimbangkan untuk menyediakan pula dalam Bahasa internasional lain seperti Mandarin (selaku Bahasa internasional kedua) dan Prancis (Bahasa resmi NATO kedua). Selain itu website yang saat ini masih dibawah domain BP Batam perlu direlokasi sesuai dengan pemindahan manajemen dari Bandara Internasioan Batam – Hang Nadim.
6	Kompetensi Pelaksana	83,75	Baik/B	
7	Perilaku Pelaksana	84,50	Baik/B	

NO	Unsur Penilaian	Rata-rata IKM	Mutu Pelayanan	Rekomendasi
8	Sarana dan Prasarana	80,25	Baik/B	Manajemen Bandara Internasional Batam – Hang Nadim perlu melakukan pemeliharaan rutin, perbaikan maupun penambahan apabila diperlukan pada saranasarana di bawah ini: a. Membersihkan toilet, menyediakan tissue dan sabun sesuai jadwal yang telah ditentukan. b. Menambah dan memperbaiki charging station di ruang tunggu c. Memastikan fasilitas wifi yang disediakan dapat diakses dan kecepatan akses internetnya sesuai dengan yang dibutuhkan penumpang d. Menambahkan rambu atau penunjuk arah pada mushola yang berada di ruang tunggu A9 e. Menambahkan fasilitas smoking area f. Menyediakan fasilitas check-in mandiri
				Manajemen Bandara Internasional Batam – Hang Nadim perlu melakukan koordinasi dengan penyedia sarana trasnportasi keluar bandara terutama terkait pelayanan dan transparansi tarif sehingga pelayanan dari penyedia transportasi dapat ditingkatkan dan masyarakat memperoleh kejelasan tarif. Selain itu perlu adanya koordinasi dengan penyedia sarana transportasi online sehingga variasi layanan transportasi di bandara lebih beragam, di luar yang ada saat ini.
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	81,25	Baik/B	
Nilai SKM Rata-rata		**82,50**	**Baik/B**	

5.2.3 Badan Usaha Pelabuhan Laut BP Batam

Berdasarkan analisis data, 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 unit Badan Usaha Pelabuhan BP Batam untuk merancang dan melakukan implementasi program peningkatan mutu layanan sehingga dapat meningkatkan nilai kepuasan pengguna jasa di periode survei selanjutnya.

Tabel 5.5 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi Badan Usaha Pelabuhan Laut BP Batam

NO	Unsur Penilaian	Rata-rata SKM	Mutu Pelayanan	Rekomendasi
1	Persyaratan	83,75	Baik/B	Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar dimana responden dalam hal ini adalah agen yang menggunakan layanan memeberikan masukan untuk memberikan informasi 57 yang akurat terkait persyaratan yang harus dipenuhi, karena masih terdapat pengurusan izin yang bolak balik karena berkas dianggap belum lengkap dan perlu diperbaiki.
				Yang kedua untuk pelayanan online menjadi pertimbangan kembali karena seringkali terkendala dan harus menunggu disebabkan oleh Listrik mati dan tidak bisa akses dan proses berkas dikantor pelabuhan, dan alasan lain petugas belum sampai disebabkan masih dijalan dan kena macet, sehingga dalam pelayanan belum optimal dan efisien.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,75	Baik/B	a. Untuk Pelabuhan Domestik Sekupang informasi keberangkatan dan kedatangan tidak jelas apakah itu melalui pengeras suara dan monitor yang ada sehingga para penumpang hanya mendengar himbauan dari ABK kapal jika kapal mau berangkat. b. Untuk pembelian tiket sebaiknya menyediakan dengan pembelian tiket secara online agar memudahkan para penumpang yang memerlukan waktu keberangkatan yang cepat atau penumpang yang mempunyai mobilitas tinggi. Kondisi saat ini banyak orang yang melakukan perjalanan dengan waktu yang terbatas dan sering last minit sampai dipelabuhan jika tersedia

NO	Unsur Penilaian	Rata-rata SKM	Mutu Pelayanan	Rekomendasi
				secara online mereka dapat melakukan pembelian tiket diwaktu perjalanan ke pelabuhan dan ini sedikit membantu mereka untuk mempersingkat waktu. c. Sistem, Mekasisme dan Prosedur mendapat apresiasi yang luar biasa dari pengguna layanan Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar, sejauh ini untuk alur pengurusan perizinan terkesan lama dan panjang sehingga rekomendasi dari pengguna layanan menyerankan untuk mempersingkat alur pelayanan tersebut dengan tidak mengurangi persyaratan yang sudah ditentukan, untuk pelayanan secara online sudah diimplementasikan tetapi kendala lain adalah waktu proses pada layanan tersebut perlu diperhatikan seperti approval dan verifikasi yang telah dimasukan para agen.
3	Waktu Penyelesaian	82,50	Baik/B	Waktu penyelesaian pelayanan sejauh ini untuk pelabuhan domestic Sekupang dan Punggur sudah baik, masukan untuk Kantor Pelabuhan Barang Batu Ampar untuk identitas petugas mohon di pakai dan diperlihatkan guna mengenali petugas dalam kepengurusan. Waktu pengurusan yang telah menjadi standar, prosedur tersebut menjadi acuan dalam menyelesaikan perizinan. Selanjutnya untuk pelayanan dihari libur sama dengan hari biasanya sehingga pelayanan yang optimal tetap terjaga dan efisien.
4	Biaya/Tarif	84,25	Baik/B	Harga tiket menjadi perhatian responden pada waktu libur dan lebaran dimana harga tersebut sering naik dan tidak menentu dan terkadang penumpang yang satu dengan lainnya mendapatkan harga yang berbeda, harapannya jika terjadi kenaikan tetap ada pengawasan dan standar kenaikan. Harga makanan dan belanjaan yang ada dipelabuhan terkesan mahal dan tidak ada standar harga terkesan mahal jika dibandingkan dengan pelayanan jasa lainnya. Ada beberapa catatan dari unit kantor Pelabuhan barang dan Kargo batu ampar diantaranya: a. Sebaiknya tarif jasa kepelabuhan di posting dan ditampilkan di

NO	Unsur Penilaian	Rata-rata SKM	Mutu Pelayanan	Rekomendasi
				system BSIMS b. Besar nya biaya yang ada sesuai dengan apa yang diinformasikan dan tidak ada penambahan dadakan yang tidak diinforamsikan c. Jika ada perubahan tarif sebaiknya di sampaikan dan disosialisasikan 59 terlabih dahulu kepada pengguna layanan.
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	83,75	Baik/B	
6	Kompetensi Pelaksana	83,25	Baik/B	Kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.Llebih cepat tanggap terutama pada pelayanan penumpang, dan dalam memberikan pelayanan agar lebih tuntas dan sepenuh hati dalam meberikan pelayanan. Untuk pelayanan barang dan kargo agar petugas yang dinas ada backup jika PIC yang bekerja berhalangan hadir atau lagi ada kesibukan lain dapat digantikan sementara oleh petugas backup tersebut sehingga pelayan tidak terhenti dan harus menunggu dengan waktu yang tidak jelas.
7	Perilaku Pelaksana	83,00	Baik/B	Perilaku pelaksana dalam hal ini adalah Orang yang bertanggung jawab terhadap terlaksannya pelayanan di Pelabuhan, untuk Pelabuhan Domestic Sekupang dan Telaga Punggur ini tidak saja melibatkan pegawai BP Batam tetapi termasuk Tenan yang ada disana (Penjual Tiket, Porter, dan Awak Kapal (ABK). Dari semua yang terlibat masukan dari responden adalah pada pintu kedatangan dirasa kurang nyaman karena sopir taksi menunggu di depan pintu sehingga menghalangi penumpang keluar pelabuhan. Terdapat beberapa petugas yang kurang ramah dan tidak memberikan pelayanan yang baik seperti menyapa memberikan salam dan senyum kepada masyarakat (Karyawan atau pegawai BP Batam). Untuk Pelabuhan telaga Punggur terdapat masukan dan kritik 60 untuk karyawan yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan seperti kurang sopan dalam melayani (Note: Bahasa dan teguran yang diberikan). Dan saran dan

NO	Unsur Penilaian	Rata-rata SKM	Mutu Pelayanan	Rekomendasi
				masukan ini juga sama diberikan oleh pelayanan di kantor pelayanan barang dan kargo, dimana petugas agar memberikan pelayanan yang professional, optimal dan ramah, harapan lainya lebih cepat dalam merespon permohonan yang diajukan.
8	Sarana dan Prasarana	82,75	Baik/B	Ini adalah hal yang paling banyak dikomentari oleh responden mengenai fasilatas sarana dan prasarana yang ada diketiga lokus yang kita survei. Diantara masukan yang paling banyak diberikan adalah masalah kondisi ruangan yang kurang nyaman dan terasa panas terutama pelabuhan domestic Telaga Punggur, dibandingkan dengan Pelabuhan Domestik Sekupang kondisi ruang jauh lebih nyaman dibandingkan dengan Pelabuhan telaga Punggur. Ini bisa disebabkan system AC yang dipakai berbeda serta tidak optimalnya pemakain air conditioner tersebut. Perhatian lainnya adalah untuk saranan WIFI pada Pelabuhan Domestik Sekupang tidak tersedia, ini juga menjadi konsen reponden dalam menilai sarana dan prasarana yang harus disediakan. 61 Untuk detailnya bisa dilihat pada lampiran untuk masukan dan saran responden.
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	82,75	Baik/B	Dari masukan responden tentang penanganan pengaduan saran dan masukan, menjadi perhatian untuk kedepannya agar lebih baik. Apa yang disampaikan responden perlu diperhatikan karena untuk kotak saran yang dimaksud bukannya tidak ada tetapi untuk tempat dan keberadaannya yang kurang tepat dan tidak terlihat oleh masyarakat sehingga para responden menganggap mereka tidak melihat adanya kotak saran dan masukan. Kedepannya ini bisa menjadai salah satu bagian yang perlu dipertimbangkan dengan cara mengatur ulang tempat kotak saran dan masukan, barangkali juga bisa dengan menambah jumlah kotak saran.
Nilai SKM Rata-rata		**83,50**	**Baik/B**	

Sumber: Data Primer 2022

5.2.4 Sumber Daya Air, Limbah dan Lingkungan (Fasilitas dan Lingkungan)

1. Berdasarkan hasil analisis data, secara keseluruhan terjadi penurunan nilai kepuasan masyarakat dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Namun demikian perlu dijadikan catatan bahwa pelaksanaan SKM 2022 dilakukan dengan meminimalkan sampel dengan lokasi stress area.
2. Selain itu peningkatan nilai SKM 2022 terbantu dari beberapa faktor seperti nilai tinggi yang diberikan pelanggan industri dan nil ai tinggi dari pelanggan perumahan yang dibantu oleh developer dalam mengurus perizinan layanan.
3. Kebijakan pengurangan jumlah KPP yang dilakukan oleh PT Moya Batam memberikan dampak langsung kepada masyarakat. Sebagian masyarakat merasakan bahwa untuk memperoleh pelayanan offline harus didapatkan dengan menempuh jarak yang jauh. Tentunya ini menjadi pertimbangan bagi manajemen PT Moya dan SPAM untuk mengaktifkan kembali KPP per-wilayah agar pengaduan dan pengurusan layanan yang tidak tertangani secara online (call center, medsos dan aplikasi) tetap dapat dilakukan oleh masyarakat secara offline di KPP.
4. Peningkatan nilai untuk unsur “Kompetensi pelaksana” dan “Perilaku pelaksana” perlu mendapatkan apresiasi. Ini membuktikan bahwa keseriusan PT Moya dan SPAM dalam menciptakan SDM yang berkualitas dari tahun ke tahun.

Tabel 5.6 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi Unit Usaha SPAM BP Batam

NO	Unsur Penilaian	Rata-rata SKM	Mutu Pelayanan	Rekomendasi
1	Persyaratan	81,20	Baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,15	Baik/B	Media sosial merupakan salah satu channel penting bagi PT Moya untuk melakukan edukasi, sosialisasi dan penampungan kendala yang dihadapi oleh pelanggan. Tentunya fungsi ini harus diperkuat terutama tentang edukasi tarif, sosialiasi prosedur pelayanan atau sebagai wadah bagi pelanggan untuk menyampaikan kritik/pertanyaan seputar pelayanan. Dengan

NO	Unsur Penilaian	Rata-rata SKM	Mutu Pelayanan	Rekomendasi
				memperkuat fungsi diatas dan didukung dengan respon yang cepat ketika pelanggan berinteraksi dengan admin media sosial, serta penyelesaian masalah oleh PT Moya maka diyakini nilai layanan akan meningkat pada pelaksanaan survei berikutnya.
3	Waktu Penyelesaian	80,77	Baik/B	
4	Biaya/Tarif	74,41	Kurang Baik/C	Meninjau ulang Harga di pasaran
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	71,58	Kurang Baik/C	Peningkatan kontinuitas dan kualitas kejernihan air terutama di musim penghujan. Hal ini juga perlu ditunjukkan dengan informasi (video atau gambar) mengenai upaya-upaya yang dilakukan oleh PT Moya dan SPAM BP Batam untuk menunjukkan komitmen manajemen dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat.
6	Kompetensi Pelaksana	81,51	Baik/B	PT Moya direkomendasikan untuk meningkatkan CRM pada pelanggan perumahan dan komersil. Hal ini dikarenakan dari hasil SKM menunjukan bahwa kedua pelanggan ini masih belum memberikan nilai maksimalnya bagi pelayanan yang diberikan oleh PT Moya.
7	Perilaku Pelaksana	83,67	Baik/B	Direkomendasikan kepada PT Moya untuk terus mempertahankan CRM kepada pelanggan Industri. Kemampuan CRM yang baik pada pelanggan industri mampu menghasilkan nilai yang tinggi pada periode SKM 2022
8	Sarana dan Prasarana	80,28	Baik/B	Terbatasnya kondisi KPP saat ini tentunya membuat pelanggan dari daerah lain akan mengunjungi dua KPP yang tersisa. Tentunya kondisi ini membuat KPP yang tersisa harus melayani jumlah pelanggan lebih banyak dari biasanya. Oleh sebab itu direkomendasikan bagi PT Moya dan SPAM Batam untuk membuat Gedung layanan lebih representatif sesuai dengan standar layanan publik (Perbaikan interior dan eksterior yang lebih elegan, penambahan jumlah loket layanan dsb).
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	73,52	Kurang Baik/C	1. Direkomendasikan kepada PT Moya dan SPAM BP Batam untuk merumusakan Service Level Agreement (SLA) beberapa layanan (terutama untuk durasi merespon pengaduan dan durasi penyelesaian pengaduan). Dengan adanya SLA diyakini tidak

NO	Unsur Penilaian	Rata-rata SKM	Mutu Pelayanan	Rekomendasi
				hanya bermanfaat bagi pelanggan untuk mendapatkan standar layanan minimal namun juga bermanfaat untuk PT Moya dan SPAM BP Batam dalam memastikan bahwa kedua entitas telah memberikan pelayanan standar sesuai dengan kebutuhan/keinginan pelanggan. 2. Tersedianya beberapa channel online pengaduan dari pelanggan merupakan inovasi dari PT Moya dan SPAM dalam menampung pengaduan, saran dan masukan. Namun demikian, fakta dilapangan menunjukan bahwa tidak semua pengaduan dapat ditampung dengan pada media online. Mayoritas masyarakat menilai untuk beberapa pengaduan (durasi layanan pasang baru, lonjakan tagihan air bulanan, tunggakan tagihan dll) masih cepat ditanggapi melalui pengaduan secara langsung ke KPP. Namun sayangnya saat ini jumlah KPP terbatas dan tersedia hanya didaerah tertentu. Kondisi ini dirasa sulit bagi pelanggan dan membuat nilai layanan akan kecil pada survei berikutnya. Melihat kondisi ini maka direkomendasikan kepada PT Moya dan SPAM BP Batam untuk kembali mengaktifkan KPP per-wilayah sampai kesiapan pelayanan online dirasa cukup oleh masyarakat.
Nilai Rata-rata		**78,68**	**Baik/B**	

Sumber: Data Primer 2022

5.2.5 Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal (PTSP)

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan kepada 390 responden terkait dengan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PTSP BP Batam. Hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 5.7 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi Direktorat PTSP

NO	Unsur Penilaian	Rata-rata SKM	Mutu Pelayanan	Rekomendasi
1	Persyaratan	78,37	Baik/B	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	78,25	Baik/B	.
3	Waktu Penyelesaian	77,12	Baik/B	Mayoritas responden mengeluhkan tidak ada kepastian atau kejelasan waktu dalam penyelesaiannya. Unsur ini mendapatkan penilaian rendah dan dirasakan oleh responden dari berbagai jenis layanan, mulai dari Fasilitas dan Lingkungan, Lalu lintas barang dan penanaman modal, Pelabuhan, Pusat perencanaan program strategis
4	Biaya/Tarif	77,75	Baik/B	
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	77,15	Baik/B	Mayoritas dari responden mengeluh tentang ketidakjelasan dari pelayanan helpdesk, prosesnya terlalu lama, memakan waktu, dan juga proses yang rumit beserta lambat. Hal ini kita dapatkan dari responden yang mengeluhkan layanan khususnya di Pelabuhan.
6	Kompetensi Pelaksana	78,37	Baik/B	
7	Perilaku Pelaksana	84,50	Baik/B	
8	Sarana dan Prasarana	75,25	Kurang Baik/C	Mayoritas responden mengeluhkan sarana dan prasarana dari seluruh bentuk layanan yang digunakan dimana respondennya merasakan bahwa sarana dan prasarana di PTSP masih kurang. Kondisi sarana dan prasarana yang rusak, kurang memadai menjadi catatan penting dalam penilaian responden
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76,50	Kurang Baik/C	Masyarakat khususnya yang menggunakan layanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan merasa lama mendapatkan respon

NO	Unsur Penilaian	Rata-rata SKM	Mutu Pelayanan	Rekomendasi
				ketika mengajukan pengaduan sehingga hal ini tentu perlu menjadi pertimbangan khususnya di layanan fasilitas dan lingkungan.
Nilai Rata-rata		**78,13**	**Baik/B**	

Sumber: Data Primer 2022

5.2.6 Hunian, Gedung, Agribisnis dan Taman (Rusun)

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Rusun BP Batam periode 2021 menunjukan bahwa pelayanan masyarakat yang diberikan Rusun BP Batam mendapakan nilai SKM 76,83 yang berarti mendapatkan kategori Mutu Pelayanan B dan Kinerja Unit Pelayanan Baik dengan rincian rata-rata penilaian 9 unsur :

Tabel 5.8 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi Unit Usaha Rusun BP Batam

NO	Unsur Penilaian	Rata-rata SKM	Mutu Pelayanan	Rekomendasi
1	Persyaratan	77,75	Baik/B	**Rusun Batu Ampar:** 1. Secara berkala di sosialisasikan terkait tenggat waktu pembayaran dan jika sudah ada aturan tertulis terkait denda di sosialisasikan; 2. Sosialisasi aturan administrasi dan update waktu layanan agar dapat dipercepat untuk layanan umum (bukan pengadaan) ; 3. Di data toilet yang bermasalah dan dijelaskan kepada penghuni terkait proses pengadaan yang mungkin tidak mudah ; 4. Membuat pengadaan fasilitas olahraga yang umum, seperti badminton, sepakbola, jogging track. **Rusun Kabil:** 1. Perlu dibuatkan checklist kebersihan untuk dapat di data sistem kebersihan di rusun (kebersihan Gedung dan got) 2. Pelatihan etika bagi security, karena sangat banyak keluhan terkait kesopanan security di rusun kabil 3. Membuat SOP terkait tanganan keluhan dan jangan mengabaikan keluhan penghuni serta update waktu layanan. **Rusun Muka Kuning:** 1. Perlu dibuatkan checklist kebersihan untuk dapat di data sistem 77 kebersihan di rusun (kebersihan kamar mandi dan got) ; 2. Perlu ada penambahan tong sampah ; 3. Membuat SOP terkait tanganan keluhan dan jangan mengabaikan keluhan penghuni serta update waktu layanan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	77,52	Baik/B	
3	Waktu Penyelesaian	76,69	Baik/B	
4	Biaya/Tarif	77,15	Baik/B	
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	76,13	Kurang Baik/C	
6	Kompetensi Pelaksana	77,73	Baik/B	
7	Perilaku Pelaksana	76,67	Baik/B	
8	Sarana dan Prasarana	76,09	Kurang Baik/C	
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,78	Kurang Baik/C	

NO	Unsur Penilaian	Rata-rata SKM	Mutu Pelayanan	Rekomendasi
				Rusun Sekupang: 1.Membuat SOP terkait tanganan keluhan dan jangan mengabaikan keluhan penghuni serta update waktu layanan ; 2.Perlu dibuatkan checklist kamar mandi yang bermasalah (drainase) agar tidak terjadi kebocoran ke kamar lantai bawah, kemudian jika bocor ditangani segera ; 3.Sosialisasikan prosedur yang dimiliki kepada penghuni.
Nilai Rata-rata		**76,83**	**Baik/B**	

Sumber: Data Primer 2022

Walaupun secara umum Kinerja Unit Pelayanannya Baik, namun perlu diperhatikan kelima unit kinerja yaitu:

1. Prosedur pengaduan dijelaskan oleh pengelola atau ada poster terkait pengaduan NIK 75,00;
2. Penetapan Biaya /Tarif dengan nilai NIK 73,75
3. Kompetensi petugas Keamanan dalam memberi Pelayanan dengan nilai NIK 76;
4. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan dengan nilai NIK 75,00;
5. Fasilitas olahraga dengan nilai NIK 70,00;
6. Rumah ibadah dengan nilai NIK 75,63;
7. Kamar mandi dengan nilai NIK 75,63; dan
8. Drainase/pembuangan dengan nilai NIK 74,38;
9. Kondisi keamanan dengan nilai NIK 75,00;
10. Kebersihan lingkungan dan selasar dengan nilai NIK 74 75,00.

Kelima Unit Kinerja layanan tersebut perlu mendapatkan perhatian yang lebih untuk dilakukan perbaikan. Selain itu terdapat beberapa keluhan yang berbeda pada tiap rusun, yaitu:

Tabel 5.9 Daftar Keluhan Responden Lokus Rusun

Keluhan	Rusun	Nilai Kepuasan Responden	Kriteria Penilaian
Dikeluhkan terkait prosedur pembayaran rusun yang kurang jelas, sudah ada aturan jika membayar lewat dari tanggal yang ditentukan dikenakan denda, tapi masih saja di hubungi dan diminta untuk membayar tepat waktu	Batu Ampar	2,80	Kurang Baik
Prosedur administrasi rumit dan petugas kurang cepat dalam menangani keluhan	Batu Ampar	2,80	Kurang Baik
Belum ada renovasi untuk sanitasi toilet	Batu Ampar	2,90	Kurang Baik
Kehilangan kendaraan penghuni, pengelola terkesan lepas tangan, kendaraan penghuni yang hilang tindak lanjutnya tidak ada	Batu Ampar	3,00	Kurang Baik
Tidak ada fasilitas olahraga	Batu Ampar	2,50	Kurang Baik
Tidak setiap hari dibersikan lantainya, terkadang hanya di lantai 1	Kabil	2,80	Kurang Baik
Security tidak banyak dan terkadang lepas tangan	Kabil	2,80	Kurang Baik

Keluhan	Rusun	Nilai Kepuasan Responden	Kriteria Penilaian
terhadap keluhan serta kurang sopan (ban motor di kempeskan oleh petugas)			
Got di gedung bau	Kabil	2,80	Kurang Baik
Penangan masalah lama, dan di biarkan begitu saja	Kabil	2,90	Kurang Baik
Kotak saran tidak berfungsi, dan email slow respon	Kabil	2,90	Kurang Baik
Banyak kotoran hewan (kucing) di tangg	Muka Kuning	2,90	Kurang Baik
Kurang tong sampah di setiap lantai	Muka Kuning	2,90	Kurang Baik
Sistem Pembayaran ribet dan email slow respon	Muka Kuning	2,90	Kurang Baik
Kondisi air menggenang di kamar mandi dan banyak kotoran hewan	Muka Kuning	2,90	Kurang Baik
Petugas lambat dalam merespon, perbaikan kamar tidak selesai, kondisi drainase lagi rusak, sudah diadukan tidak ada perbaikan	Sekupang	3,10	Baik
Drainase kurang baik sehingga ada genangan dan kebocoran dari atas	Sekupang	3,00	Kurang Baik
Dinding kamar mandi sudah banyak yang berjamur	Sekupang	3,10	Baik
Kesesuaian SOP: SOP belum pernah disosialisasikan	Sekupang	3,10	Baik

Sumber: Data Primer 2022

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

LAMPIRAN -1

SCAN CONTOH KUESIONER SKM

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI RUMAH SAKIT BP BATAM TAHUN 2022

Identitas Responden:

Nama Lengkap : Dona Muryani Yulita
No HP : 085271120911
Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
Usia : 39 tahun
Pendidikan terakhir : SLTA
Pekerjaan : IRT
Alamat : Tanjung Batu
Jenis Pasien : BPJS / Non BPJS *

Jenis pelayanan : Rawat Inap : ..... (Nama ruang)
Rawat Jalan : .....
Penunjang : Laboratorium/ Radiologi
Lainnya : .....

Alasan memilih RSBP Batam : 1. Biaya murah 2. Kualitas baik Pelayanan baik
3. Lokasi dekat. 4. Lainnya (sebutkan) ~~[illegible]~~

RS/Klinik lain yang pernah dikunjungi : RSUD Muhammad Sani
Nama Surveyor : Agika
Tanggal Survey : 16 Sept 2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor
[signature]	[signature]

Untuk meningkatkan kualitas pelayan kepada masyarakat, maka kami memohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban terkait survei layanan dibawah ini. Survey ini hanya untuk keperluan internal dan kami menjamin kerahasian data dan pendapat yang Bapak/Ibu berikan.

VARIABEL	1	2	3	4	K	ALASAN/SARAN/MASUKAN
A. PERSYARATAN						
1. Saya mudah untuk mendapatkan informasi tentang persyaratan berobat di RSBP	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi.
2. Persyaratan untuk berobat di RSBP mudah untuk dipenuhi.	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		
3. Saya merasa tidak ada persyaratan yang diminta berulang-ulang.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju ✓		
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR.						
1. Saya merasa mudah dalam mendapatkan informasi tentang SOP pelayanan perobatan di RSBP Batam.	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi.

VARIABEL	1	2	3	4	K	ALASAN/SARAN/MASUKAN
...ka berobat, saya langsung dilayani sesuai urutan/antrian.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju ✓		
3. Saya merasakan bahwa mekanisme/prosedur pelayanan di RSBP Batam sudah jelas dan efesien. (tidak ada proses yang berulang-ulang).	Sangat Tidak Efesien	Tidak Efesien	Efesien	Sangat Efesien ✓		
C.WAKTU PENYELESAIAN						
1. Saya merasa jam pelayanan petugas sudah jelas (jam kerja) disetiap unit di RSBP Batam.	Sangat Tidak Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu	Tepat Waktu	Sangat Tepat Waktu ✓		
2. Saya merasa proses pelayanan yang diberikan sudah sesuai yang dijanjikan.	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuaikta ✓		
3. Setiap petugas pelayanan (medis) terkait bekerja cepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien.	Sangat Tidak Cepat	Tidak Cepat	Cepat	Sangat Cepat ✓		
D.BIAYA /TARIF.						
1. Saya merasa mudah untuk memperoleh informasi tentang biaya perobatan yang akan saya lakukan di RSBP Batam.	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi
2. Saya merasa biaya pengobatan di RSBP sudah jelas dan transparan. (bukan murah, tapi tarifnya jelas dan transparan)	Sangat Tidak Transparan	Tidak Transparan	Transparan	Sangat Transparan ✓		
3. Saya merasa metode pembayaran biaya perobatan di RSBP sudah lengkap.	Sangat Tidak Lengkap	Tidak Lengkap	Lengkap	✓ Sangat Lengkap		
E. **PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS PELAYANAN.**						
1. Informasi tentang jenis-jenis pelayanan/ pengobatan di RSBP Batam mudah didapat.	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi.
2. Saya merasa jasa dan jenis pelayanan/jenis perobatan di RSBP Batam sudah lengkap.	Sangat Tidak Lengkap	Tidak Lengkap	Lengkap	✓ Sangat Lengkap		
F. KOMPETENSI PELAKSANA.						
1. Saya merasa puas dengan kemampuan (profesionalisme) dan keahlian yang dimiliki	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas ✓		

VARIABEL	1	2	3	4	K	ALASAN/SARAN/MASUKAN
tenaga kesehatan (nakes) dan staff yang ada di RSBP Batam.						
G. PERILAKU PELAKSANA						
1. Saya merasa nyaman dengan sikap dan perilaku petugas dalam melayani.	Sangat Tidak Nyaman	Tidak Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman ✓		
2. Saya merasa petugas memberikan perhatian terbaik terhadap saya sebagai pasien.	Sangat Tidak Perhatian	Tidak Perhatian	Perhatian	Sangat Perhatian ✓		
H. SARANA DAN PRASARANA						
1. Saya merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang ada di RSBP Batam. Parkir / Lobby/ Ruang tunggu pasien/ Ruang rawat inap/ Toilet/ Tempat ibadah/ Fasilitas belanja. • Fasilitas lainnya.....(sebutkan)	Sangat Tidak Nyaman	Tidak Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman ✓		
2. Saya merasa fasilitas dan gedung di RSBP Batam sudah bersih.	Sangat Tidak Bersih	Tidak Bersih	Bersih	Sangat Bersih ✓		Petugas kebersihan membersihkan sampai malam, Saat Skrg
3. Saya merasa yakin bahwa sarana dan prasarana yang ada, dikelola secara professional oleh pihak manajemen RSBP Batam.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju ✓		
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN						
1. Ketika ada pengaduan (masalah, saran dan masukan), saya tahu kemana untuk melaporkannya.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju ✓		Kotak Saran
2. Respon petugas sangat cepat ketika ada pengaduan dari pasien.	Sangat Lambat	Lambat	Cepat	Sangat Cepat ✓		
3. Petugas akan memberikan solusi yang tepat atas pengaduan yang pasien sampaikan.	Sangat tidak Tepat	Kurang Tepat	Tepat	Sangat tepat ✓		

Saran dan Kritik Pelayanan RSBP :

Pertahankan Kualitas Pelayanan dan tingkatkan.

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI RUMAH SAKIT BP BATAM TAHUN 2022

Identitas Responden:

Nama Lengkap : Irumawati Simatupang
No HP : 081370408199
Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
Usia : 59
Pendidikan terakhir : SMEA
Pekerjaan : IRT
Alamat : Perumahan Graha Nusa Batam
Jenis Pasien : BPJS / Non BPJS *

Jenis pelayanan : Rawat Inap : (ruangan masih menunggu) (Nama ruang)
Rawat Jalan : .....
Penunjang : Laboratorium/ Radiologi
Lainnya : .....

Alasan memilih RSBP Batam : 1. Biaya murah 2. Kualitas baik
3. Lokasi dekat. 4. Lainnya (sebutkan)

RS/Klinik lain yang pernah dikunjungi : Lainnya Gosa Batu Aji
Nama Surveyor : Agnes
Tanggal Survey : 16 Sept 2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor
[signature]	[signature]

Untuk meningkatkan kualitas pelayan kepada masyarakat, maka kami memohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban terkait survei layanan dibawah ini. Survey ini hanya untuk keperluan internal dan kami menjamin kerahasian data dan pendapat yang Bapak/Ibu berikan.

VARIABEL	1	2	3	4	K	ALASAN/SARAN/MASUKAN
A. PERSYARATAN						
1. Saya mudah untuk mendapatkan informasi tentang persyaratan berobat di RSBP	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi.
2. Persyaratan untuk berobat di RSBP mudah untuk dipenuhi.	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		
3. Saya merasa tidak ada persyaratan yang diminta berulang-ulang.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju ✓		
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR.						
1. Saya merasa mudah dalam mendapatkan informasi tentang SOP pelayanan perobatan di RSBP Batam.	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi.

VARIABEL	1	2	3	4	K	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Ketika berobat, saya langsung dilayani sesuai urutan/antrian.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju ✓	Setuju	Sangat Setuju ✓		
3. Saya merasakan bahwa mekanisme/prosedur pelayanan di RSBP Batam sudah jelas dan efesien. (tidak ada proses yang berulang-ulang).	Sangat Tidak Efesien	Tidak Efesien	Efesien	Sangat Efesien ✓		
C.WAKTU PENYELESAIAN						
1. Saya merasa jam pelayanan petugas sudah jelas (jam kerja) disetiap unit di RSBP Batam.	Sangat Tidak Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu	Tepat Waktu ✓	Sangat Tepat Waktu		Cth: Pasien diluar yg dilayani, tidak diberi tahu keluarga
2. Saya merasa proses pelayanan yang diberikan sudah sesuai yang dijanjikan.	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai ✓	Sangat Sesuaikta		
3. Setiap petugas pelayanan (medis) terkait bekerja cepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien.	Sangat Tidak Cepat	Tidak Cepat	Cepat ✓	Sangat Cepat		
D.BIAYA /TARIF.						
1. Saya merasa mudah untuk memperoleh informasi tentang biaya perobatan yang akan saya lakukan di RSBP Batam.	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi
2. Saya merasa biaya pengobatan di RSBP sudah jelas dan transparan. (bukan murah, tapi tarifnya jelas dan transparan)	Sangat Tidak Transparan	Tidak Transparan	Transparan	Sangat Transparan ✓		
3. Saya merasa metode pembayaran biaya perobatan di RSBP sudah lengkap.	Sangat Tidak Lengkap	Tidak Lengkap	Lengkap	Sangat Lengkap ✓		
E. **PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS PELAYANAN.**						
1. Informasi tentang jenis-jenis pelayanan/ pengobatan di RSBP Batam mudah didapat.	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi
2. Saya merasa jasa dan jenis pelayanan/jenis perobatan di RSBP Batam sudah lengkap.	Sangat Tidak Lengkap	Tidak Lengkap	Lengkap	Sangat Lengkap ✓		
F. KOMPETENSI PELAKSANA.						
1. Saya merasa puas dengan kemampuan (profesionalisme) dan keahlian yang dimiliki	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas ✓		

VARIABEL	1	2	3	4	K	ALASAN/SARAN/MASUKAN
tenaga kesehatan (nakes) dan staff yang ada di RSBP Batam.						
G. PERILAKU PELAKSANA						
1. Saya merasa nyaman dengan sikap dan perilaku petugas dalam melayani.	Sangat Tidak Nyaman	Tidak Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman ✓		Ramah, Senyum, [illegible], dasih tau ketika salah
2. Saya merasa petugas memberikan perhatian terbaik terhadap saya sebagai pasien.	Sangat Tidak Perhatian	Tidak Perhatian	Perhatian	Sangat Perhatian ✓		
H. SARANA DAN PRASARANA						
1. Saya merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang ada di RSBP Batam. Parkir / Lobby/ Ruang tunggu pasien/ Ruang rawat inap/ Toilet/ Tempat ibadah/ Fasilitas belanja. • Fasilitas lainnya.............(sebutkan)	Sangat Tidak Nyaman	Tidak Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman ✓		toilet dekat
2. Saya merasa fasilitas dan gedung di RSBP Batam sudah bersih.	Sangat Tidak Bersih	Tidak Bersih	Bersih	Sangat Bersih ✓		
3. Saya merasa yakin bahwa sarana dan prasarana yang ada, dikelola secara professional oleh pihak manajemen RSBP Batam.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju ✓		
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN						
1. Ketika ada pengaduan (masalah, saran dan masukan), saya tahu kemana untuk melaporkannya.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju ✓		
2. Respon petugas sangat cepat ketika ada pengaduan dari pasien.	Sangat Lambat	Lambat	Cepat	Sangat Cepat ✓		
3. Petugas akan memberikan solusi yang tepat atas pengaduan yang pasien sampaikan.	Sangat tidak Tepat	Kurang Tepat	Tepat	Sangat tepat ✓		

Saran dan Kritik Pelayanan RSBP :

Antrian dipercepat, jangan lebih diperhatikan

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI RUMAH SAKIT BP BATAM TAHUN 2022

Identitas Responden:

Nama Lengkap : Mayyar Mayyar
No HP : 081275621992
Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
Usia : 47 tahun
Pendidikan terakhir : SMA
Pekerjaan : IRT
Alamat : Baloi
Jenis Pasien : BPJS / Non BPJS *

Jenis pelayanan : Rawat Inap : ..... (Nama ruang)
Rawat Jalan : .....
Penunjang : Laboratorium/ Radiologi
Lainnya : .....

Alasan memilih RSBP Batam : 1. Biaya murah 2. Kualitas baik
3. Lokasi dekat, 4. Lainnya (sebutkan) Sneq, dokter ramah, Pelayanan baik

RS/Klinik lain yang pernah dikunjungi : RS Grand Hermine
Nama Surveyor : Agus
Tanggal Survey : 12 Sept 2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor
Mayyar	

Untuk meningkatkan kualitas pelayan kepada masyarakat, maka kami memohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban terkait survei layanan dibawah ini. Survey ini hanya untuk keperluan internal dan kami menjamin kerahasian data dan pendapat yang Bapak/Ibu berikan.

VARIABEL	1	2	3	4	K	ALASAN/SARAN/MASUKAN
A. PERSYARATAN						
1. Saya mudah untuk mendapatkan informasi tentang persyaratan berobat di RSBP	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi
2. Persyaratan untuk berobat di RSBP mudah untuk dipenuhi.	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		
3. Saya merasa tidak ada persyaratan yang diminta berulang-ulang.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju ✓		
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR.						
1. Saya merasa mudah dalam mendapatkan informasi tentang SOP pelayanan perobatan di RSBP Batam.	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi.

VARIABEL	1	2	3	4	K	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Ketika berobat, saya langsung dilayani sesuai urutan/antrian.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju		
3. Saya merasakan bahwa mekanisme/prosedur pelayanan di RSBP Batam sudah jelas dan efesien. (tidak ada proses yang berulang-ulang).	Sangat Tidak Efesien	Tidak Efesien	Efesien	Sangat Efesien		
C.WAKTU PENYELESAIAN						
1. Saya merasa jam pelayanan petugas sudah jelas (jam kerja) disetiap unit di RSBP Batam.	Sangat Tidak Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu	Tepat Waktu	Sangat Tepat Waktu		
2. Saya merasa proses pelayanan yang diberikan sudah sesuai yang dijanjikan.	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuaikta		
3. Setiap petugas pelayanan (medis) terkait bekerja cepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien.	Sangat Tidak Cepat	Tidak Cepat	Cepat	Sangat Cepat		
D.BIAYA /TARIF.						
1. Saya merasa mudah untuk memperoleh informasi tentang biaya perobatan yang akan saya lakukan di RSBP Batam.	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi
2. Saya merasa biaya pengobatan di RSBP sudah jelas dan transparan. (bukan murah, tapi tarifnya jelas dan transparan)	Sangat Tidak Transparan	Tidak Transparan	Transparan	Sangat Transparan		
3. Saya merasa metode pembayaran biaya perobatan di RSBP sudah lengkap.	Sangat Tidak Lengkap	Tidak Lengkap	Lengkap	Sangat Lengkap		
E. **PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS PELAYANAN.**						
1. Informasi tentang jenis-jenis pelayanan/ pengobatan di RSBP Batam mudah didapat.	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi.
2. Saya merasa jasa dan jenis pelayanan/jenis perobatan di RSBP Batam sudah lengkap.	Sangat Tidak Lengkap	Tidak Lengkap	Lengkap	Sangat Lengkap		
F. KOMPETENSI PELAKSANA.						
1. Saya merasa puas dengan kemampuan (profesionalisme) dan keahlian yang dimiliki	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		

VARIABEL	1	2	3	4	K	ALASAN/SARAN/MASUKAN
tenaga kesehatan (nakes) dan staff yang ada di RSBP Batam.						
G. PERILAKU PELAKSANA						
1. Saya merasa nyaman dengan sikap dan perilaku petugas dalam melayani.	Sangat Tidak Nyaman	Tidak Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman ✓		
2. Saya merasa petugas memberikan perhatian terbaik terhadap saya sebagai pasien.	Sangat Tidak Perhatian	Tidak Perhatian	Perhatian	Sangat Perhatian ✓		Dokter mempersilahkan ? Dr [illegible] memberi tahu nomor pribadi ketika membutuhkan bantuan
H. SARANA DAN PRASARANA						
1. Saya merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang ada di RSBP Batam. Parkir / Lobby/ Ruang tunggu pasien/ Ruang rawat inap/ Toilet/ Tempat ibadah/ Fasilitas belanja. • Fasilitas lainnya.............(sebutkan).	Sangat Tidak Nyaman	Tidak Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman ✓		
2. Saya merasa fasilitas dan gedung di RSBP Batam sudah bersih.	Sangat Tidak Bersih	Tidak Bersih	Bersih	Sangat Bersih ✓		
3. Saya merasa yakin bahwa sarana dan prasarana yang ada, dikelola secara professional oleh pihak manajemen RSBP Batam.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju ✓		
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN						
1. Ketika ada pengaduan (masalah, saran dan masukan), saya tahu kemana untuk melaporkannya.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju ✓		tahu, ada kotak saran
2. Respon petugas sangat cepat ketika ada pengaduan dari pasien.	Sangat Lambat	Lambat	Cepat	Sangat Cepat ✓		
3. Petugas akan memberikan solusi yang tepat atas pengaduan yang pasien sampaikan.	Sangat tidak Tepat	Kurang Tepat	Tepat	Sangat tepat ✓		

Saran dan Kritik Pelayanan RSBP :

Perbedaan dengan rs lain: Dokter-Dokter disini ramah, Perhatian dan sangat berusaha membangun komunikasi yg baik dengan Pasien.

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI RUMAH SAKIT BP BATAM TAHUN 2022

Identitas Responden:

Nama Lengkap : Juwita Astrilia
No HP : 082174654146
Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
Usia : 30
Pendidikan terakhir : SMK
Pekerjaan : IRT
Alamat : Sekupang
Jenis Pasien : BPJS / Non BPJS *

Jenis pelayanan : Rawat Inap : ..... (Nama ruang)
Rawat Jalan : .....
Penunjang : Laboratorium/ Radiologi
Lainnya : kontrol

Alasan memilih RSBP Batam : 1. Biaya murah 2. Kualitas baik
3. Lokasi dekat. 4. Lainnya (sebutkan) Rujukan

RS/Klinik lain yang pernah dikunjungi : RS Elisabeth
Nama Surveyor : Agnes
Tanggal Survey : 16 Sept 2022

Paraf Responden

Paraf Surveyor

Untuk meningkatkan kualitas pelayan kepada masyarakat, maka kami memohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban terkait survei layanan dibawah ini. Survey ini hanya untuk keperluan internal dan kami menjamin kerahasian data dan pendapat yang Bapak/Ibu berikan.

VARIABEL	1	2	3	4	K	ALASAN/SARAN/MASUKAN
A. PERSYARATAN						
1. Saya mudah untuk mendapatkan informasi tentang persyaratan berobat di RSBP	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi
2. Persyaratan untuk berobat di RSBP mudah untuk dipenuhi	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		
3. Saya merasa tidak ada persyaratan yang diminta berulang-ulang	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju ✓		
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR						
1. Saya merasa mudah dalam mendapatkan informasi tentang SOP pelayanan perobatan di RSBP Batam	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI RUMAH SAKIT BP BATAM TAHUN 2022

Identitas Responden:

Nama Lengkap : Wisyaranti
No HP : 081372901689
Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
Usia : 50 tahun
Pendidikan terakhir : S1
Pekerjaan : Guru
Alamat : Pondok Asri
Jenis Pasien : BPJS / Non BPJS *

Jenis pelayanan : Rawat Inap : ..... (Nama ruang)
Rawat Jalan : .....
Penunjang : Laboratorium/ Radiologi
Lainnya : .....

Alasan memilih RSBP Batam : 1. Biaya murah 2. Kualitas baik
3. Lokasi dekat 4. Lainnya (sebutkan) Rujukan

RS/Klinik lain yang pernah dikunjungi : Klinik Cassa Medica
Nama Surveyor : Agnes
Tanggal Survey : 16 September 2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor

Untuk meningkatkan kualitas pelayan kepada masyarakat, maka kami memohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban terkait survei layanan dibawah ini. Survey ini hanya untuk keperluan internal dan kami menjamin kerahasian data dan pendapat yang Bapak/Ibu berikan.

VARIABEL	1	2	3	4	K	ALASAN/SARAN/MASUKAN
A. PERSYARATAN						
1. Saya mudah untuk mendapatkan informasi tentang persyaratan berobat di RSBP	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi.
2. Persyaratan untuk berobat di RSBP mudah untuk dipenuhi.	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		
3. Saya merasa tidak ada persyaratan yang diminta berulang-ulang	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju ✓		
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR.						
1. Saya merasa mudah dalam mendapatkan informasi tentang SOP pelayanan perobatan di RSBP Batam.	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi.

VARIABEL	1	2	3	4	K	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Ketika berobat, saya langsung dilayani sesuai urutan/antrian.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju ✓		
3. Saya merasakan bahwa mekanisme/prosedur pelayanan di RSBP Batam sudah jelas dan efesien. (tidak ada proses yang berulang-ulang).	Sangat Tidak Efesien	Tidak Efesien	Efesien	Sangat Efesien ✓		
C.WAKTU PENYELESAIAN						
1. Saya merasa jam pelayanan petugas sudah jelas (jam kerja) disetiap unit di RSBP Batam.	Sangat Tidak Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu	Tepat Waktu ✓	Sangat Tepat Waktu		Dokter datang siang, tapi tidak terlalu menjadi masalah
2. Saya merasa proses pelayanan yang diberikan sudah sesuai yang dijanjikan.	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai ✓	Sangat Sesuaikta		
3. Setiap petugas pelayanan (medis) terkait bekerja cepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien.	Sangat Tidak Cepat	Tidak Cepat	Cepat ✓	Sangat Cepat		
D.BIAYA /TARIF.						
1. Saya merasa mudah untuk memperoleh informasi tentang biaya perobatan yang akan saya lakukan di RSBP Batam.	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi
2. Saya merasa biaya pengobatan di RSBP sudah jelas dan transparan. (bukan murah, tapi tarifnya jelas dan transparan)	Sangat Tidak Transparan	Tidak Transparan	Transparan	Sangat Transparan ✓		
3. Saya merasa metode pembayaran biaya perobatan di RSBP sudah lengkap.	Sangat Tidak Lengkap	Tidak Lengkap	Lengkap	✓ Sangat Lengkap		
E. PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS PELAYANAN.						
1. Informasi tentang jenis-jenis pelayanan/ pengobatan di RSBP Batam mudah didapat.	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi.
2. Saya merasa jasa dan jenis pelayanan/jenis perobatan di RSBP Batam sudah lengkap.	Sangat Tidak Lengkap	Tidak Lengkap	Lengkap	✓ Sangat Lengkap		
F. KOMPETENSI PELAKSANA.						
1. Saya merasa puas dengan kemampuan (profesionalisme) dan keahlian yang dimiliki	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	✓ Puas	Sangat Puas		

VARIABEL	1	2	3	4	K	ALASAN/SARAN/MASUKAN
tenaga kesehatan (nakes) dan staff yang ada di RSBP Batam.						
G. PERILAKU PELAKSANA						
1. Saya merasa nyaman dengan sikap dan perilaku petugas dalam melayani.	Sangat Tidak Nyaman	Tidak Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman ✓		
2. Saya merasa petugas memberikan perhatian terbaik terhadap saya sebagai pasien.	Sangat Tidak Perhatian	Tidak Perhatian	Perhatian	Sangat Perhatian ✓		
H. SARANA DAN PRASARANA						
1. Saya merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang ada di RSBP Batam. Parkir / Lobby/ Ruang tunggu pasien/ Ruang rawat inap/ Toilet/ Tempat ibadah/ Fasilitas belanja. • Fasilitas lainnya.....(sebutkan)	Sangat Tidak Nyaman	Tidak Nyaman	Nyaman ✓	Sangat Nyaman ✓		Sangat bersih dan bagus, Sangat nyaman
2. Saya merasa fasilitas dan gedung di RSBP Batam sudah bersih.	Sangat Tidak Bersih	Tidak Bersih	Bersih ✓	Sangat Bersih ✓		
3. Saya merasa yakin bahwa sarana dan prasarana yang ada, dikelola secara professional oleh pihak manajemen RSBP Batam.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju ✓	Sangat Setuju ✓		
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN						
1. Ketika ada pengaduan (masalah, saran dan masukan), saya tahu kemana untuk melaporkannya.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju ✓	Sangat Setuju		
2. Respon petugas sangat cepat ketika ada pengaduan dari pasien.	Sangat Lambat	Lambat	Cepat ✓	Sangat Cepat		
3. Petugas akan memberikan solusi yang tepat atas pengaduan yang pasien sampaikan.	Sangat tidak Tepat	Kurang Tepat	Tepat ✓	Sangat tepat		

Saran dan Kritik Pelayanan RSBP :

Pengambilan Obat lumayan lama, SDM bisa ditambah

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI RUMAH SAKIT BP BATAM TAHUN 2022

Identitas Responden:

Nama Lengkap : Atika Syahra Ratifa
No HP : 0877 30051137
Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
Usia : 4[illegible] tahun
Pendidikan terakhir : —
Pekerjaan : —
Alamat : Perum taman karina
Jenis Pasien : BPJS / Non BPJS *

Jenis pelayanan : Rawat Inap : ..... (Nama ruang)
Rawat Jalan : .....
Penunjang : Laboratorium/ Radiologi
Lainnya : .....

Alasan memilih RSBP Batam : 1. Biaya murah 2. Kualitas baik
3. Lokasi dekat. 4. Lainnya (sebutkan) Fasilitas lengkap Pelayanan baik

RS/Klinik lain yang pernah dikunjungi : RS Grafia ~~Hermine~~
Nama Surveyor : Agiko
Tanggal Survey : 16 Sept 2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor
[signature]	[signature]

Untuk meningkatkan kualitas pelayan kepada masyarakat, maka kami memohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban terkait survei layanan dibawah ini. Survey ini hanya untuk keperluan internal dan kami menjamin kerahasian data dan pendapat yang Bapak/Ibu berikan.

VARIABEL	1	2	3	4	K	ALASAN/SARAN/MASUKAN
A. PERSYARATAN						
1. Saya mudah untuk mendapatkan informasi tentang persyaratan berobat di RSBP	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi.
2. Persyaratan untuk berobat di RSBP mudah untuk dipenuhi.	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		
3. Saya merasa tidak ada persyaratan yang diminta berulang-ulang.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju ✓		
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR.						
1. Saya merasa mudah dalam mendapatkan informasi tentang SOP pelayanan perobatan di RSBP Batam.	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi.

VARIABEL	1	2	3	4	K	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Ketika berobat, saya langsung dilayani sesuai urutan/antrian.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju		
3. Saya merasakan bahwa mekanisme/prosedur pelayanan di RSBP Batam sudah jelas dan efesien. (tidak ada proses yang berulang-ulang).	Sangat Tidak Efesien	Tidak Efesien	Efesien	Sangat Efesien		
C.WAKTU PENYELESAIAN						
1. Saya merasa jam pelayanan petugas sudah jelas (jam kerja) disetiap unit di RSBP Batam.	Sangat Tidak Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu	Tepat Waktu	Sangat Tepat Waktu		
2. Saya merasa proses pelayanan yang diberikan sudah sesuai yang dijanjikan.	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuaikta		
3. Setiap petugas pelayanan (medis) terkait bekerja cepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien.	Sangat Tidak Cepat	Tidak Cepat	Cepat	Sangat Cepat		
D.BIAYA /TARIF.						
1. Saya merasa mudah untuk memperoleh informasi tentang biaya perobatan yang akan saya lakukan di RSBP Batam.	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi
2. Saya merasa biaya pengobatan di RSBP sudah jelas dan transparan. (bukan murah, tapi tarifnya jelas dan transparan)	Sangat Tidak Transparan	Tidak Transparan	Transparan	Sangat Transparan		
3. Saya merasa metode pembayaran biaya perobatan di RSBP sudah lengkap.	Sangat Tidak Lengkap	Tidak Lengkap	Lengkap	Sangat Lengkap		
E. **PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS PELAYANAN.**						
1. Informasi tentang jenis-jenis pelayanan/ pengobatan di RSBP Batam mudah didapat.	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi.
2. Saya merasa jasa dan jenis pelayanan/jenis perobatan di RSBP Batam sudah lengkap.	Sangat Tidak Lengkap	Tidak Lengkap	Lengkap	Sangat Lengkap		
F. KOMPETENSI PELAKSANA.						
1. Saya merasa puas dengan kemampuan (profesionalisme) dan keahlian yang dimiliki	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		

VARIABEL	1	2	3	4	K	ALASAN/SARAN/MASUKAN
tenaga kesehatan (nakes) dan staff yang ada di RSBP Batam.						
G. PERILAKU PELAKSANA						
1. Saya merasa nyaman dengan sikap dan perilaku petugas dalam melayani.	Sangat Tidak Nyaman	Tidak Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman ✓		
2. Saya merasa petugas memberikan perhatian terbaik terhadap saya sebagai pasien.	Sangat Tidak Perhatian	Tidak Perhatian	Perhatian	Sangat Perhatian ✓		
H. SARANA DAN PRASARANA						
1. Saya merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang ada di RSBP Batam. Parkir / Lobby/ Ruang tunggu pasien/ Ruang rawat inap/ Toilet/ Tempat ibadah/ Fasilitas belanja. • Fasilitas lainnya.....(sebutkan).	Sangat Tidak Nyaman	Tidak Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman ✓		Toilet bersih, nyaman
2. Saya merasa fasilitas dan gedung di RSBP Batam sudah bersih.	Sangat Tidak Bersih	Tidak Bersih	Bersih	Sangat Bersih ✓		
3. Saya merasa yakin bahwa sarana dan prasarana yang ada, dikelola secara professional oleh pihak manajemen RSBP Batam.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju ✓		
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN						
1. Ketika ada pengaduan (masalah, saran dan masukan), saya tahu kemana untuk melaporkannya.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju ✓		Sudah banyak tempat untuk saran
2. Respon petugas sangat cepat ketika ada pengaduan dari pasien.	Sangat Lambat	Lambat	Cepat	Sangat Cepat ✓		
3. Petugas akan memberikan solusi yang tepat atas pengaduan yang pasien sampaikan.	Sangat tidak Tepat	Kurang Tepat	Tepat	Sangat tepat ✓		

Saran dan Kritik Pelayanan RSBP :

Fasilitas lengkap. Nama jika buah tambah Pelayanan bisa ditambah untuk terapi kejiwaan anak.

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI RUMAH SAKIT BP BATAM TAHUN 2022

Identitas Responden:

Nama Lengkap : Putri Ramayani
No HP : 082268598853
Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
Usia : 18
Pendidikan terakhir : SMP
Pekerjaan : Pelajar
Alamat : Tiban baruit Asri
Jenis Pasien : BPJS / Non BPJS *

Jenis pelayanan : Rawat Inap : ..... (Nama ruang)
Rawat Jalan : .....
Penunjang : Laboratorium/ Radiologi
Lainnya : Kontrol Gigi

Alasan memilih RSBP Batam : 1. Biaya murah 2. Kualitas baik
3. Lokasi dekat 4. Lainnya (sebutkan)

RS/Klinik lain yang pernah dikunjungi : .....
Nama Surveyor : Agika
Tanggal Survey : 16 September 2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor
Put	Agika

Untuk meningkatkan kualitas pelayan kepada masyarakat, maka kami memohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban terkait survei layanan dibawah ini. Survey ini hanya untuk keperluan internal dan kami menjamin kerahasian data dan pendapat yang Bapak/Ibu berikan.

VARIABEL	1	2	3	4	K	ALASAN/SARAN/MASUKAN
A. PERSYARATAN						
1. Saya mudah untuk mendapatkan informasi tentang persyaratan berobat di RSBP	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah ✓	Sangat Mudah		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi.
2. Persyaratan untuk berobat di RSBP mudah untuk dipenuhi.	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah ✓	Sangat Mudah		
3. Saya merasa tidak ada persyaratan yang diminta berulang-ulang.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju ✓	Sangat Setuju		Nama masih ada Persyaratan berulang dari Daftar Online dengan Offline
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR.						
1. Saya merasa mudah dalam mendapatkan informasi tentang SOP pelayanan perobatan di RSBP Batam.	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah ✓	Sangat Mudah		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi.

VARIABEL	1	2	3	4	K	ALASAN/SARAN/MASUKAN
,etika berobat, saya langsung dilayani sesuai urutan/antrian.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju ✓		
3. Saya merasakan bahwa mekanisme/prosedur pelayanan di RSBP Batam sudah jelas dan efesien. (tidak ada proses yang berulang-ulang).	Sangat Tidak Efesien	Tidak Efesien	Efesien ✓	Sangat Efesien		
C.WAKTU PENYELESAIAN						
1. Saya merasa jam pelayanan petugas sudah jelas (jam kerja) disetiap unit di RSBP Batam.	Sangat Tidak Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu	Tepat Waktu ✓	Sangat Tepat Waktu		
2. Saya merasa proses pelayanan yang diberikan sudah sesuai yang dijanjikan.	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai ✓	Sesuai	Sangat Sesuaikta		Waktu yang dijanjikan tidak sesuai, lebih dari 1 jam lah
3. Setiap petugas pelayanan (medis) terkait bekerja cepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien.	Sangat Tidak Cepat	Tidak Cepat ✓	Cepat	Sangat Cepat		lama menunggu
D.BIAYA /TARIF.						
1. Saya merasa mudah untuk memperoleh informasi tentang biaya perobatan yang akan saya lakukan di RSBP Batam.	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah ✓		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi
2. Saya merasa biaya pengobatan di RSBP sudah jelas dan transparan. (bukan murah, tapi tarifnya jelas dan transparan)	Sangat Tidak Transparan	Tidak Transparan	Transparan	Sangat Transparan ✓		
3. Saya merasa metode pembayaran biaya perobatan di RSBP sudah lengkap.	Sangat Tidak Lengkap	Tidak Lengkap	Lengkap	Sangat Lengkap ✓		
E. **PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS PELAYANAN.**						
1. Informasi tentang jenis-jenis pelayanan/ pengobatan di RSBP Batam mudah didapat.	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah ✓	Sangat Mudah		• Aplikasi/Website / Media sosial • Call center/Petugas/Pusat informasi.
2. Saya merasa jasa dan jenis pelayanan/jenis perobatan di RSBP Batam sudah lengkap.	Sangat Tidak Lengkap	Tidak Lengkap	Lengkap ✓	Sangat Lengkap		
F. KOMPETENSI PELAKSANA.						
1. Saya merasa puas dengan kemampuan (profesionalisme) dan keahlian yang dimiliki	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas ✓		

VARIABEL	1	2	3	4	K	ALASAN/SARAN/MASUKAN
tenaga kesehatan (nakes) dan staff yang ada di RSBP Batam.						
G. PERILAKU PELAKSANA						
1. Saya merasa nyaman dengan sikap dan perilaku petugas dalam melayani.	Sangat Tidak Nyaman	Tidak Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman ✓		
2. Saya merasa petugas memberikan perhatian terbaik terhadap saya sebagai pasien.	Sangat Tidak Perhatian	Tidak Perhatian	Perhatian	Sangat Perhatian ✓		Dibantu untuk pendaftaran melalui aplikasi
H. SARANA DAN PRASARANA						
1. Saya merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang ada di RSBP Batam. Parkir / Lobby/ Ruang tunggu pasien/ Ruang rawat inap/ Toilet/ Tempat ibadah/ Fasilitas belanja. • Fasilitas lainnya.....(sebutkan).	Sangat Tidak Nyaman	Tidak Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman ✓		Ruang tunggu sangat nyaman dan bersih
2. Saya merasa fasilitas dan gedung di RSBP Batam sudah bersih.	Sangat Tidak Bersih	Tidak Bersih	Bersih	Sangat Bersih ✓		
3. Saya merasa yakin bahwa sarana dan prasarana yang ada, dikelola secara professional oleh pihak manajemen RSBP Batam.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju ✓		
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN						
1. Ketika ada pengaduan (masalah, saran dan masukan), saya tahu kemana untuk melaporkannya.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju ✓		
2. Respon petugas sangat cepat ketika ada pengaduan dari pasien.	Sangat Lambat	Lambat	Cepat	Sangat Cepat ✓		
3. Petugas akan memberikan solusi yang tepat atas pengaduan yang pasien sampaikan.	Sangat tidak Tepat	Kurang Tepat	Tepat	Sangat tepat ✓		

Saran dan Kritik Pelayanan RSBP :

Semoga waktu Pelayanan lebih sesuai dengan yang diberitahu, karena jadwal yg saya dapat tidak sesuai dengan jadwal Pelayanan (dokter)

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT BADAN USAHA PELABUHAN
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : Irma Suryani
2. No HP/WA : 0813.7200.1630
3. Alamat : Marina City
4. JenisKelamin : [1] Laki-laki [✓] Perempuan
5. Usia : [1] 18-25 [✓] 26-35 [3] 36-45 [4] 46-55 [5] 56 keatas
6. Pendidikan Terakhir : [1] SD [2] SMP [✓] SMA/SMK [4] D1/D2/D3 [5] S1/D4 [6] S2/S3
7. Unit Analisis : [✓] Pelabuhan Domestik Sekupang [2] Pelabuhan Domestik Telaga Punggur [3] Kantor Pelayanan dan Kargo Batu Ampar
8. Penggunaan Jasa Pelabuhan : [1] Sekali seminggu [2] Lebih dari sekali dalam seminggu [✓] Sekali sebulan [4] Sering
9. Asal/ Tujuan : [1] Batam ⇔ Tj Pinang [2] Batam⇔ Uban [3] Batam ⇔ Dumai [4] Batam ⇔ Buton [✓] Batam ⇔ Tj Balai Karimun [6] Batam⇔ Lainnya, Sebutkan (.....)

Pekerjaan/Jabatan : .....
Nama Surveyor : Cindy
Tanggal : 16/09/22

Paraf Responden	Paraf Surveyor

Scanned with CamScanner

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan pada layanan perijinan dan non perijinan di Unit layanan Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Batam	✓ 1 Petugas Pelayanan 2 Kerabat / Teman 3 Media Massa 4 Media Sosial ✓ 5 Website 6 Lainnya, Sebutkan	
2.	Melalui media apa Saudara mendapatkan layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Batam	✓ 1 PetugasPelayanan	
		2 Online, sebutkan	

Scanned with CamScanner

A. PERSYARATAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Tersedia persyaratan yang jelas, dan tidak berbelit pada unit layanan Badan Usaha pelabuhan	1	2	3	4 ✓		
2	Persyaratan yang diminta pada Badan Usaha pelabuhan sesuai dengan peraturan yang berlaku	1	2	3	4 ✓		
3	Adanya kemudahan dalam memenuhi semua persyaratan yang ditentukan pada Badan Usaha Pelabuhan	1	2	3	4 ✓		
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Tersedia prosedur yang jelas, mudah dan tidak berbelit pada Badan Usaha pelabuhan	1	2	3	4 ✓		
2	Prosedur pelayanan pada Badan Usaha Pelabuhan transparan dan terbuka	1	2	3	4 ✓		
3	Dalam pengurusan pelayanan tidak ada pihak perantara/broker/calo pada Badan Usaha Pelabuhan	1	2	3	4 ✓		
C. WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Terdapat standar waktu pelayanan pada Badan Usaha pelabuhan	1	2	3	4 ✓		
2	Ketersediaan media informasi tentang waktu pelayanan yang jelas dan mudah (Website, Brosur, Pamflet)	1	2	3 ✓	4		
3	Standar waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ada pada Badan Usaha Pelabuhan	1	2	3 ✓	4		
D. BIAYA / TARIF							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Biaya atau tarif di informasikan secara terbuka pada media informasi (Brosur, Website atau Pamflet)	1	2	3 ✓	4		

Scanned with CamScanner

2	Besarnya tarif atau biaya sesuai dengan informasi yang yang disampaikan dan tidak ada penambahan lain.	1	2	3 ✓	4		

E. PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN

No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Ketersediaan informasi tentang jenis pelayanan dan spesifikasi yang jelas pada Badan Usaha pelabuhan	1	2	3 ✓	4		
2	Jenis layanan dan spesifikasinya disajikan secara terbuka dan transparan	1	2	3	4 ✓		
3	Prosedur pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ada	1	2	3 ✓	4		

F. KOMPETENSI PELAKSANAAN

No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Petugas Pelayanan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	1	2	3 ✓	4		
2	Petugas pelayanan proaktif dalam meberikan pelayanan	1	2	3 ✓	4		
3	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tuntas dan sepenuh hati	1	2	3 ✓	4		

G. PERILAKU PELAKSANAAN

No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Petugas pelayanan memberikan perhatian khusus dalam melayani pengguna jasa	1	2	3 ✓	4		
2	Petugas pelayanan sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan	1	2	3 ✓	4		
3	Petugas pelayanan menghormati dan menghargai serta melayani dengan senyum kepada pengguna layanan	1	2	3 ✓	4		

Scanned with CamScanner

H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pengguna jasa Badan Usaha pelabuhan	1	2	3 ✓	4		
2	Petugas merespon dengan cepat dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada pengguna layanan	1	2	3 ✓	4		
3	Adanya kotak pengaduan serta saran bagi pengguna layanan pada Badan Usaha Pelabuhan						
I. SARANA DAN PRASARANA							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Saya merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang ada pada Badan Usahan Pelabuhan (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, dll)	1	2	3	4 ✓		
2	Fasilitas yang ada pada Badan Usaha Pelabuhan memuaskan (Fasilitas Belanja, tempat sarapan, ruang bermain anak, ATM, WIFI dll)	1	2	3	4 ✓		
3	Kualitas sarana dan prasarana pada Badan Usaha Pelabuhan lengkap dan rapi.	1	2	3	4 ✓		

Kritik/ Saran: Perlengkapan ruangan di ruang tunggu seperti tidak berfungsi dengan baik.

Terima kasih.

Scanned with CamScanner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT BADAN USAHA PELABUHAN
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : H HERMAN
2. No HP/WA : 0817769103 30
3. Alamat : TIBAN LAMA.
4. JenisKelamin : [✓] 1 Laki-laki [ ] 2 Perempuan
5. Usia : [ ] 1 18-25 [ ] 2 26-35 [✓] 3 36-45 [ ] 4 46-55 [ ] 5 56 keatas
6. Pendidikan Terakhir : [✓] 1 SD [ ] 2 SMP [ ] 3 SMA/SMK [ ] 4 D1/D2/D3 [ ] 5 S1/D4 [ ] 6 S2/S3
7. Unit Analisis : [✓] 1 Pelabuhan Domestik Sekupang [ ] 2 Pelabuhan Domestik Telaga Punggur [ ] 3 Kantor Pelayanan dan Kargo Batu Ampar
8. Penggunaan Jasa Pelabuhan : [ ] 1 Sekali seminggu [ ] 2 Lebih dari sekali dalam seminggu [✓] 3 Sekali sebulan [ ] 4 Sering
9. Asal/ Tujuan : [ ] 1 Batam ⇔ Tj Pinang [ ] 2 Batam⇔ Uban [✓] 3 Batam ⇔ Dumai [ ] 4 Batam ⇔ Buton [ ] 5 Batam ⇔ Tj Balai Karimun [ ] 6 Batam⇔ Lainnya, Sebutkan (SEKUPANG)

Pekerjaan/Jabatan : .....
Nama Surveyor : M REZA
Tanggal : .....

Paraf Responden	Paraf Surveyor
H HERMAN	

Scanned with CamScanner

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan pada layanan perijinan dan non perijinan di Unit layanan Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Batam	1 Petugas Pelayanan 2 Kerabat / Teman 3 Media Massa 4 Media Sosial 5 Website 6 Lainnya, Sebutkan	
2.	Melalui media apa Saudara mendapatkan layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Batam	1 PetugasPelayanan	
		2 Online, sebutkan	

Scanned with CamScanner

A. PERSYARATAN

No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Tersedia persyaratan yang jelas, dan tidak berbelit pada unit layanan Badan Usaha pelabuhan	1	2	3	4		
2	Persyaratan yang diminta pada Badan Usaha pelabuhan sesuai dengan peraturan yang berlaku	1	2	3	4		
3	Adanya kemudahan dalam memenuhi semua persyaratan yang ditentukan pada Badan Usaha Pelabuhan	1	2	3	4		

B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Tersedia prosedur yang jelas, mudah dan tidak berbelit pada Badan Usaha pelabuhan	1	2	3	4		
2	Prosedur pelayanan pada Badan Usaha Pelabuhan transparan dan terbuka	1	2	3	4		
3	Dalam pengurusan pelayanan tidak ada pihak perantara/broker/calo pada Badan Usaha Pelabuhan	1	2	3	4		

C. WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN

No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Terdapat standar waktu pelayanan pada Badan Usaha pelabuhan	1	2	3	4		
2	Ketersediaan media informasi tentang waktu pelayanan yang jelas dan mudah (Website, Brosur, Pamflet)	1	2	3	4		
3	Standar waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ada pada Badan Usaha Pelabuhan	1	2	3	4		

D. BIAYA / TARIF

No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Biaya atau tarif di informasikan secara terbuka pada media informasi (Brosur, Website atau Pamflet)	1	2	3	4		

Scanned with CamScanner

3	Besarnya tarif atau biaya sesuai dengan informasi yang yang disampaikan dan tidak ada penambahan lain	1	2	3	4		
E. PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Keterasilan informasi tentang jenis pelayanan dan spesifikasi yang jelas pada Badan Usaha pelabuhan	1	2	3	4		
2	Jenis layanan dan spesifikasinya disajikan secara terbuka dan transparan	1	2	3	4		
3	Prosedur pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ada	1	2	3	4		
F. KOMPETENSI PELAKSANAAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Petugas Pelayanan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	1	2	3	4		
2	Petugas pelayanan produktif dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4		
3	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan sumber dan expansif hati	1	2	3	4		
G. PERILAKU PELAKSANAAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Petugas pelayanan memberikan perhatian khusus dalam melayani pengguna jasa	1	2	3	4		
2	Petugas pelayanan sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4		
3	Petugas pelayanan menghormati dan menghargai serta melayani dengan senyum kepada pengguna layanan	1	2	3	4		

Scanned with CamScanner

H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pengguna jasa Badan Usaha pelabuhan	1	2	3	4		
2	Petugas merespon dengan cepat dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada pengguna layanan	1	2	3	4		
3	Adanya kotak pengaduan serta saran bagi pengguna layanan pada Badan Usaha Pelabuhan			✓			
I. SARANA DAN PRASARANA							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Saya merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang ada pada Badan Usahan Pelabuhan (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, dll)	1	2	3	4		
2	Fasilitas yang ada pada Badan Usaha Pelabuhan memuaskan (Fasilitas Belanja, tempat sarapan, ruang bermain anak, ATM, WIFI dll)	1	2	3	4		
3	Kualitas sarana dan prasarana pada Badan Usaha Pelabuhan lengkap dan rapi.	1	2	3	4		

Kritik/ Saran: _____

Scanned with CamScanner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT BADAN USAHA PELABUHAN
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : Rusdiyanto
2. No HP/WA : 0816 - 3656 - 078
3. Alamat : Tanjung Balu
4. JenisKelamin : [4] Laki-laki [7] Perempuan
5. Usia : [1] 18-25 [2] 26-35 [3] 36-45 [4] 46-55 [5] 56 keatas
6. Pendidikan Terakhir : [1] SD [2] SMP [3] SMA/SMK [4] D1/D2/D3 [5] S1/D4 [6] S2/S3
7. Unit Analisis : [1] Pelabuhan Domestik Sekupang [2] Pelabuhan Domestik Telaga Punggur [3] Kantor Pelayanan dan Kargo Batu Ampar
8. Penggunaan Jasa Pelabuhan : [1] Sekali seminggu [2] Lebih dari sekali dalam seminggu [3] Sekali sebulan [4] Sering
9. Asal/ Tujuan : [1] Batam ⇔ Tj Pinang [2] Batam ⇔ Uban [3] Batam ⇔ Dumai [4] Batam ⇔ Buton [5] Batam ⇔ Tj Balai Karimun [6] Batam ⇔ Lainnya, Sebutkan (Tanjung Balau)

Pekerjaan/Jabatan : .....
Nama Surveyor : Serena
Tanggal : 18 September 2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor

Scanned with CamScanner

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan pada layanan perijinan dan non perijinan di Unit layanan Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Batam	[4] Petugas Pelayanan [2] Kerabat / Teman [3] Media Massa [4] Media Sosial [5] Website [6] Lainnya, Sebutkan	
2.	Melalui media apa Saudara mendapatkan layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Batam	[1] PetugasPelayanan	
		[2] Online, sebutkan	

Scanned with CamScanner

A. PERSYARATAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Tersedia persyaratan yang jelas, dan tidak berbelit pada unit layanan Badan Usaha pelabuhan	1	2	3 ✓	4		
2	Persyaratan yang diminta pada Badan Usaha pelabuhan sesuai dengan peraturan yang berlaku	1	2	3 ✓	4		
3	Adanya kemudahan dalam memenuhi semua persyaratan yang ditentukan pada Badan Usaha Pelabuhan	1	2	3 ✓	4		
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Tersedia prosedur yang jelas, mudah dan tidak berbelit pada Badan Usaha pelabuhan	1	2	3 ✓	4		
2	Prosedur pelayanan pada Badan Usaha Pelabuhan transparan dan terbuka	1	2	3 ✓	4		
3	Dalam pengurusan pelayanan tidak ada pihak perantara/broker/calo pada Badan Usaha Pelabuhan	1	2	3 ✓	4		
C. WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Terdapat standar waktu pelayanan pada Badan Usaha pelabuhan	1	2	3 ✓	4		
2	Ketersediaan media informasi tentang waktu pelayanan yang jelas dan mudah (Website, Brosur, Pamflet)	1	2	3 ✓	4		
3	Standar waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ada pada Badan Usaha Pelabuhan	1	2	3 ✓	4		
D. BIAYA / TARIF							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Biaya atau tarif di informasikan secara terbuka pada media informasi (Brosur, Website atau Pamflet)	1	2	3 ✓	4		

Scanned with CamScanner

2	Besarnya tarif atau biaya sesuai dengan informasi yang yang disampaikan dan tidak ada penambahan lain.	1	2	3	4		
E. PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Ketersediaan informasi tentang jenis pelayanan dan spesifikasi yang jelas pada Badan Usaha pelabuhan	1	2	3	4		
2	Jenis layanan dan spesifikasinya disajikan secara terbuka dan transparan	1	2	3	4		
3	Prosedur pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ada	1	2	3	4		
F. KOMPETENSI PELAKSANAAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Petugas Pelayanan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	1	2	3	4		
2	Petugas pelayanan proaktif dalam meberikan pelayanan	1	2	3	4		
3	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tuntas dan sepenuh hati	1	2	3	4		
G. PERILAKU PELAKSANAAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Petugas pelayanan memberikan perhatian khusus dalam melayani pengguna jasa	1	2	3	4		
2	Petugas pelayanan sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4		
3	Petugas pelayanan menghormati dan menghargai serta melayani dengan senyum kepada pengguna layanan	1	2	3	4		

Scanned with CamScanner

H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pengguna jasa Badan Usaha pelabuhan	1	2	3 ✓	4		
2	Petugas merespon dengan cepat dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada pengguna layanan	1	2	3 ✓	4		
3	Adanya kotak pengaduan serta saran bagi pengguna layanan pada Badan Usaha Pelabuhan			✓			
I. SARANA DAN PRASARANA							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Saya merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang ada pada Badan Usahan Pelabuhan (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, dll)	1	2	3 ✓	4		
2	Fasilitas yang ada pada Badan Usaha Pelabuhan memuaskan (Fasilitas Belanja, tempat sarapan, ruang bermain anak, ATM, WIFI dll)	1	2	3 ✓	4		
3	Kualitas sarana dan prasarana pada Badan Usaha Pelabuhan lengkap dan rapi.	1	2	3 ✓	4		

Kritik/ Saran: _____

Scanned with CamScanner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT BADAN USAHA PELABUHAN
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : GILANG
2. No HP/WA : 0822-3559-0157
3. Alamat : SBB
4. JenisKelamin : [1] Laki-laki [2] Perempuan
5. Usia : [1] 18-25 [2] 26-35 [3] 36-45 [4] 46-55 [5] 56 keatas
6. Pendidikan Terakhir : [1] SD [2] SMP [3] SMA/SMK [4] D1/D2/D3 [5] S1/D4 [6] S2/S3
7. Unit Analisis : [1] Pelabuhan Domestik Sekupang [2] Pelabuhan Domestik Telaga Punggur [3] Kantor Pelayanan dan Kargo Batu Ampar
8. Penggunaan Jasa Pelabuhan : [1] Sekali seminggu [2] Lebih dari sekali dalam seminggu [3] Sekali sebulan [4] Sering
9. Asal/ Tujuan : [1] Batam ⇔ Tj Pinang [2] Batam⇔ Uban [3] Batam ⇔ Dumai [4] Batam ⇔ Buton [5] Batam ⇔ Tj Balai Karimun [6] Batam⇔ Lainnya, Sebutkan (.....)

Pekerjaan/Jabatan : MAHASISWA
Nama Surveyor : M RESTA S
Tanggal : 17-09-2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor

Scanned with CamScanner

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan pada layanan perijinan dan non perijinan di Unit layanan Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Batam	1 Petugas Pelayanan 2 Kerabat / Teman 3 Media Massa 4 Media Sosial 5 Website 6 Lainnya, Sebutkan	
2.	Melalui media apa Saudara mendapatkan layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Batam	1 PetugasPelayanan 2 Online, sebutkan	

Scanned with CamScanner

A. PERSYARATAN

No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Tersedia persyaratan yang jelas, dan tidak berbelit pada unit layanan Badan Usaha pelabuhan	1	2	3	4		
2	Persyaratan yang diminta pada Badan Usaha pelabuhan sesuai dengan peraturan yang berlaku	1	2	3	4		
3	Adanya kemudahan dalam memenuhi semua persyaratan yang ditentukan pada Badan Usaha Pelabuhan	1	2	3	4		

B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Tersedia prosedur yang jelas, mudah dan tidak berbelit pada Badan Usaha pelabuhan	1	2	3	4		
2	Prosedur pelayanan pada Badan Usaha Pelabuhan transparan dan terbuka	1	2	3	4		
3	Dalam pengurusan pelayanan tidak ada pihak perantara/broker/calo pada Badan Usaha Pelabuhan	1	2	3	4		

C. WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN

No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Terdapat standar waktu pelayanan pada Badan Usaha pelabuhan	1	2	3	4		
2	Ketersediaan media informasi tentang waktu pelayanan yang jelas dan mudah (Website, Brosur, Pamflet)	1	2	3	4		
3	Standar waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ada pada Badan Usaha Pelabuhan	1	2	3	4		

D. BIAYA / TARIF

No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Biaya atau tarif di informasikan secara terbuka pada media informasi (Brosur, Website atau Pamflet)	1	2	3	4		

Scanned with CamScanner

2	Besarnya tarif atau biaya sesuai dengan informasi yang yang disampaikan dan tidak ada penambahan lain.	1	2	3 ✓	4		
E. PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Ketersediaan informasi tentang jenis pelayanan dan spesifikasi yang jelas pada Badan Usaha pelabuhan	1	2	3 ✓	4		
2	Jenis layanan dan spesifikasinya disajikan secara terbuka dan transparan	1	2	3 ✓	4		
3	Prosedur pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ada	1	2	3 ✓	4		
F. KOMPETENSI PELAKSANAAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Petugas Pelayanan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	1	2	3 ✓	4		
2	Petugas pelayanan proaktif dalam meberikan pelayanan	1	2	3 ✓	4		
3	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tuntas dan sepenuh hati	1	2	3 ✓	4		
G. PERILAKU PELAKSANAAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Petugas pelayanan memberikan perhatian khusus dalam melayani pengguna jasa	1	2	3 ✓	4		
2	Petugas pelayanan sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan	1	2	3 ✓	4		
3	Petugas pelayanan menghormati dan menghargai serta melayani dengan senyum kepada pengguna layanan	1	2	3 ✓	4		

Scanned with CamScanner

H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pengguna jasa Badan Usaha pelabuhan	1	2	3	4		
2	Petugas merespon dengan cepat dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada pengguna layanan	1	2	3	4		
3	Adanya kotak pengaduan serta saran bagi pengguna layanan pada Badan Usaha Pelabuhan						
I. SARANA DAN PRASARANA							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Saya merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang ada pada Badan Usahan Pelabuhan (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, dll)	1	2	3	4		
2	Fasilitas yang ada pada Badan Usaha Pelabuhan memuaskan (Fasilitas Belanja, tempat sarapan, ruang bermain anak, ATM, WIFI dll)	1	2	3	4		
3	Kualitas sarana dan prasarana pada Badan Usaha Pelabuhan lengkap dan rapi.	1	2	3	4		

Kritik/ Saran: _____

Scanned with CamScanner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT BADAN USAHA PELABUHAN
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : ERWIN
2. No HP/WA : 082391324438
3. Alamat : SEKUPANG
4. JenisKelamin : [✓] Laki-laki [ ] Perempuan
5. Usia : [ ] 18-25 [ ] 26-35 [✓] 36-45 [ ] 46-55 [ ] 56 keatas
6. Pendidikan Terakhir : [ ] SD [✓] SMP [ ] SMA/SMK [ ] D1/D2/D3 [ ] S1/D4 [ ] S2/S3
7. Unit Analisis : [✓] Pelabuhan Domestik Sekupang [ ] Pelabuhan Domestik Telaga Punggur [ ] Kantor Pelayanan dan Kargo Batu Ampar
8. Penggunaan Jasa Pelabuhan : [✓] Sekali seminggu [ ] Lebih dari sekali dalam seminggu [ ] Sekali sebulan [ ] Sering
9. Asal/ Tujuan : [ ] Batam ⇔ Tj Pinang [ ] Batam⇔ Uban [ ] Batam ⇔ Dumai [ ] Batam ⇔ Buton [✓] Batam ⇔ Tj Balai Karimun [ ] Batam⇔ Lainnya, Sebutkan (SEKUPANG)

Pekerjaan/Jabatan : PORTER
Nama Surveyor : M. RESA
Tanggal : 12-9-2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor

Scanned with CamScanner

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan pada layanan perijinan dan non perijinan di Unit layanan Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Batam	1 Petugas Pelayanan 2 Kerabat / Teman 3 Media Massa 4 Media Sosial 5 Website [6] Lainnya, Sebutkan	
2.	Melalui media apa Saudara mendapatkan layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Batam	1 PetugasPelayanan	
		[2] Online, sebutkan	

Scanned with CamScanner

A. PERSYARATAN

No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Tersedia persyaratan yang jelas, dan tidak berbelit pada unit layanan Badan Usaha pelabuhan	1	2	(3)	4		
2	Persyaratan yang diminta pada Badan Usaha pelabuhan sesuai dengan peraturan yang berlaku	1	2	3	4		
3	Adanya kemudahan dalam memenuhi semua persyaratan yang ditentukan pada Badan Usaha Pelabuhan	1	2	3	4		

B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Tersedia prosedur yang jelas, mudah dan tidak berbelit pada Badan Usaha pelabuhan	1	(2)	3	4		
2	Prosedur pelayanan pada Badan Usaha Pelabuhan transparan dan terbuka	1	2	3	4		
3	Dalam pengurusan pelayanan tidak ada pihak perantara/broker/calo pada Badan Usaha Pelabuhan	1	(2)	3	4		

C. WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN

No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Terdapat standar waktu pelayanan pada Badan Usaha pelabuhan	1	2	(3)	4		
2	Ketersediaan media informasi tentang waktu pelayanan yang jelas dan mudah (Website, Brosur, Pamflet)	1	2	3	4		
3	Standar waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ada pada Badan Usaha Pelabuhan	1	(2)	3	4		

D. BIAYA / TARIF

No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Biaya atau tarif di informasikan secara terbuka pada media informasi (Brosur, Website atau Pamflet)	(1)	2	3	4		

Scanned with CamScanner

2	Besarnya tarif atau biaya sesuai dengan informasi yang yang disampaikan dan tidak ada penambahan lain.	1	2	3	4		

E. PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN

No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Ketersediaan informasi tentang jenis pelayanan dan spesifikasi yang jelas pada Badan Usaha pelabuhan	1	2	3	4		
2	Jenis layanan dan spesifikasinya disajikan secara terbuka dan transparan	1	2	3	4		
3	Prosedur pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ada	1	2	3	4		

F. KOMPETENSI PELAKSANAAN

No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Petugas Pelayanan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	1	2	3	4		
2	Petugas pelayanan proaktif dalam meberikan pelayanan	1	2	3	4		
3	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tuntas dan sepenuh hati	1	2	3	4		

G. PERILAKU PELAKSANAAN

No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Petugas pelayanan memberikan perhatian khusus dalam melayani pengguna jasa	1	2	3	4		
2	Petugas pelayanan sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4		
3	Petugas pelayanan menghormati dan menghargai serta melayani dengan senyum kepada pengguna layanan	1	2	3	4		

Scanned with CamScanner

H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pengguna jasa Badan Usaha pelabuhan	1	2	3	4		
2	Petugas merespon dengan cepat dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada pengguna layanan	1	2	3	4		
3	Adanya kotak pengaduan serta saran bagi pengguna layanan pada Badan Usaha Pelabuhan						
I. SARANA DAN PRASARANA							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Saya merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang ada pada Badan Usahan Pelabuhan (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, dll)	1	2	3	4		
2	Fasilitas yang ada pada Badan Usaha Pelabuhan memuaskan (Fasilitas Belanja, tempat sarapan, ruang bermain anak, ATM, WIFI dll)	1	2	3	4		
3	Kualitas sarana dan prasarana pada Badan Usaha Pelabuhan lengkap dan rapi.	1	2	3	4		

Kritik/ Saran: _____

Scanned with CamScanner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT BADAN USAHA PELABUHAN
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : HARIONO
2. No HP/WA : 0823 8930 9509
3. Alamat : BATU BESAR
4. JenisKelamin : [✓] 1 Laki-laki [ ] 2 Perempuan
5. Usia : [ ] 1 18-25 [ ] 2 26-35 [✓] 3 36-45 [ ] 4 46-55 [ ] 5 56 keatas
6. Pendidikan Terakhir : [ ] 1 SD - SMP [ ] 2 SMP [ ] 3 SMA/SMK [ ] 4 D1/D2/D3 [ ] 5 S1/D4 [ ] 6 S2/S3
7. Unit Analisis : [ ] 1 Pelabuhan Domestik Sekupang [✓] 2 Pelabuhan Domestik Telaga Punggur [ ] 3 Kantor Pelayanan dan Kargo Batu Ampar
8. Penggunaan Jasa Pelabuhan : [ ] 1 Sekali seminggu [✓] 2 Lebih dari sekali dalam seminggu [ ] 3 Sekali sebulan [ ] 4 Sering
9. Asal/ Tujuan : [ ] 1 Batam ⇔ Tj Pinang [√] 2 Batam ⇔ Uban [ ] 3 Batam ⇔ Dumai [ ] 4 Batam ⇔ Buton [ ] 5 Batam ⇔ Tj Balai Karimun [ ] 6 Batam ⇔ Lainnya, Sebutkan (.....)

Pekerjaan/Jabatan : MAHASISWA
Nama Surveyor : FAAT M. REZA
Tanggal : 17-04-2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor

Scanned with CamScanner

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan pada layanan perijinan dan non perijinan di Unit layanan Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Batam	1 Petugas Pelayanan 2 Kerabat / Teman 3 Media Massa 4 Media Sosial 5 Website 6 Lainnya, Sebutkan	
2.	Melalui media apa Saudara mendapatkan layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Batam	1 PetugasPelayanan	
		2 Online, sebutkan	

Scanned with CamScanner

A. PERSYARATAN

No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Tersedia persyaratan yang jelas, dan tidak berbelit pada unit layanan Badan Usaha pelabuhan	1	✓2	3	4		
2	Persyaratan yang diminta pada Badan Usaha pelabuhan sesuai dengan peraturan yang berlaku	1	2	3✓	4		
3	Adanya kemudahan dalam memenuhi semua persyaratan yang ditentukan pada Badan Usaha Pelabuhan	1	2	3 ✓	4		

B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Tersedia prosedur yang jelas, mudah dan tidak berbelit pada Badan Usaha pelabuhan	1	2	3 ✓	4		
2	Prosedur pelayanan pada Badan Usaha Pelabuhan transparan dan terbuka	1	2	3	4 ✓		
3	Dalam pengurusan pelayanan tidak ada pihak perantara/broker/calo pada Badan Usaha Pelabuhan	1	2	3 ✓	4		

C. WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN

No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Terdapat standar waktu pelayanan pada Badan Usaha pelabuhan	1	2	3 ✓	4		
2	Ketersediaan media informasi tentang waktu pelayanan yang jelas dan mudah (Website, Brosur, Pamflet)	1	2	3	4 ✓		
3	Standar waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ada pada Badan Usaha Pelabuhan	1	2	3 ✓	4		

D. BIAYA / TARIF

No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Biaya atau tarif di informasikan secara terbuka pada media informasi (Brosur, Website atau Pamflet)	1	2	3	4 ✓		

Scanned with CamScanner

2	Besarnya tarif atau biaya sesuai dengan informasi yang yang disampaikan dan tidak ada penambahan lain.	1	2	3 ✓	4		
E. PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Ketersediaan informasi tentang jenis pelayanan dan spesifikasi yang jelas pada Badan Usaha pelabuhan	1	2	3 ✓	4		
2	Jenis layanan dan spesifikasinya disajikan secara terbuka dan transparan	1	2	3	4 ✓		
3	Prosedur pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ada	1	2	3 ✓	4		
F. KOMPETENSI PELAKSANAAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Petugas Pelayanan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	1	2	3	4 ✓		
2	Petugas pelayanan proaktif dalam meberikan pelayanan	1	2	3	4 ✓		
3	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tuntas dan sepenuh hati	1	2	3 ✓	4		
G. PERILAKU PELAKSANAAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Petugas pelayanan memberikan perhatian khusus dalam melayani pengguna jasa	1	2	3 ✓	4		
2	Petugas pelayanan sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan	1	2 ✓	3	4		
3	Petugas pelayanan menghormati dan menghargai serta melayani dengan senyum kepada pengguna layanan	1	2	3 ✓	4		

Scanned with CamScanner

H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pengguna jasa Badan Usaha pelabuhan	1	2	3	✓ 4		
2	Petugas merespon dengan cepat dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada pengguna layanan	1	2	3 ✓	4		
3	Adanya kotak pengaduan serta saran bagi pengguna layanan pada Badan Usaha Pelabuhan		✓				
I. SARANA DAN PRASARANA							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Saya merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang ada pada Badan Usahan Pelabuhan (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, dll)	1	2	3 ✓	4		
2	Fasilitas yang ada pada Badan Usaha Pelabuhan memuaskan (Fasilitas Belanja, tempat sarapan, ruang bermain anak, ATM, WIFI dll)	1	2	3 ✓	4		
3	Kualitas sarana dan prasarana pada Badan Usaha Pelabuhan lengkap dan rapi.	1	2	3 ✓	4		

Kritik/ Saran: _____

Scanned with CamScanner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT BADAN USAHA PELABUHAN
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : Rihat, T
2. No HP/WA : 0822 8431 2047
3. Alamat : Punggur
4. JenisKelamin : [✓] Laki-laki [2] Perempuan
5. Usia : [1] 18-25 [2] 26-35 [✓] 36-45 [4] 46-55 [5] 56 keatas
6. Pendidikan Terakhir : [1] SD [✓] SMP [3] SMA/SMK [4] D1/D2/D3 [5] S1/D4 [6] S2/S3
7. Unit Analisis : [✓] Pelabuhan Domestik Sekupang [2] Pelabuhan Domestik Telaga Punggur [3] Kantor Pelayanan dan Kargo Batu Ampar
8. Penggunaan Jasa Pelabuhan : [1] Sekali seminggu [✓] Lebih dari sekali dalam seminggu [3] Sekali sebulan [4] Sering
9. Asal/ Tujuan : [✓] Batam ⇔ Tj Pinang [2] Batam ⇔ Uban [3] Batam ⇔ Dumai [4] Batam ⇔ Buton [5] Batam ⇔ Tj Balai Karimun [6] Batam ⇔ Lainnya, Sebutkan (……)

Pekerjaan/Jabatan : ~~[illegible]~~ MAHASISWA
Nama Surveyor : ~~[illegible]~~ M. REZA S
Tanggal : 27-09-2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor
[signature]	[signature]

Scanned with CamScanner

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan pada layanan perijinan dan non perijinan di Unit layanan Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Batam	1 Petugas Pelayanan 2 Kerabat / Teman 3 Media Massa 4 Media Sosial 5 Website 6 Lainnya, Sebutkan	
2.	Melalui media apa Saudara mendapatkan layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Batam	1 PetugasPelayanan	
		2 Online, sebutkan	

Scanned with CamScanner

A. PERSYARATAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Tersedia persyaratan yang jelas, dan tidak berbelit pada unit layanan Badan Usaha pelabuhan	1	2	(3)	4		
2	Persyaratan yang diminta pada Badan Usaha pelabuhan sesuai dengan peraturan yang berlaku	1	2	3	4		
3	Adanya kemudahan dalam memenuhi semua persyaratan yang ditentukan pada Badan Usaha Pelabuhan	1	2	3	4		
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Tersedia prosedur yang jelas, mudah dan tidak berbelit pada Badan Usaha pelabuhan	1	2	(3)	4		
2	Prosedur pelayanan pada Badan Usaha Pelabuhan transparan dan terbuka	1	2	3	4		
3	Dalam pengurusan pelayanan tidak ada pihak perantara/broker/calo pada Badan Usaha Pelabuhan	1	2	3	4		
C. WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Terdapat standar waktu pelayanan pada Badan Usaha pelabuhan	1	2	(3)	4		
2	Ketersediaan media informasi tentang waktu pelayanan yang jelas dan mudah (Website, Brosur, Pamflet)	1	2	(3)	4		
3	Standar waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ada pada Badan Usaha Pelabuhan	1	2	(3)	4		
D. BIAYA / TARIF							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Biaya atau tarif di informasikan secara terbuka pada media informasi (Brosur, Website atau Pamflet)	1	2	(3)	4		

Scanned with CamScanner

2	Besarnya tarif atau biaya sesuai dengan informasi yang yang disampaikan dan tidak ada penambahan lain.	1	2	(3)	4		
E. PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Ketersediaan informasi tentang jenis pelayanan dan spesifikasi yang jelas pada Badan Usaha pelabuhan	1	2	(3)	4		
2	Jenis layanan dan spesifikasinya disajikan secara terbuka dan transparan	1	2	3	4		
3	Prosedur pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ada	1	2	3	4		
F. KOMPETENSI PELAKSANAAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Petugas Pelayanan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	1	2	(3)	4		
2	Petugas pelayanan proaktif dalam meberikan pelayanan	1	2	3	4		
3	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tuntas dan sepenuh hati	1	2	3	4		
G. PERILAKU PELAKSANAAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Petugas pelayanan memberikan perhatian khusus dalam melayani pengguna jasa	1	2	(3)	4		
2	Petugas pelayanan sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan	1	2	(3)	4		
3	Petugas pelayanan menghormati dan menghargai serta melayani dengan senyum kepada pengguna layanan	1	2	(3)	4		

Scanned with CamScanner

H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pengguna jasa Badan Usaha pelabuhan	1	2	3	4		
2	Petugas merespon dengan cepat dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada pengguna layanan	1	2	3	4		
3	Adanya kotak pengaduan serta saran bagi pengguna layanan pada Badan Usaha Pelabuhan						
I. SARANA DAN PRASARANA							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Saya merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang ada pada Badan Usahan Pelabuhan (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, dll)	1	2	3	4		
2	Fasilitas yang ada pada Badan Usaha Pelabuhan memuaskan (Fasilitas Belanja, tempat sarapan, ruang bermain anak, ATM, WIFI dll)	1	2	3	4		
3	Kualitas sarana dan prasarana pada Badan Usaha Pelabuhan lengkap dan rapi.	1	2	3	4		

Kritik/ Saran: _____

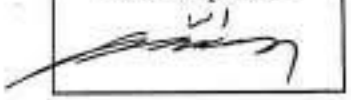
Scanned with CamScanner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT BADAN USAHA PELABUHAN
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : AYI NURFALAQ
2. No HP/WA : 0813 6592 0922
3. Alamat : KAV PUNGGUR BLOK ASRI 3 NO 47
4. JenisKelamin : [1] Laki-laki [2] Perempuan
5. Usia : [1] 18-25 [2] 26-35 [3] 36-45 [4] 46-55 [5] 56 keatas
6. Pendidikan Terakhir : [1] SD [2] SMP [3] SMA/SMK [4] D1/D2/D3 [5] S1/D4 [6] S2/S3
7. Unit Analisis : [1] Pelabuhan Domestik Sekupang [2] Pelabuhan Domestik Telaga Punggur [3] Kantor Pelayanan dan Kargo Batu Ampar
8. Penggunaan Jasa Pelabuhan : [1] Sekali seminggu [2] Lebih dari sekali dalam seminggu [3] Sekali sebulan [4] Sering
9. Asal/ Tujuan : [1] Batam ⇔ Tj Pinang [2] Batam ⇔ Uban [3] Batam ⇔ Dumai [4] Batam ⇔ Buton [5] Batam ⇔ Tj Balai Karimun [6] Batam ⇔ Lainnya, Sebutkan (……)

Pekerjaan/Jabatan : SMPTR. MAHASIEWA
Nama Surveyor : [redacted] M. REZA SUDIRMAN
Tanggal : 17 SEPTEMBER 2022



Paraf Responden	Paraf Surveyor
[signature]	[signature]

Scanned with CamScanner

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan pada layanan perijinan dan non perijinan di Unit layanan Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Batam	✓ 1 Petugas Pelayanan 2 Kerabat / Teman 3 Media Massa 4 Media Sosial 5 Website 6 Lainnya, Sebutkan	
2.	Melalui media apa Saudara mendapatkan layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Batam	✓ 1 PetugasPelayanan	
		2 Online, sebutkan	

Scanned with CamScanner

A. PERSYARATAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Tersedia persyaratan yang jelas, dan tidak berbelit pada unit layanan Badan Usaha pelabuhan	1	2	3	4		
2	Persyaratan yang diminta pada Badan Usaha pelabuhan sesuai dengan peraturan yang berlaku	1	2	3	4		
3	Adanya kemudahan dalam memenuhi semua persyaratan yang ditentukan pada Badan Usaha Pelabuhan	1	2	3	4		
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Tersedia prosedur yang jelas, mudah dan tidak berbelit pada Badan Usaha pelabuhan	1	2	3	4		
2	Prosedur pelayanan pada Badan Usaha Pelabuhan transparan dan terbuka	1	2	3	4		
3	Dalam pengurusan pelayanan tidak ada pihak perantara/broker/calo pada Badan Usaha Pelabuhan	1	2	3	4		
C. WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Terdapat standar waktu pelayanan pada Badan Usaha pelabuhan	1	2	3	4		
2	Ketersediaan media informasi tentang waktu pelayanan yang jelas dan mudah (Website, Brosur, Pamflet)	1	2	3	4		
3	Standar waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ada pada Badan Usaha Pelabuhan	1	2	3	4		
D. BIAYA / TARIF							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Biaya atau tarif di informasikan secara terbuka pada media informasi (Brosur, Website atau Pamflet)	1	2	3	4		

Scanned with CamScanner

H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pengguna jasa Badan Usaha pelabuhan	1	2	3	4		
2	Petugas merespon dengan cepat dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada pengguna layanan	1	2	3	4		
3	Adanya kotak pengaduan serta saran bagi pengguna layanan pada Badan Usaha Pelabuhan			✓			
I. SARANA DAN PRASARANA							
No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	K	Alasan atau Saran
1	Saya merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang ada pada Badan Usahan Pelabuhan (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, dll)	1	2	3	4		
2	Fasilitas yang ada pada Badan Usaha Pelabuhan memuaskan (Fasilitas Belanja, tempat sarapan, ruang bermain anak, ATM, WIFI dll)	1	2	3	4		
3	Kualitas sarana dan prasarana pada Badan Usaha Pelabuhan lengkap dan rapi.	1	2	✓	4		

Kritik/ Saran: _____

Scanned with CamScanner

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN RUMAH SUSUN (RUSUN)
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : Cindhi Nur Safitri
2. No HP/WA : 0887 0832 0041
3. Alamat : Rusun Muka Kuning
4. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
5. Usia : ✓ 1. 18-25 2. 26-35
   3. 36-45 4. 46-55
   5. 56 keatas
6. Pendidikan Terakhir : 1. SD 2. SMP
   ✓ 3. SMA/SMK 4. Sarjana
   5. Magister/Doktoral

Pekerjaan/Jabatan : karyawan swasta
Nama Surveyor : Fikri
Tanggal : 16/09/2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan layanan pada Rumah Susun BP Batam	1 Petugas Pelayanan ✓ Kerabat / Teman 3 Media Massa 4 Media Sosial 5 Website 6 Lainnya, Sebutkan	
2.	Bagaimana Saudara mendapatkan informasi terkait Rusun	✓ Petugas Pelayanan	
		2 Online, sebutkan	

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

(Berilah tanda silang (v/x) sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang))

A. PERSYARATAN		Tidak Mudah/ sesuai 1	Kurang Mudah/ Sesuai 2	Mudah/ Sesuai 3	Sangat Mudah/ Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Mudah / Sangat Mudah
1.	Bagaimana pendapat Saudara apakah syarat administrasi pendaftarannya mudah			✓			
2.	Bagaimana pendapat Saudara apakah dokumen syarat pendaftarannya sesuai			✓			
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR		Tidak dijelaskan 1	Kurang penjelasan 2	Dijelaskan 3	Sangat Jelas 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
3.	Apakah prosedur pendaftaran dan tata tertib sewa kamar Rumah Susun dijelaskan oleh pengelola atau ada poster terkait prosedur sewa			✓			
4.	Apakah prosedur pengaduan dijelaskan oleh pengelola atau ada poster terkait pengaduan			✓			
		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
5.	Kesesuaian prosedur pendaftaran sewa Rumah Susun antara yang tercantum dalam standar(SOP) dengan hasil pelaksanaan di lapangan			✓			
6.	Kesesuaian prosedur pengaduan sewa Rumah Susun antara yang tercantum dalam standar(SOP) dengan hasil pelaksanaan di lapangan			✓			
C. WAKTU PENYELESAIAN		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
7.	Kecepatan waktu dalam menyelesaikan proses pendaftaran sewa Rumah Susun			✓			
D. BIAYA / TARIF		Tidak	Kurang	Wajar	Sangat	K	Alasan memilih Tidak Wajar /

		Wajar 1	Wajar 2	3	Wajar 4		Sangat Wajar
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif sewa Rumah Susun dengan fasilitas yang disediakan			✓			
E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang produk layanan penyewaan kamar di Rumah Susun sudah sesuai dengan panduan			✓			
F. KOMPETENSI PELAKSANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberi Pelayanan			✓			
11.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Administrasi, keuangan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).			✓			
12.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Operasional dan Pemeliharaan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).			✓			
13.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Keamanan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).			✓			
G. PERILAKU PELAKSANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
14.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan dan Kesopanan			✓			
15.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam kecepatan merespon			✓			

	keluhan/pengaduan						
16.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas membuat anda mendapatkan kenyamanan hunian			✓			
II. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN		Tidak Tepat 1	Kurang Tepat 2	Tepat 3	Sangat Tepat 4	K	Alasan memilih Tidak Tepat/ Sangat Tepat
17.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penanganan pengaduan, Saran dan masukan yang diajukan			✓			
		Tidak Cepat 1	Kurang Cepat 2	Cepat 3	Sangat Cepat 4	K	Alasan memilih Tidak Cepat/ Sangat Cepat
18.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penanganan pengaduan, Saran dan masukan yang diajukan			✓			
I. SARANA DAN PRASARANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
19.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai kelengkapan dan kualitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh manajemen Rumah Susun ;			✓			
a.	Fasilitas Kamar			✓			
b.	Kondisi Kamar Tidur			✓			
c.	Fasilitas Olah raga			✓			
d.	Fasilitas Rumah Ibadah			✓			
e.	Kondisi Kamar Mandi		✓				Air menggenang di kamar mandi
f.	Kondisi Drinase/saluran pembuangan			✓			
g.	Kondisi Keamanan			✓			
h.	Kondisi kebersihan lingkungan selasar dan tangga		✓				Banyak kotoran hewan
20.	Bagaimana pendapat Saudara tentang lokasi dari Rumah Susun yang disewa			✓			

21.	Bagaimana Pendapat saudara tentang penyediaaan sarana pencegahan Covid-19 (cuci tangan, informasi pemeliharaan kesehatan)			✓			
22.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kerapihan Aneka Usaha Kios (tata letak makanan dsb)			✓			

Muka Kuning

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN RUMAH SUSUN (RUSUN)
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : Milda Yolanda
2. No HP/WA : 0821 7172 7180
3. Alamat : Rumah Ofoka Muka Kuning A2 42
4. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki (2) Perempuan
5. Usia : (1) 18-25 2. 26-35 3. 36-45 4. 46-55 5. 56 keatas
6. Pendidikan Terakhir : 1. SD 2. SMP 3. SMA/SMK (4) Sarjana 5. Magister/Doktoral

Pekerjaan/Jabatan : Ex Mahasiswa
Nama Surveyor : Tiara
Tanggal : 18 / 9 / 2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan layanan pada Rumah Susun BP Batam	[ ] 1 Petugas Pelayanan [✓] Kerabat / Teman [ ] 3 Media Massa [ ] 4 Media Sosial [ ] 5 Website [ ] 6 Lainnya, Sebutkan	
2.	Bagaimana Saudara mendapatkan informasi terkait Rusun	[✓] Petugas Pelayanan	
		[ ] 2 Online, sebutkan	

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

(Berilah tanda silang (v/x) sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang))

A. PERSYARATAN		Tidak Mudah/ sesuai 1	Kurang Mudah/ Sesuai 2	Mudah/ Sesuai 3	Sangat Mudah/ Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Mudah / Sangat Mudah
1.	Bagaimana pendapat Saudara apakah syarat administrasi pendaftarannya mudah				√		
2.	Bagaimana pendapat Saudara apakah dokumen syarat pendaftarannya sesuai				√		
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR		Tidak dijelaskan 1	Kurang penjelasan 2	Dijelaskan 3	Sangat Jelas 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
3.	Apakah prosedur pendaftaran dan tata tertib sewa kamar Rumah Susun dijelaskan oleh pengelola atau ada poster terkait prosedur sewa				√		
4.	Apakah prosedur pengaduan dijelaskan oleh pengelola atau ada poster terkait pengaduan				√		
		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
5.	Kesesuaian prosedur pendaftaran sewa Rumah Susun antara yang tercantum dalam standar(SOP) dengan hasil pelaksanaan di lapangan			√			
6.	Kesesuaian prosedur pengaduan sewa Rumah Susun antara yang tercantum dalam standar(SOP) dengan hasil pelaksanaan di lapangan				√		
C. WAKTU PENYELESAIAN		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
7.	Kecepatan waktu dalam menyelesaikan proses pendaftaran sewa Rumah Susun.				√		
D. BIAYA / TARIF		Tidak	Kurang	Wajar	Sangat	K	Alasan memilih Tidak Wajar /

		Wajar 1	Wajar 2	3	Wajar 4		Sangat Wajar
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif sewa Rumah Susun dengan fasilitas yang disediakan			✓			
E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang produk layanan penyewaan kamar di Rumah Susun sudah sesuai dengan panduan			✓			
F. KOMPETENSI PELAKSANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberi Pelayanan			✓			
11.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Administrasi, keuangan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).				✓		
12.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Operasional dan Pemeliharaan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).			✓			
13.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Keamanan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).				✓		
G. PERILAKU PELAKSANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
14.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan dan Kesopanan			✓			
15.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam kecepatan merespon				✓		

	keluhan/pengaduan						
16.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas membuat anda mendapatkan kenyamanan hunian				✓		
H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN		Tidak Tepat 1	Kurang Tepat 2	Tepat 3	Sangat Tepat 4	K	Alasan memilih Tidak Tepat/ Sangat Tepat
17.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penanganan pengaduan, Saran dan masukan yang diajukan			✓			
		Tidak Cepat 1	Kurang Cepat 2	Cepat 3	Sangat Cepat 4	K	Alasan memilih Tidak Cepat/ Sangat Cepat
18.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penanganan pengaduan, Saran dan masukan yang diajukan			✓			
I. SARANA DAN PRASARANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
19.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai kelengkapan dan kualitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh manajemen Rumah Susun ;						
a.	Fasilitas Kamar			✓			
b.	Kondisi Kamar Tidur			✓			
c.	Fasilitas Olah raga		✓				
d.	Fasilitas Rumah Ibadah				✓		
e.	Kondisi Kamar Mandi			✓			
f.	Kondisi Drinase/saluran pembuangan				✓		
g.	Kondisi Keamanan				✓		
h.	Kondisi kebersihan lingkungan selasar dan tangga		✓				Banyak kotoran kucing
20.	Bagaimana pendapat Saudara tentang lokasi dari Rumah Susun yang disewa				✓		

21.	Bagaimana Pendapat saudara tentang penyediaan sarana pencegahan Covid-19 (cuci tangan, informasi pemeliharaan kesehatan)			✓			
22.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kerapihan Aneka Usaha Kios (tata letak makanan dsb)				✓		

Sekupang

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN RUMAH SUSUN (RUSUN)
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : Sri Mulyani
2. No HP/WA : 0812 7500 2204
3. Alamat : Rusun BP Batam
4. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
5. Usia : 1. 18-25 2. 26-35 3. 36-45 4. 46-55 5. 56 keatas
6. Pendidikan Terakhir : 1. SD 2. SMP 3. SMA/SMK 4. Sarjana 5. Magister/Doktoral

Pekerjaan/Jabatan :
Nama Surveyor : M. Rizwan
Tanggal : 29 / 9 / 2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan layanan pada Rumah Susun BP Batam	1 Petugas Pelayanan ✓ Kerabat / Teman 3 Media Massa 4 Media Sosial 5 Website 6 Lainnya, Sebutkan	
2.	Bagaimana Saudara mendapatkan informasi terkait Rusun	✓ Petugas Pelayanan	
		2 Online, sebutkan	

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

(Berilah tanda silang (v/x) sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang))

A. PERSYARATAN		Tidak Mudah/ sesuai 1	Kurang Mudah/ Sesuai 2	Mudah/ Sesuai 3	Sangat Mudah/ Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Mudah / Sangat Mudah
1.	Bagaimana pendapat Saudara apakah syarat administrasi pendaftarannya mudah				✓		
2.	Bagaimana pendapat Saudara apakah dokumen syarat pendaftarannya sesuai			✓			
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR		Tidak dijelaskan 1	Kurang penjelasan 2	Dijelaskan 3	Sangat Jelas 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
3.	Apakah prosedur pendaftaran dan tata tertib sewa kamar Rumah Susun dijelaskan oleh pengelola atau ada poster terkait prosedur sewa			✓			
4.	Apakah prosedur pengaduan dijelaskan oleh pengelola atau ada poster terkait pengaduan			✓			
		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
5.	Kesesuaian prosedur pendaftaran sewa Rumah Susun antara yang tercantum dalam standar(SOP) dengan hasil pelaksanaan di lapangan			✓			
6.	Kesesuaian prosedur pengaduan sewa Rumah Susun antara yang tercantum dalam standar(SOP) dengan hasil pelaksanaan di lapangan			✓			
C. WAKTU PENYELESAIAN		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
7.	Kecepatan waktu dalam menyelesaikan proses pendaftaran sewa Rumah Susun.			✓			
D. BIAYA / TARIF		Tidak	Kurang	Wajar	Sangat	K	Alasan memilih Tidak Wajar /

		Wajar 1	Wajar 2	3	Wajar 4		Sangat Wajar
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif sewa Rumah Susun dengan fasilitas yang disediakan		✓				
E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang produk layanan penyewaan kamar di Rumah Susun sudah sesuai dengan panduan			✓			
F. KOMPETENSI PELAKSANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberi Pelayanan			✓			
11.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Administrasi, keuangan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).			✓			
12.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Operasional dan Pemeliharaan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).			✓			
13.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Keamanan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).			✓			
G. PERILAKU PELAKSANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
14.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan dan Kesopanan			✓			
15.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam kecepatan merespon			✓			

	keluhan/pengaduan						
16.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas membuat anda mendapatkan kenyamanan hunian			✓			
H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN		Tidak Tepat 1	Kurang Tepat 2	Tepat 3	Sangat Tepat 4	K	Alasan memilih Tidak Tepat/ Sangat Tepat
17.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penanganan pengaduan, Saran dan masukan yang diajukan			✓			
		Tidak Cepat 1	Kurang Cepat 2	Cepat 3	Sangat Cepat 4	K	Alasan memilih Tidak Cepat/ Sangat Cepat
18.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penanganan pengaduan, Saran dan masukan yang diajukan			✓			
I. SARANA DAN PRASARANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
19.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai kelengkapan dan kualitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh manajemen Rumah Susun ;			✓			
a.	Fasilitas Kamar			✓			
b.	Kondisi Kamar Tidur			✓			
c.	Fasilitas Olah raga			✓			
d.	Fasilitas Rumah Ibadah			✓			
e.	Kondisi Kamar Mandi			✓			
f.	Kondisi Drinase/saluran pembuangan			✓			
g.	Kondisi Keamanan			✓			
h.	Kondisi kebersihan lingkungan selasar dan tangga			✓			
20.	Bagaimana pendapat Saudara tentang lokasi dari Rumah Susun yang disewa			✓			

21.	Bagaimana Pendapat saudara tentang penyediaaan sarana pencegahan Covid-19 (cuci tangan, informasi pemeliharaan kesehatan)			✓			
22.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kerapihan Aneka Usaha Kios (tata letak makanan dsb)			✓			

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN RUMAH SUSUN (RUSUN)
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : JOAN PANGGAREAN
2. No HP/WA : 085275258329
3. Alamat : Rusun BP BATAM SEKUPANG A1.2 1
4. Jenis Kelamin : (1) Laki-laki 2. Perempuan
5. Usia : 1. 18-25 (2) 26-35
   3. 36-45 4. 46-55
   5. 56 keatas
6. Pendidikan Terakhir : 1. SD 2. SMP
   3. SMA/SMK (4) Sarjana
   5. Magister/Doktoral

Pekerjaan/Jabatan : PNS
Nama Surveyor : [illegible]
Tanggal : 29 - 09 - 2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor
[signature]	[signature]

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan layanan pada Rumah Susun BP Batam	✓ Petugas Pelayanan ✓ Kerabat / Teman ✓ Media Massa 4 Media Sosial 5 Website 6 Lainnya, Sebutkan	
2.	Bagaimana Saudara mendapatkan informasi terkait Rusun	✓ Petugas Pelayanan 2 Online, sebutkan	

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

(Berilah tanda silang (v/x) sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang))

A. PERSYARATAN		Tidak Mudah/ sesuai 1	Kurang Mudah/ Sesuai 2	Mudah/ Sesuai 3	Sangat Mudah/ Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Mudah / Sangat Mudah
1.	Bagaimana pendapat Saudara apakah syarat administrasi pendaftarannya mudah				✓		
2.	Bagaimana pendapat Saudara apakah dokumen syarat pendaftarannya sesuai				✓		
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR		Tidak dijelaskan 1	Kurang penjelasan 2	Dijelaskan 3	Sangat Jelas 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
3.	Apakah prosedur pendaftaran dan tata tertib sewa kamar Rumah Susun dijelaskan oleh pengelola atau ada poster terkait prosedur sewa				✓		
4.	Apakah prosedur pengaduan dijelaskan oleh pengelola atau ada poster terkait pengaduan				✓		
		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
5.	Kesesuaian prosedur pendaftaran sewa Rumah Susun antara yang tercantum dalam standar(SOP) dengan hasil pelaksanaan di lapangan				✓		
6.	Kesesuaian prosedur pengaduan sewa Rumah Susun antara yang tercantum dalam standar(SOP) dengan hasil pelaksanaan di lapangan				✓		
C. WAKTU PENYELESAIAN		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
7.	Kecepatan waktu dalam menyelesaikan proses pendaftaran sewa Rumah Susun.				✓		
D. BIAYA / TARIF		Tidak	Kurang	Wajar	Sangat	K	Alasan memilih Tidak Wajar /

		Wajar 1	Wajar 2	3	Wajar 4		Sangat Wajar
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif sewa Rumah Susun dengan fasilitas yang disediakan				✓		
E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang produk layanan penyewaan kamar di Rumah Susun sudah sesuai dengan panduan				✓		
F. KOMPETENSI PELAKSANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberi Pelayanan				✓		
11.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Administrasi, keuangan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).				✓		
12.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Operasional dan Pemeliharaan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).				✓		
13.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Keamanan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).				✓		
G. PERILAKU PELAKSANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
14.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan dan Kesopanan				✓		
15.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam kecepatan merespon				✓		

	keluhan/pengaduan						
16.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas membuat anda mendapatkan kenyamanan hunian				✓		
H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN		Tidak Tepat 1	Kurang Tepat 2	Tepat 3	Sangat Tepat 4	K	Alasan memilih Tidak Tepat/ Sangat Tepat
17.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penanganan pengaduan, Saran dan masukan yang diajukan				✓		
		Tidak Cepat 1	Kurang Cepat 2	Cepat 3	Sangat Cepat 4	K	Alasan memilih Tidak Cepat/ Sangat Cepat
18.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penanganan pengaduan, Saran dan masukan yang diajukan				✓		
I. SARANA DAN PRASARANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
19.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai kelengkapan dan kualitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh manajemen Rumah Susun ;						
a.	Fasilitas Kamar				✓		
b.	Kondisi Kamar Tidur				✓		
c.	Fasilitas Olah raga				✓		
d.	Fasilitas Rumah Ibadah				✓		
e.	Kondisi Kamar Mandi				✓		
f.	Kondisi Drinase/saluran pembuangan				✓		
g.	Kondisi Keamanan				✓		
h.	Kondisi kebersihan linkungan selasar dan tangga				✓		
20.	Bagaimana pendapat Saudara tentang lokasi dari Rumah Susun yang disewa				✓		

21.	Bagaimana Pendapat saudara tentang penyediaaan sarana pencegahan Covid-19 (cuci tangan, informasi pemeliharaan kesehatan)			✓			
22.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kerapihan Aneka Usaha Kios (tata letak makanan dsb)			✓			

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN RUMAH SUSUN (RUSUN)
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : HELMI HANDRIASYAH
2. No HP/WA : 0811-7794-9409
3. Alamat : RUSUN BP TELUKPANG BLOK C1 NO.8
4. Jenis Kelamin : (1) Laki-laki 2. Perempuan
5. Usia : 1. 18-25 (2) 26-35
   3. 36-45 4. 46-55
   5. 56 keatas
6. Pendidikan Terakhir : 1. SD 2. SMP
   (3) SMA/SMK 4. Sarjana
   5. Magister/Doktoral

Pekerjaan/Jabatan : Karyawan swasta
Nama Surveyor : Rika
Tanggal : 29 September 2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan layanan pada Rumah Susun BP Batam	[1] Petugas Pelayanan [✓] Kerabat / Teman [3] Media Massa [4] Media Sosial [5] Website [0] Lainnya, Sebutkan	
2.	Bagaimana Saudara mendapatkan informasi terkait Rusun	[1] Petugas Pelayanan	
		[2] Online, sebutkan KERABAT	

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

(Berilah tanda silang (v/x) sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang))

A. PERSYARATAN		Tidak Mudah/ sesuai 1	Kurang Mudah/ Sesuai 2	Mudah/ Sesuai 3	Sangat Mudah/ Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Mudah / Sangat Mudah
1.	Bagaimana pendapat Saudara apakah syarat administrasi pendaftarannya mudah			✓			
2.	Bagaimana pendapat Saudara apakah dokumen syarat pendaftarannya sesuai			✓			
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR		Tidak dijelaskan 1	Kurang penjelasan 2	Dijelaskan 3	Sangat Jelas 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
3.	Apakah prosedur pendaftaran dan tata tertib sewa kamar Rumah Susun dijelaskan oleh pengelola atau ada poster terkait prosedur sewa			✓			
4.	Apakah prosedur pengaduan dijelaskan oleh pengelola atau ada poster terkait pengaduan			✓			
		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
5.	Kesesuaian prosedur pendaftaran sewa Rumah Susun antara yang tercantum dalam standar(SOP) dengan hasil pelaksanaan di lapangan			✓			
6.	Kesesuaian prosedur pengaduan sewa Rumah Susun antara yang tercantum dalam standar(SOP) dengan hasil pelaksanaan di lapangan			✓			
C. WAKTU PENYELESAIAN		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
7.	Kecepatan waktu dalam menyelesaikan proses pendaftaran sewa Rumah Susun.			✓			
D. BIAYA / TARIF		Tidak	Kurang	Wajar	Sangat	K	Alasan memilih Tidak Wajar /

		Wajar 1	Wajar 2	3	Wajar 4		Sangat Wajar
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif sewa Rumah Susun dengan fasilitas yang disediakan		✓				
E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang produk layanan penyewaan kamar di Rumah Susun sudah sesuai dengan panduan				✓		
F. KOMPETENSI PELAKSANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberi Pelayanan			✓			
11.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Administrasi, keuangan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).			✓			
12.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Operasional dan Pemeliharaan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).			✓			
13.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Keamanan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).			✓			
G. PERILAKU PELAKSANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
14.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan dan Kesopanan			✓			
15.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam kecepatan merespon			✓			

	keluhan/pengaduan						
16.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas membuat anda mendapatkan kenyamanan hunian			✓			
II. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN		Tidak Tepat 1	Kurang Tepat 2	Tepat 3	Sangat Tepat 4	K	Alasan memilih Tidak Tepat/ Sangat Tepat
17.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penanganan pengaduan, Saran dan masukan yang diajukan			✓			
		Tidak Cepat 1	Kurang Cepat 2	Cepat 3	Sangat Cepat 4	K	Alasan memilih Tidak Cepat/ Sangat Cepat
18.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penanganan pengaduan, Saran dan masukan yang diajukan			✓			
I. SARANA DAN PRASARANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
19.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai kelengkapan dan kualitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh manajemen Rumah Susun ;			✓			
a.	Fasilitas Kamar			✓			
b.	Kondisi Kamar Tidur			✓			
c.	Fasilitas Olah raga			✓			
d.	Fasilitas Rumah Ibadah			✓			
e.	Kondisi Kamar Mandi			✓			
f.	Kondisi Drinase/saluran pembuangan			✓			
g.	Kondisi Keamanan			✓			
h.	Kondisi kebersihan lingkungan selasar dan tangga			✓			
20.	Bagaimana pendapat Saudara tentang lokasi dari Rumah Susun yang disewa			✓			

21.	Bagaimana Pendapat saudara tentang penyediaaan sarana pencegahan Covid-19 (cuci tangan, informasi pemeliharaan kesehatan)			✓			
22.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kerapihan Aneka Usaha Kios (tata letak makanan dsb)			✓			

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN RUMAH SUSUN (RUSUN)
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : ABDUL HARIS ASAN BENI
2. No HP/WA : 085261960281
3. Alamat : Rusun Sido ampar
4. Jenis Kelamin : (1) Laki-laki 2. Perempuan
5. Usia : 1. 18-25 2. 26-35
   3. 36-45 (4) 46-55
   5. 56 keatas
6. Pendidikan Terakhir : 1. SD 2. SMP
   (3) SMA/SMK 4. Sarjana
   5. Magister/Doktoral

Pekerjaan/Jabatan : Karyawan
Nama Surveyor : MISMA
Tanggal : 25-09

Paraf Responden	Paraf Surveyor

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan layanan pada Rumah Susun BP Batam	[ ] 1 Petugas Pelayanan [✓] Kerabat / Teman [ ] 3 Media Massa [ ] 4 Media Sosial [ ] 5 Website [ ] 6 Lainnya, Sebutkan	
2.	Bagaimana Saudara mendapatkan informasi terkait Rusun	[ ] 1 Petugas Pelayanan	
		[✓] Online, sebutkan	

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

(Berilah tanda silang (v/x) sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang))

A. PERSYARATAN		Tidak Mudah/ sesuai 1	Kurang Mudah/ Sesuai 2	Mudah/ Sesuai 3	Sangat Mudah/ Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Mudah / Sangat Mudah
1.	Bagaimana pendapat Saudara apakah syarat administrasi pendaftarannya mudah			✓			
2.	Bagaimana pendapat Saudara apakah dokumen syarat pendaftarannya sesuai			✓			
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR		Tidak dijelaskan 1	Kurang penjelasan 2	Dijelaskan 3	Sangat Jelas 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
3.	Apakah prosedur pendaftaran dan tata tertib sewa kamar Rumah Susun dijelaskan oleh pengelola atau ada poster terkait prosedur sewa			✓			
4.	Apakah prosedur pengaduan dijelaskan oleh pengelola atau ada poster terkait pengaduan			✓			
		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
5.	Kesesuaian prosedur pendaftaran sewa Rumah Susun antara yang tercantum dalam standar(SOP) dengan hasil pelaksanaan di lapangan			✓			
6.	Kesesuaian prosedur pengaduan sewa Rumah Susun antara yang tercantum dalam standar(SOP) dengan hasil pelaksanaan di lapangan			✓			
C. WAKTU PENYELESAIAN		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
7.	Kecepatan waktu dalam menyelesaikan proses pendaftaran sewa Rumah Susun.			✓			
D. BIAYA / TARIF		Tidak	Kurang	Wajar	Sangat	K	Alasan memilih Tidak Wajar /

		Wajar 1	Wajar 2	3	Wajar 4		Sangat Wajar
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif sewa Rumah Susun dengan fasilitas yang disediakan		✓				
E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang produk layanan penyewaan kamar di Rumah Susun sudah sesuai dengan panduan			✓			
F. KOMPETENSI PELAKSANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberi Pelayanan			✓			
11.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Administrasi, keuangan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).			✓			
12.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Operasional dan Pemeliharaan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).			✓			
13.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Keamanan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).			✓			
G. PERILAKU PELAKSANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
14.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan dan Kesopanan			✓			
15.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam kecepatan merespon			✓			

	keluhan/pengaduan						
16.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas membuat anda mendapatkan kenyamanan hunian			✓			
H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN		Tidak Tepat 1	Kurang Tepat 2	Tepat 3	Sangat Tepat 4	K	Alasan memilih Tidak Tepat/ Sangat Tepat
17.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penanganan pengaduan, Saran dan masukan yang diajukan			✓			
		Tidak Cepat 1	Kurang Cepat 2	Cepat 3	Sangat Cepat 4	K	Alasan memilih Tidak Cepat/ Sangat Cepat
18.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penanganan pengaduan, Saran dan masukan yang diajukan			✓			
I. SARANA DAN PRASARANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
19.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai kelengkapan dan kualitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh manajemen Rumah Susun ;						
a.	Fasilitas Kamar			✓			
b.	Kondisi Kamar Tidur		✓				
c.	Fasilitas Olah raga		✓				
d.	Fasilitas Rumah Ibadah			✓			
e.	Kondisi Kamar Mandi			✓			
f.	Kondisi Drinase/saluran pembuangan			✓			
g.	Kondisi Keamanan			✓			
h.	Kondisi kebersihan lingkungan selasar dan tangga			✓			
20.	Bagaimana pendapat Saudara tentang lokasi dari Rumah Susun yang disewa			✓			

21.	Bagaimana Pendapat saudara tentang penyediaaan sarana pencegahan Covid-19 (cuci tangan, informasi pemeliharaan kesehatan)			✓			
22.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kerapihan Aneka Usaha Kios (tata letak makanan dsb)			✓			

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN RUMAH SUSUN (RUSUN)
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : Azri. M
2. No HP/WA : 082371735525
3. Alamat : Rusun Batu Ampar A12
4. Jenis Kelamin : ① Laki-laki 2. Perempuan
5. Usia : 1. 18-25 2. 26-35
   ③ 36-45 4. 46-55
   5. 56 keatas
6. Pendidikan Terakhir : 1. SD 2. SMP
   3. SMA/SMK ④ Sarjana
   5. Magister/Doktoral

Pekerjaan/Jabatan : Karyawan swasta
Nama Surveyor : Arga
Tanggal : 25/09/2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan layanan pada Rumah Susun BP Batam	1 Petugas Pelayanan ✓ 2 Kerabat / Teman 3 Media Massa 4 Media Sosial 5 Website 6 Lainnya, Sebutkan	
2.	Bagaimana Saudara mendapatkan informasi terkait Rusun	1 Petugas Pelayanan ✓	
		2 Online, sebutkan	

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

(Berilah tanda silang (v/x) sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang))

A. PERSYARATAN		Tidak Mudah/ sesuai 1	Kurang Mudah/ Sesuai 2	Mudah/ Sesuai 3	Sangat Mudah/ Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Mudah / Sangat Mudah
1.	Bagaimana pendapat Saudara apakah syarat administrasi pendaftarannya mudah		✓				
2.	Bagaimana pendapat Saudara apakah dokumen syarat pendaftarannya sesuai		✓				
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR		Tidak dijelaskan 1	Kurang penjelasan 2	Dijelaskan 3	Sangat Jelas 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
3.	Apakah prosedur pendaftaran dan tata tertib sewa kamar Rumah Susun dijelaskan oleh pengelola atau ada poster terkait prosedur sewa			✓			
4.	Apakah prosedur pengaduan dijelaskan oleh pengelola atau ada poster terkait pengaduan			✓			
		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
5.	Kesesuaian prosedur pendaftaran sewa Rumah Susun antara yang tercantum dalam standar(SOP) dengan hasil pelaksanaan di lapangan			✓			
6.	Kesesuaian prosedur pengaduan sewa Rumah Susun antara yang tercantum dalam standar(SOP) dengan hasil pelaksanaan di lapangan			✓			
C. WAKTU PENYELESAIAN		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
7.	Kecepatan waktu dalam menyelesaikan proses pendaftaran sewa Rumah Susun.			✓			
D. BIAYA / TARIF		Tidak	Kurang	Wajar	Sangat	K	Alasan memilih Tidak Wajar /

✓

		Wajar 1	Wajar 2	3	Wajar 4		Sangat Wajar
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif sewa Rumah Susun dengan fasilitas yang disediakan			✓			
E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang produk layanan penyewaan kamar di Rumah Susun sudah sesuai dengan panduan			✓			
F. KOMPETENSI PELAKSANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberi Pelayanan			✓			
11.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Administrasi, keuangan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).			✓			
12.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Operasional dan Pemeliharaan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).			✓			
13.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Keamanan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).			✓			
G. PERILAKU PELAKSANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
14.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan dan Kesopanan			✓			
15.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam kecepatan merespon			✓			

	keluhan/pengaduan						
16.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas membuat anda mendapatkan kenyamanan hunian			✓			
H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN		Tidak Tepat 1	Kurang Tepat 2	Tepat 3	Sangat Tepat 4	K	Alasan memilih Tidak Tepat/ Sangat Tepat
17.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penanganan pengaduan, Saran dan masukan yang diajukan			✓			
		Tidak Cepat 1	Kurang Cepat 2	Cepat 3	Sangat Cepat 4	K	Alasan memilih Tidak Cepat/ Sangat Cepat
18.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penanganan pengaduan, Saran dan masukan yang diajukan			✓			
I. SARANA DAN PRASARANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
19.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai kelengkapan dan kualitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh manajemen Rumah Susun ;						
a.	Fasilitas Kamar			✓			
b.	Kondisi Kamar Tidur			✓			
c.	Fasilitas Olah raga			✓			
d.	Fasilitas Rumah Ibadah			✓			
e.	Kondisi Kamar Mandi			✓			
f.	Kondisi Drinase/saluran pembuangan			✓			
g.	Kondisi Keamanan			✓			
h.	Kondisi kebersihan linkungan selasar dan tangga			✓			
20.	Bagaimana pendapat Saudara tentang lokasi dari Rumah Susun yang disewa			✓			

21.	Bagaimana Pendapat saudara tentang penyediaaan sarana pencegahan Covid-19 (cuci tangan, informasi pemeliharaan kesehatan)			✓			
22.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kerapihan Aneka Usaha Kios (tata letak makanan dsb)			✓			

Batu Ampar

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN RUMAH SUSUN (RUSUN)
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : IDA KORNELIA. M-D
2. No HP/WA :
3. Alamat : Rusun Batu Ampar.
4. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
5. Usia : 1. 18-25 2. 26-35
   3. (36-45) 4. 46-55
   5. 56 keatas
6. Pendidikan Terakhir : 1. SD 2. SMP
   (3) SMA/SMK 4. Sarjana
   5. Magister/Doktoral

Pekerjaan/Jabatan :
Nama Surveyor : TIARA
Tanggal : 25/9/2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan layanan pada Rumah Susun BP Batam	(1) Petugas Pelayanan 2 Kerabat / Teman 3 Media Massa 4 Media Sosial 5 Website 6 Lainnya, Sebutkan	—
2.	Bagaimana Saudara mendapatkan informasi terkait Rusun	(1) Petugas Pelayanan	
		2 Online, sebutkan	

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

(Berilah tanda silang (v/x) sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang))

A. PERSYARATAN		Tidak Mudah/ sesuai 1	Kurang Mudah/ Sesuai 2	Mudah/ Sesuai 3	Sangat Mudah/ Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Mudah / Sangat Mudah
1.	Bagaimana pendapat Saudara apakah syarat administrasi pendaftarannya mudah	✓					✓
2.	Bagaimana pendapat Saudara apakah dokumen syarat pendaftarannya sesuai	✓					
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR		Tidak dijelaskan 1	Kurang penjelasan 2	Dijelaskan 3	Sangat Jelas 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
3.	Apakah prosedur pendaftaran dan tata tertib sewa kamar Rumah Susun dijelaskan oleh pengelola atau ada poster terkait prosedur sewa		✓				
4.	Apakah prosedur pengaduan dijelaskan oleh pengelola atau ada poster terkait pengaduan		✓				
		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
5.	Kesesuaian prosedur pendaftaran sewa Rumah Susun antara yang tercantum dalam standar(SOP) dengan hasil pelaksanaan di lapangan			✓			
6.	Kesesuaian prosedur pengaduan sewa Rumah Susun antara yang tercantum dalam standar(SOP) dengan hasil pelaksanaan di lapangan		✓				
C. WAKTU PENYELESAIAN		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
7.	Kecepatan waktu dalam menyelesaikan proses pendaftaran sewa Rumah Susun.			✓			
D. BIAYA / TARIF		Tidak	Kurang	Wajar	Sangat	K	Alasan memilih Tidak Wajar /

		Wajar 1	Wajar 2	3	Wajar 4		Sangat Wajar
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif sewa Rumah Susun dengan fasilitas yang disediakan		✓				
E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang produk layanan penyewaan kamar di Rumah Susun sudah sesuai dengan panduan		✓				
F. KOMPETENSI PELAKSANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberi Pelayanan			✓			Kurang aman MOTOR SERING
11.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Administrasi, keuangan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).			✓			hilang -
12.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Operasional dan Pemeliharaan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).			✓			C-S- nya - JARAK
13.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Keamanan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).		✓				Banyak Sampah kebawah buang -
G. PERILAKU PELAKSANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
14.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan dan Kesopanan		✓				
15.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam kecepatan merespon	✓					

	keluhan/pengaduan						
16.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas membuat anda mendapatkan kenyamanan hunian			✓			
H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN		Tidak Tepat 1	Kurang Tepat 2	Tepat 3	Sangat Tepat 4	K	Alasan memilih Tidak Tepat/ Sangat Tepat
17.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penanganan pengaduan, Saran dan masukan yang diajukan			✓			
		Tidak Cepat 1	Kurang Cepat 2	Cepat 3	Sangat Cepat 4	K	Alasan memilih Tidak Cepat/ Sangat Cepat
18.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penanganan pengaduan, Saran dan masukan yang diajukan			✓			
I. SARANA DAN PRASARANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
19.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai kelengkapan dan kualitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh manajemen Rumah Susun ;						
a.	Fasilitas Kamar			✓			
b.	Kondisi Kamar Tidur			✓			
c.	Fasilitas Olah raga			✓			
d.	Fasilitas Rumah Ibadah			✓			
e.	Kondisi Kamar Mandi			✓			
f.	Kondisi Drinase/saluran pembuangan			✓			
g.	Kondisi Keamanan			✓			
h.	Kondisi kebersihan linkungan selasar dan tangga			✓			
20.	Bagaimana pendapat Saudara tentang lokasi dari Rumah Susun yang disewa			✓			

21.	Bagaimana Pendapat saudara tentang penyediaaan sarana pencegahan Covid-19 (cuci tangan, informasi pemeliharaan kesehatan)			✓			
22.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kerapihan Aneka Usaha Kios (tata letak makanan dsb)			✓			

Rusun Kabil

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN RUMAH SUSUN (RUSUN)
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : ADE FAHRIANSYAH
2. No HP/WA : 0812 2879 0912
3. Alamat : JAKARTA
4. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
5. Usia : 1. 18-25 2. 26-35 3. 36-45 4. 46-55 5. 56 keatas
6. Pendidikan Terakhir : 1. SD 2. SMP 3. SMA/SMK 4. Sarjana 5. Magister/Doktoral

Pekerjaan/Jabatan : KARYAWAN
Nama Surveyor : M. Rizuan
Tanggal : 17/9/2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan layanan pada Rumah Susun BP Batam	1 Petugas Pelayanan (2) Kerabat / Teman 3 Media Massa 4 Media Sosial 5 Website 6 Lainnya, Sebutkan	
2.	Bagaimana Saudara mendapatkan informasi terkait Rusun	(1) Petugas Pelayanan	
		2 Online, sebutkan	

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

(Berilah tanda silang (v/x) sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang))

A. PERSYARATAN		Tidak Mudah/ sesuai 1	Kurang Mudah/ Sesuai 2	Mudah/ Sesuai 3	Sangat Mudah/ Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Mudah / Sangat Mudah
1.	Bagaimana pendapat Saudara apakah syarat administrasi pendaftarannya mudah			✓			
2.	Bagaimana pendapat Saudara apakah dokumen syarat pendaftarannya sesuai			✓			
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR		Tidak dijelaskan 1	Kurang penjelasan 2	Dijelaskan 3	Sangat Jelas 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
3.	Apakah prosedur pendaftaran dan tata tertib sewa kamar Rumah Susun dijelaskan oleh pengelola atau ada poster terkait prosedur sewa			✓			
4.	Apakah prosedur pengaduan dijelaskan oleh pengelola atau ada poster terkait pengaduan			✓			
		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
5.	Kesesuaian prosedur pendaftaran sewa Rumah Susun antara yang tercantum dalam standar(SOP) dengan hasil pelaksanaan di lapangan			✓			
6.	Kesesuaian prosedur pengaduan sewa Rumah Susun antara yang tercantum dalam standar(SOP) dengan hasil pelaksanaan di lapangan			✓			
C. WAKTU PENYELESAIAN		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
7.	Kecepatan waktu dalam menyelesaikan proses pendaftaran sewa Rumah Susun.		✓				
D. BIAYA / TARIF		Tidak	Kurang	Wajar	Sangat	K	Alasan memilih Tidak Wajar /

		Wajar 1	Wajar 2	3	Wajar 4		Sangat Wajar
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif sewa Rumah Susun dengan fasilitas yang disediakan		✓				
E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang produk layanan penyewaan kamar di Rumah Susun sudah sesuai dengan panduan		✓				
F. KOMPETENSI PELAKSANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberi Pelayanan			✓			
11.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Administrasi, keuangan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).			✓			
12.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Operasional dan Pemeliharaan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).		✓				
13.	Bagaimana pendapat saudara tentang kompteasi petugas Keamanan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).		✓				
G. PERILAKU PELAKSANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
14.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan dan Kesopanan			✓			
15.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam kecepatan merespon			✓			

	keluhan/pengaduan						
16.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas membuat anda mendapatkan kenyamanan hunian			✓			
H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN		Tidak Tepat 1	Kurang Tepat 2	Tepat 3	Sangat Tepat 4	K	Alasan memilih Tidak Tepat/ Sangat Tepat
17.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penanganan pengaduan, Saran dan masukan yang diajukan		✓				
		Tidak Cepat 1	Kurang Cepat 2	Cepat 3	Sangat Cepat 4	K	Alasan memilih Tidak Cepat/ Sangat Cepat
18.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penanganan pengaduan, Saran dan masukan yang diajukan			✓			
I. SARANA DAN PRASARANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
19.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai kelengkapan dan kualitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh manajemen Rumah Susun ;			✓			
a.	Fasilitas Kamar			✓			
b.	Kondisi Kamar Tidur			✓			
c.	Fasilitas Olah raga		✓				
d.	Fasilitas Rumah Ibadah			✓			
e.	Kondisi Kamar Mandi			✓			
f.	Kondisi Drinase/saluran pembuangan			✓			
g.	Kondisi Keamanan		✓				
h.	Kondisi kebersihan linkungan selasar dan tangga		✓				
20.	Bagaimana pendapat Saudara tentang lokasi dari Rumah Susun yang disewa		✓				

21.	Bagaimana Pendapat saudara tentang penyediaaan sarana pencegahan Covid-19 (cuci tangan, informasi pemeliharaan kesehatan)			✓			
22.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kerapihan Aneka Usaha Kios (tata letak makanan dsb)			✓			

Kabil

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN RUMAH SUSUN (RUSUN)
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : IYAD HERIADI
2. No HP/WA : 0882 7927 2464
3. Alamat : RUSUN KABIL
4. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki ~~2. Perempuan~~
5. Usia : 1. 18-25 ~~2. 26-35~~ ~~3. 36-45~~ ~~4. 46-55~~ ~~5. 56 keatas~~
6. Pendidikan Terakhir : 1. SD 2. SMP 3. SMA/SMK (4) Sarjana 5. Magister/Doktoral

Pekerjaan/Jabatan :
Nama Surveyor : Tiara
Tanggal : 17/9/2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan layanan pada Rumah Susun BP Batam	[1] Petugas Pelayanan [2] ✓ Kerabat / Teman [3] Media Massa [4] Media Sosial [5] Website [6] Lainnya, Sebutkan	
2.	Bagaimana Saudara mendapatkan informasi terkait Rusun	[1] ✓ Petugas Pelayanan	
		[2] Online, sebutkan	

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

(Berilah tanda silang (v/x) sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang))

A. PERSYARATAN		Tidak Mudah/ sesuai 1	Kurang Mudah/ Sesuai 2	Mudah/ Sesuai 3	Sangat Mudah/ Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Mudah / Sangat Mudah
1.	Bagaimana pendapat Saudara apakah syarat administrasi pendaftarannya mudah			✓			
2.	Bagaimana pendapat Saudara apakah dokumen syarat pendaftarannya sesuai			✓			
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR		Tidak dijelaskan 1	Kurang penjelasan 2	Dijelaskan 3	Sangat Jelas 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
3.	Apakah prosedur pendaftaran dan tata tertib sewa kamar Rumah Susun dijelaskan oleh pengelola atau ada poster terkait prosedur sewa			✓			
4.	Apakah prosedur pengaduan dijelaskan oleh pengelola atau ada poster terkait pengaduan	✓					
		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
5.	Kesesuaian prosedur pendaftaran sewa Rumah Susun antara yang tercantum dalam standar(SOP) dengan hasil pelaksanaan di lapangan	✓	✓				
6.	Kesesuaian prosedur pengaduan sewa Rumah Susun antara yang tercantum dalam standar(SOP) dengan hasil pelaksanaan di lapangan		✓				
C. WAKTU PENYELESAIAN		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih tidak Sesuai / Sangat Sesuai
7.	Kecepatan waktu dalam menyelesaikan proses pendaftaran sewa Rumah Susun.			✓			
D. BIAYA / TARIF		Tidak	Kurang	Wajar	Sangat	K	Alasan memilih Tidak Wajar /

		Wajar 1	Wajar 2	3	Wajar 4		Sangat Wajar
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif sewa Rumah Susun dengan fasilitas yang disediakan		✓				
E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang produk layanan penyewaan kamar di Rumah Susun sudah sesuai dengan panduan		✓				
F. KOMPETENSI PELAKSANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberi Pelayanan		✓				
11.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Administrasi, keuangan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).			✓			
12.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Operasional dan Pemeliharaan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).		✓				
13.	Bagaimana pendapat saudara tentang komptensi petugas Keamanan dalam memberi Pelayanan (bekerja dengan baik).		✓				
G. PERILAKU PELAKSANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
14.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan dan Kesopanan		✓				
15.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam kecepatan merespon		✓				

	keluhan/pengaduan						
16.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas membuat anda mendapatkan kenyamanan hunian		✓				
II. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN		Tidak Tepat 1	Kurang Tepat 2	Tepat 3	Sangat Tepat 4	K	Alasan memilih Tidak Tepat/ Sangat Tepat
17.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penanganan pengaduan, Saran dan masukan yang diajukan		✓				
		Tidak Cepat 1	Kurang Cepat 2	Cepat 3	Sangat Cepat 4	K	Alasan memilih Tidak Cepat/ Sangat Cepat
18.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penanganan pengaduan, Saran dan masukan yang diajukan		✓				
I. SARANA DAN PRASARANA		Tidak Sesuai 1	Kurang Sesuai 2	Sesuai 3	Sangat Sesuai 4	K	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
19.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai kelengkapan dan kualitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh manajemen Rumah Susun ;		✓				
a.	Fasilitas Kamar		✓				
b.	Kondisi Kamar Tidur		✓				
c.	Fasilitas Olah raga			✓			
d.	Fasilitas Rumah Ibadah		✓				
e.	Kondisi Kamar Mandi			✓			
f.	Kondisi Drinase/saluran pembuangan		✓				
g.	Kondisi Keamanan	✓					
h.	Kondisi kebersihan linkungan selasar dan tangga	✓					
20.	Bagaimana pendapat Saudara tentang lokasi dari Rumah Susun yang disewa			✓			

21.	Bagaimana Pendapat saudara tentang penyediaaan sarana pencegahan Covid-19 (cuci tangan, informasi pemeliharaan kesehatan)		✓				
22.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kerapihan Aneka Usaha Kios (tata letak makanan dsb)		✓				

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI BANDARA INTERNASIONAL BATAM

TAHUN 2022

133

Sebagai upaya peningkatan kinerja pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam, kami akan melakukan survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.

Maka dari itu, jawaban dari Bapak/Ibu sangat berarti bagi kami sebagai informasi yang akan disampaikan kepada pihak Bandara Batam. Data-data yang Bapak/Ibu berikan akan disimpan dan dijaga kerahasiaanya.

Terima kasih atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengikuti survei ini.

Hormat Kami,

Tim Peneliti

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI BANDARA UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM BATAM 2022

Identitas Responden:

Nama Lengkap* : Wanyu mulyasari
No HP : —
Jenis Kelamin* : ~~1. Laki-laki~~ 2. Perempuan
Usia* : 27 tahun
Pendidikan terakhir* : S1
Jenis Responden* : (1) Penumpang 2. Tenant 3. Kargo

Pekerjaan : —
No Penerbangan (Khusus Penumpang) : JT972
Nama Surveyor* : Kiancanna
Tanggal* : 1/10

Paraf Responden

Paraf Surveyor

Untuk meningkatkan kualitas pelayan kepada masyarakat, maka kami memohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban terkait survei layanan dibawah ini.

Bandara : Petugas Bandara (Petugas Bandara adalah petugas pada pintu x-ray bandara dan ruang tunggu)
Institusi Lainnya : Instansi Lain (seperti : Maskapai, Klinik, Kesehatan/Karantina, Bea Cukai, Imigrasi, Transportasi atau institusi lainnya)

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
A. PERSYARATAN					
1. Saya merasa puas dengan relevansi persyaratan yang diminta ketika mengurus perizinan untuk mendapatkan pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara: Persyaratan yang diminta oleh petugas Bandara ketika masuk di lobby/ruang tunggu sudah relevan.				✓	
Institusi Lainnya (Institusi Lainnya) : • Persyaratan yang diminta maskapai untuk terbang sudah relevan. • Persyaratan yang diminta petugas klinik untuk melakukan pemeriksaan covid sudah relevan. • Persyaratan yang diminta kesehatan/karantina untuk perizinan sudah relevan. • Persyaratan yang diminta petugas untuk perizinan di Bea cukai/Imigrasi sudah relevan • Persyaratan yang diminta untuk mendapatkan pelayanan transportasi bandara sudah relevan				✓	
2. Saya merasa puas dengan kemudahan syarat yang diminta oleh petugas.					
Bandara: Persyaratan yang diminta petugas Bandara ketika masuk ke lobby dan ruang tunggu mudah untuk dipenuhi.				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Persyaratan untuk terbang atau untuk membeli tiket mudah untuk saya penuhi. • Persyaratan yang diminta ketika saya melakukan pemeriksaan covid 19 di klinik mudah untuk dipenuhi. • Persyaratan yang diminta petugas kesehatan/karantina mudah untuk dipenuhi. • Persyaratan perizinan di Beacukai/Imigrasi./ Karantina/ mudah untuk saya penuhi. • Persyaratan memesan transportasi bandara mudah untuk dipenuhi.				✓	
3. Saya puas dengan persyaratan yang diminta ketika menggunakan layanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Saya memaklumi syarat yang diminta oleh petugas Bandara ketika masuk ke ruang lobby dan ruang tunggu. (seperti: persyaratan yang boleh masuk hanya penumpang/ persyaratan masuk ruang tunggu harus dilakukan pemeriksaan lengkap dan menyeluruh dll)				✓	
Institusi Lainnya : • Saya memaklumi syarat-syarat yang diminta dari Maskapai untuk terbang pada masa pandemi ini. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan ketika melakukan pemeriksanaan covid klinik. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan petugas kesehatan/karantina pada masa pandemi saat ini. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan petugas Bea cukai/Imigrasi • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan transportasi di Bandara				✓	
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR.					
1. Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mengetahui SOP Pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam. (Informasi SOP dapat berasal dari: Aplikasi, Website, Call center, Pusat informasi di Bandara maupun media lainnya).					
Bandara : Informasi SOP Pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam mudah diakses/diperoleh.				✓	
Institusi Lainnya : • Informasi SOP penerbangan selama masa pandemi covid 19 mudah didapat. • Informasi SOP pemeriksanaan covid di klinik bandara mudah didapat • Informasi SOP pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karatina mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan pada Transpotasi Bandara mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi/Karatina mudah didapat.				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas ketika mengurus pelayanan/perizinan, saya langsung dilayani sesuai urutan/antrian.					
Bandara : Saya dilayani sesuai urutan/antrian ketika masuk lobby bandara/ruang tunggu.				✓	
Institusi Lainnya : • Saya dilayani sesuai urutan/antrian ketika check in di maskapai. • Saya dilayani sesuai antrian saat pemeriksaan covid 19. • Saya dilayani sesuai antrian saat mengurus perizinan di Kesehatan/Karantina. • Saya mendapatkan pelayanan sesuai antrian pada transportasi bandara. • Saya dilayani sesuai antrian ketika mengurus perizinan di Bea cukai/Imigrasi.				✓	
3. Saya merasa puas dengan efesiensi prosedur pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Prosedur pelayanan ketika masuk lobby dan ruang tunggu efesien.				✓	
Institusi Lainnya : • Prosedur untuk terbang dan check in pada maskapai sudah jelas dan efesien. • Prosedur pemeriksaan covid 19 di klinik sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan/perizinan di Kesehatan/karatina sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan transportasi bandara sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan Bea cukai/Imigrasi sudah jelas dan efesien.				✓	
C.WAKTU PENYELESAIAN					
1. Saya merasa puas dengan jam pelayanan petugas, sudah jelas (jam kerja) disetiap instansi yang ada di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara: Jam pelayanan petugas Bandara (Pada lobby bandara/ruang tunggu) sudah jelas				✓	
Institusi Lainnya: • Jam pelayanan oleh petugas Maskapai sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Karantina/Kesehatan sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Klinik sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Bea cukai/Imigrasi sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Transportasi sudah jelas.				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas dengan kecepatan proses pelayanan yang diberikan (sesuai jaji).					
Bandara : Kecepatan pada pelayanan pada saat masuk lobby bandara/ruang tunggu. (seperti: lama antrian masuk maupun lama proses x-ray bagasi di lobby dan ruang tunggu).				✓	
Institusi Lainnya : • Pelayanan pada check in tiket dan bagasi di maskapai sudah cepat. • Pelayanan pemeriksaan covid 19 di klinik . • Pelayanan pemeriksaan di Kesehatan/Karantina • Pelayanan perizinan pada Bea cukai/ Imigrasi. • Waktu tunggu pada transportasi umum sudah cepat.				✓	
3. Saya merasa puas dengan petugas terkait dalam Bandara Hang Nadim Batam bekerja cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.					
Bandara : Antar petugas Bandara pada antrian x-ray lobby dan x-ray ruang tunggu bekerja dengan cepat				✓	
Institusi Lainnya: • Antar petugas maskapai bekerja cepat dalam mengurus pelayanan penerbangan. • Antar petugas klinik bekerja cepat dalam memberikan pelayanan pemeriksaan covid 19. • Antar petugas kesehatan/karantina bekerja cepat dalam memeriksa perizinan penerbangan. • Antar petugas transportasi bekerja cepat dalam memberikan pelayanan • Antar petugas Bea cukai/Imigrasi bekerja cepat dalam mengurus perizinan.				✓	
D.BIAYA /TARIF.					
1. Saya merasa puas dengan besaran biaya yang dikenakan untuk layanan perizinan					
Institusi Lainnya: • Biaya pelayanan di maskapai (seperti; tiket/bagasi). • Biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Biaya pelayanan di Karantina/Kesehatan. • Biaya pelayanan di Bea cukai/ Imigrasi.				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas dengan transparansi besaran biaya yang dikenakan untuk semua jasa bandara					
Institusi Lainnya : • Biaya pelayanan di maskapai (tiket atau bagasi). • Biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Biaya pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi. • Biaya perizinan di Kesehatan/Karantina.				✓	
3. Saya merasa puas dengan kemudahan ketika melakukan pembayaran layanan yang saya gunakan					
Institusi Lainnya : • Kemudahan dalam pembayaran tiket/ kelebihan bagasi di maskapai. • Kemudahan dalam pembayaran biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Kemudahan dalam pembayaran biaya perizinan di Kesehatan/Karantina. • Kemudahan dalam pembayaran biaya pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi.				✓	
E. **PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS PELAYANAN.**					
1. Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mendapatkan informasi jenis-jenis pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam (melalui: Aplikasi, Website, Call center maupun Pusat informasi).					
Bandara : Jenis pelayanan yang ada pada Bandara Hang Nadim Batam mudah untuk didapat.				✓	
Institusi Lainnya : • Jenis pelayanan maskapai (seperti rute dan jam keberangkatan pesawat) mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan klinik pemeriksaan covid 19 (seperti: jenis-jenis pemeriksaan di klinik Bandara) mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karantina mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan/perizinan Bea Cukai/ Imigrasi mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan di Transportasi (rute dan jam keberangkatan bus) mudah untuk didapat.				✓	
2. Saya merasa puas dengan kelengkapan produk dan jenis layanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Jenis pelayanan Bandara yang diberikan oleh Bandara sudah lengkap.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Jenis layanan di Maskapai sudah lengkap • Jenis layanan di klinik sudah lengkap. • Jenis pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karantina sudah lengkap. • Jenis pelayanan/perizinan di Bea Cukai/Imigrasi sudah lengkap. • Jenis layanan pada Transportasi sudah lengkap.				✓	
3. Saya merasa puas dengan produk dan jenis layanan yang ada di Bandara Hang Nadim Batam, sudah mempermudah kegiatan di bandara.					
Bandara : Produk layanan Bandara yang diberikan oleh Bandara Hang Nadim Batam sudah mempermudah kegiatan di bandara				✓	
Institusi Lainnya : • Produk layanan yang diberikan oleh maskapai sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh klinik sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak kesehatan/karantina sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak operator transportasi sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak Beacukai/Imigrasi sudah mempermudah kegiatan di bandara.				✓	
F. KOMPETENSI PELAKSANA.					
1. Saya merasa puas dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki petugas ketika melayani.					
Bandara : Tingkat kepuasan pada petugas Bandara atas kemampuan dan keahlian dalam memberikan pelayanan (contoh: mengatur antrian masuk, memeriksa barang di x-ray dll)				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Kemampuan dan keahlian petugas Maskapai dalam memberikan pelayanan. (mengatur antrian dan proses *check in*). • Kemampuan dan keahlian petugas Klinik dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Kemampuan dan Keahlian petugas Kesehatan/Karantina dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Kemampuan dan keahlian petugas Bea cukai/Imigrasi dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Kemampuan dan keahlian petugas Transportasi dalam memberikan pelayanan.				✓	
2. Saya merasa puas dengan professionalitas petugas di Bandara Hang Nadim Batam dalam memberikan pelayanan					
Bandara : Petugas Bandara dinilai profesional dalam memberikan pelayanan. (petugas di x-ray lobby dan x-ray ruang tunggu).				✓	
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai dinilai profesional dalam memberikan pelayanan. • Petugas Klinik dinilai profesional dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Petugas Kesehatan/Karantina dinilai profesional dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Petugas Bea cukai/Imigrasi dinilai profesional dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Petugas Transportasi dinilai professional dalam memberikan pelayanan.			✓		
3. Saya merasa puas dengan petugas yang berpengalaman dalam memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan.			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan • Petugas Klinik dinilai berpengalaman dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Petugas Kesehatan/Karantina dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan. • Petugas Bea cukai/Imigrasi dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan. • Petugas transportasi dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
G. PERILAKU PELAKSANAAN					
1. Saya merasa puas dengan perilaku petugas dalam melayani.					
Bandara : Petugas Bandara (Petugas X ray di Lobby bandara/Ruang tunggu)				✓	
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi				✓	
2. Saya merasa puas dengan perhatian petugas saat memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara (Lobby Bandara/Ruang tunggu)				✓	
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi				✓	
3. Saya merasa puas dengan sopan santun petugas saat memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara (Lobby Bandara/Ruang tunggu)				✓	
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
H. SARANA DAN PRASARANA					
1. Saya merasa puas dengan nyamanan sarana dan prasarana yang ada di Bandara Hang Nadim Batam.					
• Parkir • Lobby bandara • Ruang tunggu keberangkatan • Toilet • Tempat ibadah • Fasilitas belanja • Ruang perawatan bayi • Ruang bermain anak • ATM/Money changer				✓	
2. Saya merasa puas dengan professionalitas pihak manajemen Bandara Hang Nadim Batam saat mengelola sarana dan prasarana yang ada.				✓	
3. Saya merasa puas dengan konsistensi dan keseriusan manajemen Bandara Hang Nadim Batam dalam membangun dan memperbaiki sarana dan prasarana.					
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					
1. Saya merasa puas ketika ada pengaduan (masalah, saran dan masukan), saya tahu kemana untuk melaporkannya.					
Bandara : Terkait pengaduan tentang permasalahan mengenai pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.			✓		
Institusi Lainnya : • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Maskapai • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Klinik • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Kesehatan/Karantina • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Bea cukai/Imigrasi • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Transportasi.	✓				- akses informasi Sedikit sulit didapatkan
2. Saya merasa puas atas kecepatan respon petugas ketika ada pengaduan dari masyarakat.					
Bandara : Respon petugas Bandara atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Respon petugas Maskapai atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Klinik atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Kesehatan/Karantina atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Bea cukai/Imigrasi atas pengaduan pelayanan dari masyarakat. • Respon petugas Transportasi atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.				✓	
3. Saya merasa puas dengan solusi petugas yang cepat dan tepat atas pengaduan yang saya sampaikan.					
Bandara : Terkait pengaduan tentang permasalahan mengenai pelayanan pihak Bandara.				✓	
Institusi Lainnya : • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Maskapai • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Klinik • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Kesehatan/Karantina. • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Bea cukai/Imigrasi • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Transportasi				✓	

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI BANDARA INTERNASIONAL BATAM

TAHUN 2022

130

Sebagai upaya peningkatan kinerja pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam, kami akan melakukan survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.

Maka dari itu, jawaban dari Bapak/Ibu sangat berarti bagi kami sebagai informasi yang akan disampaikan kepada pihak Bandara Batam. Data-data yang Bapak/Ibu berikan akan disimpan dan dijaga kerahasiaanya.

Terima kasih atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengikuti survei ini.

Hormat Kami,

Tim Peneliti

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI BANDARA UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM BATAM 2022

Identitas Responden:

Nama Lengkap* : Siska *
No HP : .....
Jenis Kelamin* : 1. Laki-laki (2.) Perempuan
Usia* : 41 tahun
Pendidikan terakhir* : SI
Jenis Responden* : (1.) Penumpang 2. Tenant 3. Kargo

Pekerjaan : .....
No Penerbangan (Khusus Penumpang): .....
Nama Surveyor* : Divaldo
Tanggal* : 1 - 10 - 2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor

Untuk meningkatkan kualitas pelayan kepada masyarakat, maka kami memohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban terkait survei layanan dibawah ini.

Bandara : Petugas Bandara (Petugas Bandara adalah petugas pada pintu x-ray bandara dan ruang tunggu)
Institusi Lainnya : Instansi Lain (seperti : Maskapai, Klinik, Kesehatan/Karantina, Bea Cukai, Imigrasi, Transportasi atau institusi lainnya)

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
A. PERSYARATAN					
1. Saya merasa puas dengan relevansi persyaratan yang diminta ketika mengurus perizinan untuk mendapatkan pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam					
Bandara: Persyaratan yang diminta oleh petugas Bandara ketika masuk di lobby/ruang tunggu sudah relevan.				✓	
Institusi Lainnya (Institusi Lainnya) : • Persyaratan yang diminta maskapai untuk terbang sudah relevan. • Persyaratan yang diminta petugas klinik untuk melakukan pemeriksaan covid sudah relevan • Persyaratan yang diminta kesehatan/karantina untuk perizinan sudah relevan. • Persyaratan yang diminta petugas untuk perizinan di Bea cukai/Imigrasi sudah relevan • Persyaratan yang diminta untuk mendapatkan pelayanan transportasi bandara sudah relevan			✓		
2. Saya merasa puas dengan kemudahan syarat yang diminta oleh petugas.					
Bandara: Persyaratan yang diminta petugas Bandara ketika masuk ke lobby dan ruang tunggu mudah untuk dipenuhi.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Persyaratan untuk terbang atau untuk membeli tiket mudah untuk saya penuhi. • Persyaratan yang diminta ketika saya melakukan pemeriksaan covid 19 di klinik mudah untuk dipenuhi. • Persyaratan yang diminta petugas kesehatan/karantina mudah untuk dipenuhi. • Persyaratan perizinan di Beacukai/Imigrasi./ Karantina/ mudah untuk saya penuhi. • Persyaratan memesan transportasi bandara mudah untuk dipenuhi.				✓	
3. Saya puas dengan persyaratan yang diminta ketika menggunakan layanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Saya memaklumi syarat yang diminta oleh petugas Bandara ketika masuk ke ruang lobby dan ruang tunggu. (seperti: persyaratan yang boleh masuk hanya penumpang/ persyaratan masuk ruang tunggu harus dilakukan pemeriksaan lengkap dan menyeluruh dll)				✓	
Institusi Lainnya : • Saya memaklumi syarat-syarat yang diminta dari Maskapai untuk terbang pada masa pandemi ini. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan ketika melakukan pemeriksanaan covid klinik. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan petugas kesehatan/karantina pada masa pandemi saat ini. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan petugas Bea cukai/Imigrasi • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan transportasi di Bandara			✓		
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR.					
1. Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mengetahui SOP Pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam (Informasi SOP dapat berasal dari: Aplikasi, Website, Call center, Pusat informasi di Bandara maupun media lainnya).					
Bandara : Informasi SOP Pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam mudah diakses/diperoleh.			✓		
Institusi Lainnya : • Informasi SOP penerbangan selama masa pandemi covid 19 mudah didapat. • Informasi SOP pemeriksanaan covid di klinik bandara mudah didapat • Informasi SOP pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karatina mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan pada Transpotasi Bandara mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi/Karatina mudah didapat.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas ketika mengurus pelayanan/perizinan, saya langsung dilayani sesuai urutan/antrian.					
Bandara : Saya dilayani sesuai urutan/antrian ketika masuk lobby bandara/ruang tunggu.			✓		
Institusi Lainnya : • Saya dilayani sesuai urutan/antrian ketika check in di maskapai. • Saya dilayani sesuai antrian saat pemeriksaan covid 19. • Saya dilayani sesuai antrian saat mengurus perizinan di Kesehatan/Karantina. • Saya mendapatkan pelayanan sesuai antrian pada transportasi bandara. • Saya dilayani sesuai antrian ketika mengurus perizinan di Bea cukai/Imigrasi.			✓		
i. Saya merasa puas dengan efesiensi prosedur pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Prosedur pelayanan ketika masuk lobby dan ruang tunggu efesien.			✓		
Institusi Lainnya : • Prosedur untuk terbang dan check in pada maskapai sudah jelas dan efesien. • Prosedur pemeriksaan covid 19 di klinik sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan/perizinan di Kesehatan/karatina sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan transportasi bandara sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan Bea cukai/Imigrasi sudah jelas dan efesien.			✓		
C.WAKTU PENYELESAIAN					
1. Saya merasa puas dengan jam pelayanan petugas, sudah jelas (jam kerja) disetiap instansi yang ada di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara: Jam pelayanan petugas Bandara (Pada lobby bandara/ruang tunggu) sudah jelas			✓		
Institusi Lainnya: • Jam pelayanan oleh petugas Maskapai sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Karantina/Kesehatan sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Klinik sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Bea cukai/Imigrasi sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Transportasi sudah jelas.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas dengan kecepatan proses pelayanan yang diberikan (sesuai janji).					
Bandara : Kecepatan pada pelayanan pada saat masuk lobby bandara/ruang tunggu. (seperti: lama antrian masuk maupun lama proses x-ray bagasi di lobby dan ruang tunggu).				✓	
Institusi Lainnya : • Pelayanan pada check in tiket dan bagasi di maskapai sudah cepat. • Pelayanan pemeriksaan covid 19 di klinik . • Pelayanan pemeriksaan di Kesehatan/Karantina • Pelayanan perizinan pada Bea cukai/ Imigrasi. • Waktu tunggu pada transportasi umum sudah cepat.				✓	
3. Saya merasa puas dengan petugas terkait dalam Bandara Hang Nadim Batam bekerja cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.					
Bandara : Antar petugas Bandara pada antrian x-ray lobby dan x-ray ruang tunggu bekerja dengan cepat				✓	
Institusi Lainnya: • Antar petugas maskapai bekerja cepat dalam mengurus pelayanan penerbangan. • Antar petugas klinik bekerja cepat dalam memberikan pelayanan pemeriksaan covid 19. • Antar petugas kesehatan/karantina bekerja cepat dalam memeriksa perizinan penerbangan. • Antar petugas transportasi bekerja cepat dalam memberikan pelayanan • Antar petugas Bea cukai/Imigrasi bekerja cepat dalam mengurus perizinan.				✓	
D.BIAYA /TARIF.					
1. Saya merasa puas dengan besaran biaya yang dikerakan untuk layanan perizinan					
Institusi Lainnya: • Biaya pelayanan di maskapai (seperti; tiket/bagasi). • Biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Biaya pelayanan di Karantina/Kesehatan. • Biaya pelayanan di Bea cukai/ Imigrasi.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas dengan transparansi besaran biaya yang dikenakan untuk semua jasa bandara					
Institusi Lainnya : • Biaya pelayanan di maskapai (tiket atau bagasi). • Biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Biaya pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi. • Biaya perizinan di Kesehatan/Karantina.	✓				— Tolong Pintu masuk keberangkatan lebih di perhatikan untuk menghindari kerumunan
3. Saya merasa puas dengan kemudahan ketika melakukan pembayaran layanan yang saya gunakan					
Institusi Lainnya : • Kemudahan dalam pembayaran tiket/ kelebihan bagasi di maskapai. • Kemudahan dalam pembayaran biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Kemudahan dalam pembayaran biaya perizinan di Kesehatan/Karantina. • Kemudahan dalam pembayaran biaya pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi.			✓		
E. **PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS PELAYANAN.**					
1. Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mendapatkan informasi jenis-jenis pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam (melalui: Aplikasi, Website, Call center maupun Pusat informasi).					
Bandara : Jenis pelayanan yang ada pada Bandara Hang Nadim Batam mudah untuk didapat.			✓		
Institusi Lainnya : • Jenis pelayanan maskapai (seperti rute dan jam keberangkatan pesawat) mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan klinik pemeriksaan covid 19 (seperti: jenis-jenis pemeriksaan di klinik Bandara) mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karantina mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan/perizinan Bea Cukai/ Imigrasi mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan di Transportasi (rute dan jam keberangkatan bus) mudah untuk didapat.		✓			
2. Saya merasa puas dengan kelengkapan produk dan jenis layanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Jenis pelayanan Bandara yang diberikan oleh Bandara sudah lengkap.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Kemampuan dan keahlian petugas Maskapai dalam memberikan pelayanan (mengatur antrian dan proses *check in*). • Kemampuan dan keahlian petugas Klinik dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Kemampuan dan Keahlian petugas Kesehatan/Karantina dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Kemampuan dan keahlian petugas Bea cukai/Imigrasi dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Kemampuan dan keahlian petugas Transportasi dalam memberikan pelayanan.			✓		
2. Saya merasa puas dengan professionalitas petugas di Bandara Hang Nadim Batam dalam memberikan pelayanan					
Bandara : Petugas Bandara dinilai profesional dalam memberikan pelayanan. (petugas di x-ray lobby dan x-ray ruang tunggu).					
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai dinilai profesional dalam memberikan pelayanan. • Petugas Klinik dinilai profesional dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Petugas Kesehatan/Karantina dinilai profesional dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Petugas Bea cukai/Imigrasi dinilai profesional dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Petugas Transportasi dinilai professional dalam memberikan pelayanan.				✓	
3. Saya merasa puas dengan petugas yang berpengalaman dalam memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan.			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan • Petugas Klinik dinilai berpengalaman dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Petugas Kesehatan/Karantina dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan. • Petugas Bea cukai/Imigrasi dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan. • Petugas transportasi dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan.				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
G. PERILAKU PELAKSANAAN					
1. Saya merasa puas dengan perilaku petugas dalam melayani.					
Bandara : Petugas Bandara (Petugas X ray di Lobby bandara/Ruang tunggu)			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi				✓	
2. Saya merasa puas dengan perhatian petugas saat memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara (Lobby Bandara/Ruang tunggu)				✓	
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi			✓		
3. Saya merasa puas dengan sopan santun petugas saat memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara (Lobby Bandara/Ruang tunggu)				✓	
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
H. SARANA DAN PRASARANA					
1. Saya merasa puas dengan nyamanan sarana dan prasarana yang ada di Bandara Hang Nadim Batam.					
• Parkir • Lobby bandara • Ruang tunggu keberangkatan • Toilet • Tempat ibadah • Fasilitas belanja • Ruang perawatan bayi • Ruang bermain anak • ATM/Money changer			✓		
2. Saya merasa puas dengan professioralitas pihak manajemen Bandara Hang Nadim Batam saat mengelola sarana dan prasarana yang ada.				✓	
3. Saya merasa puas dengan konsistensi dan keseriusan manajemen Bandara Hang Nadim Batam dalam membangun dan memperbaiki sarana dan prasarana.				✓	
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					
1. Saya merasa puas ketika ada pengaduan (masalah, saran dan masukan), saya tahu kemana untuk melaporkannya.					
Bandara : Terkait pengaduan tentang permasalahan mengenai pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.			✓		
Institusi Lainnya : • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Maskapai • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Klinik • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Kesehatan/Karantina • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Bea cukai/Imigrasi • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Transportasi				✓	
2. Saya merasa puas atas kecepatan respon petugas ketika ada pengaduan dari masyarakat.					
Bandara : Respon petugas Bandara atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Respon petugas Maskapai atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Klinik atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Kesehatan/Karantina atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Bea cukai/Imigrasi atas pengaduan pelayanan dari masyarakat. • Respon petugas Transportasi atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.			✓		
3. Saya merasa puas dengan solusi petugas yang cepat dan tepat atas pengaduan yang saya sampaikan.					
Bandara : Terkait pengaduan tentang permasalahan mengenai pelayanan pihak Bandara.			✓		
Institusi Lainnya : • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Maskapai • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Klinik • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Kesehatan/Karantina. • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Bea cukai/Imigrasi • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Transportasi			✓		

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI BANDARA INTERNASIONAL BATAM

TAHUN 2022

106

Sebagai upaya peningkatan kinerja pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam, kami akan melakukan survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.

Maka dari itu, jawaban dari Bapak/Ibu sangat berarti bagi kami sebagai informasi yang akan disampaikan kepada pihak Bandara Batam. Data-data yang Bapak/Ibu berikan akan disimpan dan dijaga kerahasiaanya.

Terima kasih atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengikuti survei ini.

Hormat Kami,

Tim Peneliti

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI BANDARA UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM BATAM 2022

Identitas Responden:

Nama Lengkap* : Fredy wiby segun

No HP : 0821720019640

Jenis Kelamin* : 1. Laki-laki 2. ~~Perempuan~~

Usia* : 30

Pendidikan terakhir* : S1

Jenis Responden* : 1. Penumpang 2. Tenant 3. Kargo

Pekerjaan : -

No Penerbangan (Khusus Penumpang) : JU837

Nama Surveyor* : Riverdo

Tanggal* : 1/11

Paraf Responden	Paraf Surveyor

Untuk meningkatkan kualitas pelayan kepada masyarakat, maka kami memohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban terkait survei layanan dibawah ini.

Bandara : Petugas Bandara (Petugas Bandara adalah petugas pada pintu x-ray bandara dan ruang tunggu)
Institusi Lainnya : Instansi Lain (seperti : Maskapai, Klinik, Kesehatan/Karantina, Bea Cukai, Imigrasi, Transportasi atau institusi lainnya)

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
A. PERSYARATAN					
1. Saya merasa puas dengan relevansi persyaratan yang diminta ketika mengurus perizinan untuk mendapatkan pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara: Persyaratan yang diminta oleh petugas Bandara ketika masuk di lobby/ruang tunggu sudah relevan.			✓		
Institusi Lainnya (Institusi Lainnya) : • Persyaratan yang diminta maskapai untuk terbang sudah relevan. • Persyaratan yang diminta petugas klinik untuk melakukan pemeriksaan covid sudah relevan. • Persyaratan yang diminta kesehatan/karantina untuk perizinan sudah relevan. • Persyaratan yang diminta petugas untuk perizinan di Bea cukai/Imigrasi sudah relevan • Persyaratan yang diminta untuk mendapatkan pelayanan transportasi bandara sudah relevan			✓		
2. Saya merasa puas dengan kemudahan syarat yang diminta oleh petugas.					
Bandara: Persyaratan yang diminta petugas Bandara ketika masuk ke lobby dan ruang tunggu mudah untuk dipenuhi.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Persyaratan untuk terbang atau untuk membeli tiket mudah untuk saya penuhi. • Persyaratan yang diminta ketika saya melakukan pemeriksaan covid 19 di klinik mudah untuk dipenuhi. • Persyaratan yang diminta petugas kesehatan/karantina mudah untuk dipenuhi. • Persyaratan perizinan di Beacukai/Imigrasi./ Karantina/ mudah untuk saya penuhi. • Persyaratan menggunakan transportasi bandara mudah untuk dipenuhi.			✓		
3. Saya puas dengan persyaratan yang diminta ketika menggunakan layanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Saya memaklumi syarat yang diminta oleh petugas Bandara ketika masuk ke ruang lobby dan ruang tunggu. (seperti: persyaratan yang boleh masuk hanya penumpang/ persyaratan masuk ruang tunggu harus dilakukan pemeriksaan lengkap dan menyeluruh dll)			✓		
Institusi Lainnya : • Saya memaklumi syarat-syarat yang diminta dari Maskapai untuk terbang pada masa pandemi ini. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan ketika melakukan pemeriksanaan covid klinik. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan petugas kesehatan/karantina pada masa pandemi saat ini. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan petugas Bea cukai/Imigrasi • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan transportasi di Bandara			✓		
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR.					
1. Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mengetahui SOP Pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam. (Informasi SOP dapat berasal dari: Aplikasi, Website, Call center, Pusat informasi di Bandara maupun media lainnya).					
Bandara : Informasi SOP Pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam mudah diakses/diperoleh.		✓			Terlalu banyak iklan
Institusi Lainnya : • Informasi SOP penerbangan selama masa pandemi covid 19 mudah didapat. • Informasi SOP pemeriksaan covid di klinik bandara mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karatina mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan pada Transpotasi Bandara mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi/Karatina mudah didapat.		✓			

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas ketika mengurus pelayanan/perizinan, saya langsung dilayani sesuai urutan/antrian.					
Bandara : Saya dilayani sesuai urutan/antrian ketika masuk lobby bandara/ruang tunggu.			✓		
Institusi Lainnya : • Saya dilayani sesuai urutan/antrian ketika check in di maskapai. • Saya dilayani sesuai antrian saat pemeriksaan covid 19. • Saya dilayani sesuai antrian saat mengurus perizinan di Kesehatan/Karantina. • Saya mendapatkan pelayanan sesuai antrian pada transportasi bandara. • Saya dilayani sesuai antrian ketika mengurus perizinan di Bea cukai/Imigrasi.			✓		
3. Saya merasa puas dengan efesiensi prosedur pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Prosedur pelayanan ketika masuk lobby dan ruang tunggu efesien.			✓		
Institusi Lainnya : • Prosedur untuk terbang dan check in pada maskapai sudah jelas dan efesien. • Prosedur pemeriksaan covid 19 di klinik sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan/perizinan di Kesehatan/karatina sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan transportasi bandara sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan Bea cukai/Imigrasi sudah jelas dan efesien.			✓		
C.WAKTU PENYELESAIAN					
1. Saya merasa puas dengan jam pelayanan petugas, sudah jelas (jam kerja) disetiap instansi yang ada di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara: Jam pelayanan petugas Bandara (Pada lobby bandara/ruang tunggu) sudah jelas			✓		
Institusi Lainnya: • Jam pelayanan oleh petugas Maskapai sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Karantina/Kesehatan sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Klinik sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Bea cukai/Imigrasi sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Transportasi sudah jelas.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas dengan kecepatan proses pelayanan yang diberikan (sesuai janji).					
Bandara : Kecepatan pada pelayanan pada saat masuk lobby bandara/ruang tunggu. (seperti: lama antrian masuk maupun lama proses x-ray bagasi di lobby dan ruang tunggu)			✓		
Institusi Lainnya : • Pelayanan pada check in tiket dan bagasi di maskapai sudah cepat. • Pelayanan pemeriksaan covid 19 di klinik . • Pelayanan pemeriksaan di Kesehatan/Karantina • Pelayanan perizinan pada Bea cukai/ Imigrasi. • Waktu tunggu pada transportasi umum sudah cepat.			✓		
3. Saya merasa puas dengan petugas terkait dalam Bandara Hang Nadim Batam bekerja cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.					
Bandara : Antar petugas Bandara pada antrian x-ray lobby dan x-ray ruang tunggu bekerja dengan cepat			✓		
Institusi Lainnya: • Antar petugas maskapai bekerja cepat dalam mengurus pelayanan penerbangan. • Antar petugas klinik bekerja cepat dalam memberikan pelayanan pemeriksaan covid 19. • Antar petugas kesehatan/karantina bekerja cepat dalam memeriksa perizinan penerbangan. • Antar petugas transportasi bekerja cepat dalam memberikan pelayanan • Antar petugas Bea cukai/Imigrasi bekerja cepat dalam mengurus perizinan.			✓		
D.BIAYA /TARIF.					
1. Saya merasa puas dengan besaran biaya yang dikenakan untuk layanan perizinan					
Institusi Lainnya: • Biaya pelayanan di maskapai (seperti; tiket/bagasi). • Biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Biaya pelayanan di Karantina/Kesehatan. • Biaya pelayanan di Bea cukai/ Imigrasi.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas dengan transparansi besaran biaya yang dikenakan untuk semua jasa bandara					
Institusi Lainnya : • Biaya pelayanan di maskapai (tiket atau bagasi). • Biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Biaya pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi. • Biaya perizinan di Kesehatan/Karantina.			✓		
3. Saya merasa puas dengan kemudahan ketika melakukan pembayaran layanan yang saya gunakan					
Institusi Lainnya : • Kemudahan dalam pembayaran tiket/ kelebihan bagasi di maskapai. • Kemudahan dalam pembayaran biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Kemudahan dalam pembayaran biaya perizinan di Kesehatan/Karantina. • Kemudahan dalam pembayaran biaya pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi.			✓		
E. **PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS PELAYANAN.**					
1. Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mendapatkan informasi jenis-jenis pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam (melalui: Aplikasi, Website, Call center maupun Pusat informasi).					
Bandara : Jenis pelayanan yang ada pada Bandara Hang Nadim Batam mudah untuk didapat.			✓		
Institusi Lainnya : • Jenis pelayanan maskapai (seperti rute dan jam keberangkatan pesawat) mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan klinik pemeriksaan covid 19 (seperti: jenis-jenis pemeriksaan di klinik Bandara) mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karantina mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan/perizinan Bea Cukai/ Imigrasi mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan di Transportasi (rute dan jam keberangkatan bus) mudah untuk didapat.			✓		
2. Saya merasa puas dengan kelengkapan produk dan jenis layanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Jenis pelayanan Bandara yang diberikan oleh Bandara sudah lengkap.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Jenis layanan di Maskapai sudah lengkap • Jenis layanan di klinik sudah lengkap. • Jenis pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karantina sudah lengkap. • Jenis pelayanan/perizinan di Bea Cukai/Imigrasi sudah lengkap. • Jenis layanan pada Transportasi sudah lengkap.			✓		
3. Saya merasa puas dengan produk dan jenis layanan yang ada di Bandara Hang Nadim Batam, sudah mempermudah kegiatan di bandara.					
Bandara : Produk layanan Bandara yang diberikan oleh Bandara Hang Nadim Batam sudah mempermudah kegiatan di bandara			✓		
Institusi Lainnya : • Produk layanan yang diberikan oleh maskapai sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh klinik sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak kesehatan/karantina sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak operator transportasi sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak Beacukai/Imigrasi sudah mempermudah kegiatan di bandara.			✓		
F. KOMPETENSI PELAKSANA.					
1. Saya merasa puas dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki petugas ketika melayani.					
Bandara : Tingkat kepuasan pada petugas Bandara atas kemampuan dan keahlian dalam memberikan pelayanan (contoh: mengatur antrian masuk, memeriksa barang di x-ray dll)			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Iastitusi Lainnya : • Kemampuan dan keahlian petugas Maskapai dalam memberikan pelayanan. (mengatur antrian dan proses *check in*). • Kemampuan dan keahlian petugas Klinik dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Kemampuan dan Keahlian petugas Kesehatan/Karantina dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Kemampuan dan keahlian petugas Bea cukai/Imigrasi dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Kemampuan dan keahlian petugas Transportasi dalam memberikan pelayanan.			✓		
2. Saya merasa puas deagan professionalitas petugas di Bandara Hang Nadim Batam dalam memberikan pelayanan					
Bandara : Petugas Bandara dinilai profesional dalam memberikan pelayanan. (petugas di x-ray lobby dan x-ray ruang tunggu).			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai dinilai profesional dalam memberikan pelayanan. • Petugas Klinik dinilai profesional dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Petugas Kesehatan/Karantina dinilai profesional dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Petugas Bea cukai/Imigrasi dinilai profesional dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Petugas Transportasi dinilai professional dalam memberikan pelayanan.			✓		
3. Saya merasa puas dengan petugas yang berpengalaman dalam memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan.			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan • Petugas Klinik dinilai berpengalaman dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Petugas Kesehatan/Karantina dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan. • Petugas Bea cukai/Imigrasi dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan. • Petugas transportasi dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
G. PERILAKU PELAKSANAAN					
1. Saya merasa puas dengan perlaku petugas dalam melayani.					
Bandara : Petugas Bandara (Petugas Xray di Lobby bandara/Ruang tunggu)			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi			✓		
2. Saya merasa puas dengan perlatian petugas saat memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara (Lobby Bandara/Ruang tunggu)			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi			✓		
3. Saya merasa puas dengan sopan santun petugas saat memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara (Lobby Bandara/Ruang tunggu)			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
H. SARANA DAN PRASARANA					
1. Saya merasa puas dengan nyamanan saraaa dan prasarana yang ada di Bandara Hang Nadim Batam.					
• Parkir • Lobby bandara • Ruang tunggu keberangkatan • Toilet • Tempat ibadah • Fasilitas belanja • Ruang perawatan bayi • Ruang bermain anak • ATM/Money changer			✓		
2. Saya merasa puas dengan professionalitas pihak manajemen Bandara Hang Nadim Batam saat mengelola sarana dan prasarana yang ada.			✓		
3. Saya merasa puas dengan konsistensi dan keseriusan manajemen Bandara Hang Nadim Batam dalam membangun dan memperbaiki sarana dan prasarana.			✓		
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					
1. Saya merasa puas ketika ada pengaduan (masalah, saran dan masukan), saya tahu kemana untuk melaporkannya.					
Bandara : Terkait pengaduan tentang permasalahan mengenai pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.			✓		
Institusi Lainnya : • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Maskapai • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Klinik • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Kesehatan/Karantina. • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Bea cukai/Imigrasi • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Transportasi.			✓		
2. Saya merasa puas atas kecepatan respon petugas ketika ada pengaduan dari masyarakat.					
Bandara : Respon petugas Bandara atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Respon petugas Maskapai atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Klinik atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Kesehatan/Karantina atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Bea cukai/Imigrasi atas pengaduan pelayanan dari masyarakat. • Respon petugas Transportasi atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.			✓		
3. Saya merasa puas dengan sousi petugas yang cepat dan tepat atas pengaduan yang saya sampaikan.					
Bandara : Terkait pengaduan tentang permasalahan mengenai pelayanan pihak Bandara.			✓		
Institusi Lainnya : • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Maskapai • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Klinik • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Kesehatan/Karantina • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Bea cukai/Imigrasi • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Transportasi			✓		

205

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI BANDARA INTERNASIONAL BATAM

TAHUN 2022

Sebagai upaya peningkatan kinerja pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam, kami akan melakukan survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.

Maka dari itu, jawaban dari Bapak/Ibu sangat berarti bagi kami sebagai informasi yang akan disampaikan kepada pihak Bandara Batam. Data-data yang Bapak/Ibu berikan akan disimpan dan dijaga kerahasiaanya.

Terima kasih atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengikuti survei ini.

Hormat Kami,

Tim Peneliti

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI BANDARA UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM BATAM 2022

Identitas Responden:

Nama Lengkap* : Rizki

No HP : 0812 7012 3575

Jenis Kelamin* : 1. Laki-laki 2. ~~Perempuan~~

Usia* : 25

Pendidikan terakhir* : D3

Jenis Responden* : 1. Penumpang 2. Tenant 3. Kargo

Pekerjaan : PNS

No Penerbangan (Khusus Penumpang): 111837

Nama Surveyor* : Dwaldo

Tanggal* : 1/10

Paraf Responden: [signature]

Paraf Surveyor: [signature]

Untuk meningkatkan kualitas pelayan kepada masyarakat, maka kami memohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban terkait survei layanan dibawah ini.

Bandara : Petugas Bandara (Petugas Bandara adalah petugas pada pintu x-ray bandara dan ruang tunggu)
Institusi Lainnya : Instansi Lain (seperti : Maskapai, Klinik, Kesehatan/Karantina, Bea Cukai, Imigrasi, Transportasi atau institusi lainnya)

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
A. PERSYARATAN					
1. Saya merasa puas dengan relevansi persyaratan yang diminta ketika mengurus perizinan untuk mendapatkan pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara: Persyaratan yang diminta oleh petugas Bandara ketika masuk di lobby/ruang tunggu sudah relevan.			✓		
Institusi Lainnya (Institusi Lainnya) : • Persyaratan yang diminta maskapai untuk terbang sudah relevan. • Persyaratan yang diminta petugas klinik untuk melakukan pemeriksaan covid sudah relevan. • Persyaratan yang diminta kesehatan/karantina untuk perizinan sudah relevan. • Persyaratan yang diminta petugas untuk perizinan di Bea cukai/Imigrasi sudah relevan • Persyaratan yang diminta untuk mendapatkan pelayanan transportasi bandara sudah relevan			✓		
2. Saya merasa puas dengan kemudahan syarat yang diminta oleh petugas.					
Bandara: Persyaratan yang diminta petugas Bandara ketika masuk ke lobby dan ruang tunggu mudah untuk dipenuhi.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Persyaratan untuk terbang atau untuk membeli tiket mudah untuk saya penuhi. • Persyaratan yang diminta ketika saya melakukan pemeriksaan covid 19 di klinik mudah untuk dipenuhi. • Persyaratan yang diminta petugas kesehatan/karantina mudah untuk dipenuhi. • Persyaratan perizinan di Beacukai/Imigrasi./ Karantina/ mudah untuk saya penuhi. • Persyaratan memesan transportasi bandara mudah untuk dipenuhi.			✓		
3. Saya puas dengan persyaratan yang diminta ketika menggunakan layanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Saya memaklumi syarat yang diminta oleh petugas Bandara ketika masuk ke ruang lobby dan ruang tunggu. (seperti: persyaratan yang boleh masuk hanya penumpang/ persyaratan masuk ruang tunggu harus dilakukan pemeriksaan lengkap dan menyeluruh dll)			✓		
Institusi Lainnya : • Saya memaklumi syarat-syarat yang diminta dari Maskapai untuk terbang pada masa pandemi ini. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan ketika melakukan pemeriksanaan covid klinik. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan petugas kesehatan/karantina pada masa pandemi saat ini. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan petugas Bea cukai/Imigrasi • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan transportasi di Bandara			✓		
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR.					
1. Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mengetahui SOP Pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam. (Informasi SOP dapat berasal dari: Aplikasi, Website, Call center, Pusat informasi di Bandara maupun media lainnya).					
Bandara : Informasi SOP Pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam mudah diakses/diperoleh.			✓		
Institusi Lainnya : • Informasi SOP penerbangan selama masa pandemi covid 19 mudah didapat. • Informasi SOP pemeriksanaan covid di klinik bandara mudah didapat • Informasi SOP pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karatina mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan pada Transpotasi Bandara mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi/Karatina mudah didapat.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas ketika mengurus pelayanan/perizinan, saya langsung dilayani sesuai urutan/antrian.					
Bandara : Saya dilayani sesuai urutan/antrian ketika masuk lobby bandara/ruang tunggu.			✓		
Institusi Lainnya : • Saya dilayani sesuai urutan/antrian ketika check in di maskapai. • Saya dilayani sesuai antrian saat pemeriksaan covid 19. • Saya dilayani sesuai antrian saat mengurus perizinan di Kesehatan/Karantina. • Saya mendapatkan pelayanan sesuai antrian pada transportasi bandara. • Saya dilayani sesuai antrian ketika mengurus perizinan di Bea cukai/Imigrasi.			✓		
3. Saya merasa puas dengan efesiensi prosedur pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Prosedur pelayanan ketika masuk lobby dan ruang tunggu efesien.			✓		
Institusi Lainnya : • Prosedur untuk terbang dan check in pada maskapai sudah jelas dan efesien. • Prosedur pemeriksaan covid 19 di klinik sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan/perizinan di Kesehatan/karatina sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan transportasi bandara sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan Bea cukai/Imigrasi sudah jelas dan efesien.			✓		
C.WAKTU PENYELESAIAN					
1. Saya merasa puas dengan jam pelayanan petugas, sudah jelas (jam kerja) disetiap instansi yang ada di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara: Jam pelayanan petugas Bandara (Pada lobby bandara/ruang tunggu) sudah jelas			✓		
Institusi Lainnya: • Jam pelayanan oleh petugas Maskapai sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Karantina/Kesehatan sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Klinik sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Bea cukai/Imigrasi sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Transportasi sudah jelas.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas dengan kecepatan proses pelayanan yang diberikan (sesuai janji).					
Bandara : Kecepatan pada pelayanan pada saat masuk lobby bandara/ruang tunggu. (seperti: lama antrian masuk maupun lama proses x-ray bagasi di lobby dan ruang tunggu).			✓		
Institusi Lainnya : • Pelayanan pada check in tiket dan bagasi di maskapai sudah cepat. • Pelayanan pemeriksaan covid 19 di klinik . • Pelayanan pemeriksaan di Kesehatan/Karantina • Pelayanan perizinan pada Bea cukai/ Imigrasi. • Waktu tunggu pada transportasi umum sudah cepat.			✓		
3. Saya merasa puas dengan petugas terkait dalam Bandara Hang Nadim Batam bekerja cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.					
Bandara : Antar petugas Bandara pada antrian x-ray lobby dan x-ray ruang tunggu bekerja dengan cepat			✓		
Institusi Lainnya: • Antar petugas maskapai bekerja cepat dalam mengurus pelayanan penerbangan. • Antar petugas klinik bekerja cepat dalam memberikan pelayanan pemeriksaan covid 19. • Antar petugas kesehatan/karantina bekerja cepat dalam memeriksa perizinan penerbangan. • Antar petugas transportasi bekerja cepat dalam memberikan pelayanan • Antar petugas Bea cukai/Imigrasi bekerja cepat dalam mengurus perizinan.			✓		
D.BIAYA /TARIF.					
1. Saya merasa puas dengan besaran biaya yang dikenakan untuk layanan perizinan					
Institusi Lainnya: • Biaya pelayanan di maskapai (seperti; tiket/bagasi). • Biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Biaya pelayanan di Karantina/Kesehatan. • Biaya pelayanan di Bea cukai/ Imigrasi.		✓			Harga mohon ditinjau kembali

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas dengan transparansi besaran biaya yang dikenakan untuk semua jasa bandara					
Institusi Lainnya : • Biaya pelayanan di maskapai (tiket atau bagasi). • Biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Biaya pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi. • Biaya perizinan di Kesehatan/Karantina.			✓		
3. Saya merasa puas dengan kemudahan ketika melakukan pembayaran layanan yang saya gunakan					
Institusi Lainnya : • Kemudahan dalam pembayaran tiket/ kelebihan bagasi di maskapai. • Kemudahan dalam pembayaran biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Kemudahan dalam pembayaran biaya perizinan di Kesehatan/Karantina. • Kemudahan dalam pembayaran biaya pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi.			✓		
E. **PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS PELAYANAN.**					
1. Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mendapatkan informasi jenis-jenis pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam (melalui: Aplikasi, Website, Call center maupun Pusat informasi).					
Bandara : Jenis pelayanan yang ada pada Bandara Hang Nadim Batam mudah untuk didapat.				✓	
Institusi Lainnya : • Jenis pelayanan maskapai (seperti rute dan jam keberangkatan pesawat) mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan klinik pemeriksaan covid 19 (seperti: jenis-jenis pemeriksaan di klinik Bandara) mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karantina mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan/perizinan Bea Cukai/ Imigrasi mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan di Transportasi (rute dan jam keberangkatan bus) mudah untuk didapat.				✓	
2. Saya merasa puas dengan kelengkapan produk dan jenis layanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Jenis pelayanan Bandara yang diberikan oleh Bandara sudah lengkap.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Jenis layanan di Maskapai sudah lengkap • Jenis layanan di klinik sudah lengkap. • Jenis pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karantina sudah lengkap. • Jenis pelayanan/perizinan di Bea Cukai/Imigrasi sudah lengkap. • Jenis layanan pada Transportasi sudah lengkap.			✓		
3. Saya merasa puas dengan produk dan jenis layanan yang ada di Bandara Hang Nadim Batam, sudah mempermudah kegiatan di bandara.					
Bandara : Produk layanan Bandara yang diberikan oleh Bandara Hang Nadim Batam sudah mempermudah kegiatan di bandara			✓		
Institusi Lainnya : • Produk layanan yang diberikan oleh maskapai sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh klinik sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak kesehatan/karantina sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak operator transportasi sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak Beacukai/Imigrasi sudah mempermudah kegiatan di bandara.			✓		
F. KOMPETENSI PELAKSANA.					
1. Saya merasa puas dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki petugas ketika melayani.					
Bandara : Tingkat kepuasan pada petugas Bandara atas kemampuan dan keahlian dalam memberikan pelayanan (contoh: mengatur antrian masuk, memeriksa barang di x-ray dll)			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Kemampuan dan keahlian petugas Maskapai dalam memberikan pelayanan (mengatur antrian dan proses *check in*). • Kemampuan dan keahlian petugas Klinik dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Kemampuan dan Keahlian petugas Kesehatan/Karantina dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Kemampuan dan keahlian petugas Bea cukai/Imigrasi dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Kemampuan dan keahlian petugas Transportasi dalam memberikan pelayanan.			✓		
2. Saya merasa puas dengan professionalitas petugas di Bandara Hang Nadim Batam dalam memberikan pelayanan					
Bandara : Petugas Bandara dinilai profesional dalam memberikan pelayanan. (petugas di x-ray lobby dan x-ray ruang tunggu).			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai dinilai profesional dalam memberikan pelayanan. • Petugas Klinik dinilai profesional dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Petugas Kesehatan/Karantina dinilai profesional dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Petugas Bea cukai/Imigrasi dinilai profesional dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Petugas Transportasi dinilai professional dalam memberikan pelayanan.			✓		
3. Saya meresa puas dengan petugas yang berpengalaman dalam memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan.			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan • Petugas Klinik dinilai berpengalaman dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Petugas Kesehatan/Karantina dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan. • Petugas Bea cukai/Imigrasi dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan. • Petugas transportasi dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
G. PERILAKU PELAKSANAAN					
1. Saya merasa puas dengan perilaku petugas dalam melayani.					
Bandara : Petugas Bandara (Petugas X ray di Lobby bandara/Ruang tunggu)			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi			✓		
2. Saya merasa puas dengan perhatian petugas saat memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara (Lobby Bandara/Ruang tunggu)			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi			✓		
3. Saya merasa puas dengan sopan santun petugas saat memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara (Lobby Bandara/Ruang tunggu)			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
H. SARANA DAN PRASARANA					
1. Saya merasa puas dengan nyamanan sarana dan prasarana yang ada di Bandara Hang Nadim Batam.					
• Parkir • Lobby bandara • Ruang tunggu keberangkatan • Toilet • Tempat ibadah • Fasilitas belanja • Ruang perawatan bayi • Ruang bermain anak • ATM/Money changer			✓		
2. Saya merasa puas dengan professionalitas pihak manajemen Bandara Hang Nadim Batam saat mengelola sarana dan prasarana yang ada.			✓		
3. Saya merasa puas dengan konsistensi dan keseriusan manajemen Bandara Hang Nadim Batam dalam membangun dan memperbaiki sarana dan prasarana.			✓		
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					
1. Saya merasa puas ketika ada pengaduan (masalah, saran dan masukan), saya tahu kemana untuk melaporkannya.					
Bandara : Terkait pengaduan tentang permasalahan mengenai pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.			✓		
Institusi Lainnya : • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Maskapai • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Klinik • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Kesehatan/Karantina. • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Bea cukai/Imigrasi • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Transportasi.			✓		
2. Saya merasa puas atas kecepatan respon petugas ketika ada pengaduan dari masyarakat.					
Bandara : Respon petugas Bandara atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Respon petugas Maskapai atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Klinik atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Kesehatar/Karantina atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Bea cukai/Imigrasi atas pengaduan pelayanan dari masyarakat. • Respon petugas Transportasi atas pengaduan pelayanan dari masyarakat			✓		
3. Saya merasa puas dengan solusi petugas yang cepat dan tepat atas pengaduan yang saya sampaikan.					
Bandara : Terkait pengaduan tentang permasalahan mengenai pelayanan pihak Bandara			✓		
Institusi Lainnya : • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Maskapai • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Klinik • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Kesehatan/Karantina. • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Bea cukai/Imigrasi • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Transportasi			✓		

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI BANDARA INTERNASIONAL BATAM

TAHUN 2022

297

Sebagai upaya peningkatan kinerja pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam, kami akan melakukan survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.

Maka dari itu, jawaban dari Bapak/Ibu sangat berarti bagi kami sebagai informasi yang akan disampaikan kepada pihak Bandara Batam. Data-data yang Bapak/Ibu berikan akan disimpan dan dijaga kerahasiaanya.

Terima kasih atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengikuti survei ini.

Hormat Kami,

Tim Peneliti

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI BANDARA UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM BATAM 2022

Identitas Responden:

Nama Lengkap* : Andri *
No HP : .....
Jenis Kelamin* : (1) Laki-laki 2. Perempuan
Usia* : 35
Pendidikan terakhir* : S1
Jenis Responden* : (1.) Penumpang 2. Tenant 3. Kargo

Pekerjaan : .....
No Penerbangan (Khusus Penumpang) : .....
Nama Surveyor* : Rivo Ido
Tanggal* : 04 - 10 - 2022

Paraf Responden: Andri

Paraf Surveyor:

Untuk meningkatkan kualitas pelayan kepada masyarakat, maka kami memohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban terkait survei layanan dibawah ini.

Bandara : Petugas Bandara (Petugas Bandara adalah petugas pada pintu x-ray bandara dan ruang tunggu)
Institusi Lainnya : Instansi Lain (seperti : Maskapai, Klinik, Kesehatan/Karantina, Bea Cukai, Imigrasi, Transportasi atau institusi lainnya)

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
A. PERSYARATAN					
1. Saya merasa puas dengan relevansi persyaratan yang diminta ketika mengurus perizinan untuk mendapatkan pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara: Persyaratan yang diminta oleh petugas Bandara ketika masuk di lobby/ruang tunggu sudah relevan			✓		
Institusi Lainnya (Institusi Lainnya) : • Persyaratan yang diminta maskapai untuk terbang sudah relevan. • Persyaratan yang diminta petugas klinik untuk melakukan pemeriksaan covid sudah relevan. • Persyaratan yang dimirta kesehatan/karantina untuk perizinan sudah relevan. • Persyaratan yang diminta petugas untuk perizinan di Bea cukai/Imigrasi sudah relevan • Persyaratan yang diminta untuk mendapatkan pelayanan transportasi bandara sudah relevan			✓		
2. Saya merasa puas dengan kemudahan syarat yang diminta oleh petugas.					
Bandara: Persyaratan yang diminta petugas Bandara ketika masuk ke lobby dan ruang tunggu mudah untuk dipenuhi				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Persyaratan untuk terbang atau untuk membeli tiket mudah untuk saya penuhi. • Persyaratan yang diminta ketika saya melakukan pemeriksaan covid 19 di klinik mudah untuk dipenuhi. • Persyaratan yang diminta petugas kesehatan/karantina mudah untuk dipenuhi. • Persyaratan perizinan di Beacukai/Imigrasi./ Karantina/ mudah untuk saya penuhi. • Persyaratan memesan transportasi bandara mudah untuk dipenuhi.				✓	
3. Saya puas dengan persyaratan yang diminta ketika menggunakan layanan di Bandara Hang Nadim Batam					
Bandara : Saya memaklumi syarat yang diminta oleh petugas Bandara ketika masuk ke ruang lobby dan ruang tunggu (seperti: persyaratan yang boleh masuk hanya penumpang/ persyaratan masuk ruang tunggu harus dilakukan pemeriksaan lengkap dan menyeluruh dll)			✓		
Institusi Lainnya : • Saya memaklumi syarat-syarat yang diminta dari Maskapai untuk terbang pada masa pandemi ini. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan ketika melakukan pemeriksanaan covid klinik. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan petugas kesehatan/karantina pada masa pandemi saat ini. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan petugas Bea cukai/Imigrasi • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan transportasi di Bandara			✓		
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR.					
1. Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mengetahui SOP Pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam. (Informasi SOP dapat berasal dari: Aplikasi, Website, Call center, Pusat informasi di Bandara maupun media lainnya).					
Bandara : Informasi SOP Pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam mudah diakses/diperoleh.			✓		
Institusi Lainnya : • Informasi SOP penerbangan selama masa pandemi covid 19 mudah didapat. • Informasi SOP pemeriksanaan covid di klinik bandara mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karantina mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan pada Transpotasi Bandara mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi/Karatina mudah didapat.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas ketika mengurus pelayanan/perizinan, saya langsung dilayani sesuai urutan/antrian.					
Bandara : Saya dilayani sesuai urutan/antrian ketika masuk lobby bandara/ruang tunggu.				✓	
Institusi Lainnya : • Saya dilayani sesuai urutan/antrian ketika check in di maskapai. • Saya dilayani sesuai antrian saat pemeriksaan covid 19. • Saya dilayani sesuai antrian saat mengurus perizinan di Kesehatan/Karantina. • Saya mendapatkan pelayanan sesuai antrian pada transportasi bandara. • Saya dilayani sesuai antrian ketika mengurus perizinan di Bea cukai/Imigrasi.				✓	
3. Saya merasa puas dengan efesiensi prosedur pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Prosedur pelayanan ketika masuk lobby dan ruang tunggu efesien.			✓		
Institusi Lainnya : • Prosedur untuk terbang dan check in pada maskapai sudah jelas dan efesien. • Prosedur pemeriksaan covid 19 di klinik sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan/perizinan di Kesehatan/karatina sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan transportasi bandara sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan Bea cukai/Imigrasi sudah jelas dan efesien.			✓		
C.WAKTU PENYELESAIAN					
1. Saya merasa puas dengan jam pelayanan petugas, sudah jelas (jam kerja) disetiap instansi yang ada di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara: Jam pelayanan petugas Bandara (Pada lobby bandara/ruang tunggu) sudah jelas			✓		
Institusi Lainnya: • Jam pelayanan oleh petugas Maskapai sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Karantina/Kesehatan sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Klinik sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Bea cukai/Imigrasi sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Transportasi sudah jelas.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas dengan kecepatan proses pelayanan yang diberikan (sesuai janji).					
Bandara : Kecepatan pada pelayanan pada saat masuk lobby bandara/ruang tunggu. (seperti: lama antrian masuk maupun lama proses x-ray bagasi di lobby dan ruang tunggu).			✓		
Institusi Lainnya : • Pelayanan pada check in tiket dan bagasi di maskapai sudah cepat. • Pelayanan pemeriksaan covid 19 di klinik . • Pelayanan pemeriksaan di Kesehatan/Karantina • Pelayanan perizinan pada Bea cukai/ Imigrasi. • Waktu tunggu pada transportasi umum sudah cepat.			✓		
3. Saya merasa puas dengan petugas terkait dalam Bandara Hang Nadim Batam bekerja cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.					
Bandara : Antar petugas Bandara pada antrian x-ray lobby dan x-ray ruang tunggu bekerja dengan cepat				✓	
Institusi Lainnya: • Antar petugas maskapai bekerja cepat dalam mengurus pelayanan penerbangan. • Antar petugas klinik bekerja cepat dalam memberikan pelayanan pemeriksaan covid 19. • Antar petugas kesehatan/karantina bekerja cepat dalam memeriksa perizinan penerbangan. • Antar petugas transportasi bekerja cepat dalam memberikan pelayanan • Antar petugas Bea cukai/Imigrasi bekerja cepat dalam mengurus perizinan.				✓	
D.BIAYA /TARIF.					
1. Saya merasa puas dengan besaran biaya yang dikenakan untuk layanan perizinan					
Institusi Lainnya: • Biaya pelayanan di maskapai (seperti; tiket/bagasi). • Biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Biaya pelayanan di Karantina/Kesehatan. • Biaya pelayanan di Bea cukai/ Imigrasi.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas dengan transparansi besaran biaya yang dikenakan untuk semua jasa bandara					
Institusi Lainnya : • Biaya pelayanan di maskapai (tiket atau bagasi). • Biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Biaya pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi. • Biaya perizinan di Kesehatan/Karantina.			✓		
3. Saya merasa puas dengan kemudahan ketika melakukan pembayaran layanan yang saya gunakan					
Institusi Lainnya : • Kemudahan dalam pembayaran tiket/ kelebihan bagasi di maskapai. • Kemudahan dalam pembayaran biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Kemudahan dalam pembayaran biaya perizinan di Kesehatan/Karantina. • Kemudahan dalam pembayaran biaya pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi.			✓		
E. PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS PELAYANAN.					
1. Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mendapatkan informasi jenis-jenis pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam (melalui: Aplikasi, Website, Call center maupun Pusat informasi).					
Bandara : Jenis pelayanan yang ada pada Bandara Hang Nadim Batam mudah untuk didapat.			✓		
Institusi Lainnya : • Jenis pelayanan maskapai (seperti rute dan jam keberangkatan pesawat) mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan klinik pemeriksaan covid 19 (seperti: jenis-jenis pemeriksaan di klinik Bandara) mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karantina mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan/perizinan Bea Cukai/ Imigrasi mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan di Transportasi (rute dan jam keberangkatan bus) mudah untuk didapat.			✓		
2. Saya merasa puas dengan kelengkapan produk dan jenis layanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Jenis pelayanan Bandara yang diberikan oleh Bandara sudah lengkap.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Jenis layanan di Maskapai sudah lengkap • Jenis layanan di klinik sudah lengkap. • Jenis pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karantina sudah lengkap. • Jenis pelayanan/perizinan di Bea Cukai/Imigrasi sudah lengkap. • Jenis layanan pada Transportasi sudah lengkap.			✓		
3. Saya merasa puas dengan produk dan jenis layanan yang ada di Bandara Hang Nadim Batam, sudah mempermudah kegiatan di bandara					
Bandara : Produk layanan Bandara yang diberikan oleh Bandara Hang Nadim Batam sudah mempermudah kegiatan di bandara				✓	
Institusi Lainnya : • Produk layanan yang diberikan oleh maskapai sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh klinik sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak kesehatan/karantina sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak operator transportasi sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak Beacukai/Imigrasi sudah mempermudah kegiatan di bandara.				✓	
F. KOMPETENSI PELAKSANA.					
1. Saya merasa puas dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki petugas ketika melayani.					
Bandara : Tingkat kepuasan pada petugas Bandara atas kemampuan dan keahlian dalam memberikan pelayanan (contoh: mengatur antrian masuk, memeriksa barang di x-ray dll)				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Kemampuan dan keahlian petugas Maskapai dalam memberikan pelayanan (mengatur antrian dan proses *check in*). • Kemampuan dan keahlian petugas Klinik dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Kemampuan dan Keahlian petugas Kesehatan/Karantina dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Kemampuan dan keahlian petugas Bea cukai/Imigrasi dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Kemampuan dan keahlian petugas Transportasi dalam memberikan pelayanan.			✓		
2. Saya merasa puas dengan professionalitas petugas di Bandara Hang Nadim Batam dalam memberikan pelayanan					
Bandara : Petugas Bandara dinilai profesional dalam memberikan pelayanan. (petugas di x-ray lobby dan x-ray ruang tunggu).				✓	
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai dinilai profesional dalam memberikan pelayanan. • Petugas Klinik dinilai profesional dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Petugas Kesehatan/Karantina dinilai profesional dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Petugas Bea cukai/Imigrasi dinilai profesional dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Petugas Transportasi dinilai professional dalam memberikan pelayanan.				✓	
3. Saya merasa puas dengan petugas yang berpengalaman dalam memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan.				✓	
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan • Petugas Klinik dinilai berpengalaman dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Petugas Kesehatan/Karantina dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan. • Petugas Bea cukai/Imigrasi dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan. • Petugas transportasi dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan.				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
G. PERILAKU PELAKSANAAN					
1. Saya merasa puas dengan perilaku petugas dalam melayani.					
Bandara : Petugas Bandara (Petugas X ray di Lobby bandara/Ruang tunggu)				✓	
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi				✓	
2. Saya merasa puas dengan perhatian petugas saat memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara (Lobby Bandara/Ruang tunggu)			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi			✓		
3. Saya merasa puas dengan sopan santun petugas saat memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara (Lobby Bandara/Ruang tunggu)				✓	
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
H. SARANA DAN PRASARANA					
1. Saya merasa puas dengan nyamanan sarana dan prasarana yang ada di Bandara Hang Nadim Batam. • Parkir • Lobby bandara • Ruang tunggu keberangkatan • Toilet • Tempat ibadah • Fasilitas belanja • Ruang perawatan bayi • Ruang bermain anak • ATM/Money changer		✓	~~✓~~		Ruang Transportasi online tidak diperbolehkan untuk jemput penumpang dari Bandara.
2. Saya merasa puas dengan professionalitas pihak manajemen Bandara Hang Nadim Batam saat mengelola sarana dan prasarana yang ada.			✓		
3. Saya merasa puas dengan konsistensi dan keseriusan manajemen Bandara Hang Nadim Batam dalam membangun dan memperbaiki sarana dan prasarana.			✓		
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					
1. Saya merasa puas ketika ada pengaduan (masalah, saran dan masukan), saya tahu kemana untuk melaporkannya. Bandara : Terkait pengaduan tentang permasalahan mengenai pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.			✓		
Institusi Lainnya : • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Maskapai • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Klinik • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Kesehatan/Karantina. • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Bea cukai/Imigrasi • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Transportasi.			✓		
2. Saya merasa puas atas kecepatan respon petugas ketika ada pengaduan dari masyarakat. Bandara : Respon petugas Bandara atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Respon petugas Maskapai atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Klinik atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Kesehatan/Karantina atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Bea cukai/Imigrasi atas pengaduan pelayanan dari masyarakat. • Respon petugas Transportasi atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.				✓	
3. Saya merasa puas dengan solusi petugas yang cepat dan tepat atas pengaduan yang saya sampaikan.					
Bandara : Terkait pengaduan tentang permasalahan mengenai pelayanan pihak Bandara.				✓	
Institusi Lainnya : • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Maskapai • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Klinik • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Kesehatan/Karantina • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Bea cukai/Imigrasi • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Transportasi				✓	

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI BANDARA INTERNASIONAL BATAM

TAHUN 2022

92

Sebagai upaya peningkatan kinerja pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam, kami akan melakukan survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.

Maka dari itu, jawaban dari Bapak/Ibu sangat berarti bagi kami sebagai informasi yang akan disampaikan kepada pihak Bandara Batam. Data-data yang Bapak/Ibu berikan akan disimpan dan dijaga kerahasiaanya.

Terima kasih atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengikuti survei ini.

Hormat Kami,

Tim Peneliti

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI BANDARA UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM BATAM 2022

Identitas Responden:

Nama Lengkap* : Lisma *

No HP : 0881703301042

Jenis Kelamin* : 1. Laki-laki 2. Perempuan

Usia* : 21

Pendidikan terakhir* : SMA

Jenis Responden* : 1. Penumpang 2. Tenant 3. Kargo

Pekerjaan : Pelayar

No Penerbangan (Khusus Penumpang) : JT 0972

Nama Surveyor* : Rivaldo

Tanggal* : 10 Okt 2022

Paraf Responden

Paraf Surveyor

Untuk meningkatkan kualitas pelayan kepada masyarakat, maka kami memohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban terkait survei layanan dibawah ini.

Bandara : Petugas Bandara (Petugas Bandara adalah petugas pada pintu x-ray bandara dan ruang tunggu)
Institusi Lainnya : Instansi Lain (seperti : Maskapai, Klinik, Kesehatan/Karantina, Bea Cukai, Imigrasi, Transportasi atau institusi lainnya)

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
A. PERSYARATAN					
1. Saya merasa puas dengan relevansi persyaratan yang diminta ketika mengurus perizinan untuk mendapatkan pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara: Persyaratan yang diminta oleh petugas Bandara ketika masuk di lobby/ruang tunggu sudah relevan.		✓			Padat dan gate 2 lambat dibukan
Institusi Lainnya (Institusi Lainnya) : • Persyaratan yang diminta maskapai untuk terbang sudah relevan. • Persyaratan yang diminta petugas klinik untuk melakukan pemeriksaan covid sudah relevan. • Persyaratan yang diminta kesehatan/karantina untuk perizinan sudah relevan. • Persyaratan yang diminta petugas untuk perizinan di Bea cukai/Imigrasi sudah relevan • Persyaratan yang diminta untuk mendapatkan pelayanan transportasi bandara sudah relevan				✓	
2. Saya merasa puas dengan kemudahan syarat yang diminta oleh petugas.					
Bandara: Persyaratan yang diminta petugas Bandara ketika masuk ke lobby dan ruang tunggu mudah untuk dipenuhi.				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Persyaratan untuk terbang atau untuk membeli tiket mudah untuk saya penuhi. • Persyaratan yang diminta ketika saya melakukan pemeriksaan covid 19 di klinik mudah untuk dipenuhi. • Persyaratan yang diminta petugas kesehatan/karantina mudah untuk dipenuhi. • Persyaratan perizinan di Beacukai/Imigrasi./ Karantina/ mudah untuk saya penuhi. • Persyaratan memesan transportasi bandara mudah untuk dipenuhi.			✓		
3. Saya puas dengan persyaratan yang diminta ketika menggunakan layanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Saya memaklumi syarat yang diminta oleh petugas Bandara ketika masuk ke ruang lobby dan ruang tunggu. (seperti: persyaratan yang boleh masuk hanya penumpang/ persyaratan masuk ruang tunggu harus dilakukan pemeriksaan lengkap dan menyeluruh dll)				✓	
Institusi Lainnya : • Saya memaklumi syarat-syarat yang diminta dari Maskapai untuk terbang pada masa pandemi ini. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan ketika melakukan pemeriksanaan covid klinik. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan petugas kesehatan/karantina pada masa pandemi saat ini. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan petugas Bea cukai/Imigrasi • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan transportasi di Bandara				✓	
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR.					
1. Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mengetahui SOP Pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam. (Informasi SOP dapat berasal dari: Aplikasi, Website, Call center, Pusat informasi di Bandara maupun media lainnya).					
Bandara : Informasi SOP Pelayanan di Bardara Hang Nadim Batam mudah diakses/diperoleh.				✓	
Institusi Lainnya : • Informasi SOP penerbangan selama masa pandemi covid 19 mudah didapat. • Informasi SOP pemeriksanaan covid di klinik bandara mudah didapat • Informasi SOP pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karatina mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan pada Transpotasi Bandara mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi/Karatina mudah didapat.				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas ketika mengurus pelayanan/perizinan, saya langsung dilayani sesuai urutan/antrian.					
Bandara : Saya dilayani sesuai urutan/antrian ketika masuk lobby bandara/ruang tunggu.				✓	
Institusi Lainnya : • Saya dilayani sesuai urutan/antrian ketika check in di maskapai. • Saya dilayani sesuai antrian saat pemeriksaan covid 19. • Saya dilayani sesuai antrian saat mengurus perizinan di Kesehatan/Karantina. • Saya mendapatkan pelayanan sesuai antrian pada transportasi bandara. • Saya dilayani sesuai antrian ketika mengurus perizinan di Bea cukai/Imigrasi.				✓	
3. Saya merasa puas dengan efesiensi prosedur pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Prosedur pelayanan ketika masuk lobby dan ruang tunggu efesien.			✓		
Institusi Lainnya : • Prosedur untuk terbang dan check in pada maskapai sudah jelas dan efesien. • Prosedur pemeriksaan covid 19 di klinik sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan/perizinan di Kesehatan/karatina sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan transportasi bandara sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan Bea cukai/Imigrasi sudah jelas dan efesien.				✓	
C.WAKTU PENYELESAIAN					
1. Saya merasa puas dengan jam pelayanan petugas, sudah jelas (jam kerja) disetiap instansi yang ada di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara: Jam pelayanan petugas Bandara (Pada lobby bandara/ruang tunggu) sudah jelas				✓	
Institusi Lainnya: • Jam pelayanan oleh petugas Maskapai sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Karantina/Kesehatan sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Klinik sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Bea cukai/Imigrasi sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Transportasi sudah jelas.				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas dengan kecepatan proses pelayanan yang diberikan (sesuai janji).					
Bandara : Kecepatan pada pelayanan pada saat masuk lobby bandara/ruang tunggu. (seperti: lama antrian masuk maupun lama proses x-ray bagasi di lobby dan ruang tunggu).			✓		
Institusi Lainnya : • Pelayanan pada check in tiket dan bagasi di maskapai sudah cepat. • Pelayanan pemeriksaan covid 19 di klinik . • Pelayanan pemeriksaan di Kesehatan/Karantina • Pelayanan perizinan pada Bea cukai/ Imigrasi. • Waktu tunggu pada transportasi umum sudah cepat.				✓	
3. Saya merasa puas dengan petugas terkait dalam Bandara Hang Nadim Batam bekerja cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.					
Bandara : Antar petugas Bandara pada antrian x-ray lobby dan x-ray ruang tunggu bekerja dengan cepat			✓		
Institusi Lainnya: • Antar petugas maskapai bekerja cepat dalam mengurus pelayanan penerbangan. • Antar petugas klinik bekerja cepat dalam memberikan pelayanan pemeriksaan covid 19. • Antar petugas kesehatan/karantina bekerja cepat dalam memeriksa perizinan penerbangan. • Antar petugas transportasi bekerja cepat dalam memberikan pelayanan • Antar petugas Bea cukai/Imigrasi bekerja cepat dalam mengurus perizinan.				✓	
D.BIAYA /TARIF.					
1. Saya merasa puas dengan besaran biaya yang dikenakan untuk layanan perizinan					
Institusi Lainnya: • Biaya pelayanan di maskapai (seperti; tiket/bagasi). • Biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Biaya pelayanan di Karantina/Kesehatan. • Biaya pelayanan di Bea cukai/ Imigrasi.				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas dengan transparansi besaran biaya yang dikenakan untuk semua jasa bandara					
Institusi Lainnya : • Biaya pelayanan di maskapai (tiket atau bagasi). • Biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Biaya pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi. • Biaya perizinan di Kesehatan/Karantina.			✓		
3. Saya merasa puas dengan kemudahan ketika melakukan pembayaran layanan yang saya gunakan					
Institusi Lainnya : • Kemudahan dalam pembayaran tiket/ kelebihan bagasi di maskapai. • Kemudahan dalam pembayaran biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Kemudahan dalam pembayaran biaya perizinan di Kesehatan/Karantina. • Kemudahan dalam pembayaran biaya pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi.				✓	
E. **PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS PELAYANAN.**					
1. Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mendapatkan informasi jenis-jenis pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam (melalui: Aplikasi, Website, Call center maupun Pusat informasi).					
Bandara : Jenis pelayanan yang ada pada Bandara Hang Nadim Batam mudah untuk didapat.				✓	
Institusi Lainnya : • Jenis pelayanan maskapai (seperti rute dan jam keberangkatan pesawat) mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan klinik pemeriksaan covid 19 (seperti: jenis-jenis pemeriksaan di klinik Bandara) mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karantina mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan/perizinan Bea Cukai/ Imigrasi mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan di Transportasi (rute dan jam keberangkatan bus) mudah untuk didapat.				✓	
2. Saya merasa puas dengan kelengkapan produk dan jenis layanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Jenis pelayanan Bandara yang diberikan oleh Bandara sudah lengkap.				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Jenis layanan di Maskapai sudah lengkap • Jenis layanan di klinik sudah lengkap. • Jenis pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karantina sudah lengkap. • Jenis pelayanan/perizinan di Bea Cukai/Imigrasi sudah lengkap. • Jenis layanan pada Transportasi sudah lengkap.				✓	
3. Saya merasa puas dengan produk dan jenis layanan yang ada di Bandara Hang Nadim Batam, sudah mempermudah kegiatan di bandara					
Bandara : Produk layanan Bandara yang diberikan oleh Bandara Hang Nadim Batam sudah mempermudah kegiatan di bandara			✓		
Institusi Lainnya : • Produk layanan yang diberikan oleh maskapai sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh klinik sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak kesehatan/karantina sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak operator transportasi sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak Beacukai/Imigrasi sudah mempermudah kegiatan di bandara.				✓	
F. KOMPETENSI PELAKSANA.					
1. Saya merasa puas dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki petugas ketika melayani.					
Bandara : Tingkat kepuasan pada petugas Bandara atas kemampuan dan keahlian dalam memberikan pelayanan (contoh: mengatur antrian masuk, memeriksa barang di x-ray dll)				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Kemampuan dan keahlian petugas Maskapai dalam memberikan pelayanan. (mengatur antrian dan proses *check in*). • Kemampuan dan keahlian petugas Klinik dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Kemampuan dan Keahlian petugas Kesehatan/Karantina dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Kemampuan dan keahlian petugas Bea cukai/Imigrasi dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Kemampuan dan keahlian petugas Transportasi dalam memberikan pelayanan.			✓		
2. Saya merasa puas dengan professionalitas petugas di Bandara Hang Nadim Batam dalam memberikan pelayanan					
Bandara : Petugas Bandara dinilai profesional dalam memberikan pelayanan. (petugas di x-ray lobby dan x-ray ruang tunggu).				✓	
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai dinilai profesional dalam memberikan pelayanan. • Petugas Klinik dinilai profesional dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Petugas Kesehatan/Karantina dinilai profesional dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Petugas Bea cukai/Imigrasi dinilai profesional dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Petugas Transportasi dinilai professional dalam memberikan pelayanan.				✓	
3. Saya merasa puas dengan petugas yang berpengalaman dalam memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan.				✓	
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan • Petugas Klinik dinilai berpengalaman dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Petugas Kesehatan/Karantina dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan. • Petugas Bea cukai/Imigrasi dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan. • Petugas transportasi dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan.				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
G. PERILAKU PELAKSANAAN					
1. Saya merasa puas dengan perilaku petugas dalam melayani.					
Bandara : Petugas Bandara (Petugas X ray di Lobby bandara/Ruang tunggu)			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi				✓	
2. Saya merasa puas dengan perhatian petugas saat memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara (Lobby Bandara/Ruang tunggu)				✓	
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi				✓	
3. Saya merasa puas dengan sopan santun petugas saat memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara (Lobby Bandara/Ruang tunggu)				✓	
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
H. SARANA DAN PRASARANA					
1. Saya merasa puas dengan nyamanan sarana dan prasarana yang ada di Bandara Hang Nadim Batam.					
• Parkir • Lobby bandara • Ruang tunggu keberangkatan • Toilet • Tempat ibadah • Fasilitas belanja • Ruang perawatan bayi • Ruang bermain anak • ATM/Money changer			✓		
2. Saya merasa puas dengan professionalitas pihak manajemen Bandara Hang Nadim Batam saat mengelola sarana dan prasarana yang ada.			✓		
3. Saya merasa puas dengan konsistensi dan keseriusan manajemen Bandara Hang Nadim Batam dalam membangun dan memperbaiki sarana dan prasarana.		✓			
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					
1. Saya merasa puas ketika ada pengaduan (masalah, saran dan masukan), saya tahu kemana untuk melaporkannya.					
Bandara : Terkait pengaduan tentang permasalahan mengenai pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.				✓	
Institusi Lainnya : • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Maskapai • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Klinik • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Kesehatan/Karantina. • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Bea cukai/Imigrasi • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Transportasi.			✓		
2. Saya merasa puas atas kecepatan respon petugas ketika ada pengaduan dari masyarakat.					
Bandara : Respon petugas Bandara atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Respon petugas Maskapai atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Klinik atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Kesehatan/Karantina atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Bea cukai/Imigrasi atas pengaduan pelayanan dari masyarakat. • Respon petugas Transportasi atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.				✓	
3. Saya merasa puas dengan solusi petugas yang cepat dan tepat atas pengaduan yang saya sampaikan.					
Bandara : Terkait pengaduan tentang permasalahan mengenai pelayanan pihak Bandara.				✓	
Institusi Lainnya : • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Maskapai • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Klinik • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Kesehatan/Karantina • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Bea cukai/Imigrasi • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Transportasi			✓		

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI BANDARA INTERNASIONAL BATAM

TAHUN 2022

253

Sebagai upaya peningkatan kinerja pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam, kami akan melakukan survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.

Maka dari itu, jawaban dari Bapak/Ibu sangat berarti bagi kami sebagai informasi yang akan disampaikan kepada pihak Bandara Batam. Data-data yang Bapak/Ibu berikan akan disimpan dan dijaga kerahasiaanya.

Terima kasih atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengikuti survei ini.

Hormat Kami,

Tim Peneliti

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI BANDARA UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM BATAM 2022

Identitas Responden:

Nama Lengkap* : Dewi *

No HP : 085763247125

Jenis Kelamin* : ~~1. Laki-laki~~ 2. Perempuan

Usia* : 27

Pendidikan terakhir* : SMP

Jenis Responden* : 1. Penumpang 2. Tenant 3. Kargo

Pekerjaan : IRT

No Penerbangan (Khusus Penumpang) : JT 72

Nama Surveyor* : Rivaldo

Tanggal* : 4/11

Paraf Responden	Paraf Surveyor

Untuk meningkatkan kualitas pelayan kepada masyarakat, maka kami memohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban terkait survei layanan dibawah ini.

Bandara : Petugas Bandara (Petugas Bandara adalah petugas pada pintu x-ray bandara dan ruang tunggu)
Institusi Lainnya : Instansi Lain (seperti : Maskapai, Klinik, Kesehatan/Karantina, Bea Cukai, Imigrasi, Transportasi atau institusi lainnya)

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
A. PERSYARATAN					
1. Saya merasa puas dengan relevansi persyaratan yang diminta ketika mengurus perizinan untuk mendapatkan pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara: Persyaratan yang diminta oleh petugas Bandara ketika masuk di lobby/ruang tunggu sudah relevan.			✓		
Institusi Lainnya (Institusi Lainnya) : • Persyaratan yang diminta maskapai untuk terbang sudah relevan. • Persyaratan yang diminta petugas klinik untuk melakukan pemeriksaan covid sudah relevan. • Persyaratan yang diminta kesehatan/karantina untuk perizinan sudah relevan. • Persyaratan yang diminta petugas untuk perizinan di Bea cuka/Imigrasi sudah relevan • Persyaratan yang diminta untuk mendapatkan pelayanan transportasi bandara sudah relevan			✓		
2. Saya merasa puas dengan kemudahan syarat yang diminta oleh petugas.					
Bandara: Persyaratan yang diminta petugas Bandara ketika masuk ke lobby dan ruang tunggu mudah untuk dipenuhi			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Persyaratan untuk terbang atau untuk membeli tiket mudah untuk saya penuhi. • Persyaratan yang diminta ketika saya melakukan pemeriksaan covid 19 di klinik mudah untuk dipenuhi. • Persyaratan yang diminta petugas kesehatan/karantina mudah untuk dipenuhi. • Persyaratan perizinan di Beacukai/Imigrasi./ Karantina/ mudah untuk saya penuhi. • Persyaratan memesan transportasi bandara mudah untuk dipenuhi.			√		
3. Saya puas dengan persyaratan yang diminta ketika menggunakan layanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Saya memaklumi syarat yang diminta oleh petugas Bandara ketika masuk ke ruang lobby dan ruang tunggu. (seperti: persyaratan yang boleh masuk hanya penumpang/ persyaratan masuk ruang tunggu harus dilakukan pemeriksaan lengkap dan menyeluruh dll)			√		
Institusi Lainnya : • Saya memaklumi syarat-syarat yang diminta dari Maskapai untuk terbang pada masa pandemi ini. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan ketika melakukan pemeriksanaan covid klinik. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan petugas kesehatan/karantina pada masa pandemi saat ini. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan petugas Bea cukai/Imigrasi • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan transportasi di Bandara			√		
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR.					
1. Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mengetahui SOP Pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam. (Informasi SOP dapat berasal dari: Aplikasi, Website, Call center, Pusat informasi di Bandara maupun media lainnya).					
Bandara : Informasi SOP Pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam mudah diakses/diperoleh.			√		
Institusi Lainnya : • Informasi SOP penerbangan selama masa pandemi covid 19 mudah didapat. • Informasi SOP pemeriksanaan covid di klinik bandara mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karatina mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan pada Transpotasi Bandara mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi/Karatina mudah didapat.			√		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas ketika mengurus pelayanan/perizinan, saya langsung dilayani sesuai urutan/antrian.					
Bandara : Saya dilayani sesuai urutan/antrian ketika masuk lobby bandara/ruang tunggu			√		
Institusi Lainnya : • Saya dilayani sesuai urutan/antrian ketika check in di maskapai. • Saya dilayani sesuai antrian saat pemeriksaan covid 19. • Saya dilayani sesuai antrian saat mengurus perizinan di Kesehatan/Karantina. • Saya mendapatkan pelayanan sesuai antrian pada transportasi bandara. • Saya dilayani sesuai antrian ketika mengurus perizinan di Bea cukai/Imigrasi.			√		
3. Saya merasa puas dengan efesiensi prosedur pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Prosedur pelayanan ketika masuk lobby dan ruang tunggu efesien.			√		
Institusi Lainnya : • Prosedur untuk terbang dan check in pada maskapai sudah jelas dan efesien. • Prosedur pemeriksaan covid 19 di klinik sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan/perizinan di Kesehatan/karatina sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan transportasi bandara sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan Bea cukai/Imigrasi sudah jelas dan efesien.			√		
C.WAKTU PENYELESAIAN					
1. Saya merasa puas dengan jam pelayanan petugas, sudah jelas (jam kerja) disetiap instansi yang ada di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara: Jam pelayanan petugas Bandara (Pada lobby bandara/ruang tunggu) sudah jelas			√		
Institusi Lainnya: • Jam pelayanan oleh petugas Maskapai sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Karantina/Kesehatan sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Klinik sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Bea cukai/Imigrasi sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Transportasi sudah jelas.			√		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas dengan kecepatan proses pelayanan yang diberikan (sesuai janji).					
Bandara : Kecepatan pada pelayanan pada saat masuk lobby bandara/ruang tunggu. (seperti: lama antrian masuk maupun lama proses x-ray bagasi di lobby dan ruang tunggu).			✓		
Institusi Lainnya : • Pelayanan pada check in tiket dan bagasi di maskapai sudah cepat. • Pelayanan pemeriksaan covid 19 di klinik . • Pelayanan pemeriksaan di Kesehatan/Karantina • Pelayanan perizinan pada Bea cukai/ Imigrasi. • Waktu tunggu pada transportasi umum sudah cepat.			✓		
3. Saya merasa puas dengan petugas terkait dalam Bandara Hang Nadim Batam bekerja cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.					
Bandara : Antar petugas Bandara pada antrian x-ray lobby dan x-ray ruang tunggu bekerja dengan cepat			✓		
Institusi Lainnya: • Antar petugas maskapai bekerja cepat dalam mengurus pelayanan penerbangan. • Antar petugas klinik bekerja cepat dalam memberikan pelayanan pemeriksaan covid 19. • Antar petugas kesehatan/karantina bekerja cepat dalam memeriksa perizinan penerbangan. • Antar petugas transportasi bekerja cepat dalam memberikan pelayanan • Antar petugas Bea cukai/Imigrasi bekerja cepat dalam mengurus perizinan.			✓		
D.BIAYA /TARIF.					
1. Saya merasa puas dengan besaran biaya yang dikenakan untuk layanan perizinan					
Institusi Lainnya: • Biaya pelayanan di maskapai (seperti; tiket/bagasi). • Biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Biaya pelayanan di Karantina/Kesehatan. • Biaya pelayanan di Bea cukai/ Imigrasi.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas dengan transparansi besaran biaya yang dikenakan untuk semua jasa bandara					
Institusi Lainnya : • Biaya pelayanan di maskapai (tiket atau bagasi). • Biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Biaya pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi. • Biaya perizinan di Kesehatan/Karantina.			✓		
3. Saya merasa puas dengan kemudahan ketika melakukan pembayaran layanan yang saya gunakan					
Institusi Lainnya : • Kemudahan dalam pembayaran tiket/ kelebihan bagasi di maskapai. • Kemudahan dalam pembayaran biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Kemudahan dalam pembayaran biaya perizinan di Kesehatan/Karantina. • Kemudahan dalam pembayaran biaya pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi.			✓		
E. **PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS PELAYANAN.**					
1. Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mendapatkan informasi jenis-jenis pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam (melalui: Aplikasi, Website, Call center maupun Pusat informasi).					
Bandara : Jenis pelayanan yang ada pada Bandara Hang Nadim Batam mudah untuk didapat.			✓		
Institusi Lainnya : • Jenis pelayanan maskapai (seperti rute dan jam keberangkatan pesawat) mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan klinik pemeriksaan covid 19 (seperti: jenis-jenis pemeriksaan di klinik Bandara) mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karantina mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan/perizinan Bea Cukai/ Imigrasi mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan di Transportasi (rute dan jam keberangkatan bus) mudah untuk didapat.			✓		
2. Saya merasa puas dengan kelengkapan produk dan jenis layanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Jenis pelayanan Bandara yang diberikan oleh Bandara sudah lengkap.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Jenis layanan di Maskapai sudah lengkap • Jenis layanan di klinik sudah lengkap. • Jenis pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karantina sudah lengkap. • Jenis pelayanan/perizinan di Bea Cukai/Imigrasi sudah lengkap. • Jenis layanan pada Transportasi sudah lengkap.			✓		
3. Saya merasa puas dengan produk dan jenis layanan yang ada di Bandara Hang Nadim Batam, sudah mempermudah kegiatan di bandara.					
Bandara : Produk layanan Bandara yang diberikan oleh Bandara Hang Nadim Batam sudah mempermudah kegiatan di bandara			✓		
Institusi Lainnya : • Produk layanan yang diberikan oleh maskapai sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh klinik sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak kesehatan/karantina sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak operator transportasi sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak Beacukai/Imigrasi sudah mempermudah kegiatan di bandara.			✓		
F. KOMPETENSI PELAKSANA.					
1. Saya merasa puas dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki petugas ketika melayani.					
Bandara : Tingkat kepuasan pada petugas Bandara atas kemampuan dan keahlian dalam memberikan pelayanan (contoh: mengatur antrian masuk, memeriksa barang di x-ray dll)			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Kemampuan dan keahlian petugas Maskapai dalam memberikan pelayanan (mengatur antrian dan proses *check in*). • Kemampuan dan keahlian petugas Klinik dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Kemampuan dan Keahlian petugas Kesehatan/Karantina dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Kemampuan dan keahlian petugas Bea cukai/Imigrasi dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Kemampuan dan keahlian petugas Transportasi dalam memberikan pelayanan.			✓		
2. Saya merasa puas dengan professionalitas petugas di Bandara Hang Nadim Batam dalam memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara dinilai profesional dalam memberikan pelayanan. (petugas di x-ray lobby dan x-ray ruang tunggu).			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai dinilai profesional dalam memberikan pelayanan. • Petugas Klinik dinilai profesional dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Petugas Kesehatan/Karantina dinilai profesional dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Petugas Bea cukai/Imigrasi dinilai profesional dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Petugas Transportasi dinilai professional dalam memberikan pelayanan.			✓		
3. Saya merasa puas dengan petugas yang berpengalaman dalam memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan.			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan • Petugas Klinik dinilai berpengalaman dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Petugas Kesehatan/Karantina dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan. • Petugas Bea cukai/Imigrasi dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan. • Petugas transportasi dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
G. PERILAKU PELAKSANAAN					
1. Saya merasa puas dengan perilaku petugas dalam melayani.					
Bandara : Petugas Bandara (Petugas X ray di Lobby bandara/Ruang tunggu)			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi			✓		
2. Saya merasa puas dengan perhatian petugas saat memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara (Lobby Bandara/Ruang tunggu)			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi			✓		
3. Saya merasa puas dengan sopan santun petugas saat memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara (Lobby Bandara/Ruang tunggu)			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
H. SARANA DAN PRASARANA					
1. Saya merasa puas dengan nyamanan sarana dan prasarana yang ada di Bandara Hang Nadim Batam.					
• Parkir • Lobby bandara • Ruang tunggu keberangkatan • Toilet • Tempat ibadah • Fasilitas belanja • Ruang perawatan bayi • Ruang bermain anak • ATM/Money changer			✓		
2. Saya merasa puas dengan professionalitas pihak manajemen Bandara Hang Nadim Batam saat mengelola sarana dan prasarana yang ada.			✓		
3. Saya merasa puas dengan konsistensi dan keseriusan manajemen Bandara Hang Nadim Batam dalam membangun dan memperbaiki sarana dan prasarana.			✓		
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					
1. Saya merasa puas ketika ada pengaduan (masalah, saran dan masukan), saya tahu kemana untuk melaporkannya.					
Bandara : Terkait pengaduan tentang permasalahan mengenai pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.			✓		
Institusi Lainnya : • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Maskapai • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Klinik • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Kesehatan/Karantina. • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Bea cukai/Imigrasi • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Transportasi			✓		
2. Saya merasa puas atas kecepatan respon petugas ketika ada pengaduan dari masyarakat.					
Bandara : Respon petugas Bandara atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Respon petugas Maskapai atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Klinik atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Kesehatan/Karantina atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Bea cukai/Imigrasi atas pengaduan pelayanan dari masyarakat. • Respon petugas Transportasi atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.			✓		
3. Saya merasa puas dengan solusi petugas yang cepat dan tepat atas pengaduan yang saya sampaikan.					
Bandara : Terkait pengaduan tentang permasalahan mengenai pelayanan pihak Bandara			✓		
Institusi Lainnya : • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Maskapai • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Klinik • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Kesehatan/Karantina • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Bea cukai/Imigrasi • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Transportasi			✓		

246

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI BANDARA INTERNASIONAL BATAM

TAHUN 2022

Sebagai upaya peningkatan kinerja pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam, kami akan melakukan survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.

Maka dari itu, jawaban dari Bapak/Ibu sangat berarti bagi kami sebagai informasi yang akan disampaikan kepada pihak Bandara Batam. Data-data yang Bapak/Ibu berikan akan disimpan dan dijaga kerahasiaanya.

Terima kasih atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengikuti survei ini.

Hormat Kami,

Tim Peneliti

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI BANDARA UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM BATAM 2022

Identitas Responden:

Nama Lengkap* : Rosmon *
No HP : .....
Jenis Kelamin* : (1) Laki-laki 2. Perempuan
Usia* : 32
Pendidikan terakhir* : SMP
Jenis Responden* : (1). Penumpang 2. Tenant 3. Kargo

Pekerjaan : .....
No Penerbangan (Khusus Penumpang) : .....
Nama Surveyor* : Rivaldo
Tanggal* : 04 - 10 - 2022

Paraf Responden : .....
Paraf Surveyor : .....

Untuk meningkatkan kualitas pelayan kepada masyarakat, maka kami memohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban terkait survei layanan dibawah ini.

Bandara : Petugas Bandara (Petugas Bardara adalah petugas pada pintu x-ray bandara dan ruang tunggu)
Institusi Lainnya : Instansi Lain (seperti : Maskapai, Klinik, Kesehatan/Karantina, Bea Cukai, Imigrasi, Transportasi atau institusi lainnya)

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
A. PERSYARATAN					
1. Saya merasa puas dengan relevansi persyaratan yang diminta ketika mengurus perizinan untuk mendapatkan pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara: Persyaratan yang diminta oleh petugas Bandara ketika masuk di lobby/ruang tunggu sudah relevan.			/		
Institusi Lainnya (Institusi Lainnya) : • Persyaratan yang diminta maskapai untuk terbang sudah relevan. • Persyaratan yang diminta petugas klinik untuk melakukan pemeriksaan covid sudah relevan. • Persyaratan yang diminta kesehatan/karantina untuk perizinan sudah relevan. • Persyaratan yang diminta petugas untuk perizinan di Bea cukai/Imigrasi sudah relevan • Persyaratan yang diminta untuk mendapatkan pelayanan transportasi bandara sudah relevan			/		
2. Saya merasa puas dengan kemudahan syarat yang diminta oleh petugas.					
Bandara: Persyaratan yang diminta petugas Bandara ketika masuk ke lobby dan ruang tunggu mudah untuk dipenuhi.			/		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Persyaratan untuk terbang atau untuk membeli tiket mudah untuk saya penuhi. • Persyaratan yang diminta ketika saya melakukan pemeriksaan covid 19 di klinik mudah untuk dipenuhi. • Persyaratan yang diminta petugas kesehatan/karantina mudah untuk dipenuhi. • Persyaratan perizinan di Beacukai/Imigrasi./ Karantina/ mudah untuk saya penuhi. • Persyaratan memesan transportasi bandara mudah untuk dipenuhi.			4	/	
3. Saya puas dengan persyaratan yang diminta ketika menggunakan layanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Saya memaklumi syarat yang diminta oleh petugas Bandara ketika masuk ke ruang lobby dan ruang tunggu. [seperti: persyaratan yang boleh masuk hanya penumpang/ persyaratan masuk ruang tunggu harus dilakukan pemeriksaan lengkap dan menyeluruh dll)			(		
Institusi Lainnya : • Saya memaklumi syarat-syarat yang diminta dari Maskapai untuk terbang pada masa pandemi ini. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan ketika melakukan pemeriksanaan covid klinik. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan petugas kesehatan/karantina pada masa pandemi saat ini. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan petugas Bea cukai/Imigrasi • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan transportasi di Bandara				/	
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR.					
1. Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mengetahui SOP Pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam. (Informasi SOP dapat berasal dari: Aplikasi, Website, Call center, Pusat informasi di Bandara maupun media lainnya).					
Bandara : Informasi SOP Pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam mudah diakses/diperoleh.			/		
Institusi Lainnya : • Informasi SOP penerbangan selama masa pandemi covid 19 mudah didapat. • Informasi SOP pemeriksanaan covid di klinik bandara mudah didapat • Informasi SOP pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karatina mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan pada Transpotasi Bandara mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi/Karatina mudah didapat.			/		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas ketika mengurus pelayanan/perizinan, saya langsung dilayani sesuai urutan/antrian.					
Bandara : Saya dilayani sesuai urutan/antrian ketika masuk lobby bandara/ruang tunggu.			✓		
Institusi Lainnya : • Saya dilayani sesuai urutan/antrian ketika check in di maskapai. • Saya dilayani sesuai antrian saat pemeriksaan covid 19. • Saya dilayani sesuai antrian saat mengurus perizinan di Kesehatan/Karantina. • Saya mendapatkan pelayanan sesuai antrian pada transportasi bandara. • Saya dilayani sesuai antrian ketika mengurus perizinan di Bea cukai/Imigrasi.			✓		
3. Saya merasa puas dengan efesiensi prosedur pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Prosedur pelayanan ketika masuk lobby dan ruang tunggu efesien.				✓	
Institusi Lainnya : • Prosedur untuk terbang dan check in pada maskapai sudah jelas dan efesien. • Prosedur pemeriksaan covid 19 di klinik sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan/perizinan di Kesehatan/karatina sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan transportasi bandara sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan Bea cukai/Imigrasi sudah jelas dan efesien.				✓	
C.WAKTU PENYELESAIAN					
1. Saya merasa puas dengan jam pelayanan petugas, sudah jelas (jam kerja) disetiap instansi yang ada di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara: Jam pelayanan petugas Bandara (Pada lobby bandara/ruang tunggu) sudah jelas			✓		
Institusi Lainnya: • Jam pelayanan oleh petugas Maskapai sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Karantina/Kesehatan sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Klinik sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Bea cukai/Imigrasi sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Transportasi sudah jelas.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas dengan kecepatan proses pelayanan yang diberikan (sesuai janji).					
Bandara : Kecepatan pada pelayanan pada saat masuk lobby bandara/ruang tunggu. (seperti: lama antrian masuk maupun lama proses x-ray bagasi di lobby dan ruang tunggu).			/		
Institusi Lainnya : • Pelayanan pada check in tiket dan bagasi di maskapai sudah cepat. • Pelayanan pemeriksaan covid 19 di klinik . • Pelayanan pemeriksaan di Kesehatan/Karantina • Pelayanan perizinan pada Bea cukai/ Imigrasi. • Waktu tunggu pada transportasi umum sudah cepat.				/	
3. Saya merasa puas dengan petugas terkait dalam Bandara Hang Nadim Batam bekerja cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.					
Bandara : Antar petugas Bandara pada antrian x-ray lobby dan x-ray ruang tunggu bekerja dengan cepat			/		
Institusi Lainnya: • Antar petugas maskapai bekerja cepat dalam mengurus pelayanan penerbangan. • Antar petugas klinik bekerja cepat dalam memberikan pelayanan pemeriksaan covid 19. • Antar petugas kesehatan/karantina bekerja cepat dalam memeriksa perizinan penerbangan. • Antar petugas transportasi bekerja cepat dalam memberikan pelayanan • Antar petugas Bea cukai/Imigrasi bekerja cepat dalam mengurus perizinan.				/	
D.BIAYA /TARIF.					
1. Saya merasa puas dengan besaran biaya yang dikenakan untuk layanan perizinan					
Institusi Lainnya: • Biaya pelayanan di maskapai (seperti; tiket/bagasi). • Biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Biaya pelayanan di Karantina/Kesehatan. • Biaya pelayanan di Bea cukai/ Imigrasi.			/		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas dengan transparansi besaran biaya yang dikenakan untuk semua jasa bandara					
Institusi Lainnya : • Biaya pelayanan di maskapai (tiket atau bagasi). • Biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Biaya pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi. • Biaya perizinan di Kesehatan/Karantina.			/		
3. Saya merasa puas dengan kemudahan ketika melakukan pembayaran layanan yang saya gunakan					
Institusi Lainnya : • Kemudahan dalam pembayaran tiket/ kelebihan bagasi di maskapai. • Kemudahan dalam pembayaran biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Kemudahan dalam pembayaran biaya perizinan di Kesehatan/Karantina. • Kemudahan dalam pembayaran biaya pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi.				/	
E. **PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS PELAYANAN.**					
1. Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mendapatkan informasi jenis-jenis pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam (melalui: Aplikasi, Website, Call center maupun Pusat informasi).					
Bandara : Jenis pelayanan yang ada pada Bandara Hang Nadim Batam mudah untuk didapat.			/		
Institusi Lainnya : • Jenis pelayanan maskapai (seperti rute dan jam keberangkatan pesawat) mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan klinik pemeriksaan covid 19 (seperti: jenis-jenis pemeriksaan di klinik Bandara) mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karantina mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan/perizinan Bea Cukai/ Imigrasi mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan di Transportasi (rute dan jam keberangkatan bus) mudah untuk didapat.			/		
2. Saya merasa puas dengan kelengkapan produk dan jenis layanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Jenis pelayanan Bandara yang diberikan oleh Bandara sudah lengkap.			/		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Jenis layanan di Maskapai sudah lengkap • Jenis layanan di klinik sudah lengkap. • Jenis pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karantina sudah lengkap. • Jenis pelayanan/perizinan di Bea Cukai/Imigrasi sudah lengkap. • Jenis layanan pada Transportasi sudah lengkap.			/		
3. Saya merasa puas dengan produk dan jenis layanan yang ada di Bandara Hang Nadim Batam, sudah mempermudah kegiatan di bandara.					
Bandara : Produk layanan Bandara yang diberikan oleh Bandara Hang Nadim Batam sudah mempermudah kegiatan di bandara			/		
Institusi Lainnya : • Produk layanan yang diberikan oleh maskapai sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh klinik sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak kesehatan/karantina sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak operator transportasi sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak Beacukai/Imigrasi sudah mempermudah kegiatan di bandara.			/		
F. KOMPETENSI PELAKSANA.					
1. Saya merasa puas dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki petugas ketika melayani.					
Bandara : Tingkat kepuasan pada petugas Bandara atas kemampuan dan keahlian dalam memberikan pelayanan (contoh: mengatur antrian masuk, memeriksa barang di x-ray dll)			/		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Kemampuan dan keahlian petugas Maskapai dalam memberikan pelayanan. (mengatur antrian dan proses *check in*). • Kemampuan dan keahlian petugas Klinik dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Kemampuan dan Keahlian petugas Kesehatan/Karantina dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Kemampuan dan keahlian petugas Bea cukai/Imigrasi dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Kemampuan dan keahlian petugas Transportasi dalam memberikan pelayanan.			(		
2. Saya merasa puas dengan professionalitas petugas di Bandara Hang Nadim Batam dalam memberikan pelayanan					
Bandara : Petugas Bandara dinilai profesional dalam memberikan pelayanan. (petugas di x-ray lobby dan x-ray ruang tunggu).				/	
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai dinilai profesional dalam memberikan pelayanan. • Petugas Klinik dinilai profesional dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Petugas Kesehatan/Karantina dinilai profesional dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Petugas Bea cukai/Imigrasi dinilai profesional dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Petugas Transportasi dinilai professional dalam memberikan pelayanan.			/		
3. Saya merasa puas dengan petugas yang berpengalaman dalam memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan.			(		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan. • Petugas Klinik dinilai berpengalaman dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Petugas Kesehatan/Karantina dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan. • Petugas Bea cukai/Imigrasi dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan. • Petugas transportasi dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan.			/		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
G. PERILAKU PELAKSANAAN					
1. Saya merasa puas dengan perilaku petugas dalam melayani.					
Bandara : Petugas Bandara (Petugas X ray di Lobby bandara/Ruang tunggu)				/	
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi				/	
2. Saya merasa puas dengan perhatian petugas saat memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara (Lobby Bandara/Ruang tunggu)			/		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi			/		
3. Saya merasa puas dengan sopan santun petugas saat memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara (Lobby Bandara/Ruang tunggu)			/		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi				/	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
H. SARANA DAN PRASARANA					
1. Saya merasa puas dengan nyamanan sarana dan prasarana yang ada di Bandara Hang Nadim Batam.					
• Parkir • Lobby bandara • Ruang tunggu keberangkatan • Toilet • Tempat ibadah • Fasilitas belanja • Ruang perawatan bayi • Ruang bermain anak • ATM/Money changer				/	
2. Saya merasa puas dengan professionalitas pihak manajemen Bandara Hang Nadim Batam saat mengelola sarana dan prasarana yang ada.			/		
3. Saya merasa puas dengan konsistensi dan keseriusan manajemen Bandara Hang Nadim Batam dalam membangun dan memperbaiki sarana dan prasarana.			/		
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					
1. Saya merasa puas ketika ada pengaduan (masalah, saran dan masukan), saya tahu kemana untuk melaporkannya.					
Bandara : Terkait pengaduan tentang permasalahan mengenai pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.			/		
Institusi Lainnya : • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Maskapai • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Kliaik • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Kesehatan/Karantina. • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Bea cukai/Imigrasi • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Transportasi.			/		
2. Saya merasa puas atas kecepatan respon petugas ketika ada pengaduan dari masyarakat.					
Bandara : Respon petugas Bandara atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.				/	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Respon petugas Maskapai atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Klinik atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Kesehatan/Karantina atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Bea cukai/Imigrasi atas pengaduan pelayanan dari masyarakat. • Respon petugas Transportasi atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.				/	
3. Saya merasa puas dengan solusi petugas yang cepat dan tepat atas pengaduan yang saya sampaikan.					
Bandara : Terkait pengaduan tentang permasalahan mengenai pelayanan pihak Bandara.			/		
Institusi Lainnya : • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Maskapai • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Klinik • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Kesehatan/Karantina • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Bea cukai/Imigrasi • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Transportasi			/		

78

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI BANDARA INTERNASIONAL BATAM

TAHUN 2022

Sebagai upaya peningkatan kinerja pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam, kami akan melakukan survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.

Maka dari itu, jawaban dari Bapak/Ibu sangat berarti bagi kami sebagai informasi yang akan disampaikan kepada pihak Bandara Batam. Data-data yang Bapak/Ibu berikan akan disimpan dan dijaga kerahasiaanya.

Terima kasih atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengikuti survei ini.

Hormat Kami,

Tim Peneliti

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI BANDARA UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM BATAM 2022

Identitas Responden:

Nama Lengkap* : [illegible]

No HP : .....

Jenis Kelamin* : 1. Laki-laki 2. Perempuan

Usia* : [illegible]

Pendidikan terakhir* : SMA

Jenis Responden* : 1. Penumpang 2. Tenant 3. Kargo

Pekerjaan : .....

No Penerbangan (Khusus Penumpang) : .....

Nama Surveyor* : Rivaldo

Tanggal* : 01-10-2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor
[signature]	[signature]

Untuk meningkatkan kualitas pelayan kepada masyarakat, maka kami memohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban terkait survei layanan dibawah ini.

Bandara : Petugas Bandara (Petugas Bandara adalah petugas pada pintu x-ray bandara dan ruang tunggu)
Institusi Lainnya : Instansi Lain (seperti : Maskapai, Klinik, Kesehatan/Karantina, Bea Cukai, Imigrasi, Transportasi atau institusi lainnya)

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
A. PERSYARATAN					
1. Saya merasa puas dengan relevansi persyaratan yang diminta ketika mengurus perizinan untuk mendapatkan pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara: Persyaratan yang diminta oleh petugas Bandara ketika masuk di lobby/ruang tunggu sudah relevan.			✓		
Institusi Lainnya (Institusi Lainnya) : • Persyaratan yang diminta maskapai untuk terbang sudah relevan. • Persyaratan yang diminta petugas klinik untuk melakukan pemeriksaan covid sudah relevan. • Persyaratan yang diminta kesehatan/karantina untuk perizinan sudah relevan. • Persyaratan yang diminta petugas untuk perizinan di Bea cukai/Imigrasi sudah relevan • Persyaratan yang diminta untuk mendapatkan pelayanan transportasi bandara sudah relevan			✓		
2. Saya merasa puas dengan kemudahan syarat yang diminta oleh petugas.					
Bandara: Persyaratan yang diminta petugas Bandara ketika masuk ke lobby dan ruang tunggu mudah untuk dipenuhi.					

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Persyaratan untuk terbang atau untuk membeli tiket mudah untuk saya penuhi. • Persyaratan yang diminta ketika saya melakukan pemeriksaan covid 19 di klinik mudah untuk dipenuhi. • Persyaratan yang diminta petugas kesehatan/karantina mudah untuk dipenuhi. • Persyaratan perizinan di Beacukai/Imigrasi./ Karantina/ mudah untuk saya penuhi. • Persyaratan memesan transportasi bandara mudah untuk dipenuhi.					
3. Saya puas dengan persyaratan yang diminta ketika menggunakan layanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Saya memaklumi syarat yang diminta oleh petugas Bandara ketika masuk ke ruang lobby dan ruang tunggu. (seperti persyaratan yang boleh masuk hanya penumpang/ persyaratan masuk ruang tunggu harus dilakukan pemeriksaan lengkap dan menyeluruh dll)					
Institusi Lainnya : • Saya memaklumi syarat-syarat yang diminta dari Maskapai untuk terbang pada masa pandemi ini. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan ketika melakukan pemeriksanaan covid klinik. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan petugas kesehatan/karantina pada masa pandemi saat ini. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan petugas Bea cukai/Imigrasi • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan transportasi di Bandara					
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR.					
1. Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mengetahui SOP Pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam. (Informasi SOP dapat berasal dari: Aplikasi, Website, Call center, Pusat informasi di Bandara maupun media lainnya).					
Bandara : Informasi SOP Pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam mudah diakses/diperoleh.					
Institusi Lainnya : • Informasi SOP penerbangan selama masa pandemi covid 19 mudah didapat. • Informasi SOP pemeriksanaan covid di klinik bandara mudah didapat • Informasi SOP pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karatina mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan pada Transpotasi Bandara mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi/Karatina mudah didapat.					

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas ketika mengurus pelayanan/perizinan, saya langsung dilayani sesuai urutan/antrian.					
Bandara : Saya dilayani sesuai urutan/antrian ketika masuk lobby bandara/ruang tunggu.			✓		
Institusi Lainnya : • Saya dilayani sesuai urutan/antrian ketika check in di maskapai. • Saya dilayani sesuai antrian saat pemeriksaan covid 19. • Saya dilayani sesuai antrian saat mengurus perizinan di Kesehatan/Karantina. • Saya mendapatkan pelayanan sesuai antrian pada transportasi bandara. • Saya dilayani sesuai antrian ketika mengurus perizinan di Bea cukai/Imigrasi.			✓		
3. Saya merasa puas dengan efesiensi prosedur pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Prosedur pelayanan ketika masuk lobby dan ruang tunggu efesien.			✓		
Institusi Lainnya : • Prosedur untuk terbang dan check in pada maskapai sudah jelas dan efesien. • Prosedur pemeriksaan covid 19 di klinik sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan/perizinan di Kesehatan/karatina sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan transportasi bandara sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan Bea cukai/Imigrasi sudah jelas dan efesien.			✓		
C.WAKTU PENYELESAIAN					
1. Saya merasa puas dengan jam pelayanan petugas, sudah jelas (jam kerja) disetiap instansi yang ada di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara: Jam pelayanan petugas Bandara (Pada lobby bandara/ruang tunggu) sudah jelas				✓	
Institusi Lainnya: • Jam pelayanan oleh petugas Maskapai sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Karantina/Kesehatan sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Klinik sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Bea cukai/Imigrasi sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Transportasi sudah jelas.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas dengan kecepatan proses pelayanan yang diberikan (sesuai janji).					
Bandara : Kecepatan pada pelayanan pada saat masuk lobby bandara/ruang tunggu. (seperti: lama antrian masuk maupun lama proses x-ray bagasi di lobby dan ruang tunggu).					
Institusi Lainnya : • Pelayanan pada check in tiket dan bagasi di maskapai sudah cepat. • Pelayanan pemeriksaan covid 19 di klinik . • Pelayanan pemeriksaan di Kesehatan/Karantina • Pelayanan perizinan pada Bea cukai/ Imigrasi • Waktu tunggu pada transportasi umum sudah cepat.					
3. Saya merasa puas dengan petugas terkait dalam Bandara Hang Nadim Batam bekerja cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.					
Bandara : Antar petugas Bandara pada antrian x-ray lobby dan x-ray ruang tunggu bekerja dengan cepat					
Institusi Lainnya: • Antar petugas maskapai bekerja cepat dalam mengurus pelayanan penerbangan. • Antar petugas klinik bekerja cepat dalam memberikan pelayanan pemeriksaan covid 19. • Antar petugas kesehatan/karantina bekerja cepat dalam memeriksa perizinan penerbangan. • Antar petugas transportasi bekerja cepat dalam memberikan pelayanan • Antar petugas Bea cukai/Imigrasi bekerja cepat dalam mengurus perizinan.					
D.BIAYA /TARIF.					
1. Saya merasa puas dengan besaran biaya yang dikenakan untuk layanan perizinan					
Institusi Lainnya: • Biaya pelayanan di maskapai (seperti; tiket/bagasi). • Biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Biaya pelayanan di Karantina/Kesehatan. • Biaya pelayanan di Bea cukai/ Imigrasi.					

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas dengan transparansi besaran biaya yang dikenakan untuk semua jasa bandara					
Institusi Lainnya : • Biaya pelayaaan di maskapai (tiket atau bagasi). • Biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Biaya pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi. • Biaya perizinan di Kesehatan/Karantina.			✓		
3. Saya merasa puas dengan kemudahan ketika melakukan pembayaran layanan yang saya gunakan					
Institusi Lainnya : • Kemudahan dalam pembayaran tiket/ kelebihan bagasi di maskapai. • Kemudahan dalam pembayaran biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Kemudahan dalam pembayaran biaya perizinan di Kesehatan/Karantina. • Kemudahan dalam pembayaran biaya pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi.			✓		
E. **PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS PELAYANAN.**					
1. Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mendapatkan informasi jenis-jenis pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam (melalui: Aplikasi, Website, Call center maupun Pusat informasi).					
Bandara : Jenis pelayanan yang ada pada Bandara Hang Nadim Batam mudah untuk didapat.				✓	
Institusi Lainnya : • Jenis pelayanan maskapai (seperti rute dan jam keberangkatan pesawat) mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan klinik pemeriksaan covid 19 (seperti jenis-jenis pemeriksaan di klinik Bandara) mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karantina mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan/perizinan Bea Cukai/ Imigrasi mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan di Transportasi (rute dan jam keberangkatan bus) mudah untuk didapat.				✓	
2. Saya merasa puas dengan kelengkapan produk dan jenis layanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Jenis pelayanan Bandara yang diberikan oleh Bandara sudah lengkap.				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Jenis layanan di Maskapai sudah lengkap • Jenis layanan di klinik sudah lengkap. • Jenis pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karantina sudah lengkap. • Jenis pelayanan/perizinan di Bea Cukai/Imigrasi sudah lengkap. • Jenis layanan pada Transportasi sudah lengkap.			✓		
3. Saya merasa puas dengan produk dan jenis layanan yang ada di Bandara Hang Nadim Batam, sudah mempermudah kegiatan di bandara.					
Bandara : Produk layanan Bandara yang diberikan oleh Bandara Hang Nadim Batam sudah mempermudah kegiatan di bandara			✓		
Institusi Lainnya : • Produk layanan yang diberikan oleh maskapai sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh klinik sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak kesehatan/karantina sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak operator transportasi sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak Beacukai/Imigrasi sudah mempermudah kegiatan di bandara.			✓		
F. KOMPETENSI PELAKSANA.					
1. Saya merasa puas dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki petugas ketika melayani.					
Bandara : Tingkat kepuasan pada petugas Bandara atas kemampuan dan keahlian dalam memberikan pelayanan (contoh: mengatur antrian masuk, memeriksa barang di x-ray dll)			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Kemampuan dan keahlian petugas Maskapai dalam memberikan pelayanan. (mengatur antrian dan proses *check in*). • Kemampuan dan keahlian petugas Klinik dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Kemampuan dan Keahlian petugas Kesehatan/Karantina dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Kemampuan dan keahlian petugas Bea cukai/Imigrasi dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Kemampuan dan keahlian petugas Transportasi dalam memberikan pelayanan.			✓		
2. Saya merasa puas dengan professionalitas petugas di Bandara Hang Nadim Batam dalam memberikan pelayanan					
Bandara : Petugas Bandara dinilai profesional dalam memberikan pelayanan. (petugas di x-ray lobby dan x-ray ruang tunggu).			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai dinilai profesional dalam memberikan pelayanan. • Petugas Klinik dinilai profesional dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Petugas Kesehatan/Karantina dinilai profesional dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Petugas Bea cukai/Imigrasi dinilai profesional dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Petugas Transportasi dinilai professional dalam memberikan pelayanan.			✓		
3. Saya merasa puas dengan petugas yang berpengalaman dalam memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan.				✓	
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan • Petugas Klinik dinilai berpengalaman dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Petugas Kesehatan/Karantina dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan. • Petugas Bea cukai/Imigrasi dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan. • Petugas transportasi dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan.				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
G. PERILAKU PELAKSANAAN					
1. Saya merasa puas dengan perilaku petugas dalam melayani.					
Bandara : Petugas Bandara (Petugas X ray di Lobby bandara/Ruang tunggu)				✓	
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi				✓	
2. Saya merasa puas dengan perhatian petugas saat memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara (Lobby Bandara/Ruang tunggu)			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi			✓		
3. Saya merasa puas dengan sopan santun petugas saat memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara (Lobby Bandara/Ruang tunggu)			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
H. SARANA DAN PRASARANA					
1. Saya merasa puas dengan nyamanan sarana dan prasarana yang ada di Bandara Hang Nadim Batam.					
• Parkir • Lobby bandara • Ruang tunggu keberangkatan • Toilet • Tempat ibadah • Fasilitas belanja • Ruang perawatan bayi • Ruang bermain anak • ATM/Money changer			✓		
2. Saya merasa puas dengan professionalitas pihak manajemen Bandara Hang Nadim Batam saat mengelola sarana dan prasarana yang ada.			✓		
3. Saya merasa puas dengan konsistensi dan keseriusan manajemen Bandara Hang Nadim Batam dalam membangun dan memperbaiki sarana dan prasarana.			✓		
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					
1. Saya merasa puas ketika ada pengaduan (masalah, saran dan masukan), saya tahu kemana untuk melaporkannya.					
Bandara : Terkait pengaduan tentang permasalahan mengenai pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.			✓		
Institusi Lainnya : • Terkait pengaduan permasalahan pelayaran dari pihak Maskapai • Terkait pengaduan permasalahan pelayaran dari pihak Klinik • Terkait pengaduan permasalahan pelayaran dari pihak Kesehatan/Karantina. • Terkait pengaduan permasalahan pelayaran dari pihak Bea cukai/Imigrasi • Terkait pengaduan permasalahan pelayaran dari pihak Transportasi.			✓		
2. Saya merasa puas atas kecepatan respon petugas ketika ada pengaduan dari masyarakat.					
Bandara : Respon petugas Bandara atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Respon petugas Maskapai atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Klinik atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Kesehatan/Karantina atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Bea cukai/Imigrasi atas pengaduan pelayanan dari masyarakat. • Respon petugas Transportasi atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.					
3. Saya merasa puas dengan solusi petugas yang cepat dan tepat atas pengaduan yang saya sampaikan.					
Bandara : Terkait pengaduan tentang permasalahan mengenai pelayanan pihak Bandara.					
Institusi Lainnya : • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Maskapai • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Klinik • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Kesehatan/Karantina. • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Bea cukai/Imigrasi • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Transportasi					

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI BANDARA INTERNASIONAL BATAM

TAHUN 2022

235

Sebagai upaya peningkatan kinerja pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam, kami akan melakukan survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.

Maka dari itu, jawaban dari Bapak/Ibu sangat berarti bagi kami sebagai informasi yang akan disampaikan kepada pihak Bandara Batam. Data-data yang Bapak/Ibu berikan akan disimpan dan dijaga kerahasiaanya.

Terima kasih atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengikuti survei ini.

Hormat Kami,

Tim Peneliti

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI BANDARA UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM BATAM 2022

Identitas Responden:

Nama Lengkap* : Arifin *
No HP :
Jenis Kelamin* : (1) Laki-laki 2. Perempuan
Usia* : 29 tahun
Pendidikan terakhir* : S2
Jenis Responden* : (1) Penumpang 2. Tenant 3. Kargo

Pekerjaan :
No Penerbangan (Khusus Penumpang) :
Nama Surveyor* : Rivaldo
Tanggal* : 4-10-2022

Paraf Responden

Paraf Surveyor

Untuk meningkatkan kualitas pelayan kepada masyarakat, maka kami memohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban terkait survei layanan dibawah ini.

Bandara : Petugas Bandara (Petugas Bandara adalah petugas pada pintu x-ray bandara dan ruang tunggu)
Institusi Lainnya : Instansi Lain (seperti : Maskapai, Klinik, Kesehatan/Karantina, Bea Cukai, Imigrasi, Transportasi atau institusi lainnya)

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
A. PERSYARATAN					
1. Saya merasa puas dengan relevansi persyaratan yang diminta ketika mengurus perizinan untuk mendapatkan pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara: Persyaratan yang diminta oleh petugas Bandara ketika masuk di lobby/ruang tunggu sudah relevan.			✓		
Institusi Lainnya (Institusi Lainnya) : • Persyaratan yang diminta maskapai untuk terbang sudah relevan. • Persyaratan yang diminta petugas klinik untuk melakukan pemeriksaan covid sudah relevan. • Persyaratan yang diminta kesehatan/karantina untuk perizinan sudah relevan. • Persyaratan yang diminta petugas untuk perizinan di Bea cukai/Imigrasi sudah relevan • Persyaratan yang diminta untuk mendapatkan pelayanan transportasi bandara sudah relevan			✓		
2. Saya merasa puas dengan kemudahan syarat yang diminta oleh petugas.					
Bandara: Persyaratan yang diminta petugas Bandara ketika masuk ke lobby dan ruang tunggu mudah untuk dipenuhi.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Persyaratan untuk terbang atau untuk membeli tiket mudah untuk saya penuhi. • Persyaratan yang diminta ketika saya melakukan pemeriksaan covid 19 di klinik mudah untuk dipenuhi. • Persyaratan yang diminta petugas kesehatan/karantina mudah untuk dipenuhi. • Persyaratan perizinan di Beacukai/Imigrasi / Karantina/ mudah untuk saya penuhi. • Persyaratan pemesan transportasi bandara mudah untuk dipenuhi.			✓		
3. Saya puas dengan persyaratan yang diminta ketika menggunakan layanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Saya memaklumi syarat yang diminta oleh petugas Bandara ketika masuk ke ruang lobby dan ruang tunggu. (seperti: persyaratan yang boleh masuk hanya penumpang/ persyaratan masuk ruang tunggu harus dilakukan pemeriksaan lengkap dan menyeluruh dll)			✓		
Institusi Lainnya : • Saya memaklumi syarat-syarat yang diminta dari Maskapai untuk terbang pada masa pandemi ini. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan ketika melakukan pemeriksanaan covid klinik. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan petugas kesehatan/karantina pada masa pandemi saat ini. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan petugas Bea cukai/Imigrasi • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan transportasi di Bandara			✓		
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR.					
1. Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mengetahui SOP Pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam. (Informasi SOP dapat berasal dari: Aplikasi, Website, Call center, Pusat informasi di Bandara maupun media lainnya).					
Bandara : Informasi SOP Pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam mudah diakses/diperoleh.			✓		
Institusi Lainnya : • Informasi SOP penerbangan selama masa pandemi covid 19 mudah didapat. • Informasi SOP pemeriksanaan covid di klinik bandara mudah didapat • Informasi SOP pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karatina mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan pada Transpotasi Bandara mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi/Karatina mudah didapat.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas ketika mengurus pelayanan/perizinan, saya langsung dilayani sesuai urutan/antriaa.					
Bandara : Saya dilayani sesuai urutan/antrian ketika masuk lobby bandara/ruang tunggu.			✓		
Institusi Lainnya : • Saya dilayani sesuai urutan/antrian ketika check in di maskapai. • Saya dilayani sesuai antrian saat pemeriksaan covid 19. • Saya dilayani sesuai antrian saat mengurus perizinan di Kesehatan/Karantina. • Saya mendapatkan pelayanan sesuai antrian pada transportasi bandara. • Saya dilayani sesuai antrian ketika mengurus perizinan di Bea cukai/Imigrasi.			✓		
3. Saya merasa puas dengan efesiensi prosedur pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Prosedur pelayanan ketika masuk lobby dan ruang tunggu efesien.			✓		
Institusi Lainnya : • Prosedur untuk terbang dan check in pada maskapai sudah jelas dan efesien. • Prosedur pemeriksaan covid 19 di klinik sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan/perizinan di Kesehatan/karatina sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan transportasi bandara sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan Bea cukai/Imigrasi sudah jelas dan efesien.			✓		
C.WAKTU PENYELESAIAN					
1. Saya merasa puas dengan jam pelayanan petugas, sudah jelas (jam kerja) disetiap instansi yang ada di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara: Jam pelayanan petugas Bandara (Pada lobby bandara/ruang tunggu) sudah jelas			✓		
Institusi Lainnya: • Jam pelayanan oleh petugas Maskapai sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Karantina/Kesehatan sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Klinik sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Bea cukai/Imigrasi sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Transportasi sudah jelas.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas dengan kecepatan proses pelayanan yang diberikan (sesuai janji).					
Bandara : Kecepatan pada pelayanan pada saat masuk lobby bandara/ruang tunggu. (seperti: lama antrian masuk maupun lama proses x-ray bagasi di lobby dan ruang tunggu).			✓		
Institusi Lainnya : • Pelayanan pada check in tiket dan bagasi di maskapai sudah cepat. • Pelayanan pemeriksaan covid 19 di klinik . • Pelayanan pemeriksaan di Kesehatan/Karantina • Pelayanan perizinan pada Bea cukai/ Imigrasi. • Waktu tunggu pada transportasi umum sudah cepat.			✓		
3. Saya merasa puas dengan petugas terkait dalam Bandara Hang Nadim Batam bekerja cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.					
Bandara : Antar petugas Bandara pada antrian x-ray lobby dan x-ray ruang tunggu bekerja dengan cepat			✓		
Institusi Lainnya: • Antar petugas maskapai bekerja cepat dalam mengurus pelayanan penerbangan. • Antar petugas klinik bekerja cepat dalam memberikan pelayanan pemeriksaan covid 19. • Antar petugas kesehatan/karantina bekerja cepat dalam memeriksa perizinan penerbangan. • Antar petugas transportasi bekerja cepat dalam memberikan pelayanan • Antar petugas Bea cukai/Imigrasi bekerja cepat dalam mengurus perizinan.			✓		
D.BIAYA /TARIF.					
1. Saya merasa puas dengan besaran biaya yang dikenakan untuk layanan perizinan					
Institusi Lainnya: • Biaya pelayanan di maskapai (seperti; tiket/bagasi). • Biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Biaya pelayanan di Karantina/Kesehatan. • Biaya pelayanan di Bea cukai/ Imigrasi.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas dengan transparansi besaran biaya yang dikenakan untuk semua jasa bandara					
Institusi Lainnya : • Biaya pelayanan di maskapai (tiket atau bagasi). • Biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Biaya pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi. • Biaya perizinan di Kesehatan/Karantina.			✓		
3. Saya merasa puas dengan kemudahan ketika melakukan pembayaran layanan yang saya gunakan					
Institusi Lainnya : • Kemudahan dalam pembayaran tiket/ kelebihan bagasi di maskapai. • Kemudahan dalam pembayaran biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Kemudahan dalam pembayaran biaya perizinan di Kesehatan/Karantina. • Kemudahan dalam pembayaran biaya pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi.			✓		
E. **PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS PELAYANAN.**					
1. Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mendapatkan informasi jenis-jenis pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam (melalui: Aplikasi, Website, Call center maupun Pusat informasi).					
Bandara : Jenis pelayanan yang ada pada Bandara Hang Nadim Batam mudah untuk didapat.			✓		
Institusi Lainnya : • Jenis pelayanan maskapai (seperti rute dan jam keberangkatan pesawat) mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan klinik pemeriksaan covid 19 (seperti: jenis-jenis pemeriksaan di klinik Bandara) mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karantina mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan/perizinan Bea Cukai/ Imigrasi mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan di Transportasi (rute dan jam keberangkatan bus) mudah untuk didapat.			✓		
2. Saya merasa puas dengan kelengkapan produk dan jenis layanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Jenis pelayanan Bandara yang diberikan oleh Bandara sudah lengkap.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Jenis layanan di Maskapai sudah lengkap • Jenis layanan di klinik sudah lengkap. • Jenis pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karantina sudah lengkap. • Jenis pelayanan/perizinan di Bea Cukai/Imigrasi sudah lengkap. • Jenis layanan pada Transportasi sudah lengkap.			✓		
3. Saya merasa puas dengan produk dan jenis layanan yang ada di Bandara Hang Nadim Batam, sudah mempermudah kegiatan di bandara.					
Bandara : Produk layanan Bandara yang diberikan oleh Bandara Hang Nadim Batam sudah mempermudah kegiatan di bandara			✓		
Institusi Lainnya : • Produk layanan yang diberikan oleh maskapai sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh klinik sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak kesehatan/karantina sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak operator transportasi sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak Beacukai/Imigrasi sudah mempermudah kegiatan di bandara.			✓		
F. KOMPETENSI PELAKSANA.					
1. Saya merasa puas dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki petugas ketika melayani.					
Bandara : Tingkat kepuasan pada petugas Bandara atas kemampuan dan keahlian dalam memberikan pelayanan (contoh: mengatur antrian masuk, memeriksa barang di x-ray dll)			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Kemampuan dan keahlian petugas Maskapai dalam memberikan pelayanan. (mengatur antrian dan proses *check in*). • Kemampuan dan keahlian petugas Klinik dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Kemampuan dan Keahlian petugas Kesehatan/Karantina dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Kemampuan dan keahlian petugas Bea cukai/Imigrasi dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Kemampuan dan keahlian petugas Transportasi dalam memberikan pelayanan.			✓		
2. Saya merasa puas dengan professionalitas petugas di Bandara Hang Nadim Batam dalam memberikan pelayanan					
Bandara : Petugas Bandara dinilai profesional dalam memberikan pelayanan. (petugas di x-ray lobby dan x-ray ruang tunggu).			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai dinilai profesional dalam memberikan pelayanan. • Petugas Klinik dinilai profesional dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Petugas Kesehatan/Karantina dinilai profesional dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Petugas Bea cukai/Imigrasi dinilai profesional dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Petugas Transportasi dinilai professional dalam memberikan pelayanan.			✓		
3. Saya merasa puas dengan petugas yang berpengalaman dalam memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan.			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan • Petugas Klinik dinilai berpengalaman dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Petugas Kesehatan/Karantina dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan. • Petugas Bea cukai/Imigrasi dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan. • Petugas transportasi dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
G. PERILAKU PELAKSANAAN					
1. Saya merasa puas dengan perilaku petugas dalam melayani.					
Bandara : Petugas Bandara (Petugas X ray di Lobby bandara/Ruang tunggu)			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi			✓		
2. Saya merasa puas dengan perhatian petugas saat memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara (Lobby Bandara/Ruang tunggu)			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi			✓		
3. Saya merasa puas dengan sopan santun petugas saat memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara (Lobby Bandara/Ruang tunggu)			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
H. SARANA DAN PRASARANA					
1. Saya merasa puas dengan nyamanan sarana dan prasarana yang ada di Bandara Hang Nadim Batam.					
• Parkir • Lobby bandara • Ruang tunggu keberangkatan • Toilet • Tempat ibadah • Fasilitas belanja • Ruang perawatan bayi • Ruang bermain anak • ATM/Money changer			✓		
2. Saya merasa puas dengan professionalitas pihak manajemen Bandara Hang Nadim Batam saat mengelola sarana dan prasarana yang ada.			✓		
3. Saya merasa puas dengan konsistensi dan keseriusan manajemen Bandara Hang Nadim Batam dalam membangun dan memperbaiki sarana dan prasarana.			✓		
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					
1. Saya merasa puas ketika ada pengaduan (masalah, saran dan masukan), saya tahu kemana untuk melaporkannya.					
Bandara : Terkait pengaduan tentang permasalahan mengenai pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.			✓		
Institusi Lainnya : • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Maskapai • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Klinik • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Kesehatan/Karantina. • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Bea cukai/Imigrasi • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Transportasi.			✓		
2. Saya merasa puas atas kecepatan respon petugas ketika ada pengaduan dari masyarakat.					
Bandara : Respon petugas Bandara atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Respon petugas Maskapai atas pengaduan pelayanan dari masyarakat. • Respon petugas Klinik atas pengaduan pelayanan dari masyarakat. • Respon petugas Kesehatan/Karantina atas pengaduan pelayanan dari masyarakat. • Respon petugas Bea cukai/Imigrasi atas pengaduan pelayanan dari masyarakat. • Respon petugas Transportasi atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.			✓		
3. Saya merasa puas dengan solusi petugas yang cepat dan tepat atas pengaduan yang saya sampaikan.					
Bandara : Terkait pengaduan tentang permasalahan mengenai pelayanan pihak Bandara.			✓		
Insitusi Lainnya : • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Maskapai • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Klinik • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Kesehatan/Karantina • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Bea cukai/Imigrasi • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Transportasi			✓		

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI BANDARA INTERNASIONAL BATAM

TAHUN 2022

Sebagai upaya peningkatan kinerja pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam, kami akan melakukan survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.

Maka dari itu, jawaban dari Bapak/Ibu sangat berarti bagi kami sebagai informasi yang akan disampaikan kepada pihak Bandara Batam. Data-data yang Bapak/Ibu berikan akan disimpan dan dijaga kerahasiaanya.

Terima kasih atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengikuti survei ini.

Hormat Kami,

Tim Peneliti

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI BANDARA UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM BATAM 2022

Identitas Responden:

Nama Lengkap* : IDa *

No HP : .....

Jenis Kelamin* : 1. Laki-laki (2) Perempuan

Usia* : 30 tahun

Pendidikan terakhir* : SMA

Jenis Responden* : (1) Penumpang 2. Tenant 3. Kargo

Pekerjaan : .....

No Penerbangan (Khusus Penumpang): .....

Nama Surveyor* : Rivaldo

Tanggal* : 7 - 10 - 2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor
[signature]	[signature]

Untuk meningkatkan kualitas pelayan kepada masyarakat, maka kami memohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban terkait survei layanan dibawah ini.

Bandara : Petugas Bandara (Petugas Bandara adalah petugas pada pintu x-ray bandara dan ruang tunggu)
Institusi Lainnya : Instansi Lain (seperti : Maskapai, Klinik, Kesehatan/Karantina, Bea Cukai, Imigrasi, Transportasi atau institusi lainnya)

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
A. PERSYARATAN					
1. Saya merasa puas dengan relevansi persyaratan yang diminta ketika mengurus perizinan untuk mendapatkan pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara: Persyaratan yang diminta oleh petugas Bandara ketika masuk di lobby/ruang tunggu sudah relevan.				✓	
Institusi Lainnya (Institusi Lainnya) : • Persyaratan yang diminta maskapai untuk terbang sudah relevan. • Persyaratan yang diminta petugas klinik untuk melakukan pemeriksaan covid sudah relevan. • Persyaratan yang diminta kesehatan/karantina untuk perizinan sudah relevan. • Persyaratan yang diminta petugas untuk perizinan di Bea cukai/Imigrasi sudah relevan • Persyaratan yang diminta untuk mendapatkan pelayanan transportasi bandara sudah relevan				✓	
2. Saya merasa puas dengan kemudahan syarat yang diminta oleh petugas.					
Bandara: Persyaratan yang diminta petugas Bandara ketika masuk ke lobby dan ruang tunggu mudah untuk dipenuhi.				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Persyaratan untuk terbang atau untuk membeli tiket mudah untuk saya penuhi. • Persyaratan yang diminta ketika saya melakukan pemeriksaan covid 19 di klinik mudah untuk dipenuhi. • Persyaratan yang diminta petugas kesehatan/karantina mudah untuk dipenuhi. • Persyaratan perizinan di Beacukai/Imigrasi./ Karantina/ mudah untuk saya penuhi. • Persyaratan memesan transportasi bandara mudah untuk dipenuhi.			✓		
3. Saya puas dengan persyaratan yang diminta ketika menggunakan layanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Saya memaklumi syarat yang diminta oleh petugas Bandara ketika masuk ke ruang lobby dan ruang tunggu. (seperti: persyaratan yang boleh masuk hanya penumpang/ persyaratan masuk ruang tunggu harus dilakukan pemeriksaan lengkap dan menyeluruh dll)			✓		
Institusi Lainnya : • Saya memaklumi syarat-syarat yang diminta dari Maskapai untuk terbang pada masa pandemi ini. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan ketika melakukan pemeriksanaan covid klinik. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan petugas kesehatan/karantina pada masa pandemi saat ini. • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan petugas Bea cukai/Imigrasi • Saya memaklumi persyaratan yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan transportasi di Bandara			✓		
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR.					
1. Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mengetahui SOP Pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam. (Informasi SOP dapat berasal dari: Aplikasi, Website, Call center, Pusat informasi di Bandara maupun media lainnya).					
Bandara : Informasi SOP Pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam mudah diakses/diperoleh.			✓		
Institusi Lainnya : • Informasi SOP penerbangan selama masa pandemi covid 19 mudah didapat. • Informasi SOP pemeriksanaan covid di klinik bandara mudah didapat • Informasi SOP pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karatina mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan pada Transpotasi Bandara mudah didapat. • Informasi SOP pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi/Karatina mudah didapat.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas ketika mengurus pelayanan/perizinan, saya langsung dilayani sesuai urutan/antrian.					
Bandara : Saya dilayani sesuai urutan/antrian ketika masuk lobby bandara/ruang tunggu.			✓		
Institusi Lainnya : • Saya dilayani sesuai urutan/artrian ketika check in di maskapai. • Saya dilayani sesuai antrian saat pemeriksaan covid 19. • Saya dilayani sesuai antrian saat mengurus perizinan di Kesehatan/Karantina. • Saya mendapatkan pelayanan sesuai antrian pada transportasi bandara. • Saya dilayani sesuai antrian ketika mengurus perizinan di Bea cukai/Imigrasi.			✓		
3. Saya merasa puas dengan efesiensi prosedur pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Prosedur pelayanan ketika masuk lobby dan ruang tunggu efesien.				✓	
Institusi Lainnya : • Prosedur untuk terbang dan check in pada maskapai sudah jelas dan efesien. • Prosedur pemeriksaan covid 19 di klinik sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan/perizinan di Kesehatan/karatina sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan transportasi bandara sudah jelas dan efesien. • Prosedur pelayanan Bea cukai/Imigrasi sudah jelas dan efesien.				✓	
C.WAKTU PENYELESAIAN					
1. Saya merasa puas dengan jam pelayanan petugas, sudah jelas (jam kerja) disetiap instansi yang ada di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara: Jam pelayanan petugas Bandara (Pada lobby bandara/ruang tunggu) sudah jelas				✓	
Institusi Lainnya: • Jam pelayanan oleh petugas Maskapai sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Karantina/Kesehatan sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Klinik sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Bea cukai/Imigrasi sudah jelas. • Jam pelayanan oleh petugas Transportasi sudah jelas.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas dengan kecepatan proses pelayanan yang diberikan (sesuai janji).					
Bandara : Kecepatan pada pelayanan pada saat masuk lobby bandara/ruang tunggu. (seperti: lama antrian masuk maupun lama proses x-ray bagasi di lobby dan ruang tunggu).				✓	
Institusi Lainnya : • Pelayanan pada check in tiket dan bagasi di maskapai sudah cepat. • Pelayanan pemeriksaan covid 19 di klinik . • Pelayanan pemeriksaan di Kesehatan/Karantina • Pelayanan perizinan pada Bea cukai/ Imigrasi. • Waktu tunggu pada transportasi umum sudah cepat.				✓	
3. Saya merasa puas dengan petugas terkait dalam Bandara Hang Nadim Batam bekerja cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.					
Bandara : Antar petugas Bandara pada antrian x-ray lobby dan x-ray ruang tunggu bekerja dengan cepat				✓	
Institusi Lainnya: • Antar petugas maskapai bekerja cepat dalam mengurus pelayanan penerbangan. • Antar petugas klinik bekerja cepat dalam memberikan pelayanan pemeriksaan covid 19. • Antar petugas kesehatan/karantina bekerja cepat dalam memeriksa perizinan penerbangan. • Antar petugas transportasi bekerja cepat dalam memberikan pelayanan • Antar petugas Bea cukai/Imigrasi bekerja cepat dalam mengurus perizinan.				✓	
D.BIAYA /TARIF.					
1. Saya merasa puas dengan besaran biaya yang dikenakan untuk layanan perizinan					
Institusi Lainnya: • Biaya pelayanan di maskapai (seperti; tiket/bagasi). • Biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Biaya pelayanan di Karantina/Kesehatan. • Biaya pelayanan di Bea cukai/ Imigrasi.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
2. Saya merasa puas dengan transparansi besaran biaya yang dikenakan untuk semua jasa bandara					
Institusi Lainnya : • Biaya pelayanan di maskapai (tiket atau bagasi). • Biaya pemeriksaan covid 19 di klinik. • Biaya pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi. • Biaya perizinan di Kesehatan/Karantina.				✓	
3. Saya merasa puas dengan kemudahan ketika melakukan pembayaran layanan yang saya gunakan					
Institusi Lainnya : • Kemudahan dalam pembayaran tiket/ kelebihan bagasi di maskapai. • Kemudahan dalam pembayaran biaya pemeriksaan covid 19 di klinik • Kemudahan dalam pembayaran biaya perizinan di Kesehatan/Karantina. • Kemudahan dalam pembayaran biaya pelayanan perizinan di Bea cukai/Imigrasi.				✓	
E. **PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS PELAYANAN.**					
1. Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mendapatkan informasi jenis-jenis pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam (melalui: Aplikasi, Website, Call center maupun Pusat informasi).					
Bandara : Jenis pelayanan yang ada pada Bandara Hang Nadim Batam mudah untuk didapat.			✓		
Institusi Lainnya : • Jenis pelayanan maskapai (seperti rute dan jam keberangkatan pesawat) mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan klinik pemeriksaan covid 19 (seperti: jenis-jenis pemeriksaan di klinik Bandara) mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karantina mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan/perizinan Bea Cukai/ Imigrasi mudah untuk didapat. • Jenis pelayanan di Transportasi (rute dan jam keberangkatan bus) mudah untuk didapat.				✓	
2. Saya merasa puas dengan kelengkapan produk dan jenis layanan di Bandara Hang Nadim Batam.					
Bandara : Jenis pelayanan Bandara yang diberikan oleh Bandara sudah lengkap.				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Jenis layanan di Maskapai sudah lengkap • Jenis layanan di klinik sudah lengkap • Jenis pelayanan/perizinan di Kesehatan/Karantina sudah lengkap. • Jenis pelayanan/perizinan di Bea Cukai/Imigrasi sudah lengkap. • Jenis layanan pada Transportasi sudah lengkap.				✓	
7. Saya merasa puas dengan produk dan jenis layanan yang ada di Bandara Hang Nadim Batam, sudah mempermudah kegiatan di bandara.					
Bandara : Produk layanan Bandara yang diberikan oleh Bandara Hang Nadim Batam sudah mempermudah kegiatan di bandara				✓	
Institusi Lainnya : • Produk layanan yang diberikan oleh maskapai sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh klinik sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak kesehatan/karantina sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak operator transportasi sudah mempermudah kegiatan di bandara. • Produk layanan yang diberikan oleh pihak Beacukai/Imigrasi sudah mempermudah kegiatan di bandara.			✓		
F. KOMPETENSI PELAKSANA.					
1. Saya merasa puas dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki petugas ketika melayani.					
Bandara : Tingkat kepuasan pada petugas Bandara atas kemampuan dan keahlian dalam memberikan pelayanan (contoh: mengatur antrian masuk, memeriksa barang di x-ray dll)			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Kemampuan dan keahlian petugas Maskapai dalam memberikan pelayanan (mengatur antrian dan proses *check in*). • Kemampuan dan keahlian petugas Klinik dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Kemampuan dan Keahlian petugas Kesehatan/Karantina dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Kemampuan dan keahlian petugas Bea cukai/Imigrasi dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Kemampuan dan keahlian petugas Transportasi dalam memberikan pelayanan.			✓		
2. Saya merasa puas dengan professionalitas petugas di Bandara Hang Nadim Batam dalam memberikan pelayanan					
Bandara : Petugas Bandara dinilai profesional dalam memberikan pelayanan. (petugas di x-ray lobby dan x-ray ruang tunggu).			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai dinilai profesional dalam memberikan pelayanan. • Petugas Klinik dinilai profesional dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Petugas Kesehatan/Karantina dinilai profesional dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Petugas Bea cukai/Imigrasi dinilai profesional dalam memberikan pelayanan/perizinan. • Petugas Transportasi dinilai professional dalam memberikan pelayanan.			✓		
3. Saya merasa puas dengan petugas yang berpengalaman dalam memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan.			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan. • Petugas Klinik dinilai berpengalaman dalam melakukan pemeriksaan covid 19. • Petugas Kesehatan/Karantina dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan. • Petugas Bea cukai/Imigrasi dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan. • Petugas transportasi dinilai berpengalaman dalam memberikan pelayanan.			✓		

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
G. PERILAKU PELAKSANAAN					
1. Saya merasa puas dengan perilaku petugas dalam melayani.					
Bandara : Petugas Bandara (Petugas X ray di Lobby bandara/Ruang tunggu)			✓		
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi			✓		
2. Saya merasa puas dengan perhatian petugas saat memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara (Lobby Bandara/Ruang tunggu)			✓		
Insitusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi			✓		
3. Saya merasa puas dengan sopan santun petugas saat memberikan pelayanan.					
Bandara : Petugas Bandara (Lobby Bandara/Ruang tunggu)				✓	
Institusi Lainnya : • Petugas Maskapai • Petugas Klinik • Petugas Kesehatan/Karantina • Petugas Bea cukai/Imigrasi • Petugas Transportasi				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
H. SARANA DAN PRASARANA					
1. Saya merasa puas dengan nyamanan saraaa dan prasarana yang ada di Bandara Hang Nadim Batam.					
• Parkir • Lobby bandara • Ruang tunggu keberangkatan • Toilet • Tempat ibadah • Fasilitas belanja • Ruang perawatan bayi • Ruang bermain anak • ATM/Money changer				✓	
2. Saya merasa puas dengan professionalitas pihak manajemen Bandara Hang Nadim Batam saat mengelola sarana dan prasaraaa yang ada.				✓	
3. Saya merasa puas dengan konsistensi dan keseriusan manajemen Bandara Hang Nadim Batam dalam membangun dan memperbaiki sarana dan prasarana.				✓	
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					
1. Saya merasa puas ketika ada pengaduan (masalah, saran dan masukan), saya tahu kemana untuk melaporkannya.					
Bandara : Terkait pengaduan tentang permasalahan mengenai pelayanan di Bandara Hang Nadim Batam.				✓	
Institusi Lainnya : • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Maskapai • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Klinik • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Kesehatan/Karantina. • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Bea cukai/Imigrasi • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Transportasi.				✓	
2. Saya merasa puas atas kecepatan respon petugas ketika ada pengaduan dari masyarakat.					
Bandara : Respon petugas Bandara atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.				✓	

VARIABEL	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	ALASAN/SARAN/MASUKAN
Institusi Lainnya : • Respon petugas Maskapai atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Klinik atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Kesehatan/Karantina atas pengaduan pelayanan dari masyarakat.. • Respon petugas Bea cukai/Imigrasi atas pengaduan pelayanan dari masyarakat. • Respon petugas Transportasi atas pengaduan pelayanan dari masyarakat			✓		
3. Saya merasa puas dengan solusi petugas yang cepat dan tepat atas pengaduan yang saya sampaikan.					
Bandara : Terkait pengaduan tentang permasalahan mengenai pelayanan pihak Bandara.			✓		
Institusi Lainnya : • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari pihak Maskapai • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Klinik • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Kesehatan/Karantina. • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Bea cukai/Imigrasi • Terkait pengaduan permasalahan pelayanan dari Transportasi			✓		

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (SPAM) DI KOTA BATAM
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
2. Usia : 36 TAHUN
3. Pendidikan Terakhir : SLTA
4. Pekerjaan : Karyawan Swasta
5. Domisili (kecamatan) : SAGULUNG
6. Email / No HP : 085749926617

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi dan Layanan Pelanggan?	☐ Kantor Pelayanan ☐ Call Center ☑ Kerabat / Teman ☐ Media Massa ☐ Media Sosial ☐ Website ☐ Aplikasi SPAM ☐ Lainnya, Sebutkan .....

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

Lingkari sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang)

	A. PERSYARATAN						
1.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan persyaratan dalam mendaftar sebagai Pelanggan Baru?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	K	Alasan memilih tidak mudah / kurang mudah
		1	2	(3)	4		
2.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan persyaratan dalam pembayaran tagihan?	1	2	(3)	4		

	B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR						
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan cara mendapatkan informasi tentang layanan pelanggan?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	K	Alasan memilih tidak mudah / kurang mudah
		1	2	(3)	4		
4.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan cara / prosedur mendaftar sebagai pelanggan baru?	1	2	3	(4)		
5.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan cara / prosedur pembayaran tagihan?	1	2	3	(4)		

	C. WAKTU PENYELESAIAN						
6.	Bagaimana pendapat tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan pendaftaran pelanggan?	Lambat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat	K	Alasan memilih lambat / kurang cepat
		1	2	(3)	4		
7.	Bagaimana pendapat tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan pembayaran tagihan?	1	2	(3)	4		

D. BIAYA / TARIF							
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif layanan yang dibebankan pada pelanggan?	Sangat Mahal	Cukup Mahal	Murah	Sangat Murah	K	Alasan memilih Sangat Mahal / cukup Mahal
		1	2	(3)	4		
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian tagihan rekening dengan pemakaian air pelanggan?	1	2	(3)	4		

E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN							
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Air?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	(2)	3	4		Cepat berlumut
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang tekanan dan besar aliran air (debit)?	1	(2)	3	4		pada sambungan kecil
12.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kontuinuitas pasokan air (durasi air mengalir setiap hari)	1	2	(3)	4		

F. KOMPETENSI PELAKSANA							
13.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memahami prosedur pelayanan pelanggan?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	(3)	4		
14.	Kemampuan petugas dalam memberikan solusi permasalahan pelayanan pelanggan?	1	2	(3)	4		

G. PERILAKU PELAKSANA							
15.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku	Buruk	Kurang	Baik	Sangat	K	Alasan memilih Buruk / Kurang

	petugas terkait kesopanan dalam pelayanan pelanggan?		Baik		Baik		Baik
		1	2	3	(4)		
16.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas terkait keramahan dalam pelayanan pelanggan?	1	2	(3)	4		

	H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN						
17.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan pengaduan pengguna layanan Air di Batam?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	(3)	4		
18.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penanganan pengaduan pengguna layanan air di Batam?	1	2	(3)	4		
19.	Bagaimana pendapat saudara mengenai ketepatan solusi yang diberikan petugas dalam penanganan pengaduan pengguna layanan air di Batam?	1	2	(3)	4		

	I. SARANA DAN PRASARANA						
20.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas akurasi meteran air?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	(3)	4		
21.	Bagaimana pendapat Saudara tentang daya tahan meteran air?	1	2	3	(4)		
22.	Menurut Saudara, apakah sarana pembayaran tagihan sudah memadai?	1	2	(3)	4		

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (SPAM) DI KOTA BATAM
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : (1. Laki-laki) 2. Perempuan
2. Usia : 24 Tahun
3. Pendidikan Terakhir : Strata 1 (S1)
4. Pekerjaan : KARYAWAN SWASTA
5. Domisili (kecamatan) : SAGULUNG
6. Email / No HP : 0813-9750-0109

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi dan Layanan Pelanggan?	☐ Kantor Pelayanan ☑ Call Center ☐ Kerabat / Teman ☐ Media Massa ☐ Media Sosial ☐ Website ☐ Aplikasi SPAM ☐ Lainnya, Sebutkan .....

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

Lingkari sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang)

	A. PERSYARATAN						
1.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan persyaratan dalam mendaftar sebagai Pelanggan Baru?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	K	Alasan memilih tidak mudah / kurang mudah
		1	2	(3)	4		
2.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan persyaratan dalam pembayaran tagihan?	1	2	(3)	4		

	B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR						
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan cara mendapatkan informasi tentang layanan pelanggan?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	K	Alasan memilih tidak mudah / kurang mudah
		1	2	(3)	4		
4.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan cara / prosedur mendaftar sebagai pelanggan baru?	1	2	(3)	4		
5.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan cara / prosedur pembayaran tagihan?	1	2	(3)	4		

	C. WAKTU PENYELESAIAN						
6.	Bagaimana pendapat tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan pendaftaran pelanggan?	Lambat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat	K	Alasan memilih lambat / kurang cepat
		1	2	(3)	4		
7.	Bagaimana pendapat tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan pembayaran tagihan?	1	2	(3)	4		

D. BIAYA / TARIF							
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif layanan yang dibebankan pada pelanggan?	Sangat Mahal	Cukup Mahal	Murah	Sangat Murah	K	Alasan memilih Sangat Mahal / cukup Mahal
		1	(2)	3	4		Tidak Sesuai dengan Kualitas yang diterima Pelanggan
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian tagihan rekening dengan pemakaian air pelanggan?	1	2	(3)	4		

E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN							
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Air?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		(1)	2	3	4		Banyak Kotoran mengendap
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang tekanan dan besar aliran air (debit)?	(1)	2	3	4		Tekanan air sangat Redah, Pada waktu puncak pemakaian, mati
12.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kontuinuitas pasokan air (durasi air mengalir setiap hari)	(1)	2	3	4		karna air sering mati, mengenai ketersediaan air pada pelanggan

F. KOMPETENSI PELAKSANA							
13.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memahami prosedur pelayanan pelanggan?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	(2)	3	4		Petugas merespon Pelanggan dengan lambat ketika pelayanan
14.	Kemampuan petugas dalam memberikan solusi permasalahan pelayanan pelanggan?	(1)	2	3	4		tidak ada Solusi dan orang tidak ada ditempat dalam satu tahun

G. PERILAKU PELAKSANA							
15.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku	Buruk	Kurang	Baik	Sangat	K	Alasan memilih Buruk / Kurang

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (SPAM) DI KOTA BATAM
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
2. Usia : 38
3. Pendidikan Terakhir : S1
4. Pekerjaan : [illegible]
5. Domisili (kecamatan) : Batam Kota
6. Email / No HP : 08 3924196 49

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi dan Layanan Pelanggan?	☐ Kantor Pelayanan ☐ Call Center ☐ Kerabat / Teman ☐ Media Massa ☑ Media Sosial ☐ Website ☐ Aplikasi SPAM ☐ Lainnya, Sebutkan .....

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

Lingkari sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang)

A.	**PERSYARATAN**						
1.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan persyaratan dalam mendaftar sebagai Pelanggan Baru?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	K	Alasan memilih tidak mudah / kurang mudah
		1	2	3	(4)		
2.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan persyaratan dalam pembayaran tagihan?	1	2	3	(4)		

B.	**SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR**						
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan cara mendapatkan informasi tentang layanan pelanggan?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	K	Alasan memilih tidak mudah / kurang mudah
		1	2	3	(4)		
4.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan cara / prosedur mendaftar sebagai pelanggan baru?	1	2	3	(4)		
5.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan cara / prosedur pembayaran tagihan?	1	2	3	(4)		

C.	**WAKTU PENYELESAIAN**						
6.	Bagaimana pendapat tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan pendaftaran pelanggan?	Lambat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat	K	Alasan memilih lambat / kurang cepat
		1	2	3	(4)		
7.	Bagaimana pendapat tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan pembayaran tagihan?	1	2	3	(4)		

D. BIAYA / TARIF							
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif layanan yang dibebankan pada pelanggan?	Sangat Mahal	Cukup Mahal	Murah	Sangat Murah	K	Alasan memilih Sangat Mahal / cukup Mahal
		1	2	3	(4)		
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian tagihan rekening dengan pemakaian air pelanggan?	1	2	3	(4)		

E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN							
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Air?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	(2)	3	4		
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang tekanan dan besar aliran air (debit)?	1	2	3	(4)		
12.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kontuinuitas pasokan air (durasi air mengalir setiap hari)	1	2	3	(4)		

F. KOMPETENSI PELAKSANA							
13.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memahami prosedur pelayanan pelanggan?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	3	(4)		
14.	Kemampuan petugas dalam memberikan solusi permasalahan pelayanan pelanggan?	1	2	3	(4)		

G. PERILAKU PELAKSANA							
15.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas terkait kesopanan dalam pelayanan pelanggan?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	3	(4)		

16.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas terkait keramahan dalam pelayanan pelanggan?	1	2	3	4		

H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
17.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan pengaduan pengguna layanan Air di Batam?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	3	4		
18.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penanganan pengaduan pengguna layanan air di Batam?	1	2	3	4		
19.	Bagaimana pendapat saudara mengenai ketepatan solusi yang diberikan petugas dalam penanganan pengaduan pengguna layanan air di Batam?	1	2	3	4		

I. SARANA DAN PRASARANA							
20.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas akurasi meteran air?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	3	4		
21.	Bagaimana pendapat Saudara tentang daya tahan meteran air?	1	2	3	4		
22.	Menurut Saudara, apakah sarana pembayaran tagihan sudah memadai?	1	2	3	4		

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (SPAM) DI KOTA BATAM
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki (2) Perempuan
2. Usia : 38th
3. Pendidikan Terakhir : S1
4. Pekerjaan : Ibu Rmh tangga
5. Domisili (kecamatan) : Batam kota
6. Email / No HP : 081770303S

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi dan Layanan Pelanggan?	☑ Kantor Pelayanan ☐ Call Center ☐ Kerabat / Teman ☐ Media Massa ☐ Media Sosial ☐ Website ☐ Aplikasi SPAM ☐ Lainnya, Sebutkan .....

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

Lingkari sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang)

	A. PERSYARATAN						
1.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan persyaratan dalam mendaftar sebagai Pelanggan Baru?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	K	Alasan memilih tidak mudah / kurang mudah
		1	2	(3)	4		
2.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan persyaratan dalam pembayaran tagihan?	1	2	(3)	4		

	B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR						
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan cara mendapatkan informasi tentang layanan pelanggan?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	K	Alasan memilih tidak mudah / kurang mudah
		1	2	(3)	4		
4.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan cara / prosedur mendaftar sebagai pelanggan baru?	1	2	(3)	4		
5.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan cara / prosedur pembayaran tagihan?	1	2	(3)	4		

	C. WAKTU PENYELESAIAN						
6.	Bagaimana pendapat tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan pendaftaran pelanggan?	Lambat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat	K	Alasan memilih lambat / kurang cepat
		1	2	(3)	4		
7.	Bagaimana pendapat tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan pembayaran tagihan?	1	2	(3)	4		

D. BIAYA / TARIF							
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif layanan yang dibebankan pada pelanggan?	Sangat Mahal	Cukup Mahal	Murah	Sangat Murah	K	Alasan memilih Sangat Mahal / cukup Mahal
		1	2	(3)	4		
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian tagihan rekening dengan pemakaian air pelanggan?	1	2	(3)	4		

E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN							
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Air?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	(2)	3	4		air kotor & kuning
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang tekanan dan besar aliran air (debit)?	1	2	(3)	4		
12.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kontuinuitas pasokan air (durasi air mengalir setiap hari)	1	2	(3)	4		

F. KOMPETENSI PELAKSANA							
13.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memahami prosedur pelayanan pelanggan?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	(2)	3	4		lelet
14.	Kemampuan petugas dalam memberikan solusi permasalahan pelayanan pelanggan?	1	(2)	3	4		

G. PERILAKU PELAKSANA							
15.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas terkait kesopanan dalam pelayanan pelanggan?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	(3)	4		

16.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas terkait keramahan dalam pelayanan pelanggan?	1	2	3	4		

H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
17.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan pengaduan pengguna layanan Air di Batam?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	3	4		agak Cuek petugasnya
18.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penanganan pengaduan pengguna layanan air di Batam?	1	2	3	4		
19.	Bagaimana pendapat saudara mengenai ketepatan solusi yang diberikan petugas dalam penanganan pengaduan pengguna layanan air di Batam?	1	2	3	4		

I. SARANA DAN PRASARANA							
20.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas akurasi meteran air?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	3	4		
21.	Bagaimana pendapat Saudara tentang daya tahan meteran air?	1	2	3	4		
22.	Menurut Saudara, apakah sarana pembayaran tagihan sudah memadai?	1	2	3	4		

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (SPAM) DI KOTA BATAM
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki (2. Perempuan)
2. Usia : 32 tahun
3. Pendidikan Terakhir : S1
4. Pekerjaan : Ibu rumah tangga
5. Domisili (kecamatan) : Batam Kota
6. Email / No HP : 0832 8215 1990

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi dan Layanan Pelanggan?	☐ Kantor Pelayanan ☐ Call Center ☑ Kerabat / Teman ☐ Media Massa ☐ Media Sosial ☐ Website ☐ Aplikasi SPAM ☐ Lainnya, Sebutkan .....

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

Lingkari sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang)

A.	**PERSYARATAN**						
1.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan persyaratan dalam mendaftar sebagai Pelanggan Baru?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	K	Alasan memilih tidak mudah / kurang mudah
		1	2	3	4		
2.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan persyaratan dalam pembayaran tagihan?	1	2	3	4		

B.	**SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR**						
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan cara mendapatkan informasi tentang layanan pelanggan?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	K	Alasan memilih tidak mudah / kurang mudah
		1	2	3	4		
4.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan cara / prosedur mendaftar sebagai pelanggan baru?	1	2	3	4		
5.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan cara / prosedur pembayaran tagihan?	1	2	3	4		

C.	**WAKTU PENYELESAIAN**						
6.	Bagaimana pendapat tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan pendaftaran pelanggan?	Lambat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat	K	Alasan memilih lambat / kurang cepat
		1	2	3	4		
7.	Bagaimana pendapat tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan pembayaran tagihan?	1	2	3	4		

D. BIAYA / TARIF							
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif layanan yang dibebankan pada pelanggan?	Sangat Mahal	Cukup Mahal	Murah	Sangat Murah	K	Alasan memilih Sangat Mahal / cukup Mahal
		1	2	3	4		
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian tagihan rekening dengan pemakaian air pelanggan?	1	2	3	4		

E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN							
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Air?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	3	4		
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang tekanan dan besar aliran air (debit)?	1	2	3	4		
12.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kontuinuitas pasokan air (durasi air mengalir setiap hari)	1	2	3	4		

F. KOMPETENSI PELAKSANA							
13.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memahami prosedur pelayanan pelanggan?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	3	4		
14.	Kemampuan petugas dalam memberikan solusi permasalahan pelayanan pelanggan?	1	2	3	4		

G. PERILAKU PELAKSANA							
15.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas terkait kesopanan dalam pelayanan pelanggan?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	3	4		

16.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas terkait keramahan dalam pelayanan pelanggan?	1	2	3	4		

H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
17.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan pengaduan pengguna layanan Air di Batam?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	3	4		
18.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penanganan pengaduan pengguna layanan air di Batam?	1	2	3	4		
19.	Bagaimana pendapat saudara mengenai ketepatan solusi yang diberikan petugas dalam penanganan pengaduan pengguna layanan air di Batam?	1	2	3	4		Lambat penanganan

I. SARANA DAN PRASARANA							
20.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas akurasi meteran air?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		✓	2	3	4		Sering Kotor
21.	Bagaimana pendapat Saudara tentang daya tahan meteran air?	✓	2	3	4		Barang terlalu mahal
22.	Menurut Saudara, apakah sarana pembayaran tagihan sudah memadai?	1	2	3	4		kurang paham

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (SPAM) DI KOTA BATAM
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : (1) Laki-laki 2. Perempuan
2. Usia : 41 TH.
3. Pendidikan Terakhir : SWASTA.
4. Pekerjaan : SMA.
5. Domisili (kecamatan) : BALOI
6. Email / No HP : 082233257182.

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi dan Layanan Pelanggan?	☐ Kantor Pelayanan ☑ Call Center ☐ Kerabat / Teman ☐ Media Massa ☑ Media Sosial ☐ Website ☐ Aplikasi SPAM ☐ Lainnya, Sebutkan .....

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

Lingkari sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang)

	A. PERSYARATAN						
1.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan persyaratan dalam mendaftar sebagai Pelanggan Baru?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	K	Alasan memilih tidak mudah / kurang mudah
		1	2	3	(4)		
2.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan persyaratan dalam pembayaran tagihan?	1	2	3	(4)		Aplikasinya banyak.

	B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR						
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan cara mendapatkan informasi tentang layanan pelanggan?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	K	Alasan memilih tidak mudah / kurang mudah
		1	2	(3)	4		
4.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan cara / prosedur mendaftar sebagai pelanggan baru?	1	2	(3)	4		
5.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan cara / prosedur pembayaran tagihan?	1	2	3	(4)		

	C. WAKTU PENYELESAIAN						
6.	Bagaimana pendapat tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan pendaftaran pelanggan?	Lambat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat	K	Alasan memilih lambat / kurang cepat
		1	2	(3)	4		
7.	Bagaimana pendapat tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan pembayaran tagihan?	1	2	3	(4)		< 5 menit

D. BIAYA / TARIF							
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif layanan yang dibebankan pada pelanggan?	Sangat Mahal	Cukup Mahal	Murah	Sangat Murah	K	Alasan memilih Sangat Mahal / cukup Mahal
		1	2	(3)	4		
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian tagihan rekening dengan pemakaian air pelanggan?	1	2	(3)	4		

E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN							
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Air?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	3	(4)		
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang tekanan dan besar aliran air (debit)?	1	2	3	(4)		
12.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kontuinuitas pasokan air (durasi air mengalir setiap hari)	1	2	3	(4)		Lancar.

F. KOMPETENSI PELAKSANA							
13.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memahami prosedur pelayanan pelanggan?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	3	(4)		
14.	Kemampuan petugas dalam memberikan solusi permasalahan pelayanan pelanggan?	1	2	(3)	4		

G. PERILAKU PELAKSANA							
15.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku	Buruk	Kurang	Baik	Sangat	K	Alasan memilih Buruk / Kurang

	petugas terkait kesopanan dalam pelayanan pelanggan?		Baik		Baik		Baik
		1	2	3	(4)		
16.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas terkait keramahan dalam pelayanan pelanggan?	1	2	3	(4)		

	H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN						
17.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan pengaduan pengguna layanan Air di Batam?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	(3)	4		
18.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penanganan pengaduan pengguna layanan air di Batam?	1	2	(3)	4		
19.	Bagaimana pendapat saudara mengenai ketepatan solusi yang diberikan petugas dalam penanganan pengaduan pengguna layanan air di Batam?	1	2	(3)	4		

	I. SARANA DAN PRASARANA						
20.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas akurasi meteran air?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	(3)	4		
21.	Bagaimana pendapat Saudara tentang daya tahan meteran air?	1	2	3	(4)		
22.	Menurut Saudara, apakah sarana pembayaran tagihan sudah memadai?	1	2	3	(4)		

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

Lingkari sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang)

	A. PERSYARATAN						
1.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan persyaratan dalam mendaftar sebagai Pelanggan Baru?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	K	Alasan memilih tidak mudah / kurang mudah
		1	2	3	(4)		
2.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan persyaratan dalam pembayaran tagihan?	1	2	3	(4)		

	B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR						
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan cara mendapatkan informasi tentang layanan pelanggan?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	K	Alasan memilih tidak mudah / kurang mudah
		1	2	3	(4)		
4.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan cara / prosedur mendaftar sebagai pelanggan baru?	1	2	(3)	4		
5.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan cara / prosedur pembayaran tagihan?	1	2	3	(4)		

	C. WAKTU PENYELESAIAN						
6.	Bagaimana pendapat tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan pendaftaran pelanggan?	Lambat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat	K	Alasan memilih lambat / kurang cepat
		1	2	(3)	4		
7.	Bagaimana pendapat tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan pembayaran tagihan?	1	2	(3)	4		

D. BIAYA / TARIF							
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif layanan yang dibebankan pada pelanggan?	Sangat Mahal	Cukup Mahal	Murah	Sangat Murah	K	Alasan memilih Sangat Mahal / cukup Mahal
		1	2	(3)	4		
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian tagihan rekening dengan pemakaian air pelanggan?	1	(2)	3	4		Tagihan kadang melonjak

E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN							
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Air?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	(3)	4		
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang tekanan dan besar aliran air (debit)?	1	2	3	(4)		
12.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kontuinuitas pasokan air (durasi air mengalir setiap hari)	1	2	(3)	4		

F. KOMPETENSI PELAKSANA							
13.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memahami prosedur pelayanan pelanggan?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	3	(4)		
14.	Kemampuan petugas dalam memberikan solusi permasalahan pelayanan pelanggan?	1	2	3	(4)		

G. PERILAKU PELAKSANA							
15.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku	Buruk	Kurang	Baik	Sangat	K	Alasan memilih Buruk / Kurang

	petugas terkait kesopanan dalam pelayanan pelanggan?		Baik		Baik		Baik
		1	2	3	(4)		
16.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas terkait keramahan dalam pelayanan pelanggan?	1	2	3	(4)		

H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
17.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan pengaduan pengguna layanan Air di Batam?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	(3)	4		
18.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penanganan pengaduan pengguna layanan air di Batam?	1	2	(3)	4		
19.	Bagaimana pendapat saudara mengenai ketepatan solusi yang diberikan petugas dalam penanganan pengaduan pengguna layanan air di Batam?	1	(2)	3	4		Solusi tidak tepat, masalah tidak selesai.

I. SARANA DAN PRASARANA							
20.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas akurasi meteran air?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	3	(4)		
21.	Bagaimana pendapat Saudara tentang daya tahan meteran air?	1	2	3	(4)		
22.	Menurut Saudara, apakah sarana pembayaran tagihan sudah memadai?	1	2	3	(4)		

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (SPAM) DI KOTA BATAM
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : (1) Laki-laki 2. Perempuan
2. Usia : 42
3. Pendidikan Terakhir : S1
4. Pekerjaan : SWASTA
5. Domisili (kecamatan) : BATAM KOTA.
6. Email / No HP : 0811662283.

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi dan Layanan Pelanggan?	☐ Kantor Pelayanan ☑ Call Center ☐ Kerabat / Teman ☐ Media Massa ☑ Media Sosial ☐ Website ☐ Aplikasi SPAM ☐ Lainnya, Sebutkan .....

II. **PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN**

Lingkari sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang)

	A. PERSYARATAN						
1.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan persyaratan dalam mendaftar sebagai Pelanggan Baru?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	K	Alasan memilih tidak mudah / kurang mudah
		1	(2)	3	4		Tidak terdapat banyak informasi mengenai hal ini.
2.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan persyaratan dalam pembayaran tagihan?	1	2	(3)	4		

	B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR						
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan cara mendapatkan informasi tentang layanan pelanggan?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	K	Alasan memilih tidak mudah / kurang mudah
		1	(2)	3	4		tidak banyak informasi.
4.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan cara / prosedur mendaftar sebagai pelanggan baru?	1	(2)	3	4		
5.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan cara / prosedur pembayaran tagihan?	1	2	(3)	4		

	C. WAKTU PENYELESAIAN						
6.	Bagaimana pendapat tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan pendaftaran pelanggan?	Lambat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat	K	Alasan memilih lambat / kurang cepat
		1	(2)	3	4		
7.	Bagaimana pendapat tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan pembayaran tagihan?	1	2	(3)	4		melalui aplikasi

D. BIAYA / TARIF							
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif layanan yang dibebankan pada pelanggan?	Sangat Mahal	Cukup Mahal	Murah	Sangat Murah	K	Alasan memilih Sangat Mahal / cukup Mahal
		1	2	(3)	4		
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian tagihan rekening dengan pemakaian air pelanggan?	1	2	(3)	4		

E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN							
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Air?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	(3)	4		
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang tekanan dan besar aliran air (debit)?	(1)	2	3	4		air sering mati
12.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kontuinuitas pasokan air (durasi air mengalir setiap hari)	(1)	2	3	4		air tidak hidup setiap saat.

F. KOMPETENSI PELAKSANA							
13.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memahami prosedur pelayanan pelanggan?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	(2)	3	4		Petugas tidak mendata dan
14.	Kemampuan petugas dalam memberikan solusi permasalahan pelayanan pelanggan?	1	(2)	3	4		Sering tidak berkoordinasi dengan baik. Seandainya ada air mati

G. PERILAKU PELAKSANA							
15.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku	Buruk	Kurang	Baik	Sangat	K	Alasan memilih Buruk / Kurang

	petugas terkait kesopanan dalam pelayanan pelanggan?		Baik		Baik		Baik
		1	(2)	3	4		
16.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas terkait keramahan dalam pelayanan pelanggan?	1	(2)	3	4		

H.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN						
17.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan pengaduan pengguna layanan Air di Batam?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		(1)	2	3	4		
18.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penanganan pengaduan pengguna layanan air di Batam?	1	(2)	3	4		
19.	Bagaimana pendapat seudara mengenai ketepatan solusi yang diberikan petugas dalam penanganan pengaduan pengguna layanan air di Batam?	1	(2)	3	4		

I.	SARANA DAN PRASARANA						
20.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas akurasi meteran air?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	(3)	4		
21.	Bagaimana pendapat Saudara tentang daya tahan meteran air?	1	2	(3)	4		
22.	Menurut Saudara, apakah sarana pembayaran tagihan sudah memadai?	1	2	(3)	4		

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (SPAM) DI KOTA BATAM
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : (1.) Laki-laki 2. Perempuan
2. Usia : 46 tun
3. Pendidikan Terakhir : S1
4. Pekerjaan : Karyawan
5. Domisili (kecamatan) : Sekupang
6. Email / No HP : 082169516812

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi dan Layanan Pelanggan?	☐ Kantor Pelayanan ☐ Call Center ☑ Kerabat / Teman ☐ Media Massa ☐ Media Sosial ☑ Website ☑ Aplikasi SPAM ☐ Lainnya, Sebutkan .....

Schlumberger-Private

D. BIAYA / TARIF							
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif layanan yang dibebankan pada pelanggan?	Sangat Mahal	Cukup Mahal	Murah	Sangat Murah	K	Alasan memilih Sangat Mahal / cukup Mahal
		1	2	(3)	4		
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian tagihan rekening dengan pemakaian air pelanggan?	1	2	(3)	4		

E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN							
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Air?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	(2)	3	4		Kuning / butek
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang tekanan dan besar aliran air (debit)?	1	(2)	3	4		Tekanan air lemah pada siang hari
12.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kontuinuitas pasokan air (durasi air mengalir setiap hari)	1	(2)	3	4		Tekanan air lemah siang hari

F. KOMPETENSI PELAKSANA							
13.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memahami prosedur pelayanan pelanggan?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	(3)	4		
14.	Kemampuan petugas dalam memberikan solusi permasalahan pelayanan pelanggan?	1	2	(3)	4		

G. PERILAKU PELAKSANA							
15.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas terkait kesopanan dalam pelayanan pelanggan?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	(3)	4		

Schlumberger-Private

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (SPAM) DI KOTA BATAM
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : (1) Laki-laki 2. Perempuan
2. Usia : 45
3. Pendidikan Terakhir : S1
4. Pekerjaan : Karyawan
5. Domisili (kecamatan) : Sei Beduk
6. Email / No HP : Hinry purba@gmail.com

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi dan Layanan Pelanggan?	☐ Kantor Pelayanan ☐ Call Center ☑ Kerabat / Teman ☐ Media Massa ☑ Media Sosial ☐ Website ☐ Aplikasi SPAM ☐ Lainnya, Sebutkan .....

Schlumberger-Private

D. BIAYA / TARIF							
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif layanan yang dibebankan pada pelanggan?	Sangat Mahal	Cukup Mahal	Murah	Sangat Murah	K	Alasan memilih Sangat Mahal / cukup Mahal
		1	2	3	4		
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian tagihan rekening dengan pemakaian air pelanggan?	1	2	3	4		

E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN							
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Air?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	3	4		
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang tekanan dan besar aliran air (debit)?	1	(2)	3	4		Tidak Stabil
12.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kontuinuitas pasokan air (durasi air mengalir setiap hari)	1	(2)	3	4		tersedang Air Mati

F. KOMPETENSI PELAKSANA							
13.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memahami prosedur pelayanan pelanggan?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	(2)	3	4		Tidak to the point
14.	Kemampuan petugas dalam memberikan solusi permasalahan pelayanan pelanggan?	1	(2)	3	4		—

G. PERILAKU PELAKSANA							
15.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas terkait kesopanan dalam pelayanan pelanggan?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	(3)	4		

Schlumberger-Private

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (SPAM) DI KOTA BATAM
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki ~~2. Perempuan~~
2. Usia : 54
3. Pendidikan Terakhir : D3
4. Pekerjaan : KARYAWAN
5. Domisili (kecamatan) : BATU AJI
6. Email / No HP : 0811771918F

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi dan Layanan Pelanggan?	☑ Kantor Pelayanan ☑ Call Center ☑ Kerabat / Teman ☑ Media Massa ☐ Media Sosial ☑ Website ☐ Aplikasi SPAM ☐ Lainnya, Sebutkan .....

Schlumberger-Private

	D. BIAYA / TARIF						
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif layanan yang dibebankan pada pelarggan?	Sangat Mahal	Cukup Mahal	Murah	Sangat Murah	K	Alasan memilih Sangat Mahal / cukup Mahal
		1	(2)	3	4		Mahal bila dibanding kota lainnya, Sumber air Perlu. Biaya Pengolahan Rendah.
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian tagihan rekening dengan pemakaian air pelanggan?	1	(2)	3	4		

	E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN						
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Air?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	(2)	3	4		air kuning bertampur.
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang tekanan dan besar aliran air (debit)?	(1)	2	3	4		Pagi dan Sore Mati
12.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kontuinuitas pasokan air (durasi air mengalir setiap hari)	(1)	2	3	4		Sering air mati / kecil

	F. KOMPETENSI PELAKSANA						
13.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memahami prosedur pelayanan pelanggan?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	(3)	4		
14.	Kemampuan petugas dalam memberikan solusi permasalahan pelayanan pelanggan?	1	(2)	3	4		Tidak ada Peningkatan. Debit air waktu pun Sudah di Feedback an

	G. PERILAKU PELAKSANA						
15.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas terkait kesopanan dalam pelayanan pelanggan?	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	K	Alasan memilih Buruk / Kurang Baik
		1	2	(3)	4		

Schlumberger-Private

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : Hai Thong
2. No HP/WA : 081279877347
3. Alamat : Pondok Asri Indah
4. Jenis Kelamin : (1) Laki-laki 2. Perempuan
5. Usia : 1. 18-25 (4) 46-55
   2. 26-35 5. > 55
   3. 36-45
6. Pendidikan Terakhir : 1. SD 4. Sarjana
   (2) SMP 5. Magister/Doktoral
   3. SMA/SMK
7. Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

Nama Surveyor : Alex
Tanggal : 18 Sept 2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan pada layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Terpadu Badan Pengusahaan Batam	[ ] 1 Petugas Pelayanan [x] 2 Kerabat / Teman [ ] 3 Media Massa [ ] 4 Media Sosial [ ] 5 Website [ ] 6 Lainnya, Sebutkan	
2.	Melalui media apa Saudara mendapatkan layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Terpadu Badan Pengusahaan Batam	[x] 1 Petugas Pelayanan	
		[ ] 2 Online, sebutkan	

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

(Berilah tanda silang (x) sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang))

A. PERSYARATAN							
1.	Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? a. Kesesuaian dalam layanan informasi (persyaratan, prosedur, produk perizinan, biaya) b. Kesesuaian dalam pendaftaran	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Ket	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		

B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR							
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan? a. Kemudahan dalam mendapatkan informasi b. Kemudahan dalam pengajuan/ permohonan/ perizinan c. Kemudahan dalam mendapatkan layanan helpdesk	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
		1	2	3	(4)		
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		

C. WAKTU PENYELESAIAN							
3.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kepuasan terhadap ketepatan penyelesaian perizinan? a. Kesesuaian persyaratan b. Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan/permohon	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
		1	2	3	(4)		
		1	2	3	(4)		

D. BIAYA / TARIF							
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif layanan yang dibebankan?	Tidak Wajar	Kurang Wajar	Wajar	Sangat Wajar	Ket	Alasan memilih Tidak Wajar / Sangat Wajar
	a. Apakah biaya sudah tercantum dalam prosedur dan persyaratan pelayanan	1	2	(3)	4		
	b. Apakah biaya yang dibayarkan besarnya sesuai dengan prosedur dan persyaratan pelayanan	1	2	(3)	4		

E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN							
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Ket	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
	a. Pelayanan helpdesk	1	2	3	(4)		
	b. Pelayanan pengaduan	1	2	3	(4)		
	c. Pelayanan informasi	1	2	3	(4)		

F. KOMPETENSI PELAKSANA							
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan Pelayanan?	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten	Ket	Alasan memilih Tidak Kompeten / Sangat Kompeten
		1	2	3	(4)		
7.	Bagaimana pendapat anda mengenai hal berikut:	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
	a. Kedisiplinan petugas di loket pelayanan	1	2	(3)	4		
	b. Kemampuan petugas dalam memberikan layanan informasi perizinan	1	2	(3)	4		
	c. Kemampuan petugas dalam menangani kendala diloket pelayanan	1	2	(3)	4		

G. PERILAKU PELAKSANA							
8.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku dan penampilan petugas dalam pelayanan?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
	a. 3S (salam, senyum, sapa)	1	2	3	4		
	b. Kerapian dan penampilan petugas	1	2	3	4		
	c. Pelayanan diskriminatif	Sangat Diskri minitif	Diskri minatif	Cukup Diskri minatif	Tidak Diskri minatif	Ket	Alasan memilih Sangat Diskriminatif / Tidak Diskriminatif
		1	2	3	4		

H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
	a. Kemudahan pengaduan pengguna layanan	1	2	3	4		
	b. Kecepatan penanganan pengaduan pengguna layanan	1	2	3	4		

I. SARANA DAN PRASARANA							
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang :	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
	a. Mesin antrian	1	2	3	4		
	b. Loket	1	2	3	4		
	c. Kebersihan ruangan	1	2	3	4		
	d. Kursi tunggu/ruangan tunggu	1	2	3	4		
	e. Kebersihan Toilet	1	2	3	4		
	f. Fasilitas disabilitas	1	2	3	4		
	g. Mushola	1	2	3	4		
	h. Ruang Laktasi	1	2	3	4		
	i. Ruang Baca	1	2	3	4		
	j. Ruang bermain anak	1	2	3	4		
	k. Akses keluar masuk	1	2	3	4		
	l. Lahan Parkir	1	2	3	4		

	m. Kantin/Café	1	2	3	4		
	n. *ATM Centre*	1	2	3	4		
	o. Taman	1	2	3	4		
	p. AC/Pendingin Ruangan	1	2	3	4		
	q. Papan informasi/penunjuk	1	2	3	4		
	r. *Safety/Emergency*	1	2	3	4		
12.	Saran dan kritik	Toilet kurang, beberapa fasilitas outdated					

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : Gatot Tri Wahyudi
2. No HP/WA : 0812 7728 520
3. Alamat : Legenda Avenue BB2 No 4 Batu Aji
4. Jenis Kelamin : (1) Laki-laki 2. Perempuan
5. Usia : 1. 18-25 4. 46-55
   2. 26-35 (5) > 55
   3. 36-45
6. Pendidikan Terakhir : 1. SD (4) Sarjana
   2. SMP 5. Magister/Doktoral
   3. SMA/SMK
7. Pekerjaan/Jabatan : Pensiunan

Nama Surveyor : Alex
Tanggal : 14/09/22

Paraf Responden	Paraf Surveyor

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan pada layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Terpadu Badan Pengusahaan Batam	(1) Petugas Pelayanan 2 Kerabat / Teman 3 Media Massa 4 Media Sosial 5 Website 6 Lainnya, Sebutkan	
2.	Melalui media apa Saudara mendapatkan layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Terpadu Badan Pengusahaan Batam	(1) Petugas Pelayanan 2 Online, sebutkan	

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

(Berilah tanda silang (x) sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang))

A. PERSYARATAN							
1.	Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Ket	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
	a. Kesesuaian dalam layanan informasi (persyaratan, prosedur, produk perizinan, biaya)	1	2	X	4		
	b. Kesesuaian dalam pendaftaran	1	2	3	X		

B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR							
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan?	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
	a. Kemudahan dalam mendapatkan informasi	1	2	X	4		
	b. Kemudahan dalam pengajuan/ permohonan/ perizinan	1	X	3	4		
	c. Kemudahan dalam mendapatkan layanan helpdesk	1	X	3	4		

C. WAKTU PENYELESAIAN							
3.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kepuasan terhadap ketepatan penyelesaian perizinan?	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
	a. Kesesuaian persyaratan	1	2	X	4		
	b. Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan/permohon	1	X	3	4		

	D. BIAYA / TARIF						
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif layanan yang dibebankan? a. Apakah biaya sudah tercantum dalam prosedur dan persyaratan pelayanan b. Apakah biaya yang dibayarkan besarnya sesuai dengan prosedur dan persyaratan pelayanan	Tidak Wajar	Kurang Wajar	Wajar	Sangat Wajar	Ket	Alasan memilih Tidak Wajar / Sangat Wajar
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		

	E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN						
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Pelayanan helpdesk b. Pelayanan pengaduan c. Pelayanan informasi	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Ket	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		

	F. KOMPETENSI PELAKSANA						
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan Pelayanan?	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten	Ket	Alasan memilih Tidak Kompeten / Sangat Kompeten
		1	2	3	4		
7.	Bagaimana pendapat anda mengenai hal berikut: a. Kedisiplinan petugas di loket pelayanan b. Kemampuan petugas dalam memberikan layanan informasi perizinan c. Kemampuan petugas dalam menangani kendala diloket pelayanan	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		

G. PERILAKU PELAKSANA							
8.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku dan penampilan petugas dalam pelayanan?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
	a. 3S (salam, senyum, sapa)	1	X	3	4		
	b. Kerapian dan penampilan petugas	1	2	X	4		
	c. Pelayanan diskriminatif	Sangat Diskri minitif	Diskri minatif	Cukup Diskri minatif	Tidak Diskri minatif	Ket	Alasan memilih Sangat Diskriminatif / Tidak Diskriminatif
		1	2	X	4		

H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
	a. Kemudahan pengaduan pengguna layanan	1	X	3	4		
	b. Kecepatan penanganan pengaduan pengguna layanan	1	X	3	4		

I. SARANA DAN PRASARANA							
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang :	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
	a. Mesin antrian	1	2	X	4		
	b. Loket	1	2	X	4		
	c. Kebersihan ruangan	1	X	3	4		
	d. Kursi tunggu/ruangan tunggu	1	2	X	4		
	e. Kebersihan Toilet	1	X	3	4		
	f. Fasilitas disabilitas	1	2	X	4		
	g. Mushola	1	2	X	4		
	h. Ruang Laktasi	1	X	3	4		
	i. Ruang Baca	1	X	3	4		
	j. Ruang bermain anak	1	X	3	4		
	k. Akses keluar masuk	1	2	X	4		
	l. Lahan Parkir	1	2	X	4		

	m. Kantin/Café	1	~~2~~	3	4		
	n. *ATM Centre*	1	2	~~3~~	4		
	o. Taman	1	~~2~~	3	4		
	p. AC/Pendingin Ruangan	1	2	~~3~~	4		
	q. Papan informasi/penunjuk	1	~~2~~	3	4		
	r. *Safety/Emergency*	1	~~2~~	3	4		
12.	Saran dan kritik	Lebih ditingkatkan lagi, pelayanan informasi, pengaduan Helpdesk & ketepatan.					

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : ADE RAHMA DWI INDRIASARI
2. No HP/WA : 081276211944
3. Alamat : Puri Malaka Blok E6 No 9
4. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki (2) Perempuan
5. Usia : 1. 18-25 4. 46-55
   2. 26-35 5. > 55
   (3) 36-45
6. Pendidikan Terakhir : 1. SD (4) Sarjana
   2. SMP 5. Magister/Doktoral
   3. SMA/SMK
7. Pekerjaan/Jabatan : Guru

Nama Surveyor : Yuliana Shintia
Tanggal : 26 September 2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan pada layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Terpadu Badan Pengusahaan Batam	[ ] 1 Petugas Pelayanan [ ] 2 Kerabat / Teman [ ] 3 Media Massa [✓] Media Sosial [✓] 5 Website [ ] 6 Lainnya, Sebutkan	
2.	Melalui media apa Saudara mendapatkan layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Terpadu Badan Pengusahaan Batam	[ ] 1 Petugas Pelayanan [✓] Online, sebutkan Website	

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

(Berilah tanda silang (x) sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang))

A. PERSYARATAN							
1.	Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? a. Kesesuaian dalam layanan informasi (persyaratan, prosedur, produk perizinan, biaya)	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Ket	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
		1	2	(3)	4		
	b. Kesesuaian dalam pendaftaran	1	2	(3)	4		
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR							
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan? a. Kemudahan dalam mendapatkan informasi	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
		1	2	(3)	4		
	b. Kemudahan dalam pengajuan/ permohonan/ perizinan	1	2	(3)	4		
	c. Kemudahan dalam mendapatkan layanan helpdesk	1	(2)	3	4		
C. WAKTU PENYELESAIAN							
3.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kepuasan terhadap ketepatan penyelesaian perizinan? a. Kesesuaian persyaratan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
		1	2	(3)	4		
	b. Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan/permohon	1	2	(3)	4		

D. BIAYA / TARIF							
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif layanan yang dibebankan? a. Apakah biaya sudah tercantum dalam prosedur dan persyaratan pelayanan b. Apakah biaya yang dibayarkan besarnya sesuai dengan prosedur dan persyaratan pelayanan	Tidak Wajar	Kurang Wajar	Wajar	Sangat Wajar	Ket	Alasan memilih Tidak Wajar / Sangat Wajar
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		

E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN							
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Pelayanan helpdesk b. Pelayanan pengaduan c. Pelayanan informasi	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Ket	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
		1	(2)	3	4		
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		

F. KOMPETENSI PELAKSANA							
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan Pelayanan?	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten	Ket	Alasan memilih Tidak Kompeten / Sangat Kompeten
		1	2	(3)	4		
7.	Bagaimana pendapat anda mengenai hal berikut: a. Kedisiplinan petugas di loket pelayanan b. Kemampuan petugas dalam memberikan layanan informasi perizinan c. Kemampuan petugas dalam menangani kendala diloket pelayanan	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		
		1	(2)	3	4		

G. PERILAKU PELAKSANA							
8.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku dan penampilan petugas dalam pelayanan?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
	a. 3S (salam, senyum, sapa)	1	2	(3)	4		
	b. Kerapian dan penampilan petugas	1	2	(3)	4		
	c. Pelayanan diskriminatif	Sangat Diskri minitif	Diskri minatif	Cukup Diskri minatif	Tidak Diskri minatif	Ket	Alasan memilih Sangat Diskriminatif / Tidak Diskriminatif
		1	2	3	(4)		Tidak ada perbedaan saat pelayanan

H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
	a. Kemudahan pengaduan pengguna layanan	1	2	(3)	4		
	b. Kecepatan penanganan pengaduan pengguna layanan	1	2	(3)	4		

I. SARANA DAN PRASARANA							
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang :	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
	a. Mesin antrian	1	2	(3)	4		
	b. Loket	1	2	(3)	4		
	c. Kebersihan ruangan	1	2	3	(4)		Ruhn dibercihkan
	d. Kursi tunggu/ruangan tunggu	1	2	(3)	4		
	e. Kebersihan Toilet	1	2	3	(4)		Kebersihan terjaga
	f. Fasilitas disabilitas	1	(2)	3	4		
	g. Mushola	1	2	(3)	4		
	h. Ruang Laktasi	1	2	(3)	4		
	i. Ruang Baca	1	2	(3)	4		
	j. Ruang bermain anak	1	2	(3)	4		
	k. Akses keluar masuk	1	2	(3)	4		
	l. Lahan Parkir	1	2	(3)	4		

	m. Kantin/Café	1	2	(3)	4		
	n. *ATM Centre*	1	2	(3)	4		
	o. Taman	1	2	(3)	4		
	p. AC/Pendingin Ruangan	1	2	(3)	4		
	q. Papan informasi/penunjuk	1	2	(3)	4		
	r. *Safety/Emergency*	1	2	(3)	4		
12.	Saran dan kritik	Pelayanan dan keramahan ditingkatkan lagi					

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : HAFIZA
2. No HP/WA : 085356262695
3. Alamat : TAMAN SARI HIJAU E5/25
4. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki (2) Perempuan
5. Usia : 1. 18-25 4. 46-55
   2. 26-35 5. > 55
   (3) 36-45
6. Pendidikan Terakhir : 1. SD (4) Sarjana
   2. SMP 5. Magister/Doktoral
   3. SMA/SMK
7. Pekerjaan/Jabatan : GURU

Nama Surveyor : Yuliana Chintia
Tanggal : 21 September 2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan pada layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Terpadu Badan Pengusahaan Batam	1 Petugas Pelayanan 2 Kerabat / Teman 3 Media Massa (4) Media Sosial (5) Website 6 Lainnya, Sebutkan	
2.	Melalui media apa Saudara mendapatkan layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Terpadu Badan Pengusahaan Batam	1 Petugas Pelayanan 2 Online, sebutkan ...Media sosial	

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

(Berilah tanda silang (x) sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang))

A. PERSYARATAN							
1.	Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? a. Kesesuaian dalam layanan informasi (persyaratan, prosedur, produk perizinan, biaya) b. Kesesuaian dalam pendaftaran	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Ket	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
		1	2	3	X		layanan informasi sudah sesuai
		1	2	X	4		
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR							
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan? a. Kemudahan dalam mendapatkan informasi b. Kemudahan dalam pengajuan/ permohonan/ perizinan c. Kemudahan dalam mendapatkan layanan helpdesk	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
		1	2	3	X		informasi yang dapat mudah
		1	2	X	4		
		1	2	3	X		Memiliki kemudahan mendapatkan pelayanan
C. WAKTU PENYELESAIAN							
3.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kepuasan terhadap ketepatan penyelesaian perizinan? a. Kesesuaian persyaratan b. Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan/permohon	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
		1	2	3	X		Persyaratan sudah sesuai
		1	2	X	4		

D. BIAYA / TARIF							
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif layanan yang dibebankan?	Tidak Wajar	Kurang Wajar	Wajar	Sangat Wajar	Ket	Alasan memilih Tidak Wajar / Sangat Wajar
	a. Apakah biaya sudah tercantum dalam prosedur dan persyaratan pelayanan	1	2	X	4		
	b. Apakah biaya yang dibayarkan besarnya sesuai dengan prosedur dan persyaratan pelayanan	1	2	X	4		

E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN							
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Ket	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
	a. Pelayanan helpdesk	1	2	X	4		
	b. Pelayanan pengaduan	1	2	X	4		
	c. Pelayanan informasi	1	2	3	X		Informasi yang di dapat sudah sangat sesuai

F. KOMPETENSI PELAKSANA							
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan Pelayanan?	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten	Ket	Alasan memilih Tidak Kompeten / Sangat Kompeten
		1	2	3	X		Petugas memiliki kompetensi sangat baik
7.	Bagaimana pendapat anda mengenai hal berikut:	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
	a. Kedisiplinan petugas di loket pelayanan	1	2	X	4		
	b. Kemampuan petugas dalam memberikan layanan informasi perizinan	1	2	3	X		Petugas sudah baik
	c. Kemampuan petugas dalam menangani kendala diloket pelayanan	1	2	X	4		

G. PERILAKU PELAKSANA							
8.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku dan penampilan petugas dalam pelayanan?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
	a. 3S (salam, senyum, sapa)	1	2	3	~~4~~		3S dalam pelayanan sudah
	b. Kerapian dan penampilan petugas	1	2	3	~~4~~		Sangat baik
	c. Pelayanan diskriminatif	Sangat Diskri minitif	Diskri minatif	Cukup Diskri minatif	Tidak Diskri minatif	Ket	Alasan memilih Sangat Diskriminatif / Tidak Diskriminatif
		1	2	~~3~~	4		

H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
	a. Kemudahan pengaduan pengguna layanan	1	2	~~3~~	4		
	b. Kecepatan penanganan pengaduan pengguna layanan	1	2	~~3~~	4		

I. SARANA DAN PRASARANA							
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang :	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
	a. Mesin antrian	1	2	3	~~4~~		Mesin antrian berfungsi
	b. Loket	1	2	3	~~4~~		dengan baik
	c. Kebersihan ruangan	1	2	3	~~4~~		Kebersihan ruangan baik
	d. Kursi tunggu/ruangan tunggu	1	2	3	~~4~~		Kursi tunggu sudah baik
	e. Kebersihan Toilet	1	2	3	~~4~~		
	f. Fasilitas disabilitas	1	2	~~3~~	4		
	g. Mushola	1	2	~~3~~	4		
	h. Ruang Laktasi	1	2	~~3~~	4		
	i. Ruang Baca	1	2	~~3~~	4		
	j. Ruang bermain anak	1	2	~~3~~	4		
	k. Akses keluar masuk	1	2	~~3~~	4		
	l. Lahan Parkir	1	2	3	~~4~~		Akses keluar masuk
		1	2	3	~~4~~		Sangat baik

	m. Kantin/Café	1	2	X	4		
	n. *ATM Centre*	1	2	X	4		Taman tampak tidak
	o. Taman	1	2	3	X		dan Rapi.
	p. AC/Pendingin Ruangan	1	2	3	X		
	q. Papan informasi/penunjuk	1	2	X	4		
	r. *Safety/Emergency*	1	2	X	4		
12.	Saran dan kritik	Tingkatkan Pelayanan terhadap masyarakat Sehingga Masyarakat dapat lebih mudah dalam mengurus perizinan					

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : TULITA
2. No HP/WA : 087823369751
3. Alamat : PERUM BANDARA MAS
4. Jenis Kelamin : ~~Laki-laki~~ (O) Perempuan
5. Usia : (1) 18-25, 2. 26-35, 3. 36-45, ~~4. 46-55~~, 5. > 55
6. Pendidikan Terakhir : 1. SD, 2. SMP, (3) SMA/SMK, 4. Sarjana, 5. Magister/Doktoral
7. Pekerjaan/Jabatan : Swasta (Karyawan)

Nama Surveyor : Junesten
Tanggal : 16/09/22

Paraf Responden	Paraf Surveyor

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan pada layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Terpadu Badan Pengusahaan Batam	[1] Petugas Pelayanan [2] Kerabat / Teman [3] Media Massa [4] ✓ Media Sosial [5] Website [6] Lainnya, Sebutkan	
2.	Melalui media apa Saudara mendapatkan layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Terpadu Badan Pengusahaan Batam	[1] Petugas Pelayanan [2] ✓ Online, sebutkan Batam news	

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

(Berilah tanda silang (x) sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang))

	A. PERSYARATAN						
1.	Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Ket	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
	a. Kesesuaian dalam layanan informasi (persyaratan, prosedur, produk perizinan, biaya)	1	2	X	4		
	b. Kesesuaian dalam pendaftaran	1	2	X	4		

	B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR						
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan?	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
	a. Kemudahan dalam mendapatkan informasi	1	2	X	4		
	b. Kemudahan dalam pengajuan/ permohonan/ perizinan	1	X	3	4		
	c. Kemudahan dalam mendapatkan layanan helpdesk	1	X	3	4		

	C. WAKTU PENYELESAIAN						
3.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kepuasan terhadap ketepatan penyelesaian perizinan?	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
	a. Kesesuaian persyaratan	1	X	3	4		
	b. Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan/permohon	1	X	3	4		

D. BIAYA / TARIF							
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif layanan yang dibebankan? a. Apakah biaya sudah tercantum dalam prosedur dan persyaratan pelayanan b. Apakah biaya yang dibayarkan besarnya sesuai dengan prosedur dan persyaratan pelayanan	Tidak Wajar	Kurang Wajar	Wajar	Sangat Wajar	Ket	Alasan memilih Tidak Wajar / Sangat Wajar
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		

E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN							
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Pelayanan helpdesk b. Pelayanan pengaduan c. Pelayanan informasi	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Ket	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		

F. KOMPETENSI PELAKSANA							
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan Pelayanan?	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten	Ket	Alasan memilih Tidak Kompeten / Sangat Kompeten
		1	2	3	4		
7.	Bagaimana pendapat anda mengenai hal berikut: a. Kedisiplinan petugas di loket pelayanan b. Kemampuan petugas dalam memberikan layanan informasi perizinan c. Kemampuan petugas dalam menangani kendala diloket pelayanan	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		

	G. PERILAKU PELAKSANA						
8.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku dan penampilan petugas dalam pelayanan?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
	a. 3S (salam, senyum, sapa)	1	2	X	4		
	b. Kerapian dan penampilan petugas	1	2	X	4		
	c. Pelayanan diskriminatif	Sangat Diskri minitif	Diskri minatif	Cukup Diskri minatif	Tidak Diskri minatif	Ket	Alasan memilih Sangat Diskriminatif / Tidak Diskriminatif
		1	2	3 X	X		karna kurang baik jika memperlakukan org berdasarkan karakteristik /ras

	H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN						
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
	a. Kemudahan pengaduan pengguna layanan	1	X	3	4		
	b. Kecepatan penanganan pengaduan pengguna layanan	1	X	3	4		

	I. SARANA DAN PRASARANA						
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang :	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
	a. Mesin antrian	1	2	X	4		
	b. Loket	1	2	X	4		
	c. Kebersihan ruangan	1	2	X	4		
	d. Kursi tunggu/ruangan tunggu	1	2	X	4		
	e. Kebersihan Toilet	1	2	X	4		
	f. Fasilitas disabilitas	1	2	X	4		
	g. Mushola	1	2	X	4		
	h. Ruang Laktasi	1	2	X	4		
	i. Ruang Baca	1	2	X	4		
	j. Ruang bermain anak	1	2	X	4		
	k. Akses keluar masuk	1	2	X	4		
	l. Lahan Parkir	1	2	X	4		

	m. Kantin/Café	1	2	X	4		
	n. *ATM Centre*	1	2	X	4		
	o. Taman	1	2	X	4		
	p. AC/Pendingin Ruangan	1	2	X	4		
	q. Papan informasi/penunjuk	1	2	X	4		
	r. *Safety/Emergency*	1	2	X	4		
12.	Saran dan kritik	menurut saya layanan dan fasilitas sudah baik hanya saja tolong diberi kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus perijinan dan non perijinan dll. Sekian, terima kasih.					

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : Joseph
2. No HP/WA : —
3. Alamat : Town house
4. Jenis Kelamin : (1) Laki-laki 2. Perempuan
5. Usia : (1) 18-25 4. 46-55
   2. 26-35 5. > 55
   3. 36-45
6. Pendidikan Terakhir : 1. SD (4) Sarjana
   2. SMP 5. Magister/Doktoral
   3. SMA/SMK
7. Pekerjaan/Jabatan : staff notaris

Nama Surveyor : Jumesen
Tanggal : 14/09/22

Paraf Responden	Paraf Surveyor

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan pada layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Terpadu Badan Pengusahaan Batam	[ ] 1 Petugas Pelayanan [ ] 2 Kerabat / Teman [ ] 3 Media Massa [ ] 4 Media Sosial [✓] 5 Website [ ] 6 Lainnya, Sebutkan	
2.	Melalui media apa Saudara mendapatkan layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Terpadu Badan Pengusahaan Batam	[ ] 1 Petugas Pelayanan [✓] 2 Online, sebutkan website	

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

(Berilah tanda silang (x) sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang))

A. PERSYARATAN							
1.	Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? a. Kesesuaian dalam layanan informasi (persyaratan, prosedur, produk perizinan, biaya) b. Kesesuaian dalam pendaftaran	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Ket	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
		1	2	3 ✓	4		
		1	2	3 ✓	4		
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR							
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan? a. Kemudahan dalam mendapatkan informasi b. Kemudahan dalam pengajuan/ permohonan/ perizinan c. Kemudahan dalam mendapatkan layanan helpdesk	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
		1	2	3 ✓	4		
		1	2	3 ✓	4		
		1	2	3 ✓	4		
C. WAKTU PENYELESAIAN							
3.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kepuasan terhadap ketepatan penyelesaian perizinan? a. Kesesuaian persyaratan b. Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan/permohon	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
		1	2	3 ✓	4		
		1	2 ✓	3	4		

D. BIAYA / TARIF

4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif layanan yang dibebankan? a. Apakah biaya sudah tercantum dalam prosedur dan persyaratan pelayanan b. Apakah biaya yang dibayarkan besarnya sesuai dengan prosedur dan persyaratan pelayanan	Tidak Wajar	Kurang Wajar	Wajar	Sangat Wajar	Ket	Alasan memilih Tidak Wajar / Sangat Wajar
		1	2	3 ✓	4		
		1	2	3 ✓	4		

E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN

5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Pelayanan helpdesk b. Pelayanan pengaduan c. Pelayanan informasi	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Ket	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
		1	2	3 ✓	4		
		1	2	3 ✓	4		
		1	2	3 ✓	4		

F. KOMPETENSI PELAKSANA

6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan Pelayanan?	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten	Ket	Alasan memilih Tidak Kompeten / Sangat Kompeten
		1	2	3 ✓	4		
7.	Bagaimana pendapat anda mengenai hal berikut: a. Kedisiplinan petugas di loket pelayanan b. Kemampuan petugas dalam memberikan layanan informasi perizinan c. Kemampuan petugas dalam menangani kendala diloket pelayanan	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
		1	2 ✓	3	4		kurang ramah
		1	2	3 ✓	4		
		1	2	3 ✓	4		

G. PERILAKU PELAKSANA							
8.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku dan penampilan petugas dalam pelayanan? a. 3S (salam, senyum, sapa) b. Kerapian dan penampilan petugas	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		
	c. Pelayanan diskriminatif	Sangat Diskri minitif	Diskri minatif	Cukup Diskri minatif	Tidak Diskri minatif	Ket	Alasan memilih Sangat Diskriminatif / Tidak Diskriminatif
		1	2	3	4		

H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Kemudahan pengaduan pengguna layanan b. Kecepatan penanganan pengaduan pengguna layanan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		

I. SARANA DAN PRASARANA							
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang : a. Mesin antrian b. Loket c. Kebersihan ruangan d. Kursi tunggu/ruangan tunggu e. Kebersihan Toilet f. Fasilitas disabilitas g. Mushola h. Ruang Laktasi i. Ruang Baca j. Ruang bermain anak k. Akses keluar masuk l. Lahan Parkir	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		

	m. Kantin/Café	1	2	3	4		
	n. *ATM Centre*	1	2	3	4		
	o. Taman	1	2	3	4		
	p. AC/Pendingin Ruangan	1	2	3	4		
	q. Papan informasi/penunjuk	1	2	3	4		
	r. *Safety/Emergency*	1	2	3	4		
12.	Saran dan kritik	Saran : Kedepan Pelayanan lebih baik lagi, selalu ramah, menerapkan 3S.					

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : M. Ma
2. No HP/WA : 0812 7738 010
3. Alamat : Buana Regency D/43
4. Jenis Kelamin : ① Laki-laki 2. Perempuan
5. Usia : 1. 18-25 4. 46-55
   2. 26-35 5. > 55
   ③ 36-45
6. Pendidikan Terakhir : 1. SD ④ Sarjana
   2. SMP 5. Magister/Doktoral
   3. SMA/SMK
7. Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

Nama Surveyor : BINTANG
Tanggal : 14-04-2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan pada layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Terpadu Badan Pengusahaan Batam	1 Petugas Pelayanan 2 Kerabat / Teman 3 Media Massa ④ Media Sosial 5 Website 6 Lainnya, Sebutkan	
2.	Melalui media apa Saudara mendapatkan layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Terpadu Badan Pengusahaan Batam	① Petugas Pelayanan 2 Online, sebutkan	

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

(Berilah tanda silang (x) sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang))

A. PERSYARATAN							
1.	Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? a. Kesesuaian dalam layanan informasi (persyaratan, prosedur, produk perizinan, biaya)	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Ket	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
		1	2	(3)	4		
	b. Kesesuaian dalam pendaftaran	1	2	(3)	4		
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR							
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan? a. Kemudahan dalam mendapatkan informasi	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
		1	2	(3)	4		
	b. Kemudahan dalam pengajuan/ permohonan/ perizinan	1	2	(3)	4		
	c. Kemudahan dalam mendapatkan layanan helpdesk	1	2	(3)	4		
C. WAKTU PENYELESAIAN							
3.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kepuasan terhadap ketepatan penyelesaian perizinan? a. Kesesuaian persyaratan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
		1	2	(3)	4		
	b. Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan/permohon	1	2	(3)	4		

D. BIAYA / TARIF							
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif layanan yang dibebankan? a. Apakah biaya sudah tercantum dalam prosedur dan persyaratan pelayanan b. Apakah biaya yang dibayarkan besarnya sesuai dengan prosedur dan persyaratan pelayanan	Tidak Wajar	Kurang Wajar	Wajar	Sangat Wajar	Ket	Alasan memilih Tidak Wajar / Sangat Wajar
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		

E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN							
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Pelayanan helpdesk b. Pelayanan pengaduan c. Pelayanan informasi	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Ket	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		

F. KOMPETENSI PELAKSANA							
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan Pelayanan?	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten	Ket	Alasan memilih Tidak Kompeten / Sangat Kompeten
		1	2	(3)	4		
7.	Bagaimana pendapat anda mengenai hal berikut: a. Kedisiplinan petugas di loket pelayanan b. Kemampuan petugas dalam memberikan layanan informasi perizinan c. Kemampuan petugas dalam menangani kendala diloket pelayanan	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		

G. PERILAKU PELAKSANA							
8.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku dan penampilan petugas dalam pelayanan? a. 3S (salam, senyum, sapa) b. Kerapian dan penampilan petugas	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		
	c. Pelayanan diskriminatif	Sangat Diskri minitif	Diskri minatif	Cukup Diskri minatif	Tidak Diskri minatif	Ket	Alasan memilih Sangat Diskriminatif / Tidak Diskriminatif
		1	2	3	(4)		

H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Kemudahan pengaduan pengguna layanan b. Kecepatan penanganan pengaduan pengguna layanan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		

I. SARANA DAN PRASARANA							
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang : a. Mesin antrian b. Loket c. Kebersihan ruangan d. Kursi tunggu/ruangan tunggu e. Kebersihan Toilet f. Fasilitas disabilitas g. Mushola h. Ruang Laktasi i. Ruang Baca j. Ruang bermain anak k. Akses keluar masuk l. Lahan Parkir	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		

	m. Kantin/Café	1	2	(3)	4		
	n. *ATM Centre*	1	2	(3)	4		
	o. Taman	1	2	(3)	4		
	p. AC/Pendingin Ruangan	1	2	(3)	4		
	q. Papan informasi/penunjuk	1	2	(3)	4		
	r. *Safety/Emergency*	1	2	(3)	4		
12.	Saran dan kritik	Lebih ditingkatkan mall ini dengan memaksimal kan pelayanan 1-pintu contoh menambah instansi yang masi kosong. agar masyarakat lebih mudah					

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : Kristin
2. No HP/WA : -
3. Alamat : Centre Point
4. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki (2) Perempuan
5. Usia : 1. 18-25 (4) 46-55
   2. 26-35 5. > 55
   3. 36-45
6. Pendidikan Terakhir : 1. SD (4) Sarjana
   2. SMP 5. Magister/Doktoral
   3. SMA/SMK
7. Pekerjaan/Jabatan : DEVELOPER

Nama Surveyor : BASTANTA
Tanggal : 15-09-2022

Paraf Responden	Paraf Surveyor
1	

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan pada layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Terpadu Badan Pengusahaan Batam	1 Petugas Pelayanan 2 Kerabat / Teman 3 Media Massa 4 Media Sosial 5 Website (6) Lainnya, Sebutkan dari pekerjaan	
2.	Melalui media apa Saudara mendapatkan layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Terpadu Badan Pengusahaan Batam	(1) Petugas Pelayanan 2 Online, sebutkan	

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

(Berilah tanda silang (x) sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang))

A. PERSYARATAN							
1.	Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? a. Kesesuaian dalam layanan informasi (persyaratan, prosedur, produk perizinan, biaya) b. Kesesuaian dalam pendaftaran	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Ket	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR							
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan? a. Kemudahan dalam mendapatkan informasi b. Kemudahan dalam pengajuan/ permohonan/ perizinan c. Kemudahan dalam mendapatkan layanan helpdesk	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		
C. WAKTU PENYELESAIAN							
3.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kepuasan terhadap ketepatan penyelesaian perizinan? a. Kesesuaian persyaratan b. Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan/permohon	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		

D. BIAYA / TARIF							
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif layanan yang dibebankan? a. Apakah biaya sudah tercantum dalam prosedur dan persyaratan pelayanan b. Apakah biaya yang dibayarkan besarnya sesuai dengan prosedur dan persyaratan pelayanan	Tidak Wajar	Kurang Wajar	Wajar	Sangat Wajar	Ket	Alasan memilih Tidak Wajar / Sangat Wajar
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		

E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN							
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Pelayanan helpdesk b. Pelayanan pengaduan c. Pelayanan informasi	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Ket	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		

F. KOMPETENSI PELAKSANA							
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan Pelayanan?	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten	Ket	Alasan memilih Tidak Kompeten / Sangat Kompeten
		1	(2)	3	4		Adayang masi kurang
7.	Bagaimana pendapat anda mengenai hal berikut: a. Kedisiplinan petugas di loket pelayanan b. Kemampuan petugas dalam memberikan layanan informasi perizinan c. Kemampuan petugas dalam menangani kendala diloket pelayanan	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		
		1	2	(3)	4		

G. PERILAKU PELAKSANA							
8.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku dan penampilan petugas dalam pelayanan?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
	a. 3S (salam, senyum, sapa)	1	2	(3)	4		
	b. Kerapian dan penampilan petugas	1	2	(3)	4		
	c. Pelayanan diskriminatif	Sangat Diskri minitif	Diskri minatif	Cukup Diskri minatif	Tidak Diskri minatif	Ket	Alasan memilih Sangat Diskriminatif / Tidak Diskriminatif
		1	2	3	(4)		

H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
	a. Kemudahan pengaduan pengguna layanan	1	2	(3)	4		
	b. Kecepatan penanganan pengaduan pengguna layanan	1	(2)	3	4		masi lambat

I. SARANA DAN PRASARANA							
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang :	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
	a. Mesin antrian	1	2	(3)	4		
	b. Loket	1	2	(3)	4		
	c. Kebersihan ruangan	1	2	(3)	4		
	d. Kursi tunggu/ruangan tunggu	1	2	(3)	4		
	e. Kebersihan Toilet	1	(2)	3	4		
	f. Fasilitas disabilitas	1	2	(3)	4		
	g. Mushola	1	2	(3)	4		
	h. Ruang Laktasi	1	2	(3)	4		
	i. Ruang Baca	1	2	(3)	4		
	j. Ruang bermain anak	1	2	(3)	4		
	k. Akses keluar masuk	1	2	(3)	4		
	l. Lahan Parkir	1	2	(3)	4		

	m. Kantin/Café	1	2	③	4		
	n. *ATM Centre*	1	2	③	4		
	o. Taman	1	2	③	4		
	p. AC/Pendingin Ruangan	1	2	③	4		
	q. Papan informasi/penunjuk	1	2	③	4		
	r. *Safety/Emergency*	1	2	③	4		
12.	Saran dan kritik	fasilitas dalam gedung ada bocor di perbaiki toilet jorok tolong di perbaiki					

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : Sriyati
2. No HP/WA : —
3. Alamat : Batam Center.
4. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki ✗ 2. Perempuan
5. Usia : 1. 18-25 4. 46-55
   ✗ 2. 26-35 5. > 55
   3. 36-45
6. Pendidikan Terakhir : 1. SD 4. Sarjana
   2. SMP ✗ 5. Magister/Doktoral
   3. SMA/SMK
7. Pekerjaan/Jabatan : notaris

Nama Surveyor : Antriani pamiro.
Tanggal : 14/09/22.

Paraf Responden	Paraf Surveyor

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan pada layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Terpadu Badan Pengusahaan Batam	1 Petugas Pelayanan ✓ X Kerabat / Teman 3 Media Massa 4 Media Sosial ■ Website 6 Lainnya, Sebutkan	
2.	Melalui media apa Saudara mendapatkan layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Terpadu Badan Pengusahaan Batam	1 Petugas Pelayanan ✓ Online, sebutkan	

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

(Berilah tanda silang (x) sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang))

A. PERSYARATAN

		Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Ket	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
1.	Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?						
	a. Kesesuaian dalam layanan informasi (persyaratan, prosedur, produk perizinan, biaya)	1	X.	3	4		karena persyaratannya sumatirak jelas
	b. Kesesuaian dalam pendaftaran	1	2	X.	4		

B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan?						
	a. Kemudahan dalam mendapatkan informasi	1	2	X.	4		
	b. Kemudahan dalam pengajuan/ permohonan/ perizinan	1	2	X.	4		
	c. Kemudahan dalam mendapatkan layanan helpdesk	1	2	3X.	4		

C. WAKTU PENYELESAIAN

		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
3.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kepuasan terhadap ketepatan penyelesaian perizinan?						
	a. Kesesuaian persyaratan	1	2	X	4		diterangkan kolana sesuai katang membingkan.
	b. Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan/permohon	1	2	3	4		tidak ada penjelasan pakah waktu penyelesaian

D. BIAYA / TARIF							
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif layanan yang dibebankan? a. Apakah biaya sudah tercantum dalam prosedur dan persyaratan pelayanan b. Apakah biaya yang dibayarkan besarnya sesuai dengan prosedur dan persyaratan pelayanan	Tidak Wajar	Kurang Wajar	Wajar	Sangat Wajar	Ket	Alasan memilih Tidak Wajar / Sangat Wajar
		1	2	X3.	4		
		1	2	X.	4		

E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN							
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Pelayanan helpdesk b. Pelayanan pengaduan c. Pelayanan informasi	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Ket	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
		1	2	3	4		Belum pernah.
		1	2	3	4		Belum pernah.
		1	2	X	4		Jarang.

F. KOMPETENSI PELAKSANA							
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan Pelayanan?	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten	Ket	Alasan memilih Tidak Kompeten / Sangat Kompeten
		1	2	X3	4		profesional.
7.	Bagaimana pendapat anda mengenai hal berikut: a. Kedisiplinan petugas di loket pelayanan b. Kemampuan petugas dalam memberikan layanan informasi perizinan c. Kemampuan petugas dalam menangani kendala diloket pelayanan	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
		1	2	X.	4		
		1	2	X.	4		
		1	2	X.	4		

G. PERILAKU PELAKSANA							
8.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku dan penampilan petugas dalam pelayanan?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
	a. 3S (salam, senyum, sapa)	1	2	X 3	4		
	b. Kerapian dan penampilan petugas	1	2	X 3	4		
	c. Pelayanan diskriminatif	Sangat Diskri minitif	Diskri minatif	Cukup Diskri minatif	Tidak Diskri minatif	Ket	Alasan memilih Sangat Diskriminatif / Tidak Diskriminatif
		1	2	3	X 4		

H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
	a. Kemudahan pengaduan pengguna layanan	1	2	3	4		Belum.
	b. Kecepatan penanganan pengaduan pengguna layanan	1	2	3	4		Belum.

I. SARANA DAN PRASARANA							
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang :	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
	a. Mesin antrian	1	2	X 3	4		
	b. Loket	1	2	X 3	4		
	c. Kebersihan ruangan	1	2	X 3	4		
	d. Kursi tunggu/ruangan tunggu	1	2	X 3	4		
	e. Kebersihan Toilet	1	2	X 3	4		
	f. Fasilitas disabilitas	1	2	X 3	4		
	g. Mushola	1	2	X 3	4		
	h. Ruang Laktasi	1	2	X 3	4		
	i. Ruang Baca	1	2	X 3	4		
	j. Ruang bermain anak	1	2	X 3	4		
	k. Akses keluar masuk	1	2	X 3	4		
	l. Lahan Parkir	1	2	X 3	4		

	m. Kantin/Café	1	2	3	4		
	n. *ATM Centre*	1	2	3	4		
	o. Taman	1	2	3	4		
	p. AC/Pendingin Ruangan	1	2	3	4		
	q. Papan informasi/penunjuk	1	2	3	4		
	r. *Safety/Emergency*	1	2	3	4		
12.	Saran dan kritik	Dalam ~~[illegible]~~ memberikan layanan harus ~~membaik~~ tepat waktu dan memberikan persyaratan yg jelas					

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BADAN PENGUSAHAAN BATAM
2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : Hilda.
2. No HP/WA : 0812 970 1993
3. Alamat : Batam Center
4. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
5. Usia : 1. 18-25 4. 46-55
   2. 26-35 5. > 55
   3. 36-45
6. Pendidikan Terakhir : 1. SD 4. Sarjana
   2. SMP 5. Magister/Doktoral
   3. SMA/SMK
7. Pekerjaan/Jabatan : Lega

Nama Surveyor : Antriani Fahira
Tanggal : 14/09/22.

Paraf Responden	Paraf Surveyor

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan
1.	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan pada layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Terpadu Badan Pengusahaan Batam	[ ] 1 Petugas Pelayanan [ ] 2 Kerabat / Teman [ ] 3 Media Massa [ ] 4 Media Sosial [X] Website [ ] 6 Lainnya, Sebutkan	
2.	Melalui media apa Saudara mendapatkan layanan perijinan dan non perijinan di Unit Layanan Terpadu Badan Pengusahaan Batam	[ ] 1 Petugas Pelayanan [X] Online, sebutkan	

II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

(Berilah tanda silang (x) sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif (Tidak dan atau Kurang))

	A. PERSYARATAN						
1.	Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Ket	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
	a. Kesesuaian dalam layanan informasi (persyaratan, prosedur, produk perizinan, biaya)	1	2	X	4		
	b. Kesesuaian dalam pendaftaran	1	2	X	4		

	B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR						
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan?	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
	a. Kemudahan dalam mendapatkan informasi	1	X	3	X		Tidak jelas memberikan informasi
	b. Kemudahan dalam pengajuan/ permohonan/ perizinan	1	X	3	X		Banyak tahap yg memperlambat
	c. Kemudahan dalam mendapatkan layanan helpdesk	1	X	3	4		lama di respon

	C. WAKTU PENYELESAIAN						
3.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kepuasan terhadap ketepatan penyelesaian perizinan?	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
	a. Kesesuaian persyaratan	1	2	X	4		
	b. Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan/permohon	1	2	X	4		

	D. BIAYA / TARIF						
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif layanan yang dibebankan?	Tidak Wajar	Kurang Wajar	Wajar	Sangat Wajar	Ket	Alasan memilih Tidak Wajar / Sangat Wajar
	a. Apakah biaya sudah tercantum dalam prosedur dan persyaratan pelayanan	1	2	✓	4		
	b. Apakah biaya yang dibayarkan besarnya sesuai dengan prosedur dan persyaratan pelayanan	1	2	✓	4		

	E. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN						
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Ket	Alasan memilih Tidak Sesuai / Sangat Sesuai
	a. Pelayanan helpdesk	1	2	✓	4		
	b. Pelayanan pengaduan	1	2	3	4	[illegible]	Pengaduan belum diakses
	c. Pelayanan informasi	1	2	✓	4		

	F. KOMPETENSI PELAKSANA						
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan Pelayanan?	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten	Ket	Alasan memilih Tidak Kompeten / Sangat Kompeten
		1	2	✓	4		Ramai pengunjung
7.	Bagaimana pendapat anda mengenai hal berikut:	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
	a. Kedisiplinan petugas di loket pelayanan	1	✓	3	4		Banyak yg belum datang
	b. Kemampuan petugas dalam memberikan layanan informasi perizinan	1	2	✓	4		
	c. Kemampuan petugas dalam menangani kendala diloket pelayanan	1	2	✓	4		

G. PERILAKU PELAKSANA							
8.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku dan penampilan petugas dalam pelayanan? a. 3S (salam, senyum, sapa) b. Kerapian dan penampilan petugas	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
		1	2	X	4		
		1	2	X	4		
	c. Pelayanan diskriminatif	Sangat Diskri minitif	Diskri minatif	Cukup Diskri minatif	Tidak Diskri minatif	Ket	Alasan memilih Sangat Diskriminatif / Tidak Diskriminatif
		1	2	3	X		

H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Kemudahan pengaduan pengguna layanan b. Kecepatan penanganan pengaduan pengguna layanan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Ket	Alasan memilih Tidak Puas / Sangat Puas
		1	[redacted]	X	4		
		1	2	X	4		

I. SARANA DAN PRASARANA							
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang : a. Mesin antrian b. Loket c. Kebersihan ruangan d. Kursi tunggu/ruangan tunggu e. Kebersihan Toilet f. Fasilitas disabilitas g. Mushola h. Ruang Laktasi i. Ruang Baca j. Ruang bermain anak k. Akses keluar masuk l. Lahan Parkir	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Ket	Alasan memilih Tidak Baik / Sangat Baik
		1	2	X	4		
		1	2	X	4		
		1	2	X	4		
		1	2	X	4		
		1	X	[redacted]	4		Toilet jorok.
		1	2	X	4		
		1	2	X	4		
		1	2	X	4		
		1	2	X	4		
		1	2	X	4		
		1	2	X	4		
		1	2	X	4		

	m. Kantin/Café	1	2	3	4		Tidak ada kipi kantin.
	n. *ATM Centre*	1	3	3	4		
	o. Taman	1	2	3	4		[redacted] tidak terawat.
	p. AC/Pendingin Ruangan	1	2	3	4		kurang dingin.
	q. Papan informasi/penunjuk	1	2	3	4		
	r. *Safety/Emergency*	1	2	3	4		Belum melaksanakan Evakuasi
12.	Saran dan kritik	Petugas jangan membuat nasabah menunggu lama.					