



batam

**SKM**  
2023

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Disusun oleh  
Tim Peneliti Politeknik Negeri Batam



## Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP BATAM



## *Executive Summary*

### **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BADAN PENGUSAHAAN BATAM 2023**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam tahun 2023 diketahui bahwa kinerja badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam memperoleh nilai Interval Konversi (NIK) SKM 81,05 yang berarti mendapatkan kategori Mutu Pelayanan (B) dengan Kinerja Unit Pelayanan Baik. Walaupun secara umum kinerja unit pelayanannya memperoleh kategori Baik, namun perlu diperhatikan beberapa unsur yang memperoleh nilai interval konversi (NIK) SKM kurang dari 79 yang masuk dan mendekati ambang batas dari kategori mutu pelayanan kurang baik (C) diantaranya yaitu unsur pelayanan waktu penyelesaian yang memperoleh nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 77,08 yang masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan kinerja badan layanan Baik (B). Namun mendekati ambang batas dari kategori mutu pelayanan kurang baik (C) sehingga sangat diperlukan perhatian serius dari manajemen untuk dapat meninjau kembali unsur waktu pelayanan di PTSP BP Batam agar performa pelayanan dapat ditingkatkan khususnya yang berkaitan dengan waktu penyelesaian pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian perizinan di sistem IBOSS / OSS / LMS / BSW yang ada di PTSP BP Batam.

Unsur pelayanan kompetensi pelaksana memperoleh nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 78,84 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan kinerja badan layanan Baik (B). Namun mendekati ambang batas dari kategori mutu pelayanan kurang baik (C) sehingga diperlukan perhatian serius dari manajemen untuk dapat meninjau kembali kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan menangani kendala di Loker Pelayanan PTSP BP Batam.

Unsur pelayanan perilaku pelaksana memperoleh nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 83,24 yang masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan kinerja badan layanan Baik (B). Namun, walau masuk dalam kategori baik, dua dari empat item pertanyaan yang diajukan memperoleh nilai yang rendah yaitu untuk item pertanyaan satu dengan nilai sebesar 78,45 yang menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan petugas di loket pelayanan PTSP BP Batam masih rendah. Serta item pertanyaan tiga yang juga memperoleh nilai rendah yaitu sebesar 79,81 yang

menunjukkan bahwa petugas PTSP BP Batam masih kurang dalam menerapkan 3S (salam, senyum, sapa). Hal tersebut juga tercermin dari banyaknya kritik yang muncul dari responden yang mengeluhkan kurangnya keramahan petugas dalam memberikan pelayanan yang prima dan sepenuh hati kepada setiap masyarakat yang menggunakan layanan PTSP BP Batam.

Unsur Pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan memperoleh nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 80,27 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan kinerja badan layanan Baik (B). Namun, walau masuk dalam kategori baik, terdapat satu dari dua item pertanyaan yang diajukan memperoleh nilai interval konversi (NIK) SKM rendah yaitu sebesar 79,94 yang menunjukkan bahwa masyarakat masih merasa belum puas dengan kecepatan penanganan pengaduan di PTSP BP Batam. Untuk itu, diperlukan peninjauan kembali terhadap mekanisme penanganan pengaduan di PTSP BP Batam agar kecepatan dalam penanganan pengaduan dapat meningkat sehingga kualitas pelayanan PTSP BP Batam dapat lebih baik.

Unsur pelayanan Sarana dan Prasarana memperoleh nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 81,13 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan Kinerja Badan Layanan Baik (B). Namun, dari 20 item yang sarana dan prasarana yang disurvei diketahui bahwa fasilitas sarana dan prasarana disabilitas memperoleh nilai interval konversi (NIK) rendah yaitu 76,16 dengan kategori mutu kurang baik (C). Selanjutnya adalah sarana dan prasarana ATM center yang juga memperoleh nilai interval konversi (NIK) rendah yaitu 76,49 dengan kategori mutu kurang baik (C).

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam tahun 2023 dapat tersusun. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan implementasi dari Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang secara tegas menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan secara berkala sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan, serta mengakomodir harapan dari masyarakat penerima/pengguna layanan.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan suatu wujud keseriusan dari BP Batam dalam upaya mendorong badan dan unit layanan dilingkungan kerja BP Batam untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada setiap anggota masyarakat dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, sehingga tercipta kebijakan manajemen yang transparan, jujur dan efisien. Pada periode tahun 2023, Politeknik Negeri Batam bekerjasama dengan Tim Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja sebagai tim peneliti atau konsultan kegiatan SKM BP Batam tahun 2023.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada kepada Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja BP Batam dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam atas kerjasama yang baik selama proses pelaksanaan SKM tahun 2023. Sebagai penutup, laporan akhir ini dibuat untuk memberikan gambaran kondisi tingkat kepuasan masyarakat (pengguna layanan) terhadap layanan yang diberikan oleh PTSP BP Batam, beserta rekomendasi perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Batam, 26 Juli 2023

Tim Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	i
<b>Executive Summary</b> .....	ii
<b>Kata Pengantar</b> .....	iv
<b>Daftar Isi</b> .....	v
<b>Daftar Tabel</b> .....	vii
<b>Daftar Gambar</b> .....	viii
<b>Daftar Grafik</b> .....	ix
<b>Bab 1 Pendahuluan</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan .....	3
1.3 Saran.....	3
1.4 Prinsip.....	3
1.5 Ruang Lingkup.....	4
1.6 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
1.7 Manfaat.....	5
1.8 Pengertian Umum .....	6
<b>Bab 2 Company Profile</b>	
2.1 Gambaran Umum PTSP BP Batam .....	8
2.2 Visi dan Misi .....	8
2.3 Core Value PTSP BP Batam .....	9
2.4 Struktur Organisasi PTSP BP Batam .....	9
2.5 Peran dan Tanggung Jawab PTSP BP Batam .....	9
<b>Bab 3 Metode Pelaksanaan Survei</b>	
3.1 Pendekatan dan Metode Survei .....	11
3.2 Sumber Data .....	11
3.3 Definisi Operasional Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	12
3.4 Teknik Penentuan Jumlah Sampel .....	13
3.5 Metode Analisis Data .....	16
3.6 Pengolahan Data Survei.....	17
3.7 Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	18
<b>Bab 4 Analisis Data dan Pembahasan</b>	
4.1 Gambaran Umum Responden.....	20
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	20
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	21
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	22
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	23
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Media Yang	
6. Digunakan Dalam Menerima Pelayanan di PTSP.....	23
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Media Yang	
Menjadi Sumber Informasi Dalam Mengetahui	
Pelayanan di PTSP.....	24
4.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat .....	25
1. Unsur Pelayanan Persyaratan .....	26
2. Unsur Pelayanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur .....	26
3. Unsur Pelayanan Waktu Penyelesaian .....	27
4. Unsur Pelayanan Biaya / Tarif.....	27

5. Unsur Pelayanan Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan.....	28
6. Unsur Pelayanan Kompetensi Pelaksana .....	29
7. Unsur Pelayanan Perilaku Pelaksana.....	29
8. Unsur Pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	30
9. Unsur Pelayanan Sarana dan Prasarana.....	31
4.3 Indeks Nilai Kepuasan Masyarakat PTSP BP Batam .....	33
<b>Bab 5 Kesimpulan dan Saran</b>	
5.1 Kesimpulan .....	35
5.2 Saran dan Rekomendasi .....	37

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> .....	14
Tabel 3.2 Populasi dan Sampel Krejcie and Morgan.....	15
Tabel 3.3 Kriteria Dalam Penentuan Penilaian SKM .....	18
Tabel 3.4 Unsur SKM.....	19
Tabel 4.1 Unsur Pelayanan Persyaratan .....	26
Tabel 4.2 Unsur Pelayanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur .....	26
Tabel 4.3 Unsur Pelayanan Waktu Penyelesaian.....	27
Tabel 4.4 Unsur Pelayanan Biaya / Tarif .....	27
Tabel 4.5 Unsur Pelayanan Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan .....	28
Tabel 4.6 Unsur Pelayanan Kompetensi Pelaksana.....	29
Tabel 4.7 Unsur Pelayanan Perilaku Pelaksana .....	29
Tabel 4.8 Unsur Pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	30
Tabel 4.9 Unsur Pelayanan Sarana dan Prasarana .....	31
Tabel 4.10 Indeks Nilai Kepuasan Masyarakat PTSP BP Batam 2023 .....	32

## DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1 Struktur Organisasi PTSP BP Batam .....	9
---	---

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	20
Grafik 4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	21
Grafikk 4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	22
Grafik 4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	23
Grafik 4.5 Frekuensi Responden Berdasarkan Media Pelayanan Yang digunakan di PTSP BP Batam .....	24
Grafik 4.6 Frekuensi Responden Berdasarkan Media yang menjadi sumber dalam memperoleh prosedur dan persyaratan pelayanan di PTSP BP Batam.....	24

# Bab 1

## Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang baik merupakan pelayanan yang dapat memahami kebutuhan masyarakat, memberikan layanan secara cepat dan tepat waktu, serta tanggap terhadap pemenuhan kebutuhan yang disediakan. Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perhatian terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat harus dilakukan secara konsisten, sehingga pelayanan pemerintah dapat diberikan dengan transparan, cepat, tepat, murah, sederhana, mudah dilaksanakan, dan tanpa diskriminasi. Pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat. Dalam konteks kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pengaturan hingga pemenuhan kebutuhan masyarakat. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diterbitkan sebagai upaya pemerintah untuk memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat. Undang-undang ini mengatur definisi, asas, tujuan, pembinaan, hak dan kewajiban, serta penyelesaian pengaduan terkait pelayanan publik.

Bersamaan dengan terbitnya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah terus berupaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan kegiatan rutin yang dilakukan oleh penyedia layanan umum setiap tahunnya. Hasil survei ini digunakan sebagai cerminan kualitas pelayanan dan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan mutu layanan di unit kerja pemerintah. Proses survey kepuasan masyarakat pada umumnya merupakan bagian penting dalam penerapan prinsip *good governance* dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga meningkatkan reputasi dan kualitas pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Dewasa ini, perspektif

masyarakat sebagai pengguna layanan menjadi penting dalam menilai kinerja pelayanan publik. Dalam hal ini, kepuasan, harapan, dan kebutuhan masyarakat menjadi faktor yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pencitraan negatif terhadap pelayanan publik masih sering terjadi di masyarakat, dimana pelayanan dikaitkan dengan prosedur yang rumit, persyaratan yang tidak masuk akal, biaya yang tidak sesuai, dan ketidakpastian penyelesaian. Kendala ini berkaitan dengan karakteristik pelayanan publik yang bersifat monopoli dan cenderung mengatur, sehingga jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menyebabkan kurangnya inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pengukuran kualitas pelayanan publik berdasarkan perspektif pengguna layanan menjadi penting untuk menilai kinerja pemerintahan. Termasuk didalamnya adalah pelayanan perizinan maupun non-perizinan yang diberikan oleh unit pelaksana tugas dibawah Badan Otorita BP Batam yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam. Penilaian dan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan dapat dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik dan sebagai acuan untuk perbaikan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang. Di pelayanan terpadu satu pintu BP Batam, pelayanan perizinan merupakan tugas utama. Pelayanan terpadu satu pintu BP Batam perlu mengetahui keinginan masyarakat terkait pelayanan perizinan maupun non perizinan sehingga perlu dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat. Hal ini penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di pelayanan terpadu satu pintu BP Batam dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, kualitas pelayanan diukur dengan membandingkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan yang diinginkan. Penerapan pendekatan ini sejalan dengan paradigma baru pemerintahan yang berfokus pada kebutuhan dan harapan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik.

Dengan demikian, pelayanan publik yang baik menjadi kunci penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Perspektif pengguna

layanan menjadi penting dalam menilai kinerja pelayanan publik, dan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam konteks pelayanan perizinan, Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan untuk mendapatkan masukan dan meningkatkan kualitas pelayanan di pelayanan terpadu satu pintu BP Batam.

## **1.2 Tujuan**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik termasuk kelemahan atau kekuatan dari penyelenggara pelayanan publik pelayanan terpadu satu pintu BP Batam
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh pelayanan terpadu satu pintu BP Batam
3. Merumuskan rekomendasi untuk kebijakan perbaikan pelayanan di pelayanan terpadu satu pintu BP Batam
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan pelayanan terpadu satu pintu BP Batam, dengan melibatkan masyarakat terlibat secara aktif dalam mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan public.

## **1.3 Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di pelayanan terpadu satu pintu BP Batam.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

## **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:

1. Transparan

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

2. Partisipatif

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

3. Akuntabel

Hal-hal yang di atur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

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

5. Keadilan

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

6. Netralitas

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

## **1.5 Ruang Lingkup**

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

## **1.6 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Survey Kepuasan Masyarakat ini meliputi 9 unsur pelayanan, yaitu:

1. Persyaratan

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

## 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

## 3. Waktu Penyelesaian

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

## 4. Biaya/ Tarif\*)

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

## 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

## 6. Kompetensi Pelaksana\*\*)

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

## 7. Perilaku Pelaksana\*\*)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

## 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

## 9. Sarana dan Prasarana

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

### **1.7 Manfaat**

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

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

### **1.8 Pengertian Umum**

Istilah-istilah umum yang digunakan dalam penulisan laporan ini diantaranya adalah:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/ kantor pelayanan pada instansi pemerintahan, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan dalam hal ini adalah pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahunan) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survey. Lembaga tersebut adalah Politeknik Negeri Batam
7. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan. Pemberi Pelayanan Publik tersebut adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam
8. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam.

# Bab 2

## Company Profile

### 2.1 Gambaran Umum Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam

Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan unit kerja yang menyelenggarakan perizinan berusaha berbasis risiko dan perizinan berusaha untuk menunjang kegiatan usaha yang menjadi kewenangan Badan Pengusahaan Batam secara terpadu sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas dan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Batam nomor 24 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha. Pelayanan Perizinan Berusaha dilaksanakan terintegrasi secara elektronik dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu, melalui sistem: *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA)*, *Indonesia Batam Online Single Submission (IBOSS)*, *Land Management System (LMS)* dan *Batam Single Window (BSW)*.

### 2.2 Visi dan Misi

#### 1. Visi

Memberikan Kontribusi bagi Peningkatan Investasi untuk Mewujudkan Visi Presiden dan Wakil Presiden, Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.

#### 2. Misi

- a. Mencari investasi asing dalam rangka mendukung struktur ekonomi yang produktif;
- b. Memberi dukungan dan fasilitas bagi pengembangan investasi yang berorientasi ekspor dalam rangka menunjang struktur ekonomi yang produktif;
- c. Menyelenggarakan pelayanan yang efektif dan efisien di bidang investasi pada Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB) Batam;

- d. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam menunjang investasi di Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB) Batam;
- e. Meningkatkan kualitas lingkungan hidup di Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB) Batam yang berkesinambungan;
- f. Menciptakan lapangan pekerjaan bagi tenaga kerja Indonesia di Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB) Batam.

### 2.3 Core value PTSP BP Batam

Melaksanakan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko dan perizinan berusaha untuk menunjang kegiatan usaha yang menjadi kewenangan Badan Pengusahaan Batam.

### 2.4 Stuktur Organisasi PTSP BP Batam

Gambar 2.1  
Struktur Organisasi PTSP BP Batam



### 2.5 Peran dan Tanggung Jawab PTSP BP Batam

Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan ketentuan-ketentuan di bidang layanan perizinan berusaha berbasis risiko dan perizinan berusaha untuk menunjang kegiatan usaha yang menjadi kewenangan Badan Pengusahaan Batam.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyelenggarakan fungsi:

1. Pelaksanaan verifikasi teknis dan persetujuan/penolakan perizinan berusaha berbasis risiko dan perizinan berusaha untuk menunjang

kegiatan usaha yang menjadi kewenangan Badan Pengusahaan Batam melalui sistem perizinan berusaha terintegrasi secara;

2. Penerbitan perizinan lainnya yang menjadi kewenangan Badan Pengusahaan Batam melalui sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik;
3. Pelayanan informasi, penanganan keluhan, dan layanan depan mengenai perizinan berusaha berbasis risiko, perizinan berusaha untuk menunjang kegiatan usaha, dan pelayanan dokumen tanah;
4. Pelayanan perbantuan klarifikasi prosedur dan hambatan pengajuan perizinan berusaha pada sistem perizinan berusahaterintegrasi secara elektronik, dan;
5. Penyusunan evaluasi dan pelaporan.

# Bab 3

## Metode Pelaksanaan Survei

### 3.1 Pendekatan dan Metode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam tahun 2023 dilakukan menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara empiris indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam. Menurut Maholtra (2009) bahwa penelitian deskriptif dapat dilakukan dengan untuk menggambarkan karakteristik kelompok yang relevan, mengestimasi persentase unit yang dispesifikan dalam populasi, menunjukkan suatu perilaku tertentu, menentukan persepsi atas karakteristik suatu layanan, menentukan tingkat hubungan unsur pelayanan, serta membuat suatu prediksi khusus.

Dalam mencari gambaran kondisi, tingkat capaian kepuasan dan prioritas perbaikan layanan, pengambilan data dilakukan menggunakan metode survey sebagai metode penelitian yang dilakukan dengan melalui penggunaan kuesioner terstruktur yang diberikan pada sampel suatu populasi, dan dirancang untuk menghasilkan informasi spesifik dari responden. Kuesioner sebagai alat pengukuran survei kepuasan masyarakat direncanakan dan dikembangkan dari berdasarkan aturan Permenpan-RB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### 3.2 Sumber Data

#### a. Data Primer

Sumber data primer dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam bersumber dari data kuesioner dan wawancara langsung yang dilakukan oleh anggota surveyor yang melakukan pengumpulan data secara langsung kepada masyarakat melalui lembar kuesioner yang disebar. Jawaban tersebut bersumber

langsung dari masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam.

#### **b. Data Sekunder**

Sumber data yang digunakan dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam bersumber dari laporan-laporan dan hasil publikasi berupa profil Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam, Peraturan Permenpan-RB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan sumber referensi ilmiah lainnya.

### **3.3 Definisi Operasional Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Survey Kepuasan Masyarakat ini meliputi 9 unsur pelayanan sesuai dengan Peraturan Permenpan-RB No. 14 tahun 2017, 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).

### 3.4 Teknik Penentuan Jumlah Sampel

#### a. Teknik Penentuan Sampel

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 (2019:116) 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 (2019:120) definisi *non-probability sampling* adalah 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 *accidental sampling*.

## b. Penentuan Besaran Skala Pengukuran Data

Penentuan besaran skala pengukuran data dalam pelaksanaan survei menggunakan skala *Likert* sebagai instrumen pengukuran. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang sering digunakan dalam kuesioner atau angket, dan merupakan skala yang paling umum digunakan dalam penelitian survei. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap jenis layanan publik tertentu. Dalam skala *Likert*, responden diminta untuk menyatakan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia. Skala bertingkat dalam kuesioner (angket) ini menggunakan modifikasi skala likert dengan 4 (empat) pilihan jawaban, yaitu:

Tabel 3.1 Skala *Likert*

Skala	Nilai
Tidak Baik	Diberi Nilai Persepsi 1
Kurang Baik	Diberi Nilai Persepsi 2
Baik	Diberi Nilai Persepsi 3
Sangat Baik	Diberi Nilai Persepsi 4

## c. Penentuan Jumlah Sampel

Penentuan jumlah sampel didasarkan pada pedoman penyusunan laporan survey kepuasan masyarakat sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN & RB) nomor 14 tahun 2017. Pedoman ini menggunakan Tabel Krejcie dan Morgan, yang menyediakan rumusan untuk menentukan jumlah responden yang diperlukan dalam penelitian. Berikut adalah rumus yang digunakan untuk menghitung jumlah responden:

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

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

Dimana:

$S$  = jumlah sampel

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

$N$  = Populasi

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

Dengan menggunakan rumus tersebut dan mengacu pada Tabel 3.2 Krejcie dan Morgan, sehingga dapat menentukan jumlah responden yang diperlukan agar hasil penelitian dapat dianggap representatif dan memiliki tingkat kepercayaan yang diinginkan.

Tabel 3.2 Populasi dan Sampel 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 2020 yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik Kota Batam, populasi penduduk Kota Batam sebanyak 1.196.396 jiwa. Menurut Tabel Krejcie dan Morgan, untuk populasi penduduk sebanyak 1.000.000 jiwa, jumlah sampel yang diperlukan untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 384 sampel.

### 3.5 Metode Analisa Data

Metode analisis data dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) ini dihitung melalui data yang diperoleh dari kuesioner yang di isi oleh responden berdasarkan skala *likert*. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Dimana N adalah bobot nilai per unsur. Jika unsur yang dikaji adalah sebanyak 9 unsur, maka:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$SKM = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam badan 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 pertama hingga unsur kesembilan.
- b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks badan 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 badan pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

### 3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan kompilasi 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 pada tabel 3.3. Tabel 3.3 berisikan kriteria-kriteria dari masing-masing Nilai Persepsi, Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (X) dan Kinerja Badan Pelayanan (Y).

Tabel 3.3 Kriteria dalam Penentuan Penilaian SKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Badan 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 Kepuasan Masyarakat

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

#### 1. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap badan 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. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap badan 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 badan pelayanan adalah sebagaimana tabel 3.4 berikut:

Tabel 3.4 Unsur SKM

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

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

$$\text{Nilai Indeks} = (Ax_{0,11}) + (Bx_{0,11}) + (Cx_{0,11}) + (Dx_{0,11}) + (Ex_{0,11}) + (Fx_{0,11}) + (Gx_{0,11}) + (Hx_{0,11}) + (Ix_{0,11}).$$

Dengan demikian nilai indeks (X) badan 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, Mutu pelayanan)
- c. Kinerja badan pelayanan (Lihat Tabel)

## 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 agar tetap dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

## 3. Penyusunan Jadwal

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

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

# Bab 4

## Analisis Data dan Pembahasan

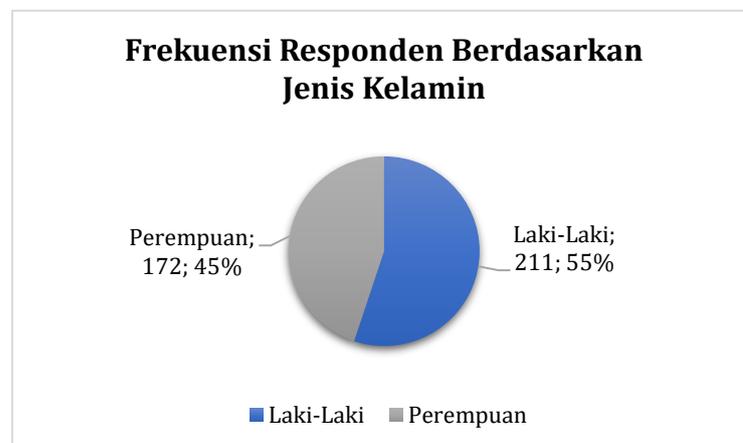
Analisis data dan pembahasan hasil survei merupakan proses hasil olah data dari masing-masing unsur SKM sehingga menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dasar dari penilaian tersebut diambil dari nilai instrumen kuesioner yang telah diisi oleh responden dari Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam yang menjadi obyek survei kepuasan masyarakat (SKM) tahun 2023. Analisis data dan pembahasan yang akan dijelaskan pada bab ini mengacu pada 9 unsur SKM yang sesuai dengan Permen PAN & RB nomor 14 tahun 2017.

### 4.1 Gambaran Umum Responden

#### a. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan survei yang telah dilakukan ditunjukkan pada grafik 4.1, diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 211 responden atau 55% dari total responden. Sedangkan responden perempuan sebanyak 172 atau 45% dari total responden. Hal ini menunjukkan bahwa selama proses pelaksanaan survey mayoritas responden yang sedang menggunakan layanan di PTSP BP Batam adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki, namun selisih antara responden laki-laki tidak terlampau jauh sehingga menunjukkan bahwa pengguna layanan yang ada di PTSP BP Batam relative seimbang antara kelompok masyarakat perempuan dan laki-laki.

Grafik 4.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

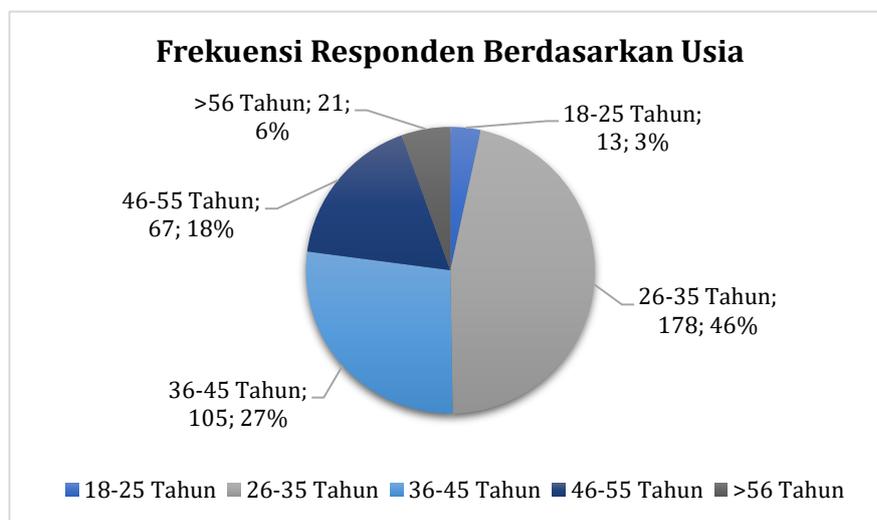


Sumber: Data primer diolah, 2023

## b. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan survei yang telah dilakukan ditunjukkan pada grafik 4.2, diketahui bahwa mayoritas responden berusia antara 26-35 tahun yaitu sebanyak 178 responden atau 46% dari total sampel. Kemudian diikuti oleh responden yang berusia antara 36-45 tahun yaitu sebanyak 105 responden atau 27% dari total sampel. Selanjutnya diikuti oleh responden yang berusia antara 46-55 tahun yaitu sebanyak 67 responden atau 18% dari total sampel. Selanjutnya diikuti oleh responden yang berusia >56 tahun yaitu sebanyak 21 responden atau 6% dari total sampel dan sisanya adalah responden yang berusia antara 18-25 tahun yaitu sebanyak 13 responden atau 3% dari total sampel. Berdasarkan data ini, diketahui bahwa masyarakat yang menggunakan layanan di PTSP BP Batam mayoritas berasal dari kalangan usia dewasa yaitu dengan rentang usia mayoritas berada antara 26-35 tahun. Sedangkan masyarakat yang relative berusia lebih muda pada saat dilakukan survey ini hanya sebesar 13 responden atau 3% dari total sampel.

Grafik 4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia



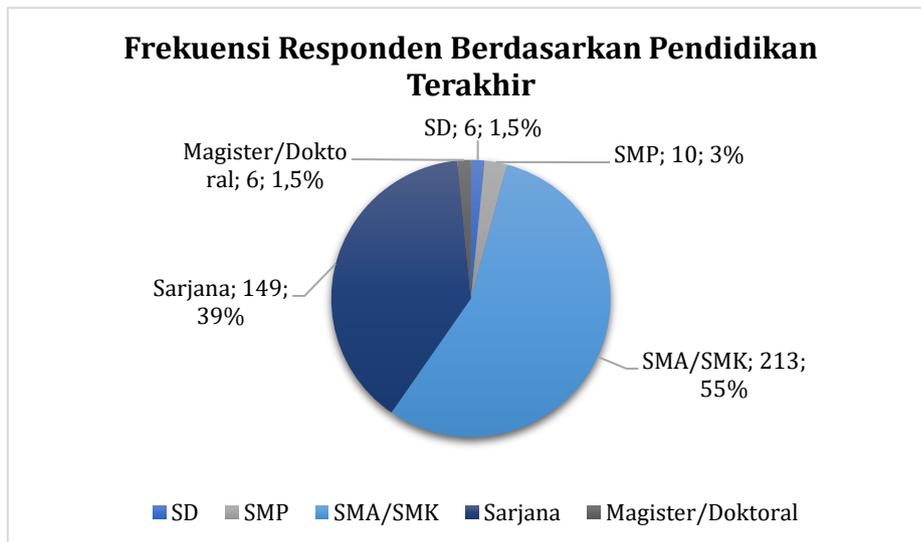
Sumber: Data primer diolah, 2023

## c. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan survei yang telah dilakukan ditunjukkan pada grafik 4.3, diketahui bahwa mayoritas responden berdasarkan Pendidikan terakhirnya adalah responden yang memiliki Pendidikan terakhir yaitu setingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yaitu sebanyak

213 responden atau 55%. Kemudian diikuti oleh responden yang memiliki Pendidikan terakhir Sarjana (S1) yaitu sebanyak 149 responden atau 39% dari total sampel. Selanjutnya diikuti oleh responden yang memiliki Pendidikan terakhir Sekolah Menengah Pertama (SMP) yaitu sebanyak 10 responden atau 3% dari total sampel. Dan selanjutnya adalah responden yang memiliki latar belakang Pendidikan terakhir yaitu Magister/Doktoral dan Sekolah Dasar masing-masing sebanyak 6 responden atau masing-masing 1,5% dari total sampel. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki latar belakang Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yaitu sebanyak 213 responden atau 55%.

Grafik 4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



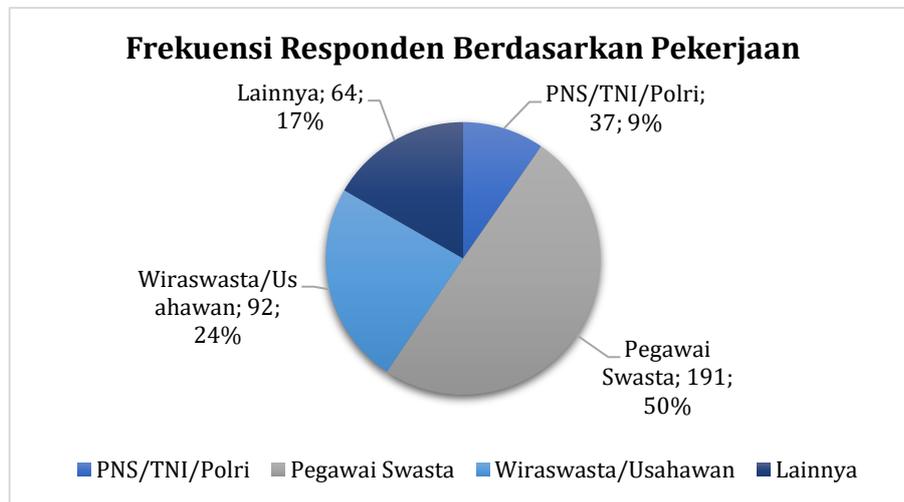
Sumber: Data primer diolah, 2023

#### d. Deskripsi Karakteristikresponden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan survei yang telah dilakukan ditunjukkan pada grafik 4.4, diketahui bahwa mayoritas responden berdasarkan pekerjaan adalah responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 191 responden atau 50% dari total sampel. Selanjutnya diikuti oleh responden yang memiliki latar belakang pekerjaan sebagai Wiraswasta/Usahawan yaitu sebanyak 92 responden atau 24% dari total sampel. Selanjutnya diikuti oleh responden yang memiliki latar belakang pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 64 responden atau 17%. Sedangkan sisanya yaitu sebanyak 37 responden atau 9% yang memiliki latar belakang pekerjaan sebagai PNS/TNI/Polri.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas masyarakat yang menggunakan layanan PTSP BP Batam saat dilaksanakan survei ini adalah masyarakat yang mayoritas memiliki latar belakang pekerjaan sebagai pegawai swasta.

Grafik 4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

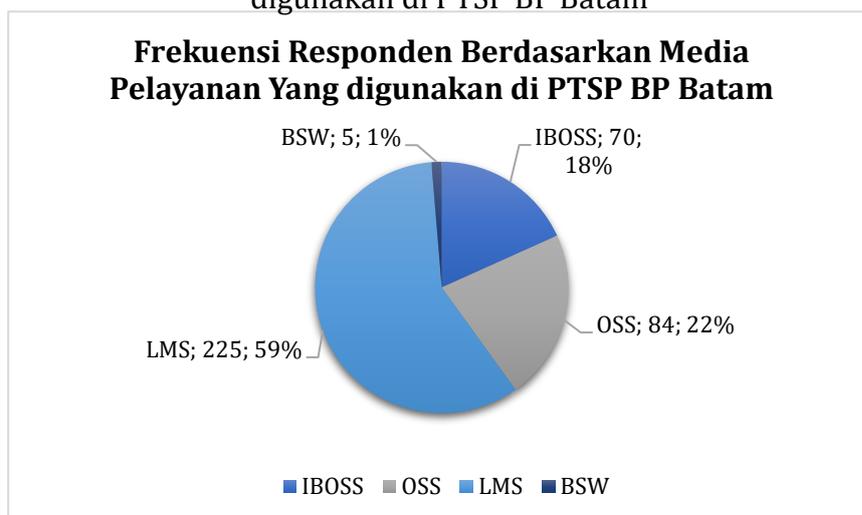


Sumber: Data primer diolah, 2023

**e. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Media Yang Digunakan Dalam Menerima Pelayanan Di PTSP**

Berdasarkan survei yang telah dilakukan ditunjukkan pada grafik 4.5, diketahui bahwa mayoritas responden berdasarkan media yang digunakan dalam menerima pelayanan di PTSP adalah menggunakan pelayanan *Land Management System (LMS)* yaitu sebanyak 225 responden atau 59% dari total sampel. Selanjutnya diikuti oleh responden yang menggunakan media *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA)* dalam menerima pelayanan di PTSP BP Batam yaitu sebanyak 84 responden atau 22% dari total sampel. Selanjutnya diikuti oleh responden yang menggunakan media *Indonesia Batam Online Single Submission (IBOSS)* yaitu sebanyak 70 responden atau 18% dari total sampel. Terakhir adalah responden yang menggunakan media *Batam Single Window (BSW)* yaitu sebanyak 5 responden atau 1% dari total sampel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada saat dilakukan dilakukan survei ini adalah masyarakat yang sedang menggunakan media pelayanan *Land Management System (LMS)* di PTSP BP Batam.

Grafik 4.5 Frekuensi Responden Berdasarkan Media Pelayanan Yang digunakan di PTSP BP Batam

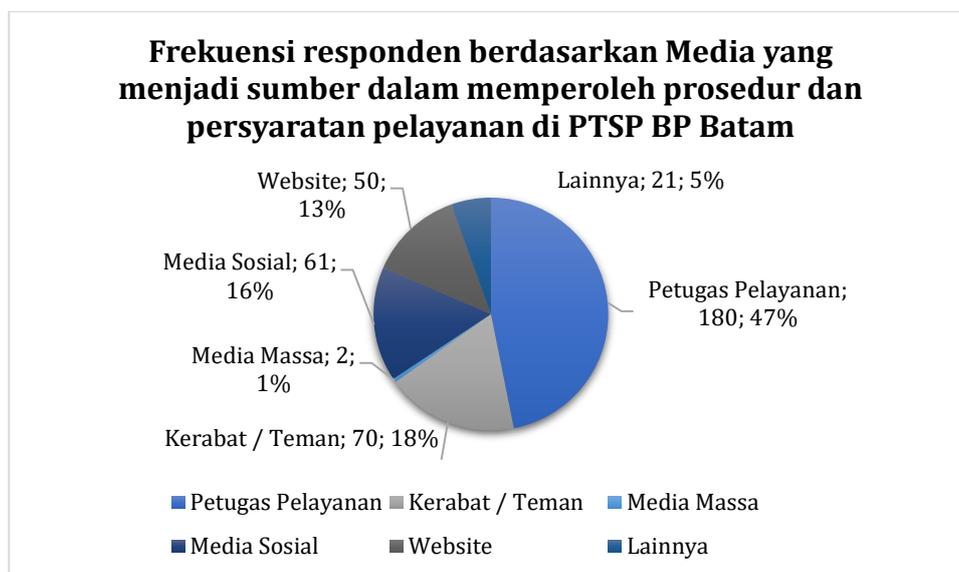


Sumber: Data primer diolah, 2023

**f. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan media yang menjadi sumber informasi dalam mengetahui pelayanan di PTSP**

Berdasarkan survei yang telah dilakukan ditunjukkan pada grafik 4.6, diketahui bahwa mayoritas responden berdasarkan media yang menjadi sumber dalam memperoleh prosedur dan persyaratan pelayanan di PTSP BP Batam adalah melalui Petugas Pelayanan yaitu sebanyak 180 responden atau 47% dari total sampel. Selanjutnya diikuti oleh Karabat / Teman yaitu sebanyak 70 responden atau 18% dari total sampel. Kemudian diikuti oleh Media Sosial yaitu sebanyak 61 responden atau 16%. Kemudian diikuti oleh Website yaitu sebanyak 50 responden atau 13% dari total sampel. Kemudian diikuti oleh Lainnya yaitu sebanyak 21 responden atau 5%. Dan yang terakhir adalah Media Massa yaitu sebanyak 2 responden atau 1% dari total sampel. Dengan demikian, berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden berdasarkan media yang menjadi sumber dalam memperoleh prosedur dan persyaratan pelayanan di PTSP BP Batam adalah melalui Petugas Pelayanan.

Grafik 4.5 Frekuensi Responden Berdasarkan Media yang menjadi sumber dalam memperoleh prosedur dan persyaratan pelayanan di PTSP BP Batam



Sumber: Data primer diolah, 2023

#### 4.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017, evaluasi kinerja pelayanan dalam survei ini menggunakan indeks kepuasan layanan. Indeks kepuasan tersebut mencakup Sembilan (9) unsur sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 yang terdiri atas unsur Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya /Tarif, Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan, Kompetensi

Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan Sarana dan Prasarana. Hasil dari survei kepuasan masyarakat diukur dengan skala 1 (satu) hingga 4 (empat) sesuai skala *Likert* sebagaimana dijelaskan pada Bab 3. Adapun penjelasan pada masing-masing unsur survei kepuasan masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 antara lain sebagai berikut:

## 1. Unsur Pelayanan Persyaratan

Tabel 4.1 Unsur Pelayanan Persyaratan

No	Persyaratan	Nilai Interval (NI) SKM*	Nilai Interval Konversi (NIK) SKM*	Kategori Mutu Pelayanan	Kinerja Badan Layanan
1	Menurut saya informasi persyaratan, prosedur, produk perizinan dan biaya di PTSP BP Batam telah jelas dan sesuai.	3,30	82,49	B	Baik
2	Saya mudah untuk memenuhi persyaratan pelayanan di PTSP BP Batam	3,27	81,77	B	Baik
<b>Rata-rata Keseluruhan</b>		<b>3,29</b>	<b>82,13</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data primer diolah, 2023

\*) NI & NIK SKM yang ditampilkan merupakan hasil pembulatan dua digit dibelakang koma dari hasil pengolahan data.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan, ditunjukkan pada tabel 4.1 diatas dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan persyaratan memperoleh nilai interval (NI) SKM sebesar 3,29 dengan nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 82,13 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan Kinerja Badan Layanan Baik.

## 2. Unsur Pelayanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tabel 4.2 Unsur Pelayanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Nilai Interval (NI) SKM*	Nilai Interval Konversi (NIK) SKM*	Kategori Mutu Pelayanan	Kinerja Badan Layanan
1	Saya merasa mudah dalam mendapatkan informasi terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di PTSP BP Batam	3,27	81,84	B	Baik
2	Saya merasa mudah dalam proses pengajuan / permohonan / perizinan di PTSP BP Batam	3,26	81,45	B	Baik
3	Saya mudah dalam mendapatkan layanan <i>helpdesk</i> dari sistem IBOSS / OSS / LMS / BSW	3,28	81,90	B	Baik
4	Saya mudah dalam menggunakan / mengoperasikan sistem IBOSS / OSS / LMS / BSW	3,25	81,18	B	Baik
<b>Rata-rata Keseluruhan</b>		<b>3,26</b>	<b>81,59</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data primer diolah, 2023

\*) NI & NIK SKM yang ditampilkan merupakan hasil pembulatan dua digit dibelakang koma dari hasil pengolahan data.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan, ditunjukkan pada tabel 4.2 diatas dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan Sistem, Mekanisme

dan Prosedur memperoleh nilai interval (NI) SKM sebesar 3,26 dengan nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 81,59 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan Kinerja Badan Layanan Baik.

### 3. Unsur Pelayanan Waktu Penyelesaian

Tabel 4.3 Unsur Pelayanan Waktu Penyelesaian

No	Waktu Penyelesaian	Nilai Interval (NI) SKM*	Nilai Interval Konversi (NIK) SKM*	Kategori Mutu Pelayanan	Kinerja Badan Layanan
1	Saya merasa puas dengan waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh petugas di PTSP BP Batam	3,09	77,15	B	Baik
2	Saya merasa puas dengan ketepatan waktu penyelesaian perizinan di sistem IBOSS / OSS / LMS / BSW	3,08	77,02	B	Baik
<b>Rata-rata Keseluruhan</b>		<b>3,08</b>	<b>77,08</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data primer diolah, 2023

\*) NI & NIK SKM yang ditampilkan merupakan hasil pembulatan dua digit dibelakang koma dari hasil pengolahan data.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan, ditunjukkan pada tabel 4.3 diatas dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan Waktu Penyelesaian memperoleh nilai interval (NI) SKM sebesar 3,08 dengan nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 77,08 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan kinerja badan layanan Baik namun sudah mendekati ambang batas dari kategori mutu pelayanan kurang baik (C) sehingga sangat diperlukan perhatian serius dari manajemen untuk dapat meninjau kembali unsur waktu pelayanan di PTSP BP Batam agar performa pelayanan dapat ditingkatkan khususnya yang berkaitan dengan waktu penyelesaian pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian perizinan di sistem IBOSS / OSS / LMS / BSW yang ada di PTSP BP Batam.

### 4. Unsur Pelayanan Biaya /Tarif

Tabel 4.4 Unsur Pelayanan Biaya /Tarif

No	Biaya /Tarif	Nilai Interval (NI) SKM*	Nilai Interval Konversi (NIK) SKM*	Kategori Mutu Pelayanan	Kinerja Badan Layanan
1	Biaya / tarif pelayanan di PTSP BP Batam sudah jelas tercantum dalam informasi prosedur dan persyaratan pelayanan	3,37	84,24	B	Baik
2	Biaya / tarif yang dibebankan pada masing-masing jenis	3,37	84,31	B	Baik

	elayanan di PTSP BP Batam telah transparan dan sesuai dengan prosedur				
<b>Rata-rata Keseluruhan</b>		<b>3,37</b>	<b>84,28</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data primer diolah, 2023

\*) NI & NIK SKM yang ditampilkan merupakan hasil pembulatan dua digit dibelakang koma dari hasil pengolahan data.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan, ditunjukkan pada tabel 4.4 diatas dapat disimpulkan bahwa unsur Pelayanan Biaya /Tarif memperoleh nilai interval (NI) SKM sebesar 3,37 dengan nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 84,28 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan kinerja badan layanan Baik.

## 5. Unsur Pelayanan Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan

Tabel 4.5 Unsur Pelayanan Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan

No	Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan	Nilai Interval (NI) SKM*	Nilai Interval Konversi (NIK) SKM*	Kategori Mutu Pelayanan	Kinerja Badan Layanan
1	Menurut saya, hasil pelayanan <i>helpdesk</i> yang diberikan di PTSP BP Batam telah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3,25	81,18	B	Baik
2	Menurut saya, hasil pelayanan pengaduan yang diberikan di PTSP BP Batam telah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3,23	80,79	B	Baik
3	Menurut saya, hasil pelayanan informasi yang diberikan di PTSP BP Batam telah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3,22	80,60	B	Baik
<b>Rata-rata Keseluruhan</b>		<b>3,23</b>	<b>80,86</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data primer diolah, 2023

\*) NI & NIK SKM yang ditampilkan merupakan hasil pembulatan dua digit dibelakang koma dari hasil pengolahan data.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan, ditunjukkan pada tabel 4.5 diatas dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan produk, spesifikasi dan jenis layanan memperoleh nilai interval (NI) SKM sebesar 3,23 dengan nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 80,86 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan kinerja badan layanan Baik.

## 6. Unsur Pelayanan Kompetensi Pelaksana

Tabel 4.6 Unsur Pelayanan Kompetensi Pelaksana

No	Kompetensi Pelaksana	Nilai Interval (NI) SKM*	Nilai Interval Konversi (NIK) SKM*	Kategori Mutu Pelayanan	Kinerja Badan Layanan
1	Saya merasa bahwa tingkat kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di PTSP BP Batam sudah baik	3,13	78,26	B	Baik
2	Saya merasa bahwa kemampuan petugas dalam menangani kendala di Loker Pelayanan PTSP BP Batam sudah baik	3,18	79,43	B	Baik
<b>Rata-rata Keseluruhan</b>		<b>3,15</b>	<b>78,84</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data primer diolah, 2023

\*) NI & NIK SKM yang ditampilkan merupakan hasil pembulatan dua digit dibelakang koma dari hasil pengolahan data.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan, ditunjukkan pada tabel 4.6 diatas dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan kompetensi pelaksana memperoleh nilai interval (NI) SKM sebesar 3,15 dengan nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 78,84 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan kinerja badan layanan Baik namun sudah mendekati ambang batas dari kategori mutu pelayanan kurang baik (C) sehingga sangat diperlukan perhatian serius dari manajemen untuk dapat meninjau kembali kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan menangani kendala di Loker Pelayanan PTSP BP Batam.

## 7. Unsur Pelayanan Perilaku Pelaksana

Tabel 4.7 Unsur Pelayanan Perilaku Pelaksana

No	Perilaku Pelaksana	Nilai Interval (NI) SKM*	Nilai Interval Konversi (NIK) SKM*	Kategori Mutu Pelayanan	Kinerja Badan Layanan
1	Saya melihat bahwa tingkat kedisiplinan petugas di loket pelayanan PTSP BP Batam sudah baik	3,14	78,45	B	Baik
2	Kerapian dan penampilan petugas di PTSP BP Batam sudah baik	3,30	82,49	B	Baik
3	Saya merasa nyaman dengan petugas di PTSP BP Batam yang	3,19	79,82	B	Baik

	telah menerapkan 3S (salam, senyum, sapa)				
4	Saya merasa ada pelayanan diskriminatif di PTSP BP Batam	3,69	92,19	A	Sangat Baik
<b>Rata-rata Keseluruhan</b>		<b>3,33</b>	<b>83,24</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data primer diolah, 2023

\*) NI & NIK SKM yang ditampilkan merupakan hasil pembulatan dua digit dibelakang koma dari hasil pengolahan data.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan, ditunjukkan pada tabel 4.7 diatas dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan perilaku pelaksana memperoleh nilai interval (NI) SKM sebesar 3,33 dengan nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 83,24 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan Kinerja Badan Layanan Baik. Namun, walau masuk dalam kategori baik, dua dari empat item pertanyaan yang diajukan memperoleh nilai yang rendah yaitu untuk item pertanyaan satu dengan nilai sebesar 78,45 yang menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan petugas di loket pelayanan PTSP BP Batam masih rendah. Serta item pertanyaan tiga yang juga memperoleh nilai rendah yaitu sebesar 79,82 yang menunjukkan bahwa petugas PTSP BP Batam masih kurang dalam menerapkan 3S (salam, senyum, sapa). Hal tersebut juga tercermin dari banyaknya kritik yang muncul dari responden yang mengeluhkan kurangnya keramahan petugas dalam memberikan pelayanan yang prima dan sepenuh hati kepada setiap masyarakat yang menggunakan layanan PTSP BP Batam.

## 8. Unsur Pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 4.8 Unsur Pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Nilai Interval (NI) SKM*	Nilai Interval Konversi (NIK) SKM*	Kategori Mutu Pelayanan	Kinerja Badan Layanan
1	Saya merasa mudah dalam mengajukan pengaduan terhadap pelayanan di PTSP BP Batam	3,22	80,60	B	Baik
2	Saya merasa puas dengan kecepatan penanganan pengaduan di PTSP BP Batam	3,20	79,95	B	Baik
<b>Rata-rata Keseluruhan</b>		<b>3,21</b>	<b>80,27</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data primer diolah, 2023

\*) NI & NIK SKM yang ditampilkan merupakan hasil pembulatan dua digit dibelakang koma dari hasil pengolahan data.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan, ditunjukkan pada tabel 4.8 diatas dapat disimpulkan bahwa unsur Pelayanan Penanganan

Pengaduan, Saran dan Masukan memperoleh nilai interval (NI) SKM sebesar 3,21 dengan nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 80,27 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan Kinerja Badan Layanan Baik. Namun, walau masuk dalam kategori baik, terdapat satu dari dua item pertanyaan yang diajukan memperoleh nilai interval konversi (NIK) SKM rendah yaitu sebesar 79,95 yang menunjukkan bahwa masyarakat masih merasa belum puas dengan kecepatan penanganan pengaduan di PTSP BP Batam. Untuk itu, diperlukan peninjauan kembali terhadap mekanisme dan simulasi penanganan pengaduan di PTSP BP Batam agar kecepatan dalam penanganan pengaduan dapat ditingkatkan sehingga kualitas pelayanan PTSP BP Batam dapat lebih baik.

## 9. Unsur Pelayanan Sarana dan Prasarana

Tabel 4.9 Unsur Pelayanan Sarana dan Prasarana

No	Sarana dan Prasarana	Nilai Interval (NI) SKM*	Nilai Interval Konversi (NIK) SKM*	Kategori Mutu Pelayanan	Kinerja Badan Layanan
1	Mesin Antrian	3,32	82,94	B	Baik
2	Loket	3,36	83,92	B	Baik
3	Kebersihan Ruangan	3,41	85,35	B	Baik
4	Kursi Tunggu/Ruang Tunggu	3,41	85,22	B	Baik
5	Kebersihan Toilet	3,12	78,06	B	Baik
6	Fasilitas disabilitas	3,06	76,17	C	Kurang Baik
7	Mushola	3,24	81,05	B	Baik
8	Ruang laktasi	3,07	76,75	B	Baik
9	Ruang bermain anak	3,28	81,97	B	Baik
10	Akses keluar masuk	3,25	81,32	B	Baik
11	Lahan parkir	3,27	81,64	B	Baik
12	Taman	3,21	80,34	B	Baik
13	AC/Pendingin Ruangan	3,35	83,66	B	Baik
14	Papan informasi/pennunjuk	3,37	84,31	B	Baik
15	<i>Safety/Emergency</i>	3,27	81,77	B	Baik
16	Ruang Baca	3,24	81,12	B	Baik
17	ATM Center	3,06	76,50	C	Kurang Baik
18	Kantin atau <i>Café</i>	3,08	76,95	B	Baik
19	Ruang Merokok ( <i>Smoking Area</i> )	3,19	79,69	B	Baik
20	<i>Box Charging</i>	3,35	83,85	B	Baik
<b>Rata-rata Keseluruhan</b>		<b>3,25</b>	<b>81,13</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data primer diolah, 2023

\*) NI & NIK SKM yang ditampilkan merupakan hasil pembulatan dua digit dibelakang koma dari hasil pengolahan data.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan, ditunjukkan pada tabel 4.9 diatas dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan sarana dan

prasarana memperoleh nilai interval (NI) SKM sebesar 3,25 dengan nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 81,13 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan kinerja badan layanan (B) Baik. Dari 20 item yang sarana dan prasaran yang disurvei diketahui bahwa fasilitas sarana dan prasaran disabilitas memperoleh nilai interval konversi (NIK) rendah yaitu 76,17 dengan kategori mutu kurang baik (C). Selanjutnya adalah sarana dan prasarana ATM *center* yang juga memperoleh nilai interval konversi (NIK) rendah yaitu 76,50 dengan kategori mutu kurang baik (C). Selain itu, yang menjadi perhatian dan catatan kritik serta saran yang banyak disampaikan oleh responden dalam pelaksanaan survei ini adalah aspek sarana dan prasaran Kantin atau *Café* yang memperoleh nilai interval konversi (NIK) 76,95 dan aspek sarana dan prasaran Ruang Merokok (*Smoking Area*) yang memperoleh nilai interval konversi (NIK) 79,69 yang juga sebetulnya sudah mendekati ambang batas dari kategori mutu pelayanan kurang baik (C) sehingga sangat diperlukan perhatian serius dari manajemen untuk dapat ditinjau kembali unsur pelayanan sarana dan prasarana khususnya pada fasilitas disabilitas, ATM center, Kantin atau *Café*, Ruang Merokok (*Smoking Area*).

Selain itu, fasilitas sarana dan prasarana lainnya di PTSP BP Batam, walaupun berada dalam kategori baik, namun sesungguhnya secara fisik segera memerlukan perawatan dan perbaikan yang intensif, khususnya pada sarana & prasarana Toilet/WC, ATM Center, Tempat Parkir, Taman, Akses Keluar Masuk, Ruang Laktasi, Musholah, *Box Charging*, Ruang Merokok dan Kantin karena memang menjadi 10 isu yang selalu menjadi ulasan yang berulang dalam saran kritik dan rekomendasi yang disampaikan oleh responden untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat dan kualitas pelayanan yang ada di PTSP BP Batam.

### 4.3 Indeks Nilai Kepuasan Masyarakat PTSP BP Batam 2023

Tabel 4.10 Indeks Nilai Kepuasan Masyarakat PTSP 2023

No	Unsur SKM	Nilai Interval (NI) SKM*	Nilai Interval Konversi (NIK) SKM*	Kategori Mutu Pelayanan	Kinerja Badan Layanan
1	Persyaratan	3,29	82,13	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,26	81,59	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,08	77,08	B	Baik
4	Biaya /Tarif	3,37	84,28	B	Baik
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan	3,23	80,86	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,15	78,84	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,33	83,24	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,21	80,27	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,25	81,13	B	Baik
<b>Rata-rata Keseluruhan</b>		<b>3,24</b>	<b>81,05</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data primer diolah, 2023

\*) NI & NIK SKM yang ditampilkan merupakan hasil pembulatan dua digit dibelakang koma dari hasil pengolahan data.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan, ditunjukkan pada tabel 4.10 diatas dapat disimpulkan bahwa Indeks Nilai Kepuasan Masyarakat PTSP 2023 memperoleh nilai interval (NI) SKM sebesar 3,24 dengan nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 81,05 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan kinerja badan layanan (B) Baik. Secara keseluruhan, perolehan nilai SKM tahun ini di PTSP BP batam telah mengalami kenaikan dari tahun 2022 yaitu 78,13 dengan mutu pelayanan (B) Baik. Namun belum melampaui perolehan nilai SKM di tahun 2021 sebesar 82,51 dengan mutu pelayanan (B) Baik. Untuk itu, masih diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan guna memperoleh predikat nilai A (Sangat Baik).

Selain itu, berdasarkan hasil temuan data survei kepuasan masyarakat di PTSP BP Batam tahun 2023 ini, diketahui bahwa mayoritas responden memberikan usul saran, kritik dan rekomendasi diantaranya yaitu terdapat 23 saran dan kritik yang menyatakan kurangnya kesopanan petugas, petugas sombong, petugas bermain Hp pada saat jam pelayanan, tidak/kurang ramah dalam memberikan informasi ketika masyarakat menanyakan sesuatu dan menginginkan agar petugas dapat lebih ramah lagi kepada masyarakat. Terdapat 21 saran dan kritik yang menyatakan bahwa fasilitas dan ruangan di

PTSP perlu perbaikan dan pemeliharaan Tempat Parkir, Taman, Akses Keluar Masuk, Ruang Laktasi, Musholah, *Box Charging*, Ruang Merokok dan Kantin. Terdapat 17 saran dan kritik yang menginginkan agar kualitas pelayanan di PTSP BP Batam dapat ditingkatkan lagi. Terdapat 16 saran dan kritik yang mengeluhkan kebersihan dan kondisi toilet/WC. Terdapat 14 saran dan kritik yang menyatakan keinginan untuk memperbanyak ruang ATM Center dan Pelayanan Bank. Terdapat 11 saran dan kritik yang mengeluhkan sulitnya pelayanan *helpdesk* di PTSP BP Batam. Terdapat 5 saran yang menyatakan permintaan untuk memperbanyak loket antrian untuk IBOSS dan LMS. Sehingga berdasarkan usul saran, kritik dan rekomendasi tersebut diatas agar dapat dilakukan perawatan dan perbaikan terhadap fasilitas sarana dan prasarana yang ada di PTSP BP Batam.

# Bab 5

## Kesimpulan dan Saran

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam tahun 2023 diketahui bahwa Kinerja Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memperoleh nilai Interval Konversi (NIK) SKM 81,05 yang berarti mendapatkan kategori Mutu Pelayanan B dan Kinerja Unit Pelayanan Baik. Walaupun secara umum kinerja unit pelayanannya memperoleh kategori Baik, namun perlu diperhatikan beberapa unsur yang memperoleh nilai interval konversi (NIK) SKM kurang dari 79 yang masuk dan mendekati ambang batas dari kategori mutu pelayanan kurang baik (C) diantaranya yaitu unsur:

1. Unsur pelayanan waktu penyelesaian yang memperoleh nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 77,08 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan yang mendekati ambang batas dari kategori mutu pelayanan kurang baik (C) sehingga sangat diperlukan perhatian serius dari manajemen untuk dapat meninjau kembali unsur waktu pelayanan di PTSP BP Batam agar performa pelayanan dapat ditingkatkan khususnya yang berkaitan dengan waktu penyelesaian pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian perizinan di sistem IBOSS / OSS / LMS / BSW yang ada di PTSP BP Batam.
2. Unsur pelayanan kompetensi pelaksana memperoleh nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 78,84 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan yang mendekati ambang batas dari kategori mutu pelayanan kurang baik (C) sehingga diperlukan perhatian serius dari manajemen untuk dapat meninjau kembali kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan menangani kendala di Loker Pelayanan PTSP BP Batam.
3. Unsur pelayanan perilaku pelaksana memperoleh nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 83,24 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan kinerja badan layanan Baik (B). Namun, walau masuk dalam kategori baik, dua dari empat item pertanyaan yang diajukan memperoleh nilai yang rendah yaitu untuk item pertanyaan satu dengan nilai sebesar 78,45 yang

menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan petugas di loket pelayanan PTSP BP Batam masih rendah. Serta item pertanyaan tiga yang juga memperoleh nilai rendah yaitu sebesar 79,82 yang menunjukkan bahwa petugas PTSP BP Batam masih kurang dalam menerapkan 3S (salam, senyum, sapa). Hal tersebut juga tercermin dari banyaknya kritik yang muncul dari responden yang mengeluhkan kurangnya keramahan petugas dalam memberikan pelayanan yang prima dan sepenuh hati kepada setiap masyarakat yang menggunakan layanan PTSP BP Batam.

4. Unsur Pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan memperoleh nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 80,27 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan kinerja badan layanan Baik (B). Namun, walau masuk dalam kategori baik, terdapat satu dari dua item pertanyaan yang diajukan memperoleh nilai interval konversi (NIK) SKM rendah yaitu sebesar 79,95 yang menunjukkan bahwa masyarakat masih merasa belum puas dengan kecepatan penanganan pengaduan di PTSP BP Batam. Untuk itu, diperlukan peninjauan kembali terhadap mekanisme penanganan pengaduan di PTSP BP Batam agar kecepatan dalam penanganan pengaduan dapat meningkat sehingga kualitas pelayanan PTSP BP Batam dapat lebih baik.
5. Unsur pelayanan Sarana dan Prasarana memperoleh nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 81,13 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan Kinerja Badan Layanan Baik (B). Namun, dari 20 item yang sarana dan prasarana yang disurvei diketahui bahwa fasilitas kebersihan toilet yang memperoleh nilai interval konversi (NIK) rendah yaitu 78,06 dengan kategori mutu kurang Baik (Baik) namun sudah mendekati ambang batas kategori mutu pelayanan kurang baik (C). Selanjutnya fasilitas sarana dan prasarana disabilitas memperoleh nilai interval konversi (NIK) rendah yaitu 76,17 dengan kategori mutu kurang baik (C). Selanjutnya adalah sarana dan prasarana ruang laktasi yang memperoleh nilai interval konversi (NIK) rendah yaitu 76,76 dengan kategori mutu kurang Baik (Baik) namun sudah mendekati ambang batas kategori mutu pelayanan kurang baik (C). Selanjutnya adalah sarana dan prasarana ATM center yang juga memperoleh nilai interval konversi (NIK) rendah yaitu 76,50 dengan kategori mutu kurang baik (C). Selain itu, yang menjadi perhatian dan catatan kritik serta saran yang banyak

disampaikan oleh responden dalam pelaksanaan survei ini adalah aspek sarana dan prasarana Kantin atau *Café* yang memperoleh nilai interval konversi (NIK) 76,95 dan aspek sarana dan prasarana Ruang Merokok (*Smoking Area*) yang memperoleh nilai interval konversi (NIK) 76,69 yang juga sudah mendekati ambang batas dari kategori mutu pelayanan kurang baik (C) sehingga sangat diperlukan perhatian serius dari manajemen untuk dapat meninjau kembali unsur pelayanan sarana dan prasarana khususnya pada fasilitas disabilitas, ATM center, Kantin atau *Café*, Ruang Merokok (*Smoking Area*).

## 5.2 Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan, adapun saran dan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan diantaranya adalah:

1. Manajemen PTSP BP Batam disarankan untuk segera melakukan *re-training* dan *re-orientation* terhadap seluruh petugas yang berada di *front office* PTSP BP Batam agar dapat mengedepankan pelayanan yang ramah, penuh tanggung jawab dan mengutamakan prinsip-prinsip pelayanan yang prima dan melayani kepada setiap masyarakat.
2. Manajemen PTSP BP Batam disarankan untuk dapat meninjau kembali unsur waktu pelayanan di PTSP BP Batam agar performa pelayanan dapat ditingkatkan khususnya yang berkaitan dengan waktu penyelesaian pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian perizinan di sistem LMS / IBOSS / OSS termasuk didalamnya adalah kecepatan penanganan pengaduan yang ada di *helpdesk*.
3. Manajemen PTSP BP Batam disarankan untuk segera meninjau dan melakukan perbaikan serta perawatan fisik khususnya pada sarana dan prasarana Toilet/WC, Tempat Parkir, Taman, Akses Keluar Masuk, Ruang Laktasi, Musholah, *Box Charging*, Ruang Merokok dan Menambah jumlah ATM Center serta Kantin. Karena secara fisik fasilitas sarana dan prasarana tersebut memerlukan perawatan dan perbaikan serta menjadi 10 isu yang selalu menjadi ulasan yang berulang dalam usul saran, kritik dan rekomendasi yang disampaikan oleh responden agar segera dilakukan perbaikan serta perawatan secara insentif untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam menikmati layanan yang ada di PTSP BP Batam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fitzsimmons, J. A. (1994). *Service management: Operations, strategy, and information technology*. McGraw-Hill.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1-55.
- Malhotra, Naresh K. (2009). *Riset Pemasaran*. Edisi ke empat jilid I. Jakarta: Indeks.
- Osborn, D., & Gebler, T. R. (1992). *Customer driven: A new paradigm in total quality*. ASQ Quality Press.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN&RB) Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas
- Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Batam nomor 24 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

# LAMPIRAN



# Lampiran Kuesioner



## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU 2023

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Dalam rangka menyajikan **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** terhadap kualitas pelayanan publik dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam kepada masyarakat. Maka diperlukan pelaksanaan **Survei Kepuasan Masyarakat** terhadap pengalaman Bapak/Ibu/Saudara dalam memperoleh pelayanan di PTSP BP Batam. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara sangat membantu sebagai dasar penyusunan IKM dalam upaya peningkatan mutu pelayanan PTSP BP Batam kepada masyarakat. Jawaban Bapak/Ibu/Saudara hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Batam, \_\_\_\_ Juni 2023

### PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di PTSP BP Batam.
2. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan IKM terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
3. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
4. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak** maupun **politik**.

**I. IDENTITAS RESPONDEN**

- 1. Nama Lengkap : .....
- 2. No HP/WA : .....
- 3. Alamat : .....
- 4. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
- 5. Usia :  18-25  46-55  
 26-35  > 56  
 36-45

Nama Surveyor : .....

Tanggal : .....

Paraf Responden	Paraf Surveyor
-----------------	----------------

- 6. Pendidikan Terakhir :  SD  Sarjana  
 SMP  Magister/Doktoral  
 SMA/SMK
- 7. Pekerjaan/Jabatan :  PNS/TNI/Polri  Pelajar Mahasiswa  
 Pegawai Swasta  Lainnya  
 Wiraswasta/Usahawan
- 8. Media pelayanan yang saudara digunakan di PTSP BP Batam:  IBOSS  OSS  
 LMS  BSW
- 9. Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan pelayanan di PTSP BP Batam  
 Petugas Pelayanan  Media Sosial  
 Kerabat / Teman  Website  
 Media Massa  Lainnya

**II. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN**

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

VARIABEL	1	2	3	4	ALASAN/KETERANGAN
<b>1. PERSYARATAN</b>					
a. Menurut saya informasi persyaratan, prosedur, produk perizinan dan biaya di PTSP BP Batam telah jelas dan sesuai.	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	
b. Saya mudah untuk memenuhi persyaratan pelayanan di PTSP BP Batam	Tidak mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	

VARIABEL	1	2	3	4	ALASAN/KETERANGAN
<b>2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR</b>					
a. Saya merasa mudah dalam mendapatkan informasi terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di PTSP BP Batam	Tidak mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	
b. Saya merasa mudah dalam proses pengajuan / permohonan / perizinan di PTSP BP Batam	Tidak mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	
c. Saya mudah dalam mendapatkan layanan <i>helpdesk</i> dari sistem IBOSS / OSS / LMS / BSW	Tidak mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	
d. Saya mudah dalam menggunakan / mengoperasikan sistem IBOSS / OSS / LMS / BSW	Tidak mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	
VARIABEL	1	2	3	4	ALASAN/KETERANGAN
<b>3. WAKTU PENYELESAIAN</b>					
a. Saya merasa puas dengan waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh petugas di PTSP BP Batam	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
b. Saya merasa puas dengan ketepatan waktu penyelesaian perizinan di sistem IBOSS / OSS / LMS / BSW	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	

VARIABEL	1	2	3	4	ALASAN/KETERANGAN
<b>4. BIAYA / TARIF</b>					
a. Biaya / tarif pelayanan di PTSP BP Batam sudah jelas tercantum dalam informasi prosedur dan persyaratan pelayanan	Tidak jelas	Kurang Jelas	Jelas	Sangat Jelas	
b. Biaya / tarif yang dibebankan pada masing-masing jenis pelayanan di PTSP BP Batam telah transparan dan sesuai dengan prosedur	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	

VARIABEL	1	2	3	4	ALASAN/KETERANGAN
<b>5. PRODUK, SPESIFIKASI DAN JENIS LAYANAN</b>					
a. Menurut saya, hasil pelayanan <i>helpdesk</i> yang diberikan di PTSP BP Batam telah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	
b. Menurut saya, hasil pelayanan pengaduan yang diberikan di PTSP BP Batam telah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	

c. Menurut saya, hasil pelayanan informasi yang diberikan di PTSP BP Batam telah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	
---	--------------	---------------	--------	---------------	--

VARIABEL	1	2	3	4	ALASAN/KETERANGAN
<b>6. KOMPETENSI PELAKSANA</b>					
a. Saya merasa bahwa tingkat kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di PTSP BP Batam sudah baik	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten	
b. Saya merasa bahwa kemampuan petugas dalam menangani kendala di Loker Pelayanan PTSP BP Batam sudah baik	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	

VARIABEL	1	2	3	4	ALASAN/KETERANGAN
<b>7. PERILAKU PELAKSANA</b>					
a. Saya melihat bahwa tingkat kedisiplinan petugas di loket pelayanan PTSP BP Batam sudah baik	Tidak Disiplin	Kurang Disiplin	Disiplin	Sangat Disiplin	
b. Kerapian dan penampilan petugas di PTSP BP Batam sudah baik	Tidak Rapi	Kurang Rapi	Rapi	Sangat Rapi	
c. Saya merasa nyaman dengan petugas di PTSP BP Batam yang telah menerapkan 3S (salam, senyum, sapa)	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	
d. Saya merasa ada pelayanan diskriminatif di PTSP BP Batam	Sangat Diskriminatif	Cukup Diskriminatif	Diskriminatif	Tidak Diskriminatif	

VARIABEL	1	2	3	4	ALASAN/KETERANGAN
<b>8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN</b>					
a. Saya merasa mudah dalam mengajukan pengaduan terhadap pelayanan di PTSP BP Batam	Tidak mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	
b. Saya merasa puas dengan kecepatan penanganan pengaduan di PTSP BP Batam	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	

**9. SARANA DAN PRASARANA**

Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas sarana dan Prasarana di PTSP BP Batam:	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	ALASAN/KETERANGAN
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 bermain anak	1	2	3	4	
j. Akses keluar masuk	1	2	3	4	
k. Lahan parkir	1	2	3	4	
l. Taman	1	2	3	4	
m. AC/Pendingin Ruangan	1	2	3	4	
n. Papan informasi/penunjuk	1	2	3	4	
o. <i>Safety/Emergency</i>	1	2	3	4	
p. Ruang Baca	1	2	3	4	
q. ATM Center	1	2	3	4	
r. Kantin atau <i>Café</i>	1	2	3	4	
s. Ruang Merokok ( <i>Smoking Area</i> )	1	2	3	4	
t. <i>Box Charging</i>	1	2	3	4	
Saran dan kritik Anda:					