

LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

2024



**LAPORAN AKHIR
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
TAHUN 2024**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN AKHIR

Pekerjaan Survei Kepuasan Masyarakat

oleh

Politeknik Negeri Batam






Dinar Irianto, S.E., M.Acc., Ak.

Ketua Tim Survei

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Tim Teknis BP Batam

<u>Tim Teknis 1</u>	<u>Tim Teknis 2</u>	<u>Tim Teknis 3</u>
 ENDRY ABZAN, SE, MM	 Orh. NURJANAH SIREGAR	 LEILY DHIMYATI
.....
Tgl:	Tgl:	Tgl:

Executive Summary

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BADAN PENGUSAHAAN BATAM 2024

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam (PTSP) BP Batam telah dilakukan sesuai dengan Permen PAN&RB nomor 14 tahun 2017. Pelaksanaan survei dilaksanakan dalam kurun waktu kurang lebih 1 (satu) bulan yang terhitung dari Bulan Mei hingga Bulan Juni 2024. Tujuan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat ini yaitu untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan publik, mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik, merumuskan rekomendasi kebijakan perbaikan & peningkatan pelayanan, dan sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas pelayanan. Adapun jumlah responden yang terlibat dalam survey ini sebanyak 384 responden, dengan karakteristik media layanan yang digunakan yaitu 60% responden pengguna layanan LMS, 19% responden pengguna layanan OSS, 12% responden pengguna layanan IBOSS, 3% responden pengguna layanan BSW, serta 6% responden pengguna lebih dari satu layanan yang disediakan PTSP baik IBOSS, OSS, BSW, dan LMS.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam tahun 2024 diketahui bahwa kinerja badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam memperoleh nilai Interval Konversi (NIK) SKM 88,11 yang berarti mendapatkan kategori Mutu Pelayanan (B) dengan Kinerja Unit Pelayanan Baik.

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 2024 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 2024, Politeknik Negeri Batam bekerjasama dengan Tim Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja sebagai tim peneliti atau konsultan kegiatan SKM BP Batam tahun 2024.

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 2024. 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, 02 Juli 2024

Tim Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Executive Summary	ii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii
Daftar Grafik	ix
Bab 1 Pendahuluan	
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
Bab 2 Company Profile	
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
Bab 3 Metode Pelaksanaan Survei	
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
Bab 4 Analisis Data dan Pembahasan	
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
Bab 5 Kesimpulan dan Saran	
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

.1 Pendekatan dan Metode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam tahun 2024 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.

.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 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).

.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

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

N = Populasi

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

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.

.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.

.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

.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:

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

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

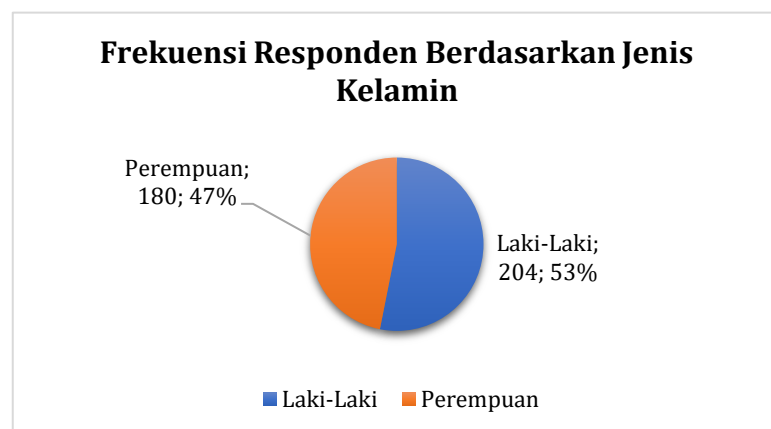
Analisis data dan pembahasan hasil survei merupakan proses hasil olah data dari masing-masing unsur SKM sehingga menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dasar dari penilaian tersebut diambil dari nilai instrumen kuesioner yang telah diisi oleh responden dari Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam yang menjadi obyek survei kepuasan masyarakat (SKM) tahun 2024. 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 204 responden atau 53% dari total responden. Sedangkan responden perempuan sebanyak 180 atau 47% 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.

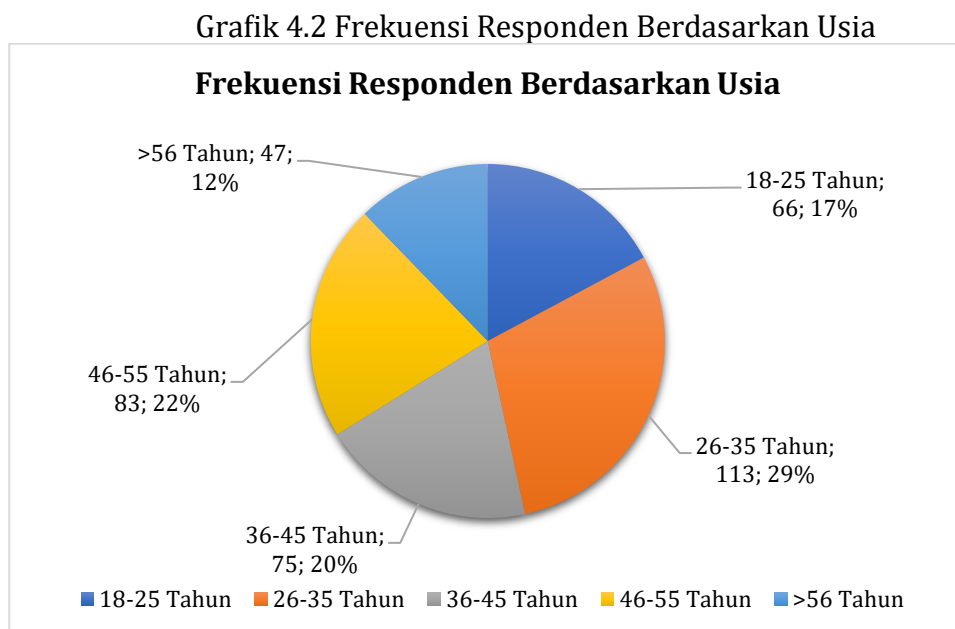
Grafik 4.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: Data primer diolah, 2024

b. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan grafik 4.2, diketahui bahwa mayoritas responden berusia antara 26-35 tahun yaitu sebanyak 113 responden atau 29% dari total sampel. Kemudian diikuti oleh responden yang berusia antara 46-55 tahun yaitu sebanyak 88 responden atau 22% dari total sampel. Selanjutnya diikuti oleh responden yang berusia antara 36-45 tahun yaitu sebanyak 83 responden atau 20% dari total sampel. Selanjutnya diikuti oleh responden yang berusia 18-25 tahun yaitu sebanyak 66 responden atau 17% total sampel dan sisanya adalah responden yang berusia antara >56 tahun yaitu sebanyak 66 responden atau 17% 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.



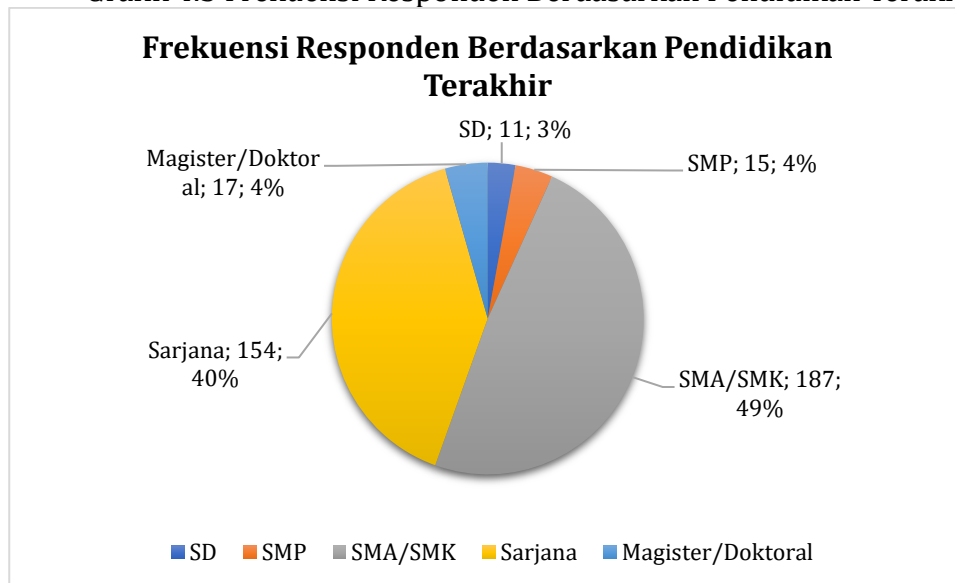
Sumber: Data primer diolah, 2024

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 187 responden atau 49%. Kemudian diikuti oleh responden yang memiliki Pendidikan terakhir Sarjana (S1) yaitu sebanyak 154 responden atau 40% dari

total sampel. Selanjutnya diikuti oleh responden yang memiliki Pendidikan terakhir Magister/Doktoral yaitu sebanyak 17 responden atau 4% dari total sampel. Dan selanjutnya adalah responden yang memiliki latar belakang Pendidikan terakhir Sekolah Menengah Pertama (SMP) yaitu sebanyak 15 responden atau 4% dari total sampel. Kemudian diikuti oleh responden yang memiliki Pendidikan terakhir Sekolah Dasar (SD) sebanyak 11 responden atau 3% 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 187 responden atau 49%.

Grafik 4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



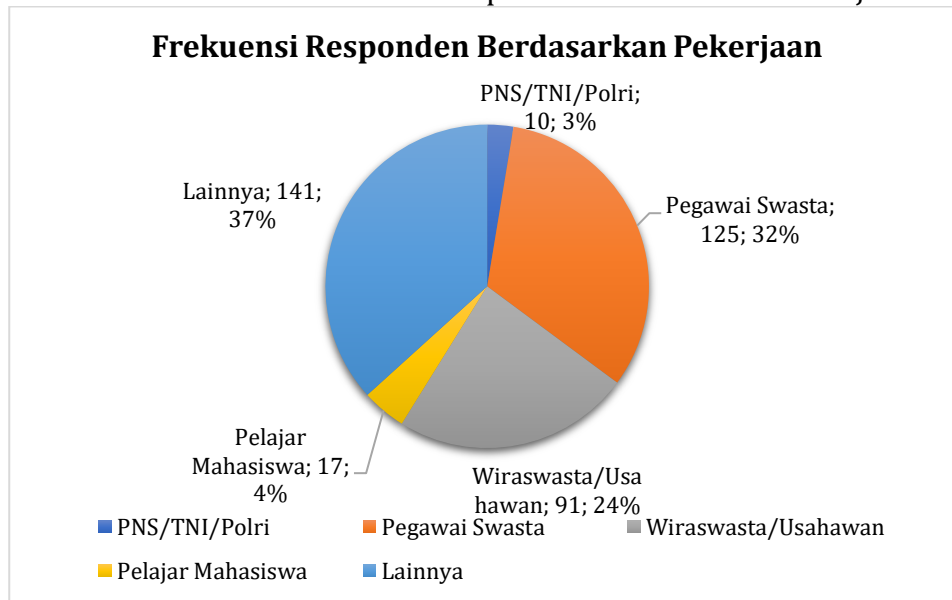
Sumber: Data primer diolah, 2024

d. Deskripsi Karakteristik responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan survei yang telah dilakukan ditunjukkan pada grafik 4.4, diketahui bahwa mayoritas responden berdasarkan pekerjaan adalah responden yang memiliki pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 141 responden atau 37% dari total sampel. Selanjutnya diikuti oleh responden yang memiliki latar belakang pekerjaan sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 125 responden atau 32% dari total sampel. Selanjutnya diikuti oleh responden yang memiliki latar belakang pekerjaan wiraswasta/usahawan yaitu sebanyak 91 responden atau 24%. Selanjutnya diikuti oleh responden yang memiliki latar belakang pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 17 atau 4%. Sedangkan

sisanya yaitu sebanyak 10 responden atau 3% 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



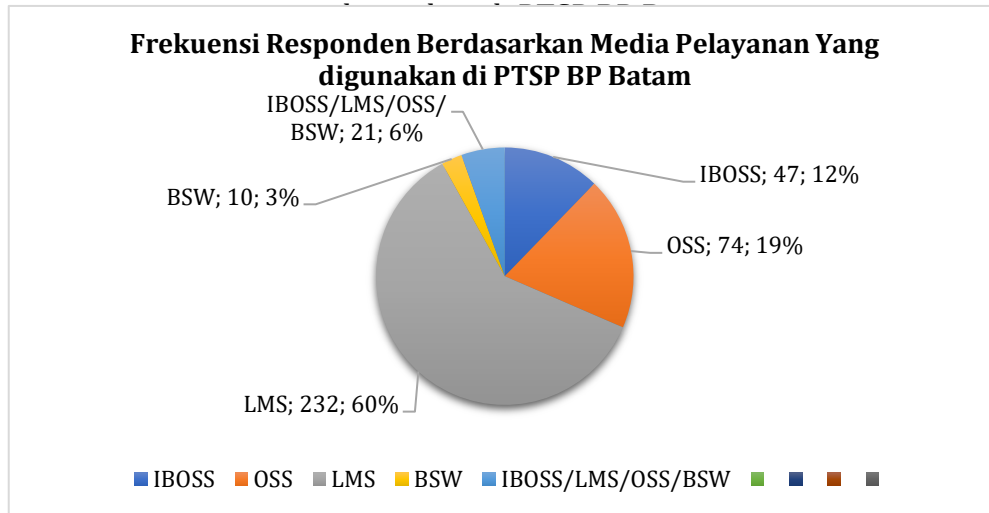
Sumber: Data primer diolah, 2023

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 232 responden atau 60% 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 74 responden atau 19% dari total sampel. Selanjutnya diikuti oleh responden yang menggunakan media Indonesia Batam *Online Single Submission* (IBOSS) yaitu sebanyak 47 responden atau 12% dari total sampel. Selanjutnya diikuti oleh responden yang menggunakan media Batam *Single Window* (BSW) yaitu sebanyak 10 responden atau 3% dari total sampel. Sedangkan sisanya respondeng yang menggunakan media layanan di PTSP lebih dari satu layanan yaitu sebanyak 21 responden atau 6%

dari total sampel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada saat dilakukan dilakukannya 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

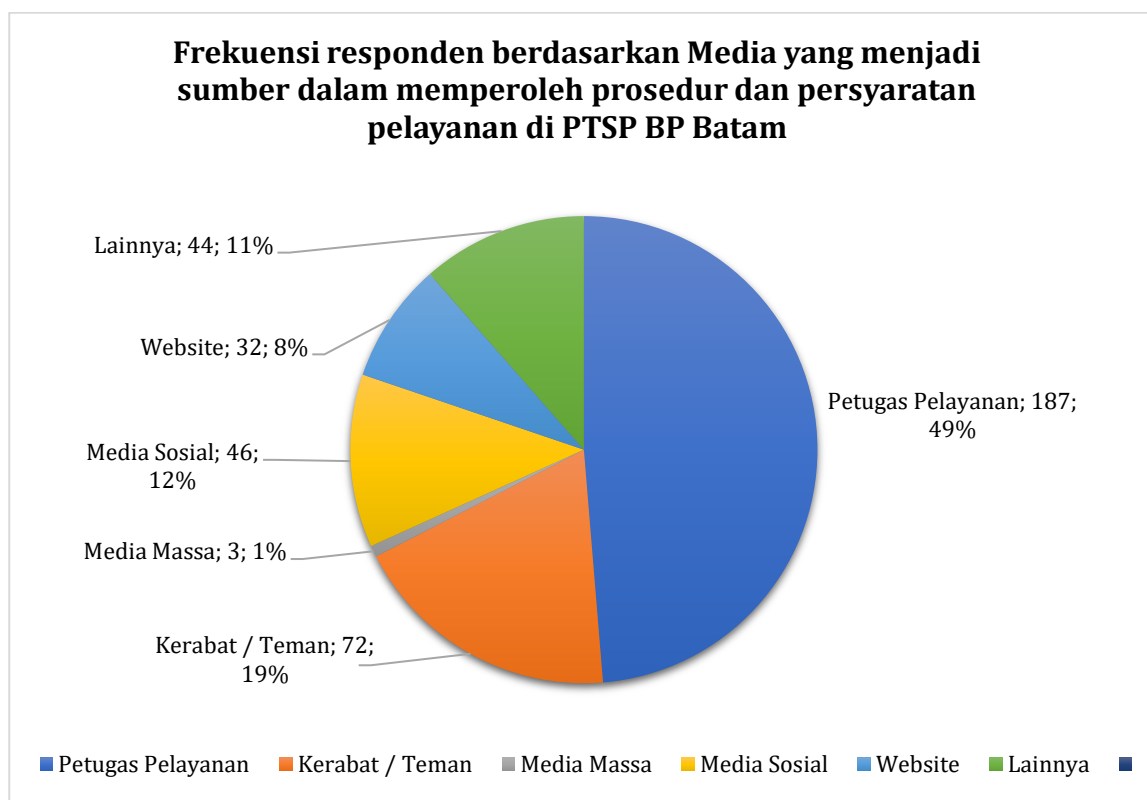


Sumber: Data primer diolah, 2024

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 187 responden atau 49% dari total sampel. Selanjutnya diikuti oleh Karabat/Teman yaitu sebanyak 72 responden atau 19% dari total sampel. Kemudian diikuti oleh Media Sosial yaitu sebanyak 46 responden atau 12%. Kemudian diikuti oleh media lainnya yaitu sebanyak 44 responden atau 11% dari total sampel. Kemudian diikuti oleh website yaitu sebanyak 32 responden atau 8%. Dan yang terakhir adalah Media Massa yaitu sebanyak 3 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, 2024

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)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Kategori Mutu Pelayanan	Kinerja Badan Layanan
1	Informasi persyaratan, prosedur, produk perizinan dan biaya di PTSP BP Batam telah jelas dan sesuai.	3,63	90,76	A	Sangat Baik
2	Kemudahan untuk memenuhi persyaratan pelayanan di PTSP BP Batam	3,62	90,43	A	Sangat Baik
Rata-Rata Keseluruhan		3,62	90,59	A	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah, 2024

*) 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 di atas dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan persyaratan memperoleh nilai interval (NI) SKM sebesar 3,62 dengan nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 90,59 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan Kinerja Badan Layanan Sangat Baik. Berdasarkan hasil survei terdapat catatan, kritikan, serta saran dari responden sebagai berikut:

1. Terdapat 3 responden pengguna LMS, 1 Pengguna BSW, dan 1 Pengguna IBOSS dan OSS yang merasa informasi persyaratan, produk perizinan dan biaya di PTSP BP Batam kurang jelas dan sesuai.
2. Terdapat 5 responden pengguna LMS, 4 responden pengguna OSS, dan 1 responden pengguna IBOSS yang merasa persyaratan pelayanan di PTSP tidak mudah.

2. Unsur Pelayanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tabel 4.2 Unsur Pelayanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Kategori Mutu Pelayanan	Kinerja Badan Layanan
1	Kemudahan mendapatkan informasi terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di PTSP BP Batam	3,63	90,76	A	Sangat Baik
2	Kemudahan proses pengajuan / permohonan / perizinan di PTSP BP Batam	3,68	91,93	A	Sangat Baik
3	Kemudahan mendapatkan layanan helpdesk dari sistem IBOSS / OSS / LMS / BSW	3,64	90,95	A	Sangat Baik
4	Kemudahan menggunakan / mengoperasikan sistem IBOSS / OSS / LMS / BSW	3,51	87,63	B	Baik
Rata-Rata Keseluruhan		3,61	90,32	A	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah, 2024

*) 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 di atas dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur memperoleh nilai interval (NI) SKM sebesar 3,61 dengan nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 90,32 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan Kinerja Badan Layanan Sangat Baik. Berdasarkan hasil survei terdapat catatan, kritikan, serta saran dari responden sebagai berikut:

1. Terdapat 4 responden LMS yang menyatakan informasi yang tercantum pada laman LMS kurang jelas atau belum mendetail
2. Terdapat 4 pengguna LMS, 1 pengguna BSW, dan 1 pengguna OSS merasa banyak step yang harus dilalui atau rumit dan menyarankan agar web LMS lebih disederhanakan dan mudah dimengerti
3. Terdapat 1 responden pengguna LMS menyatakan web LMS kurang modern dan kurang user experience.

3. Unsur Pelayanan Waktu Penyelesaian

Tabel 4.3 Unsur Pelayanan Waktu Penyelesaian

No	WAKTU PENYELESAIAN	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Kategori Mutu Pelayanan	Kinerja Badan Layanan
1	Kepuasan waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh petugas di PTSP BP Batam	3,49	87,30	B	Baik
2	Ketepatan waktu penyelesaian perizinan di sistem IBOSS / OSS / LMS / BSW	3,45	86,20	B	Baik
Rata-Rata Keseluruhan		3,47	86,75	B	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2024

*) 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 3,47 dengan nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 86,75 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan kinerja badan layanan Baik. Berdasarkan hasil survei terdapat catatan, kritikan, serta saran dari responden sebagai berikut:

1. Terdapat 5 responden pengguna OSS, 21 responden pengguna LMS, dan 3 responden pengguna IBOSS merasa kurang puas terhadap waktu penyelesaian pelayanan dikarenakan membutuhkan waktu yang terlalu lama.
2. Terdapat 1 responden pengguna LMS menyatakan sistem antrian tidak jelas dan 3 responden pengguna LMS menyatakan waktu tunggu antrian lama.

4. Unsur Pelayanan Biaya /Tarif

Tabel 4.4 Unsur Pelayanan Biaya /Tarif

No	BIAYA / TARIF	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Kategori Mutu Pelayanan	Kinerja Badan Layanan
1	Biaya / tarif pelayanan di PTSP BP Batam sudah jelas tercantum dalam informasi prosedur dan persyaratan pelayanan	3,50	87,43	B	Baik
2	Biaya / tarif yang dibebankan pada masing-masing jenis pelayanan di PTSP BP Batam telah transparan dan sesuai dengan prosedur	3,48	87,04	B	Baik
Rata-Rata Keseluruhan		3,49	87,24	B	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2024

*) 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 3,49 dengan nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 87,24 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan kinerja badan layanan Baik. Berdasarkan hasil survei terdapat catatan, kritikan, serta saran dari responden sebagai berikut:

1. Terdapat 1 responden pengguna LMS yang menyatakan kurangnya informasi yang diperoleh pengguna tentang biaya/tarif pelayanan PTSP Batam.
2. Terdapat 1 responden pengguna LMS menyatakan biaya/ tarif pelayanan PTSP Batam terlalu mahal.
3. Terdapat 1 responden pengguna LMS yang menyatakan belum tau berapa biaya/tarif pelayanan yang dibayarkan karena masih menunggu informasidari petugas pelayanan.

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)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Kategori Mutu Pelayanan	Kinerja Badan Layanan
1	Hasil pelayanan helpdesk yang diberikan di PTSP BP Batam telah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3,63	90,76	A	Sangat Baik
2	Hasil pelayanan pengaduan yang diberikan di PTSP BP Batam telah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3,70	92,51	A	Sangat Baik
3	Hasil pelayanan informasi yang diberikan di PTSP BP Batam telah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3,66	91,41	A	Sangat Baik
Rata-Rata Keseluruhan		3,66	91,56	A	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah, 2024

*) 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 3,66 dengan nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 91,56 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan kinerja badan layanan Sangat Baik. Berdasarkan hasil survei terdapat catatan, kritikan, serta saran dari responden sebagai berikut:

1. Terdapat 7 responden pengguna LMS, 2 responden pengguna OSS, dan 1 responden pengguna IBOSS menyatakan informasi hasil pelayanan yang diberikan kurang sesuai
2. Terdapat 1 responden pengguna LMS menyatakan informasi yang diberikan sedikit dan kurang dimengerti.

6. Unsur Pelayanan Kompetensi Pelaksana

Tabel 4.6 Unsur Pelayanan Kompetensi Pelaksana

No	KOMPETENSI PELAKSANA	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Kategori Mutu Pelayanan	Kinerja Badan Layanan
1	Tingkat kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di PTSP BP Batam sudah baik	3,49	87,17	B	Baik
2	Kemampuan petugas dalam menangani kendala di Loker Pelayanan PTSP BP Batam sudah baik	3,50	87,57	B	Baik
Rata-Rata Keseluruhan		3,49	87,37	B	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2024

*) 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 3,49 dengan nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 87,37 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan kinerja badan layanan Baik. Berdasarkan hasil survei terdapat catatan, kritikan, serta saran dari responden sebagai berikut:

1. Terdapat 5 responden pengguna OSS yang memberikan saran agar petugas memberikan pelayanan lebih ramah dan sopan.
2. Terdapat 1 responden pengguna LMS yang memberikan saran untuk membuat kategori layanan umum dan layanan lansia.
3. Terdapat 1 responden pengguna LMS dan OSS menyatakan untuk pengaduan ataupun penerapan konsultasi sebaiknya menggunakan karyawan yang lebih mengerti perihal langkah atau prosedur dan waktu pengerjaan perizinan.
4. Terdapat 1 responden pengguna OSS yang menyatakan agar petugas pelayanan diberikan edukasi atau pelatihan mengenai dokumen-dokumen yang diperlukan agar tidak bolak balik mengurus berkas.

5. Terdapat 1 responden pengguna LMS yang menyatakan agar petugas pelayanan sebaiknya mengetahui jawaban terkait kendala-kendala berkas yang ditanyakan responden.
6. Terdapat 1 responden pengguna LMS dan OSS yang menyatakan untuk pengaduan ataupun penerapan konsultasi sebaiknya menggunakan karyawan yang lebih mengerti perihal langkah atau prosedur dan waktu pengerjaan perizinan.
7. Terdapat 1 responden pengguna LMS menyatakan petugas pelayanan kurang cepat dalam merespon pengaduan dan kurang tepat dalam memberikan solusi

7. Unsur Pelayanan Perilaku Pelaksana

Tabel 4.7 Unsur Pelayanan Perilaku Pelaksana

No	PERILAKU PELAKSANA	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Kategori Mutu Pelayanan	Kinerja Badan Layanan
1	Tingkat kedisiplinan petugas di loket pelayanan PTSP BP Batam sudah baik	3,45	86,20	B	Baik
2	Kerapian dan penampilan petugas di PTSP BP Batam sudah baik	3,46	86,52	B	Baik
3	Petugas di PTSP BP Batam telah menerapkan 3S (salam, senyum, sapa)	3,42	85,48	B	Baik
4	Tiidak ada pelayanan diskriminatif di PTSP BP Batam	3,70	92,51	A	Sangat Baik
Rata-Rata Keseluruhan		3,51	87,68	B	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2024

*) 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 3,51 dengan nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 87,68 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan Kinerja Badan Layanan Baik. Berdasarkan hasil survei terdapat catatan, kritikan, serta saran dari responden sebagai berikut:

1. Terdapat 8 responden pengguna LMS, 2 responden pengguna IBOSS, dan 4 responden pengguna OSS yang menyatakan petugas pelayanan kurang disiplin, contoh tidak datang tepat waktu
2. Terdapat 2 responden pengguna IBOSS yang menyatakan petugas kurang rapi
3. Terdapat 1 responden pengguna LMS dan 1 responden OSS yang menyatakan petugas terkadang cuek dan kurang sopan serta memberikan saran agar sikap petugas lebih laik lagi karena bersifat melayani.

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)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Kategori Mutu Pelayanan	Kinerja Badan Layanan
1	Kemudahan dalam mengajukan pengaduan terhadap pelayanan di PTSP BP Batam	3,52	87,96	B	Baik
2	Kecepatan penanganan pengaduan di PTSP BP Batam	3,54	88,61	A	Sangat Baik
Rata-Rata Keseluruhan		3,53	88,28	B	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2024

*) 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 3,53 dengan nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 88,28 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan dengan Kinerja Badan Layanan Baik. Berdasarkan hasil survei terdapat catatan, kritikan, serta saran dari responden sebagai berikut:

1. Terdapat 1 responden pengguna LMS yang memberikan saran untuk nomor call center yang tidak aktif dihapuskan.
2. Terdapat 1 responden pengguna LMS yang menyatakan pelayanan pengaduan kurang cepat serta masyarakat harus datang berulang kali.

9. Unsur Pelayanan Sarana dan Prasarana

Tabel 4.9 Unsur Pelayanan Sarana dan Prasarana

No	SARANA DAN PRASARANA	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Kategori Mutu Pelayanan	Kinerja Badan Layanan
1	Mesin antrian	3,40	84,90	B	Baik
2	Loket	3,40	85,09	B	Baik
3	Kebersihan ruangan	3,43	85,74	B	Baik
4	Kursi tunggu/ruangan tunggu	3,41	85,35	B	Baik
5	Kebersihan Toilet	3,32	82,88	B	Baik
6	Fasilitas disabilitas	3,37	84,31	B	Baik
7	Mushola	3,42	85,55	B	Baik
8	Ruang laktasi	3,16	79,04	B	Baik
9	Ruang bermain anak	3,29	82,36	B	Baik
10	Akses keluar masuk	3,37	84,31	B	Baik
11	Lahan parkir	3,31	82,75	B	Baik
12	Taman	3,28	81,97	B	Baik
13	AC/Pendingin Ruangan	3,28	82,03	B	Baik
14	Papan informasi/penunjuk	3,42	85,48	B	Baik
15	Safety/Emergency	3,34	83,46	B	Baik
16	Ruang Baca	3,32	83,01	B	Baik
17	ATM Center	3,30	82,42	B	Baik
18	Kantin atau Café	3,25	81,18	B	Baik
19	Ruang Merokok (Smoking Area)	3,17	79,17	B	Baik
20	Box Charging	3,30	82,49	B	Baik
Rata-Rata Keseluruhan		3,33	83,17	B	Baik

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 3,33 dengan nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 83,17 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 prasarana ruang laktasi memperoleh nilai interval konversi (NIK) rendah yaitu 79,04 dengan kategori mutu baik namun mendekati ambang batas kurang baik.

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, ruang bermain anak dan Kantin karena memang menjadi top 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. Berdasarkan hasil survei terdapat catatan, kritikan, serta saran dari responden sebagai berikut:

1. Terdapat 17 responden yang menyatakan mesin antrian tidak berfungsi sehingga antrian tidak tertib.
2. Terdapat 26 responden yang menyatakan AC kurang dingin
3. Terdapat 5 responden yang menyatakan taman gersang dan minim bunga.
4. Terdapat 15 responden yang menyatakan toilet kotor dan butuh perbaikan.
5. Terdapat responden yang menyarankan pengeras suara kurang terdengar.
6. Terdapat 17 responden yang menyarankan mesin ATM diperbanyak.
7. Terdapat 7 responden yang menyatakan papan informasi kurang jelas
8. Terdapat 20 responden yang menyatakan tempat parkir sempit sehingga menyarankan agar diperluas, pintu masuk dan keluar dibuat terpisah untuk motor dan mobil.
9. Secara keseluruhan 102 pengguna menyarankan agar fasilitas sarana dan prasarana PTSP membutuhkan perbaikan dan pemeliharaan secara rutin.

4.3 Indeks Nilai Kepuasan Masyarakat PTSP BP Batam 2024

Tabel 4.10 Indeks Nilai Kepuasan Masyarakat PTSP 2024

No	Indikator	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Kategori Mutu
1	Persyaratan	3,62	90,59	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,61	90,32	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	3,47	86,75	B (Baik)
4	Biaya/Tarif	3,49	87,24	B (Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Layanan	3,66	91,56	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	3,49	87,37	B (Baik)
7	Perilaku Pelaksana	3,51	87,68	B (Baik)
8	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,53	88,28	B (Baik)
9	Sarana dan Prasarana	3,33	83,17	B (Baik)
Nilai Interval Konversi (NIK) IKM Keseluruhan		3,52	88,11	B (Baik)

Sumber: Data primer diolah, 2024

*) 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 2024 memperoleh nilai interval (NI) SKM sebesar 3,52 dengan nilai interval konversi (NIK) SKM sebesar 88,11 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 2023 yaitu 81,29 dengan mutu pelayanan (B) Baik.

Selain itu, berdasarkan hasil temuan data survei kepuasan masyarakat di PTSP BP Batam tahun 2024 ini, diketahui bahwa mayoritas responden memberikan usul saran, kritik dan rekomendasi diantaranya yaitu saran dan kritik yang menyatakan kurangnya kesopanan petugas, tidak/kurang ramah dalam memberikan informasi ketika masyarakat menanyakan sesuatu dan menginginkan agar petugas dapat lebih ramah lagi kepada masyarakat. Terdapat saran dan kritik yang menyatakan bahwa fasilitas dan ruangan di PTSP perlu perbaikan dan pemeliharaan

Bab 5

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam (PTSP) BP Batam telah dilakukan sesuai dengan Permen PAN&RB nomor 14 tahun 2017. Pelaksanaan survei dilaksanakan dalam kurun waktu kurang lebih 1 (satu) bulan yang dihitung dari Bulan Mei hingga Bulan Juni 2024. Tujuan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat ini yaitu untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan publik, mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik, merumuskan rekomendasi kebijakan perbaikan & peningkatan pelayanan, dan sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas pelayanan. Adapun jumlah responden yang terlibat dalam suvey ini sebanyak 384 responden, dengan karakteristik media layanan yang digunakan yaitu 60% responden pengguna layanan LMS, 19% responden pengguna layanan OSS, 12% responden pengguna layanan IBOSS, 3% responden pengguna layanan BSW, serta 6% responden pengguna lebih dari satu layanan yang disediakan PTSP baik IBOSS, OSS, BSW, dan LMS.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam tahun 2024 diketahui bahwa Kinerja Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu BP Batam dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memperoleh nilai Interval Konversi (NIK) SKM 88,11 yang berarti mendapatkan kategori Mutu Pelayanan B dan Kinerja Unit Pelayanan Baik. Hasil SKM tahun 2024 jika dibandingkan dengan tahun 2023 mengalami kenaikan. Berikut tabel perbandingan nilai SKM tahun 2023 dan 2024:

Tabel 5.1 Perbandingan Nilai Kepuasan Masyarakat PTSP 2023 dan 2024

No	Unsur SKM	Tahun 2023			Tahun 2024		
		Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Kategori Mutu	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Kategori Mutu
1	Persyaratan	3,29	82,13	B (Baik)	3,62	90,59	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,26	81,59	B (Baik)	3,61	90,32	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	3,08	77,08	B (Baik)	3,47	86,75	B (Baik)
4	Biaya /Tarif	3,37	84,28	B (Baik)	3,49	87,24	B (Baik)
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan	3,23	80,86	B (Baik)	3,66	91,56	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	3,15	78,84	B (Baik)	3,49	87,37	B (Baik)
7	Perilaku Pelaksana	3,33	83,24	B (Baik)	3,51	87,68	B (Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,21	80,27	B (Baik)	3,53	88,28	B (Baik)
9	Sarana dan Prasarana	3,25	81,13	B (Baik)	3,33	83,17	B (Baik)
Rata-rata Keseluruhan		3,24	81,05	B (Baik)	3,52	88,11	B (Baik)

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 5.1 terdapat 3 unsur yang mengalami kenaikan kategori mutu dari kinerja layanan B (baik) menjadi nilai A (sangat baik) yaitu unsur (1) Persyaratan, (2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur, dan (3) Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan. Sementara 6 unsur lainnya yaitu unsur (1) Waktu Penyelesaian, (2) Biaya /Tarif, (3) Kompetensi Pelaksana, (4) Perilaku Pelaksana, (5) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, serta (6) Sarana dan Prasarana juga mengalami kenaikan nilai interval namun masih dalam kategori mutu B (baik). Hal ini menunjukkan terdapat peningkatan yang signifikan dalam memberikan pelayanan terbaik dari PTSP BP Batam.

5.2 Saran dan Rekomendasi

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

No	Unsur	Saran, Kritik, dan Komentar	Rekomendasi
1	Persyaratan	15 Pengguna LMS, BSW, IBOSS, dan OSS merasa informasi persyaratan, produk perizinan dan biaya di PTSP BP Batam kurang jelas dan sesuai	<p>Berdasarkan pengamatan penulis pada laman LMS yang merupakan 60% layanan yang digunakan responden, informasi persyaratan, produk perizinan dan biaya di PTSP BP Batam sebagian besar sub layanan sudah tertera di laman tersebut, namun terdapat beberapa kategori layanan yang tidak memuat informasi tersebut yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan hak tanggungan belum memuat informasi alur perizinan, Standar waktu pelayanan, tarif, dan dokumen terbit 2. Pelayanan pengukuran ulang belum memuat informasi alur perizinan 3. Permohonan pembukaan blokir PL belum memuat informasi alur perizinan, waktu pelayanan, tarif, dan dokumen terbit

			<p>4. Pembaruan alokasi tanah LMS belum memuat informasi alur perizinan.</p> <p>Oleh karena itu sebaiknya informasi tersebut ditambahkan pada laman LMS tersebut.</p>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	9 Pengguna LMS, BSW, dan OSS merasa informasi yang tercantum pada laman layanan belum mendetail, banyak step yang harus dilalui, kurang modern, dan user experience	<p>Berdasarkan pengamatan, muatan informasi pada layanan LMS sudah lengkap, namun hanya beberapa sub kategori layanan yang belum lengkap seperti yang dijelaskan di atas, namun untuk layanan BSW hanya memuat informasi syarat perizinan, layanan IBOSS tidak ditemukan muatan informasi syarat perizinan, alur, dll .</p> <p>Rekomendasi: Evaluasi design laman, pemilihan warna, tata letak menu/fitura, dan standarisasi penyampaian informasi, disediakan Frequently asked question, manual book atau video tutorial penggunaan aplikasi maupun prosedur pelayanan, bantuan chat online yang selalu muncul di laman awal untuk mempermudah pengguna.</p>

3	Waktu penyelesaian	33 Pengguna merasa kurang puas terhadap waktu penyelesaian yang terlalu lama	Berdasarkan pengamatan salah satu penyebab waktu penyelesaian lama dikarenakan mesin antrian yang rusak, oleh karena itu salah satu rekomendasi untuk masalah ini dengan memperbaiki mesin antrian. Selain itu, jika dikaitkan dengan jawaban responden untuk unsur kompetensi pelaksana, beberapa responden merasa tidak puas dengan jawaban petugas dan harus bolak balik dikarenakan dokumen yang tidak lengkap, oleh karena itu guna meningkatkan pelayanan maka petugas pelayanan sebaiknya memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat serta memastikan responden telah memahami jawaban yang diberikan, memperbaiki informasi yang dimuat dilaman web PTSB BP Batam, serta dilakukan peninjauan kembali waktu penyelesaian pelayanan.
4	Biaya /Tarif	3 Pengguna LMS merasa informasi biaya/tarif kurang dijelaskan dan mahal	a. Memuat informasi biaya/tarif pada kategori layanan yang belum lengkap informasinya

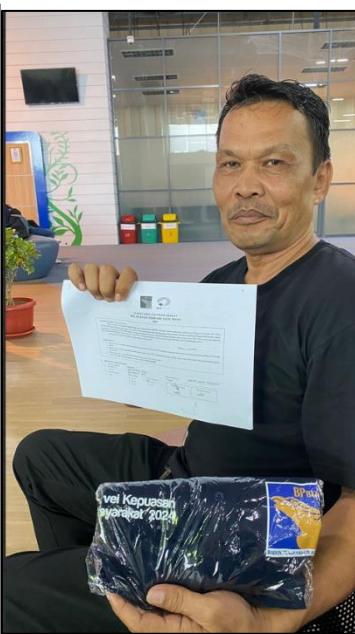
			b. Melakukan kajian pembebanan biaya/tarif secara berkala
5	Pelayanan Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan	8 Pengguna LMS, 2 pengguna OSS, dan 1 penggunaan IBOSS menyatakan hasil informasi yang diberikan kurang informatif dan kurang dimengerti	Berdasarkan hasil survey hasil pelayanan helpdesk, pengaduan, dan informasi pelayanan sudah sangat baik, namun terdapat beberapa pengguna merasa tidak memperoleh informasi yang jelas, hal ini bisa dikaitkan dengan saran pengguna terkait tampilan laman pelayanan yang didesain semenarik mungkin agar pengguna tertarik untuk membaca informasi tersebut agar proses pelayanan berjalan lancar.
6	Unsur Pelayanan Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • 5 responden pengguna OSS memberikan saran agar petugas memberikan pelayanan lebih ramah dan sopan • 2 responden LMS dan OSS menyatakan untuk pengaduan ataupun penerapan konsultasi sebaiknya menggunakan karyawan yang lebih mengerti perihal langkah atau prosedur dan waktu pengerjaan perizinan. 	Sebaiknya dilaksanakan 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.
7	Unsur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • 8 responden pengguna LMS, 2 responden pengguna IBOSS, dan 4 responden 	re-training dan re-orientation terhadap seluruh petugas yang berada di front office PTSP BP

	Perilaku Pelaksana	<p>pengguna OSS yang menyatakan petugas pelayanan kurang disiplin, contoh tidak datang tepat waktu</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 responden pengguna IBOSS yang menyatakan petugas kurang rapi 	Batam agar dapat mengedepankan pelayanan yang ramah, penuh tanggung jawab dan mengutamakan prinsip-prinsip pelayanan yang prima dan melayani kepada setiap masyarakat.
8	Pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> • 1 responden pengguna LMS yang memberikan saran untuk nomor call center yang tidak aktif dihapuskan. • Terdapat 1 responden pengguna LMS yang menyatakan pelayanan pengaduan kurang cepat serta masyarakat harus datang berulang kali. 	Mengecek kembali keaktifan no call center dan re-training dan re orientation petugas terkait pelayanan dasar prima.
9	Unsur Pelayanan Sarana dan Prasarana	Secara keseluruhan 102 pengguna menyarankan agar fasilitas sarana dan prasarana PTSP membutuhkan perbaikan dan pemeliharaan secara rutin.	Manajemen PTSP BP Batam disarankan untuk segera meninjau dan melakukan perbaikan serta perawatan fisik khususnya pada sarana dan prasarana AC, mesin antrian, toilet, tempat parkir, dan ruang laktasi.

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





SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU 2024

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, ____ Mei 2024

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
1. PERSYARATAN	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	
a. Menurut saya informasi persyaratan, prosedur, produk perizinan dan biaya di PTSP BP Batam telah jelas dan sesuai.					
b. Saya mudah untuk memenuhi persyaratan pelayanan di PTSP BP Batam					

VARIABEL	1	2	3	4	ALASAN/KETERANGAN
2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	Tidak mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	
a. Saya merasa mudah dalam mendapatkan informasi terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di PTSP BP Batam					
b. Saya merasa mudah dalam proses pengajuan/permohonan/perizinan di PTSP BP Batam					

c. Saya mudah dalam mendapatkan layanan <i>helpdesk</i> dari sistem IBOSS/OSS/LMS/BSW					
d. Saya mudah dalam menggunakan / mengoperasikan sistem IBOSS/OSS/LMS/BSW					
VARIABEL	1	2	3	4	ALASAN/KETERANGAN
3. WAKTU PENYELESAIAN	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
a. Saya merasa puas dengan waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh petugas di PTSP BP Batam					
b. Saya merasa puas dengan ketepatan waktu penyelesaian perizinan di sistem IBOSS/OSS/LMS/BSW					

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

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

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

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

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

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:					