

## Kualitas Pelayanan Badan Pengusahaan Batam dalam Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem *Indonesian Batam Online Single Submission* Tahun 2022-2023

Muhammad Luthfillah <sup>1\*</sup>; Jajang Sutisna <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Padjajaran, Bandung, Indonesia; [muhammadluthfillah@gmail.com](mailto:muhammadluthfillah@gmail.com)

\*Correspondence : [muhammadluthfillah@gmail.com](mailto:muhammadluthfillah@gmail.com)

### ABSTRAK

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat dilakukan oleh Badan Pengusahaan yang dibentuk berdasarkan peraturan-perundang-undangan. Kota Batam sebagai daerah yang termasuk kepada Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas memiliki keistimewaan sebagai daerah *Free Trade Zone*. Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan bebas menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik juga dilakukan oleh Badan Pengusahaan Batam (BP Batam). Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Badan Pengusahaan Batam dengan menggunakan sistem *Indonesian Batam Online Single Submission* (IBOSS). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif agar dapat menggambarkan kualitas pelayanan perizinan BP Batam dari lima dimensi yang digunakan peneliti yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dari hasil penelitian dilapangan, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BP Batam sudah baik apalagi dengan penggunaan sistem IBOSS yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan perizinan.

### Kata kunci

*Kualitas Pelayanan, Perizinan, Kota Batam, Sistem IBOSS*

### ABSTRACT

The implementation of Public Services can be carried out by the Business Agency formed based on laws and regulations. Batam City as an area included in the Free Trade Zone and Free Port has the privilege of being a Free Trade Zone area. Free Trade Areas and Free Ports cause the implementation of public services to also be carried out by the Batam Concession Agency (BP Batam). Therefore, the purpose of this study is to determine the quality of licensing services carried out by the Batam Business Agency using the Indonesian Batam Online Single Submission (IBOSS) system. This research was conducted using qualitative methods in order to describe the quality of BP Batam licensing services from five dimensions used by researchers, namely *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. From the results of field research, researchers concluded that the services provided by BP Batam are good, especially with the use of the IBOSS system which can make it easier for people to apply for permits.

### Keywords

*Service Quality, Licensing, Batam City, IBOSS System*

## Pendahuluan

Kota Batam memiliki potensi pada bidang ekonomi dikarenakan daerah Kota Batam diterapkan kawasan ekonomi khusus dengan tujuan meningkatkan laju pertumbuhan ekonomi pada daerah tersebut dan keuntungan bagi masyarakat adalah membantu mengembangkan beberapa sektor serta meningkatkan produktivitas masyarakat dan daya saing di pasar internasional. Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) adalah kawasan berbatas yang memiliki keunggulan geoekonomi dan geostrategis pada kawasan yang diberikan fasilitas dan insentif khusus untuk menarik investasi. Kota Batam ditetapkan sebagai kawasan ekonomi khusus melalui Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2007 Tentang Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Batam yang mengelola kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas sebagai kawasan *Free Trade Zone* (FTZ) serta terdapat dua Kawasan Ekonomi Khusus terbaru di Kota Batam yakni sesuai Peraturan Pemerintah No. 67 Tahun 2021 tentang Kawasan Ekonomi Khusus Batam Aero Technic dan Peraturan Pemerintah No. 68 Tahun 2021 tentang Kawasan Ekonomi Khusus Nongsa yang telah mengubah Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2007 Tentang Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Batam. Dilansir dari laman kek.go.id (2022) Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Indonesia Airlangga Hartanto menjelaskan bahwa KEK yang ada di Kota Batam menjadi pedoman kawasan ekonomi berbasis *service* dan *digital* yang dapat diterapkan di daerah lain karena dapat KEK dapat menghemat devisa negara dan menciptakan lapangan pekerjaan. Dengan ditetapkannya Kota Batam sebagai kawasan ekonomi khusus maka Kota Batam mendapatkan dukungan insentif daerah dan fasilitas lainnya serta tidak dikenakan pajak pertambahan nilai (PPN) dan pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM) untuk jasa atau barang kena pajak tidak berwujud. Dengan demikian Kawasan Ekonomi Khusus Kota Batam diharapkan dapat menyerap tenaga kerja lokal serta mendukung industri kecil menengah seperti rumah makan, toko souvenir, dan sebagainya serta menguntungkan kalangan pengusaha dan investor.

Dengan berbagai fasilitas yang unggul dan peluang dalam berinvestasi di Kota Batam maka hal tersebut harus didukung dengan pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat ataupun pengusaha dalam memberikan atau menerbitkan perizinan sebagai legalitas suatu perusahaan atau perorangan dalam mengembangkan usahanya di daerah Kota Batam.

Berbicara mengenai wewenang penerbitan perizinan di Kota Batam maka kepengurusan perizinan tidak hanya dinaungi oleh Pemerintah Kota Batam, melainkan juga Badan Pengusahaan Batam yang memiliki tanggung jawab terhadap kepengurusan perizinan melalui direktorat PTSP. Pada Perpres No. 97 Tahun 2014 Pasal 1 dijelaskan bahwa penyelenggara PTSP meliputi pemerintah, pemerintah daerah, Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas, dan Administrator Kawasan Ekonomi Khusus. Melalui Perpres No. 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dijelaskan bahwa

dilaksanakannya PTSP guna memperpendek proses pelayanan dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, murah, transparan, mudah, terjangkau, dan pasti.

Perizinan dan nonperizinan yang dilimpahkan kepada Pemerintah Kota Batam khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) diatur dalam Peraturan Walikota Batam Nomor 40 Tahun 2020 serta daftar perizinan berusaha yang dilimpahkan wewenangnya kepada Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021.

Dalam Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik menjelaskan terkait perizinan berusaha diwajibkan penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS) bagi pemerintah pusat dan pemerintah daerah sedari pendaftaran perizinan sampai pada penerbitan izin melalui sistem OSS. Pada sistem *Online Single Submission*, penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko merupakan pelaksanaan Undang-Undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja yang wajib digunakan oleh pelaku usaha, kementerian/lembaga, pemerintah daerah, administrator kawasan ekonomi khusus, dan badan pengusahaan kawasan perdagangan bebas pelabuhan bebas.

*Online Single Submission* berbasis risiko dapat memberikan pelayanan kepada dua kelompok yaitu Usaha Mikro dan Kecil (UMK) dan Non Usaha Mikro dan Kecil (Non UMK). Dua kelompok tersebut terbagi kepada beberapa kategori seperti orang perseorangan, Badan Usaha (Yayasan, Perseroan Terbatas, Koperasi, Perusahaan Umum, Persekutuan Komanditer, Persekutuan Firma, Persekutuan Perdata, Persyarikatan atau Persekutuan, dan Badan Hukum Lainnya), Kantor Perwakilan (Kantor Perwakilan Perusahaan Asing, Kantor Perwakilan Perusahaan Dagang Asing, Badan Usaha Jasa Kontruksi Asing, Dll), dan Badan Usaha Luar Negeri (Pemberi Waralaba, Perdagangan Berjangka, Penyelenggara Sistem Elektronik Asing, dan Bentuk Usaha Tetap).

Usaha mikro dan kecil terbatas oleh modal usaha yang dimiliki yakni usaha yang terkategori usaha mikro memiliki modal usaha maksimal 1 miliar rupiah dan usaha kecil memiliki modal usaha 1-5 miliar rupiah diluar tanah dan bangunan tempat usaha. Untuk tingkat risiko yang diatur dalam sistem *Online Single Submission* ini terdapat empat kategori yakni rendah, menengah rendah, menengah tinggi, dan tinggi. Untuk usaha dengan tingkat Risiko Rendah dan Menengah Rendah, proses perizinan berusaha cukup diselesaikan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) tanpa membutuhkan verifikasi atau persetujuan dari Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah, sedangkan usaha dengan tingkat Risiko Menengah Tinggi dan Risiko Tinggi membutuhkan verifikasi atau persetujuan dari Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah. (DPMPTSP) Jawa Tengah, 2021)

Penerapan sistem *Online Single Submission* juga diselenggarakan di Kota Batam yang menjadi wewenang BP Batam selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat. Khusus daerah Kota Batam, sistem OSS terintegrasi dengan *Indonesia Batam Online*

*Single Submission* (IBOSS) terkait penerbitan perizinan yang membutuhkan verifikasi oleh pihak BP Batam yang diatur melalui Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2021.

Penerapan sistem OSS dengan sistem IBOSS telah disepakati oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) dengan Badan Pengusahaan (BP) Batam dan Pemerintah Kota Batam melalui penandatanganan Nota Kesepahaman pada 9 Maret 2020 (IBOSS,2022). Meskipun memiliki fitur yang serupa, ada beberapa perbedaan dalam implementasinya antara OSS dan IBOSS. IBOSS sendiri merupakan subsistem OSS yang dapat menerbitkan IOK dengan menerbitkan daftar barang yang dapat diimpor oleh perusahaan industri dengan fasilitas bea masuk, pajak pertambahan nilai (PPN) dan pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM), seperti daftar induk diterbitkan oleh BKPM.

Dilansir dari laman [iboss.go.id](http://iboss.go.id), IBOSS hadir dengan maksud dan tujuan untuk meningkatkan pelayanan perizinan di Batam dengan menerapkan proses perizinan berbasis online dan terintegrasi dengan semua pemangku kepentingan sehingga proses perizinan dapat dilakukan secara cepat, mudah dan transparan. Bagi perusahaan dagang, IBOSS dapat menerbitkan IOK (Izin Operasional/Komersial) berdasarkan kuota barang konsumsi yang ditetapkan BP Batam dan telah terintegrasi dengan OSS nasional. Data-data yang akan disusun dalam sistem tersebut, mencakup Jenis penanam modal (PMA/PMDN), nilai modal, negara asal penanam modal, jumlah tenaga kerja (WNI & WNA), jenis dan jumlah bahan baku & penolong, negara asal bahan baku & penolong.

Adapun beberapa perizinan yang termasuk kedalam sistem IBOSS adalah izin usaha PMA, izin operasional komersial, izin kegiatan bongkar muat, dan pengukuhan izin operasi. Pada izin usaha PMA, beberapa jenis perizinan yang masuk kedalam sistem IBOSS adalah Surat Izin Usaha Perdagangan, Izin Usaha Industri, dan Tanda Daftar Usaha Pariwisata. Setelah mendapatkan izin usaha maka langkah selanjutnya dengan memenuhi komitmen untuk mendapatkan izin operasional atau izin komersial.

Kemudian, Berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 41 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas serta Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Batam nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha, perizinan pendukung sektor transportasi bidang kepelabuhanan khususnya Surat Keterangan dan Rekomendasi terkait Kegiatan Bongkar Muat disediakan dan dilayani oleh BP Batam. Layanan surat keterangan terkait kegiatan bongkar muat yang ada di sistem IBOSS yakni Surat Keterangan Kerja Bongkar Muat, Surat Keterangan Kerja Angkutan Barang, dan Surat Keterangan Pemakaian Alat Angkat. Terkait pengukuhan izin operasi, sistem IBOSS mengurus pelayanan Izin Operasi Sektor Transportasi Bidang Kepelabuhanan meliputi pengukuhan Surat Izin Usaha Perusahaan Bongkar Muat (SIUPBM), Surat Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPAL), Surat Izin Usaha Perusahaan

Keagenan Kapal (SIUPKK), Surat Izin Usaha Jasa Pengurusan Transportasi (SIUJPT), dan Surat Izin Usaha Perusahaan Pelayaran Rakyat (SIUPER).

Melihat keunggulan Kota Batam sebagai Kawasan Ekonomi Khusus dan memiliki sistem perizinan berbasis online yakni IBOSS maka potensi bagi para investor untuk melakukan investasi di Kota Batam sangat tinggi terlebih BP Batam sebagai kepanjangan tangan dari pemerintah pusat yang memiliki wewenang di daerah, khususnya Kota Batam. Hal tersebut juga didukung dengan banyaknya jumlah kawasan industri di Kota Batam berjumlah 26 kawasan yang memiliki tenaga kerja mencapai 98.348 orang. (SUARAKALA,2022)

Namun, sepanjang tahun 2021 perekonomian Kota Batam mengalami penurunan yang ditandai dengan perusahaan yang telah gulung tingkar sebanyak 28 perusahaan (Batampos,2022), meningkat hampir tiga kali lipat daripada tahun 2020. Peristiwa tersebut tidak terlepas dari pengaruh pandemi COVID-19 yang berdampak kepada seluruh aspek kehidupan khususnya perekonomian. Perusahaan yang telah menutup operasinya kebanyakan bergerak pada bidang perhotelan, jasa, dan industri. Pandemi COVID-19 memaksa pemerintah untuk menutup pintu masuk ke Indonesia sehingga wisatawan maupun investor kesulitan untuk masuk ke daerah-daerah di Indonesia khususnya Kota Batam yang memiliki letak yang sangat strategis.

Selain banyaknya perusahaan yang telah menutup operasinya di Kota Batam, salah satu pengaruh lain dari lemahnya perekonomian di Kota Batam yakni terkait dengan perizinan di Kota Batam. Terdapat beberapa fakta bahwa pemberi pelayanan publik di Kota Batam belum menjalankan fungsinya sebaik mungkin yang ditandai dengan penurunan kualitas pelayanan Pemko Batam dan belum konsistennya BP Batam dalam menerapkan standar pelayanan. Ombudsman sebagai lembaga yang berfungsi untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik melalui Lagat Parroha Patar Siadari selaku Kepala Ombudsman Kepulauan Riau, mengatakan bahwa terdapat penurunan kualitas pelayanan publik di Pemko Batam. Padahal pada tahun 2018 Pemko Batam telah menerapkan standar kepatuhan tinggi pelayanan publik. Adapun beberapa dinas yang dinilai oleh Ombudsman Kepri adalah Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP), Dinas Pendidikan (Disdik), Dinas Kesehatan (Dinkes) dan Administrasi Penduduk (Adminduk).(batamnews,2022)

BP Batam selaku pemberi pelayanan publik di Kota Batam juga mendapatkan catatan dari Ombudsman Kepri dikarenakan BP Batam belum konsisten dalam menerapkan standar pelayanan. Kepala Ombudsman Kepri, Lagat Parroha Patar Siadari mengatakan BP Batam harus menerapkan standar pelayanan sebaik mungkin karena Ombudsman menemukan ketidakpatuhan yakni masuk kepada kategori zona kuning atau kepatuhan sedang pada tahun 2021 dengan nilai 63,81. Beliau menjelaskan, ada 14 standar pelayanan yang akan diterapkan. Namun, untuk BP Batam hanya menganalisis perolehan standar tersebut, sementara tidak ada

konsistensi dalam penerapan 14 standar tersebut. Beliau mengharapkan adanya pembenahan langsung oleh Kepala BP Batam khususnya PTSP BP Batam yang ada di Mall Pelayanan Publik. ( batamnews, 2022)

Kepala Ombudsman Kepri, Lagat Parroha Patar Siadari juga mengatakan pihaknya telah mengevaluasi 20 produk layanan BP Batam. (harianhaluankepri,2022) beberapa yang mendapatkan nilai tinggi dan nilai rendah. Hal tersebut menandakan tidak semua produk menerapkan standar pelayanan. Dengan melihat data tersebut, pelayanan yang diberikan oleh BP Batam belum konsisten yang mana hal ini menjadi pilar penting dalam menentukan nilai kualitas pelayanan BP Batam yang diberikan kepada masyarakat. Produk layanan tersebut juga berada dibawah wewenang PTSP dalam pemberian pelayanannya.

Sepanjang bulan Agustus hingga November 2022, Ombudsman melakukan penilaian terhadap instansi yang bergerak pada sektor pelayanan publik, kesehatan, dan pendidikan. Hasilnya adalah pelayanan di BP Batam masuk kepada kategori C atau kualitas opini sedang. Adapun produk layanan BP Batam yang masih masuk kategori C yakni Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Batam.( Ombudsman,2022)

Menurut penilaian Ombudsman terkait pelayanan publik, BP Batam berada di urutan 8 dari kabupaten/kota di Provinsi Kepulauan Riau. Rafki Rasyid selaku Ketua Asosiasi Pengusaha Indonesia (Apindo) Kota Batam mengatakan bahwa rendahnya kualitas pelayanan Pemko Batam dan BP Batam disebabkan oleh pengguna jasa pelayanan yang menganggap pelayanan relatif lambat, membingungkan, dan belum sepenuhnya *online*. Rendahnya kualitas pelayanan tersebut juga dampak dari sistem OSS yang kerap bermasalah dilapangan dan kurang memuaskannya jawaban yang diterima pengguna ketika terdapat masalah. Permasalahan lainnya adalah terdapat perizinan yang masih menjadi kewenangan pemerintah pusat yang menyebabkan pelaku usaha harus ke Jakarta untuk mengurus perizinan tersebut. (batampos,2022)

Kewenangan perizinan antara DPMPTSP dan PTSP BP Batam sejatinya berbeda tergantung jenis perizinan. Namun Wakil Ketua Komisi I DPRD Batam, Safari Ramadhan mengatakan kedua pemberi pelayanan tersebut tidak sinkron dan masih banyak tempat usaha yang belum memiliki izin tetapi telah beroperasi. Sebagai contoh beliau menjelaskan bahwa pihak BP Batam yang mempunyai wewenang terkait izin usaha telah memberikan izin usaha bar kepada pihak Holywings tetapi dari pihak Pemko Batam yang memiliki wewenang terkait izin mendirikan bangunan (IMB), Sertifikat kebakaran, laik fungsi, dan lainnya belum menerbitkan izin tersebut. Bukti empiris tersebut menandakan masih berbelitnya perizinan di Kota Batam yang mengharuskan investor untuk mengurus perizinan kepada dua lembaga dan kedua lembaga pemerintah yang memberikan izin belum melakukan koordinasi dengan baik sehingga berdampak kepada waktu dan biaya yang lebih banyak dibandingkan dengan mengurus kepada satu lembaga saja. (batamnews, 2022)

Selain itu, terdapat permasalahan terkait sumber daya manusia di BP Batam. Dengan melihat Renstra (Rencana Strategis) BP Batam 2020-2024, masih terdapat kelemahan pada BP Batam yakni jumlah SDM yang belum sesuai dengan standar kebutuhan pekerjaan dan terdapat penempatan SDM yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan atau ketepatan kemampuan. Pada Renstra tersebut juga disebutkan terkait penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi yang belum optimal.

Selain masalah perizinan di Kota Batam, kebijakan yang diterapkan di Kota Batam juga dikeluhkan oleh masyarakat khususnya pengusaha importir. Haryo selaku pengurus Asosiasi Tenaga Ahli Kepabeanaan (ATAK) Kota Batam mengeluhkan terkait tafsir dari barang konsumsi yang tidak diperjelas pada PP Nomor 41 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas dan Peraturan Kepala BP Batam Nomor 25 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pemasukan dan Pengeluaran Barang dari dan ke Kawasan Perdagangan Bebas Batam. Ia juga mengatakan pada Perka BP Batam 25/2021 terdapat larangan menjual barang konsumsi yang telah diimpor ke Batam dijual kembali ke luar Kota Batam (Kawasan Bebas). Sejak Juni 2022 ini, seluruh importir tidak diperbolehkan untuk memperjualbelikan barangnya ke luar Batam. Padahal, sebelum Juni, masih dibolehkan dan tetap harus melunasi pajak pertambahan nilai sebelum barang keluar (nagoyanews, 2022).

BP Batam juga dipastikan gagal merealisasikan investasi oleh Thumbay Group. Kepala Biro Humas, Promosi dan Protokol BP Batam, Ariastuty Sirait mengatakan Thumbay Group akan menanamkan modal sebesar Rp 7 triliun namun terkendala masalah perizinan yang panjang dan faktor lain yang menghambat masuknya investasi asing adalah terkait kebijakan pusat. Thumbay Group berencana untuk membangun pusat kesehatan dan *medical university* yang mana hal tersebut disambut baik oleh Walikota Batam sekaligus Kepala BP Batam yakni Rudi. Dalam laporan keuangan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau, menjelaskan adanya prospek ekonomi daerah di Kota Batam akibat rencana KEK Kesehatan di Sekupang, Batam. Laporan itu dinilai tidak akurat karena investor yang diharapkan dari Dubai masih dalam tahap perencanaan. BP Batam belum dapat memastikan apakah investasi dari Thumbay Group terealisasi atau tidak (penajamnews, 2022)

Berbicara mengenai masalah perizinan maka erat kaitannya dengan pelayanan publik yang mana dasar hukum dari pelayanan publik di Indonesia yaitu ada pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa pengertian dari pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sejalan dengan pengertian

pelayanan publik pada UU No. 25 Tahun 2009, Mahmudi (2007) menyebutkan bahwa pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik serta pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Melihat definisi pelayanan publik yang telah dijabarkan maka pelayanan publik berhubungan langsung antara pemerintah sebagai pemberi pelayanan dengan masyarakat sebagai yang dilayani. Dengan melihat fenomena yang terjadi di Kota Batam terkait perizinan dan untuk menilai kualitas pelayanan publik yang berikan oleh pemerintah maka diperlukan kriteria untuk menilai baik dan buruknya suatu kualitas pelayanan publik maka peneliti pada penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, dkk dalam (Hardiansyah, 2018) yang menyatakan kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yakni *tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Berbicara mengenai *tangible* maka penilaian yang diberikan berdasarkan pada hal yang berwujud seperti penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, dan lain sebagainya. Pelayanan pada BP Batam telah menggunakan alat bantu dalam pelayanan yakni sistem *Indonesian Batam Online Single Submission* (IBOSS) yang mana terdapat beberapa pelatihan yang diberikan kepada pegawai agar dapat memahami sistem tersebut.

Kemudian *reliability* diartikan sebagai kehandalan dengan menilai kecermatan petugas dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Pada pelayanan perizinan yang diberikan oleh BP Batam, terdapat fenomena inkonsistensi kepatuhan pelayanan dan belum optimalnya penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan seperti teknologi serta masih terdapat jumlah SDM yang belum sesuai dengan standar kebutuhan pekerjaan serta penempatan SDM yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan atau ketepatan kemampuan.

Dimensi *responsiveness* berbicara mengenai ketanggapan seperti merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, dsb. Masih terdapat fenomena lambatnya proses pelayanan dikarenakan faktor kebijakan pusat.

Kemudian *assurance* menilai terkait jaminan tepat waktu, biaya, legalitas, dan lainnya. Pelayanan perizinan di Kota Batam masih harus melalui dua lembaga seperti yang telah peneliti jabarkan terkait ketidaksinkronan antara pihak pemberi pelayanan yakni Pemko Batam dan BP Batam. Masyarakat juga mengeluhkan biaya yang dikeluarkan untuk mengurus perizinan dikarenakan terdapat dua lembaga pemerintah yang mengurus terkait perizinan.

Terakhir yakni *empathy* membahas terkait sikap ramah, sopan santun oleh petugas, dan mementingkan kepentingan pelanggan terlebih dahulu. Dengan

adanya inkonsistensi penerapan standar pelayanan maka BP Batam belum optimal dalam menerapkan *empathy*.

Dalam penelitian terdahulu, terdapat beberapa penelitian yang memiliki kemiripan dengan penelitian ini yakni membahas terkait sistem perizinan pelayanan publik, khususnya berbasis elektronik ataupun sistem *online single submission* yang diterapkan di Indonesia seperti Sihalo (2018) berusaha mengkaji kualitas pelayanan publik yang terdiri dari 5 dimensi yaitu sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas, dan biaya pelayanan pada DPMPTSP Kota Batam dan BP Batam. Fenomena terkait pelayanan publik yang terjadi di Kota Batam juga pernah diteliti oleh Christina (2017) yang berfokus kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh BP Batam khususnya pada pelayanan perizinan penanaman modal asing dengan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml. Pada penelitian ini juga menunjukkan faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan perizinan oleh BP Batam. Berbicara mengenai sistem pada pelayanan publik di Indonesia khususnya sistem *online single submission*, terdapat penelitian terdahulu yang membahas terkait sistem OSS di Kota Batam yakni Paramitha (2019) yang berfokus kepada penerapan sistem OSS di Kota Batam yang dilakukan oleh Perseroan Terbatas (PT).

Berdasarkan uraian tersebut perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai Kualitas Pelayanan Badan Pengusahaan Batam dalam Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem *Indonesian Batam Online Single Submission* Tahun 2022-2023 (Studi Pada Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam).

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam mengkaji Kualitas Pelayanan Badan Pengusahaan Batam dalam Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem *Indonesian Batam Online Single Submission* Tahun 2022-2023. Teknik pengumpulan dalam studi ini dilakukan dengan studi literatur (pendahuluan), observasi (pengamatan), interview (wawancara), dan dokumentasi. Adapun Narasumber atau informan yang dimintai informasi untuk keperluan penelitian, yang ditentukan oleh peneliti dengan teknik purposive antara lain Direktur Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau, Masyarakat Kota Batam yang pernah melakukan pelayanan perizinan pada sistem *Indonesian Batam Online Single Submission* (IBOSS) di Direktorat PTSP BP Batam, Ketua Asosiasi Pengusaha Indonesia Batam. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu untuk melakukan validitas data. Sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif yang terdiri dari *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification* Miles and Huberman (1984) dalam (Loka, Abdullah, & Sudirman, 2022).

## Hasil dan Pembahasan

### Kualitas Pelayanan Badan Pengusahaan Batam dalam Pelayanan Perizinan Berbasis *Indonesian Batam Online Single Submission*

#### 1. Dimensi *Tangible*

Dimensi *tangible* (Berwujud) merupakan salah satu dimensi pada teori kualitas pelayanan yang memiliki beberapa indikator yaitu penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Beberapa indikator tersebut merujuk kepada hal yang tampak oleh mata atau dapat dirasakan oleh semua orang. Dimensi *tangible* ini harus diperhatikan oleh pemerintah terutama Badan Pengusahaan Batam untuk memaksimalkan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Berbicara mengenai dimensi *tangible* pada Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam, Kasubdit Pelayanan Pelanggan dan Perizinan mengatakan bahwa penampilan petugas sudah diatur dan terdapat beberapa fasilitas yang diberikan dalam penyelenggaraan pelayanan di PTSP BP Batam:

*“Kita juga menyediakan apa ya seragam lah untuk petugas dan atribut lainnya agar lebih meningkatkan rasa percaya diri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Alat bantuannya itu mereka menggunakan komputer terus kemudian ada printer ada mesin fotocopy dan itulah alat-alat bantu yang digunakan sehari-hari oleh petugas dalam melakukan pelayanan. Selain itu kita juga menyediakan semacam LED standing sebagai media penyedia informasi atau penyebaran informasi yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha atau masyarakat sambil menunggu mereka dilayani oleh petugas-petugas kita. Kalau kenyamanan tempat seperti yang dilihat kita menyediakan apa ya ruang tunggu terus kemudian seperti yang Luthfi bisa lihat loket-loket itu juga Kita membagi spesialisasi ada untuk layanan helpdesk Pertanahan, ada untuk ke pelabuhanan, ada untuk SPAM, ada untuk OSS, ada IBOSS yaitu kita kelompokkan supaya lebih terarah penggunaannya oleh masyarakat”.*(Hasil wawancara, Juni 2022)

Hal tersebut juga dikonfirmasi oleh petugas loket yaitu Widiartha sebagai staf pelayanan perizinan PTSP BP Batam yang mengatakan “Untuk penampilan kita mengikuti kedisiplinannya lewat seragamnya ya setiap harinya sudah ditentukan oleh PTSP”. Ombudsman Perwakilan Kepulauan Riau juga mengatakan hal serupa mengenai penampilan petugas yang sudah cukup baik dan mempunyai beberapa fasilitas yang dapat membantu pelanggan.

Fasilitas yang ada diharapkan dapat mempermudah pelaku usaha untuk pengajuan permohonan atau konsultasi mengenai perizinan. Untuk mendukung hal tersebut maka diperlukan kenyamanan tempat dan tempat yang memadai untuk diselenggarakan pelayanan. Hal tersebut juga disampaikan oleh Ombudsman sebagai berikut:

*“Kemudian sarana dan prasarana ya yang penting kaya ruang tunggu, toilet, termasuk perlakuan terhadap disabilitas atau kelompok rentan lah, lalu ruang laktasi, ibu hamil, ruang bermain anak, ruang tunggu tu nyaman lah kalau ga ada ac, kispapun boleh”* (Hasil wawancara, Juni 2022)

Rafki Rasyid sebagai Ketua Apindo Batam menyampaikan terkait fasilitas fisik dari BP Batam sudah cukup baik namun terdapat sedikit masalah pada waktu itu yang beliau jelaskan sebagai berikut:

*“Kalau yang terlihat atau fisik sudah oke. Namun sebelumnya gedung sempat bermasalah karena ada kebocoran, jangan sampai terulang lagi karena itu yang dilihat pertama oleh investor. Kalau penampilan saja sudah jelek bagaimana mereka mau investasi. Kalau kenyamanan udah oke sih. Sempat juga lempar tanggungjawab atau salah salahnya antara Pemko Batam dengan BP Batam”*  
(Hasil wawancara, Juni 2022)

Fasilitas kenyamanan tempat dan penampilan petugas menjadi salah satu bagian penting dalam kualitas pelayanan yang mana pada PTSP BP Batam dinilai sudah cukup baik. Pada zaman yang modern ini, pemerintah dituntut untuk mengikut perkembangan teknologi yang kemudian telah direspon dengan menyediakan alat bantu pada proses pelayanan dan kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan berbasis sistem IBOSS yaitu terdapat komputer yang dapat digunakan oleh pelaku usaha untuk memproses pelayanannya atau melakukan konsultasi terkait perizinan dan penolakan permohonan seperti yang disampaikan petugas loket “Alat bantunya kami sediakan PC bagi pelaku usaha yang tidak membawa laptop, ada printer dan scanner juga”. Penggunaan komputer pada saat pelayanan ini juga disampaikan oleh Mili sebagai salah satu pemegang saham pada PT Catur Inti Darmala “Disini saya juga lihat ada komputer yang bisa kita gunakan dan petugasnya juga memandu kita untuk melakukannya sendiri dengan maksud kita nantinya bisa melakukannya sendiri dikantor”. Alat bantu seperti komputer atau printer menjadi poin tambahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di zaman yang penuh dengan teknologi ini. Pemerintahpun menyadari terkait kebutuhan alat bantu tersebut dapat memudahkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sistem IBOSS memberikan kemudahan bagi para pelaku usaha yang hendak mengajukan permohonan terkait izin tertentu yang diakomodir oleh sistem IBOSS. Pengajuan permohonan yang menggunakan sistem IBOSS dilakukan secara daring yakni tidak perlu menyerahkan berkas fisik ke pihak PTSP BP Batam. Hal tersebut juga dijelaskan oleh petugas loket mengenai akses IBOSS bisa dimana saja dan kapan saja:

*“Sangat mempermudah dibandingkan ketika dulu tahun 2010 masih menggunakan manual dimana pelaku usaha harus membawa berkas dan mendapatkan berkas dari kami cetakan hasil printer lagi. Kalau sekarang mereka cukup upload dikantornya dan menerima hasilnya dikantornya sendiri tanpa ada fisik kertas cetakan lagi. Sangat mudah bisa diakses di HP, tablet, PC, iPad semua juga bisa. Ini sistemnya secara web tidak perlu download-download bisa diakses di mana aja Kapan aja 24 jam. Tapi biasanya ada juga pelaku usaha yang gaptek ya itu harus kita ajarin dulu baru dia paham, tapi kalau orang yang udah biasa main facebook atau instagram itu upload dokumen pasti gampang aja tapi bagi orang yang belum pernah megang pc ya kita harus lebih sabar aja sih ngajarinnya.”* (Hasil wawancara, Juni 2022)

Kemudahan akses harus diberikan oleh BP Batam agar pelaku usaha dapat menghemat waktunya dikarenakan tidak perlu datang ke PTSP untuk menyerahkan berkas serta penggunaan sistem ini telah disampaikan kepada pelaku usaha dan

media pembertiaan. Achyar selaku pekerja PT Telaga Mas Mulia menjelaskan terkait kemudahan akses yang diberikan untuk pengajuan perizinan berbasis sistem IBOSS ini:

*“Cukup memudahkan aksesnya, cukup membantu kita gitu, karena kita melalui aplikasi langsung gitu jadi apabila memang ada kendala waktu kita input dokumen kita bisa menanyakan petugas PTSP. Biasa saya tahunya itu informasi mengenai IBOSS dari media ya media elektronik kemudian kita juga menanyakan informasi ke PTSP BP Batam” (Hasil wawancara, Juni 2022)*

Pelayanan yang diberikan oleh PTSP terkait sistem IBOSS yakni pada loket 50 dan 51 lalu lintas barang, bersifat konsultasi atau penyampaian keluhan penolakan permohonan. Loket disediakan untuk menjadi wadah bagi pelaku usaha melakukan tanya-jawab kepada pihak PTSP BP Batam. PTSP BP Batam menerapkan aturan mengenai nomor antrian agar pelayanan bisa lebih teratur dan disiplin. Hal itu juga dijelaskan oleh petugas loket yaitu “Mengenai kedisiplinan tadi kita terapkan dengan pakai sistem antrian nomor layanan semaksimal mungkin dan seefektif mungkin tidak terlalu berlama-lama karena antrian cukup panjang biasanya”. Berbicara mengenai nomor antrian yang menggunakan mesin antrian, pada saat melakukan observasi peneliti menemukan terkait mesin antrian yang rusak atau sedang tidak dapat digunakan yang berakibat kepada masyarakat tidak dapat mengambil antrian dan harus mengkonfirmasi kepada petugas bahwa mereka hendak melakukan konsultasi.

Selanjutnya kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan yaitu sebagai salah satu indikator dimensi *tangible* dinilai cukup baik oleh beberapa masyarakat yang menjadi informan pada penelitian ini yakni yang melakukan pelayanan IBOSS di loket lalu lintas barang. Seperti yang dikatakan Achyar “Cukup disiplin dari jam buka layanan sampai akhir jam kerja juga masih ada pelayanan”. Hal ini juga disampaikan oleh Farhel sebagai staf Notaris Vivin Kota Batam “petugas disiplin dalam waktu dan ramah serta jelas dalam penyampaiannya”. Namun sewaktu-waktu disaat peneliti melakukan observasi lapangan, peneliti menemukan petugas yang tidak ada di loket pada hari Jum’at (3/5/2023) sedari pukul 13.30 WIB hingga pukul 14.59 WIB yang berakibat kepada pelaku usaha menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Dari beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangible* yang dapat dilihat berdasarkan indikator penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan sudah tergolong baik dan terus-menerus mengalami perubahan ke arah yang lebih baik. Kemudahan dalam proses pelayanan dan kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan sangat terbantu dengan adanya sistem IBOSS yakni dapat diakses secara daring, kapan saja, dan dimana saja tanpa perlu bertemu atau menyerahkan berkas fisik. Meskipun demikian, PTSP BP Batam harus terus memperbaiki kekurangan-kekurangan pada

dimensi *tangible* seperti yang telah peneliti jabarkan dari hasil wawancara kepada informan ataupun observasi langsung yang telah peneliti lakukan agar kualitas pelayanan PTSP BP Batam dapat meningkat.

## 2. Dimensi *Reliability*

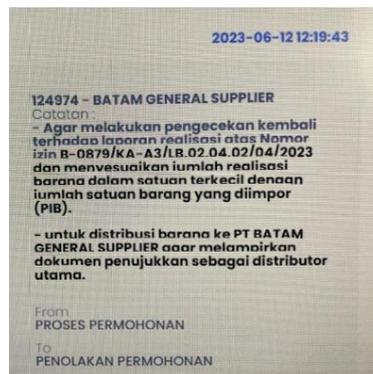
Salah satu dimensi pada teori kualitas pelayanan yaitu dimensi *reliability* (Kehandalan) yang memiliki beberapa indikator seperti kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Beberapa indikator tersebut memfokuskan kepada kepiawaian petugas pelayanan untuk memberikan pelayanan publik dengan pemahaman dan pengetahuan yang mereka miliki. Kehandalan petugas merupakan salah satu aspek yang sering dikeluhkan oleh masyarakat Kota Batam dan dikonfirmasi langsung oleh Kasubdit Pelayanan Pelanggan dan Perizinan PTSP BP Batam:

*“Sejauh ini keluhannya kalau diambil contoh yaitu sinkronisasi pemahaman pemroses dengan petugas helpdesk yang ada di loket. Kalau untuk perizinan Lalu lintas barang IBOSS ini mulai dari masuk verifikasi awal sampai dengan disetujui atau keluar rekomendasi ini sepenuhnya ada di lalu lintas barang, tidak ada intervensi atau campur tangan ptsp di dalamnya. Nah setelah rekomendasi lalu lintas barang terbit ini yang diteruskan ke ptsp untuk disetujui atau persetujuan akhir Oleh Direktur ptsp karena semua perizinan yang berdasarkan SK 179 tentang pendelegasian penerbitan atau penandatanganan seluruh perizinan yang ada di BP Batam disetujui oleh direktur ptsp. Hal ini yang masih dikeluhkan oleh masyarakat atau pemohon terkait pemahaman persepsi antara satu verifikasi dengan verifikasi lain yang ada di lalu lintas barang ataupun antara petugas helpdesk dan verifikasi.” (Hasil wawancara, Juni 2022)*

Perbedaan pemahaman ini menjadi kendala bagi pihak pemerintah dan pihak pelaku usaha yang mengajukan perizinan kepada PTSP BP Batam. Prosedur pada sistem IBOSS yaitu mengajukan semua permohonan secara daring yakni mulai dari pendaftaran akun, pengisian profil perusahaan, mengunggah persyaratan, hingga mengirim dan membayar pengajuan permohonan itu berbasis sistem elektronik. Namun bila terjadi penolakan, verifikasi memberi catatan kepada pengguna pada sistem IBOSS yang mana kerap kali catatan penolakan tidak merinci yang menyebabkan pelaku usaha datang ke loket untuk meminta penjelasan. Pemahaman antara verifikasi dan petugas loket pada tahap ini harus seragam agar saat pelaku usaha meminta kejelasan terkait penolakan permohonannya, petugas loket dapat memberikan penjelasan yang sama dengan verifikasi sehingga disaat pelaku usaha mengajukan permohonannya kembali pada sistem IBOSS, tidak lagi ditolak. Pada gambar 1 salah satu contoh catatan oleh verifikasi yang tidak merinci

Catatan yang tidak merinci tersebut menyebabkan pelaku usaha datang ke loket untuk meminta penjelasan lebih lanjut yang mana akan memakan waktu. Sebagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh verifikasi, catatan kesalahan pelaku usaha dalam mengajukan permohonannya harus ditulis dengan jelas pada bagian mana saja yang tidak sesuai.

Gambar 1. Catatan Penolakan Permohonan Pelaku Usaha



Sumber: Dokumentasi Peneliti 2023

Pada gambar tersebut, verifikator hanya menyampaikan untuk pelaku usaha mengecek kembali laporan realisasi dan menyesuaikannya tetapi tidak dijelaskan bagian mana yang tidak sesuai. Hal seperti ini membuat petugas loket harus mengecek satu-satu terkait permohonannya dan memakan waktu yang cukup lama, sedangkan antrian masih banyak. Bila kehandalan petugas verifikator dalam memberikan catatan dilakukan secara rinci maka semua pihak dapat diuntungkan dalam proses pelayanan ini. Ombudsman menyampaikan bahwa perlu untuk melihat peran *backofficeny*, tidak hanya kehandalan petugas yang ada diloket sebagai *frontliner* karena pemrosesan permohonan itu dilakukan oleh *backoffice* atau verifikator. Permasalahan tersebut juga berdampak kepada waktu yang dihabiskan untuk mengurus perizinan bagi pelaku usaha:

*“Secara ini sih kita lihat ya positif ya walaupun kalau kita lihat dari produk layanan yang banyak dikeluhkan masyarakat ya agak lama itu di sana ya maka kita pertanyakan kompetensi dari Pemerintah. Biasanya mereka menjanjikan akan dihubungi kembali lalu akan memproses sekian lama Tapi tidak Nah apakah ini murni kesalahan petugas atau back office-nya kan mereka kan hanya front office di depan mereka hanya menerima laporan di depan, yang memproses itu yang di belakang atau back office. Kita belum tahu pasti apakah memang di back office-nya yang lambat tapi tadi dapat kita lihat bahwa dari informasi atau Laporan masyarakat bahwa mereka merasakan ribet lama.” (Hasil wawancara, Juni 2022)*

Ombudsman juga menyampaikan terkait ada kabar bahwa terdapat oknum PTSP yang meminta uang agar proses layanan dapat diterima atau diselesaikan. Berikut penjelasan Lagat:

*“Lalu ada juga konon kabarnya ada oknum yang meminta uang sehingga proses pelayanan yang bisa diterima atau diselesaikan artinya memang masih ada masalah di sana. Kami sudah pernah menyampaikan juga ke Pak direktur kalau ada oknum pegawai di situ yang mencoba melakukan penyimpangan sudah kita peringatkan supaya itu ditertibkan atau ditarik dan diganti dengan orang-orang yang berintegritas Nah itu kata kuncinya ya jangan sampai Mereka melakukan masalah-masalah di sana sehingga pencoreng nama baik pemerintah di Batam khususnya PTSP BP Batam.” (Hasil wawancara, Juni 2022)*

Kehandalan semua petugas di PTSP BP Batam yaitu *frontliner* dan *backoffice* menjadi perhatian penting bagi masyarakat untuk melaksanakan pelayanan di PTSP serta Ombudsman sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik

terus melaksanakan tugasnya untuk mengawasi bahkan mengingatkan kepada pimpinan PTSP untuk mengevaluasi kinerja pegawainya.

Berbicara mengenai sumber daya manusia seperti yang telah peneliti jabarkan pada latar belakang yaitu melihat Renstra (Rencana Strategis) BP Batam 2020-2024, masih terdapat kelemahan pada BP Batam yakni jumlah SDM yang belum sesuai dengan standar kebutuhan pekerjaan dan terdapat penempatan SDM yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan atau ketepatan kemampuan. Pada Renstra tersebut juga disebutkan terkait penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi yang belum optimal. Untuk pelayanan publik pada PTSP BP Batam masih terdapat kekurangan SDM untuk pelayanannya. Hal ini disampaikan oleh Ibu Evi sebagai berikut:

*"Kita juga kekurangan SDM disini untuk pelayanan, itu sudah kita ajukan dari tahun-tahun sebelumnya. Padahal kalau idealnya itu PTSP sesuai dengan beban kerjanya itu harusnya punya 77 pegawai, tapi saat ini hanya ada 35an lah, tidak sampai setengah dari idealnya tersebut. Hal ini juga menjadi kendala bagi kita karena tidak adanya penambahan pegawai di PTSP ini." (Hasil wawancara, Juni 2022)*

Meskipun demikian, PTSP tetap harus berjalan dan memaksimalkan petugas yang ada dengan melakukan bimbingan teknis atau pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan PTSP BP Batam. Ketua Apindo Batam sepakat bahwa kehandalan petugas PTSP BP Batam semakin meningkat daripada sebelumnya:

*"Berapa tahun yang lalu kita anggap kehandalan petugas mereka masi banyak yang belum paham namun dengan berbagai macam pelatihan atau bimtek terus menerus dan pengan semakin panjang, untuk sekarang sudah mulai oke untuk pengetahuannya atau keahlian petugas atau cara dia menjawab kita anggap sudah bagus lah mulai setelah pandemi. Kalau sebeumnya itu masih ada pengusaha yang terhenti dan disuruh hubungi ke nomor ini itu. Kalo sekarang sudah ga ada keluhan dari anggota. Patokannya itu aja kalo ga ada yang ngeluh berarti sudah bagus." (Hasil wawancara, Juni 2022)*

Kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti komputer terbilang sudah cukup baik yang disampaikan oleh Achyar "Cukup bagus, Cukup ahli, menguasai karena ini sistemnya IT itu yang mereka juga menyampaikan ke kita tentang aplikasi ini menjelaskan tentang aplikasi ini". Dan Ibu Mili menyampaikan hal serupa namun terdapat kendala yang dijelaskan sebagai berikut:

*"Cukup bagus saya rasa cuman ada sedikit mungkin internetnya agak kurang lebih ke teknis seperti tadi ada gangguan karena internetnya kurang jadi memakan waktu bagi kita juga menjadi lambat prosesnya. Keahlian juga sudah bagus namun karena jaringan jelek, kita mau akses IBOSS juga sulit yang pada akhirnya makan waktu lagi. Kalau bisa jaringannya bisa lebih dipercepat agar lebih cepat untuk mengakses sistem IBOSS" (Hasil wawancara, Juni 2022)*

Menanggapi hal terkait masalah koneksi dan jaringan IBOSS, staf loket memberikan penjelasan mengenai adanya divisi khusus untuk bagian internet dan kendala sistem itu hubungannya dengan unit kerja lain yaitu PDSI (Pusat Data dan Sistem Informasi) BP Batam:

*"Kalau keahlian masalah internet kita ada divisi khusus, kalau error sistem kita bisa mengadu kepada yang buat sistem yaitu PDSI (Pusat Data dan Sistem Informasi) Ada bagiannya sendiri lah. Kita di sini hanya helpdesk di sini hanya membantu masyarakat. Kalau kemampuan saya ya*

*sampai saat ini cukup handal saya menguasai sistem ini karena dari sistem yang dulu juga pakai sistem SIKMB Ya lumayan khatam lah dan mampu mengoperasikan" (Hasil wawancara, Juni 2022)*

Kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sudah cukup baik namun masalah jaringan atau *error* sistem itu berhubungan dengan unit kerja lain yang mana dapat menghambat proses pelayanan karena harus menunggu terlebih dahulu dan unit lain tersebut belum tentu *fastrespon* dan tidak ada ditempat pelayanan.

Beberapa uraian yang telah peneliti jabarkan diatas menjelaskan mengenai dimensi *reliability* (Kehandalan) yang dapat dilihat berdasarkan indikator kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Pada intinya, kehandalan petugas dalam melakukan pelayanan sudah cukup baik dan berkembang dengan adanya bimbingan teknis dan pelatihan yang diberikan oleh pihak BP Batam serta evaluasi selalu dilakukan oleh Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu namun masih terdapat keluhan dari masyarakat seperti yang disampaikan oleh Ibu Evi selaku Kasubdit Pelayanan Pelanggan dan Perizinan mengenai perbedaan pemahaman pada pegawai BP Batam yang berakibat kepada terhambatnya proses pelayanan. Selain itu, kekurangan SDM juga menjadi kendala bagi PTSP dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan jumlah pegawai tidak sesuai dengan analisis beban kerja. Permasalahan tersebut harus diselesaikan oleh pihak PTSP terkait kesepemahaman pegawai dan oleh BP Batam terkait kurangnya SDM pada Direktorat PTSP BP Batam.

### **3. Dimensi Responsiveness**

Dimensi selanjutnya yang digunakan pada penelitian ini yakni dimensi *responsiveness* (Ketanggapan) pada teori kualitas pelayanan yang memiliki beberapa indikator seperti merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas melakukan pelayanan dengan tepat, petugas melakukan pelayanan dengan cermat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Dimensi ini memfokuskan kepada respon yang diberikan petugas dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Kelima indikator dimensi *responsiveness* dapat mengukur respon yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yang melakukan pelayanan dan wajib diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik. Respon yang diberikan petugas dapat membantu masyarakat dalam mencapai apa yang mereka inginkan. Ketanggapan yang diberikan oleh PTSP dinilai oleh Ombudsman masih terdapat masalah mengenai lambatnya pelayanan dan proses yang cukup berbelit. Lagat menjelaskan hal tersebut sebagai berikut:

*"Nah itu tadi masih ada masalah di situ bahwa dari output yang keluar yang dirasakan masyarakat itu masih banyak mengeluhkan lambatnya pelayanan atau proses dan agak berbelit*

*nah ini apakah frontliner yang bermasalah atau belakangnya dan nanti bukan satu dua tapi banyak yang memperlumaskan. Artinya gini kalau tadi barangkali secara umum bagus ya ketika ada laporan masuk ke kita atau mereka mengeluhkan dengan pelayanan tersebut yang tadi rumit lambat dan segala macam artinya masih ada masalah di situ jadi kita belum sampai menyimpulkan bahwa mereka itu baik walaupun kelihatannya baik gitu. Nah untuk penilaian itu semua disamakan dari laporan maksudnya frontliner yang ada di ptsp BP Batam semua front office itu sebagian besar itu mampu melayani semua. Emang ada beberapa yang khusus untuk melayani misal untuk Kavling ya itu ada petugasnya 1 atau 2 khusus dan juga misalnya SPAM tapi kalau emang secara umum itu bisa semuanya melayani yaitu barangkali mereka sudah dilatih sehingga mereka mampu untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat” (Hasil wawancara, Juni 2022)*

Permasalahan ketanggapan atau respon yang diberikan petugas dalam melayani masyarakat tidak sebatas petugas *frontliner* yang memberikan pelayanan melainkan juga petugas *backoffice* yang melakukan verifikasi atau memproses permohonan perizinan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang lambat dan rumit melibatkan seluruh pegawai PTSP BP Batam baik itu *frontliner* atau *backoffice*. Namun semua petugas *frontliner* PTSP BP Batam dinilai oleh Ombudsman mampu melayani masyarakat.

Respon yang diberikan oleh PTSP BP Batam dinilai baik oleh Ketua Apindo Batam namun masih terdapat masalah seperti yang disampaikan juga oleh Ombudsman Perwakilan Kepulauan Riau mengenai waktu yang lama. Ketua Apindo menjelaskan bahwa waktu harus dijadikan keunggulan oleh BP Batam karena percepatan pelayanan menjadi keunggulan skala internasional dikarenakan Kota Batam bersaing dengan negara lain. Hal tersebut dijelaskan beliau sebagai berikut:

*“Kalau sekarang sudah bagus, untuk IBOSS ya BP Batam sudah cepatlah kalau setiap apapun keluhan itu cepat ditanggapi. Tapi masalah waktu mungkin ya harus lebih cepat lagi karena kita bersaing tidak dengan daerah lain dari Batam melainkan negara lain seperti Singapura, Malaysia, Thailand, Vietnam nah mereka saingan Batam dan mereka itu terus upgrade percepatan pelayanan. Kita juga harus begitu ya ketika ada keluhan dari ini itu harus selesaikan hari ini. Tapi untuk responsif sudah cepat tapi untuk penyelesaiannya masih ada harus nunggu beberapa hari karena sistem nunggu ini itu dll. Kalau bisa ya hari ini dikeluhkan, hari ini diselesaikan juga” (Hasil wawancara, Juni 2022)*

Penyelesaian masalah tersebut merupakan tugas bersama pegawai PTSP BP Batam dan peran atasan yang memiliki jabatan dalam melakukan evaluasi kinerja petugas PTSP BP Batam. Hal tersebut disampaikan Evi selaku Kasubdit Pelayanan Pelanggan dan Perizinan sebagai berikut:

*“Teman-teman petugas ini itu tadi dengan kita rutin melakukan evaluasi sehingga mereka update terhadap perubahan-perubahan nah ini kita harapkan dapat mengupgrade pemahaman mereka Dan inilah bentuk cepat tanggapnya gitu Dengan melakukan evaluasi secara berkala dengan rutin mana yang bisa langsung ditangani oleh petugas Mana yang tidak bisa nah ini yang kita petakan sehingga kita bisa menentukan mana yang eskalasi cukup untuk kerja teknis internal BP Batam dan mana yang harus kita eskalasi Kementerian lembaga dan ini kita selalu melibatkan petugas” (Hasil wawancara, Juni 2022)*

Pelayanan konsultasi perizinan yang diberikan PTSP BP Batam menghadirkan loket khusus untuk pelayanan IBOSS. Masyarakat atau pelaku usaha yang hendak menyampaikan keluhan permohonan perizinan dan konsultasi perizinan, dapat

dilakukan pada loket lalu lintas barang nomor 50 dan 51. Pelayanan loket IBOSS lalu lintas barang dinilai cukup baik berdasarkan respon yang diberikan oleh petugas kepada Achyar yang melakukan dan menggunakan IBOSS dalam pengajuan permohonan perizinannya. Achyar memberikan mekanisme saat Ia melakukan konsultasi yakni "Iya pertama itu kita kan menyampaikan permasalahan kita jadi mereka yang merespon ini dan mereka juga membantu untuk menyelesaikan permasalahan yang kita sampaikan, cukup bagus responnya". Farhel setuju dengan hal tersebut yang mengatakan bahwa respon yang diberikan petugas sangat baik dan petugas memberikan jawaban sampai pemohon dapat memahaminya. Salah satu masyarakat yang melakukan pelayanan pada loket IBOSS yakni Mili menyampaikan bahwa respon petugas tersebut memiliki perbedaan pada petugasnya dikarenakan petugas menyiapkan jawaban agar mudah dicerna oleh masyarakat.

Beliau menjelaskan bahwa petugas mempunyai strategi tersendiri untuk menjawab pertanyaan dari masyarakat agar mudah dan cepat dipahami oleh masyarakat. Berbicara mengenai petugas melakukan pelayanan dengan cepat, masyarakat menganggap pelayanan tidak selalu dilakukan dengan cepat dikarenakan permasalahan yang dimiliki oleh masyarakat berbeda-beda dan membutuhkan waktu yang berbeda-beda juga mengenai waktu pelayanan. Petugas pelayanan loket lalu lintas barang tidak membatasi waktu bagi pemohon dalam melakukan pelayanan untuk memastikan kendala yang dihadapi oleh pemohon dapat diselesaikan pada waktu yang sama. Waktu pelayanan yang cepat ditentukan oleh permasalahan yang disampaikan oleh pemohon dikarenakan pemohon dapat bertanya apa saja sesuai yang mereka inginkan dan konsultasi mengenai perizinan berbasis sistem IBOSS.

Berbicara mengenai petugas memberikan pelayanan dengan tepat dan cermat, seperti yang telah peneliti sampaikan di atas yakni respon petugas kepada pemohon dilakukan sesuai dengan pertanyaan atau kendala yang dihadapi oleh pemohon. Aryana menyampaikan bahwa pelayanan dilakukan sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing, hal ini dilakukan agar pemohon juga mendapatkan jawaban yang benar. Berikut yang disampaikan oleh Aryana:

*"Ya kalau tepat sesuai tadi dengan apa yang mereka keluhkan kita jawab dengan apa yang mereka keluhkan. Kalau ada informasi atau keluhan yang berhubungan dengan sistem lain seperti OSS kita arahkan pada loket yang lain yaitu loket OSS sesuai dengan bidangnya kalau saya ya tidak menguasai" (Hasil wawancara, Juni 2022)*

Hal tersebut juga disepakati oleh Farhel yakni "sejauh ini petugas selalu tepat pengarahannya dalam memberikan informasi pelayanan, tentu baik dan cermat arahan dari petugas" dan Achyar yakni "Sebenarnya ya tergantung yang kita sampaikan permasalahannya, mereka ya tepat untuk merespon apa yang kita sampaikan, Cukup cermat". Merespon keluhan pemohon dengan tepat merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh petugas agar pemohon tidak merasa pelayanan bertele-tele dan rumit serta dijawab sesuai dengan keahlian bidang masing-masing petugasnya.

Pelayanan dilakukan pada waktu yang tepat yakni untuk PTSP BP Batam, Aryana menyampaikan mengenai jam kerja beserta jam istirahat petugas sebagai berikut:

*"Kalau waktunya sangat tepat jam 08.00 masuk jam 12.00 Istirahat jam 13.00 masuk lagi dan jam 16.00 selesai. Terkadang juga ada pelaku usaha yang belum selesai Hingga jam kerja Sudah selesai kita coba bantu tapi dengan batas waktu jam 5 lah maksimal" (Hasil wawancara, Juni 2022)*

Petugas juga cukup toleransi waktu dalam melayani pemohon yakni melebihi jam pelayanan yang seharusnya pada pukul 16.00 menjadi paling lama pukul 17.00. Hal tersebut juga dikonfirmasi oleh Farhel yakni "petugas selalu memberikan yang terbaik bahkan toleransi dalam pelayanannya hingga setelah jam kerja jika ada yang masih belum selesai tetap dicari solusi". Pemohon juga harus memahami jam kerja petugas sehingga tidak mengganggu petugas saat bukan jam pelayanan seperti yang dikatakan oleh Achyar sebagai berikut:

*"Iya mereka kan juga harus mematuhi aturan jam kerja mereka, masuknya jam berapa, istirahat jam berapa, selesai jam berapa. Itu istilahnya yang si penerima jasa atau pemohonnya juga harus memahami jam kerja mereka. Ya kasian juga mereka, kecuali ada perusahaan dua atau tiga seperti bank yang ini istirahat terus ini istirahat, jadi bisa menggantikan bisa diatur gitu, tergantung SOP mereka." (Hasil wawancara, Juni 2022)*

Dari beberapa penjelasan terkait waktu yang tepat dalam melakukan pelayanan, petugas dinilai cukup baik dalam melayani pemohon yang datang ke loket hingga lebih dari jam kerja yang seharusnya mereka sudah tidak melakukan pelayanan lagi. Hal tersebut dilakukan oleh petugas agar pemohon dapat menyelesaikan masalahnya pada saat itu juga tanpa harus datang kembali ke loket.

Selanjutnya mengenai petugas merespon dan memproses keluhan masyarakat, semua informan masyarakat pada penelitian ini mengatakan cukup bagus yakni Farhel mengatakan bahwa petugas akan berusaha secepat mungkin untuk merespon dan menanggapi keluhan dari pelaku usaha. Kemudian Achyar menyampaikan bahwa dapat memahami keluhan pelaku usaha dan merespon sesuai keluhan yang disampaikan. Ibu Mili juga sepakat mengenai hal tersebut serta menjelaskan salah satu hal yang dilakukan petugas dalam merespon keluhan pelaku usaha sebagai berikut:

*"Kalau misalnya seperti saya punya keluhan yang tidak bisa diselesaikan petugas pada saat itu, ada beberapa kali petugas juga menanyakan kepada rekan kerja yang lain yang pernah menghadapi masalah yang sama mungkin, jadi sejenis sharing. Jadi mereka satu tim juga saling bantu-membantu saya lihat cukup bagus" (Hasil wawancara, Juni 2022)*

Dari beberapa uraian yang telah peneliti jabarkan mengenai dimensi *responsiveness* yang dapat dilihat berdasarkan indikator petugas merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas melakukan pelayanan dengan tepat, petugas melakukan pelayanan dengan cermat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas yakni dapat dikatakan sudah baik dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan petugas cukup toleransi terhadap waktu pelayanan yang diberikan kepada

masyarakat. Namun masih terdapat beberapa kendala mengenai respon pada nomor layanan yang masih lambat dan waktu penerbitan perizinan yang masih dikeluhkan oleh Ombudsman dan Apindo Batam. Akan tetapi, respon petugas dalam menanggapi keluhan masyarakat dinilai cukup baik dan Ombudsman mengatakan semua petugas PTSP BP Batam mampu melayani masyarakat.

#### 4. Dimensi Assurance

Pembahasan hasil penelitian selanjutnya mengenai dimensi *assurance* (Jaminan) yang terdiri dari beberapa indikator yaitu petugas memberikan jaminan tepat waktu, biaya, legalitas, dan kepastian biaya dalam pelayanan. Dimensi ini memfokuskan kepada jaminan yang dapat diberikan oleh petugas terkait empat indikator tersebut. Hal ini merupakan bentuk transparansi dari pemerintah yang harus diberikan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan perizinan.

Berbicara mengenai biaya pelayanan perizinan, terdapat beberapa perizinan dari PTSP BP Batam melalui sistem IBOSS yang mana pembayaran permohonan perizinan menggunakan *invoice* atau dapat dibayarkan sesuai dengan kode *billing* kepada bank yang ditentukan oleh BP Batam. Kepastian biaya dapat dijamin oleh petugas karena semua pembayaran permohonan perizinan melalui sistem IBOSS dengan mendapatkan *invoice* berisi kode *billing* dalam pembayaran PNPB tanpa ada pembayaran langsung di loket. Hal tersebut dikonfirmasi oleh petugas loket sebagai berikut:

*"Kepastian biaya sudah dipastikan karena ada peraturan kepalanya namun saya lupa nomor berapa ada perpanjang jadi pasti biayanya masuk dan bisa dilihat dari bukti rekening kan mereka ada Jadi kalau kita bayar kan nanti kelihatan nama perusahaannya di kode billingnya itu atau di cetakan Invoice jadi tidak ada langsung pembayaran di depan loket"* (Hasil wawancara, Juni 2022)

Selanjutnya, untuk melakukan konsultasi atau penyampaian kendala pada loket lalu lintas barang, tidak dikenai biaya yakni biaya atau tarif berlaku untuk permohonan perizinan yang dimohonkan oleh pelaku usaha. Adapun mengenai biaya dijelaskan oleh petugas loket sebagai berikut:

*"Sampai saat ini untuk biaya pelaku usaha belum ada yang merasa keberatan karena dengan biaya Rp50.000 sampai dengan Paling mahal Rp300.000 itu masih terjangkau yang 300.000 itu pemasukan mobil dan itu jangan dilihat mahal Rp300.000 karena mobil yang masuk ke sini harganya seberapa mahal dan jauhlah untuk dikenakan fasilitas pembebasan biaya FTZ yang ada di Batam. Jadi pelaku usaha ketika mengirimkan dokumen pada sistem dari draft ke kirim permohonan itu nanti bisa mendapatkan invoice PNPB yaitu penerimaan negara bukan pajak"* (Hasil wawancara, Juni 2022)

Namun pemberlakuan pembayaran tersebut hanya untuk sekali permohonan, dalam artian yaitu jika terjadi penolakan permohonan, pelaku usaha harus membayar kembali sesuai dengan perizinan yang diajukan oleh pelaku usaha. Hal ini yang menjadi keluhan masyarakat yakni salah satunya Achyar yang menyampaikan bahwa mekanisme pembayaran harus dibenahi karena dapat menyebabkan pembayaran berulang bagi pelaku usaha dan tidak adil. Menurutnya seharusnya pembayaran dilakukan sekali saja untuk satu permohonan hingga perizinan tersebut terbit yakni dengan menggunakan sistem deposit dan lainnya

yang dapat dipikirkan oleh pemerintah. Jaminan biaya yang diberikan BP Batam dalam permohonan perizinan pada sistem IBOSS telah sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ada namun hal tersebut hanya untuk satu kali permohonan perizinan. Hal ini juga dikeluhkan oleh Ibu Mili yang menyampaikan biaya lain diluar permohonan perizinan pada sistem IBOSS seperti biaya materai sebagai berikut:

*“Kalau biaya awalnya tidak ada biaya dan pengusaha senang sekali kemudian naik menjadi 75rb. Sebetulnya kalau sekali salah ditolak masih gapapa tetapi kedua ketiga kali ditolak menjadi berat bagi kami pengusaha. Apalagi sekarang sudah naik ke 150rb sekali salah dua kali, saya juga pernah salah dua kali, 300rb melayang begitu saja. Jadi itu juga bagi kami berat. Jadi setiap kali ada penolakan harus bayar lagi, belum lagi biaya materai, dll. Jadi kalau bisa mungkin justru bisa meringankan kita pengusaha supaya kelak batam ini kalau banyak penjualan toh juga bagi kita semua juga di batam” (Hasil wawancara, Juni 2022)*

Seperti yang dikatakan petugas loket yakni pelaku usaha memang tidak keberatan terhadap biaya permohonan yang ada pada sistem IBOSS namun pelaku usaha mengeluhkan mekanisme pembayaran yang ditentukan setiap kali pelaku usaha melakukan permohonan, yakni dalam artian jika terjadi penolakan permohonan pada sistem IBOSS, pelaku usaha wajib melakukan pembayaran kembali dengan mengajukan permohonan perizinan yang baru atau tidak dapat merevisi kesalahan persyaratan yang menjadi alasan penolakan permohonan oleh pemroses.

Pembayaran permohonan perizinan dengan menggunakan sistem IBOSS yakni membayarkan langsung kepada bank menjadi hal positif yang dilakukan PTSP BP Batam dengan tidak perlu membayarkan langsung kepada petugas loket serta jelas biaya yang tertera pada *invoice* yang didapatkan oleh pelaku usaha pada sistem IBOSS. Hal ini juga disampaikan oleh Lagat yang menyampaikan penggunaan sistem untuk pembayaran secara teori sudah bagus namun terdapat beberapa hal yang digarisbawahi oleh Ombudsman seperti yang disampaikan oleh Lagar sebagai berikut:

*“Sampai saat ini sih kita belum nerima keluhan terkait IBOSS ya. gini ya saya ceritakan dulu biasanya penyimpangan-penyimpangan itu terjadi diluar sistem jadi sistem tetap jalan seolah-olah emang nggak ada masalah karena yang didalam sistem itu baik-baik saja toh. Nah yang terjadi yang di luar sistem misal sebelum masuk sistem maka dibuatlah semacam hal-hal yang sulit untuk dipenuhi atau ribet untuk diikuti jadi ya di situlah pola permainan kalau sudah masuk sistem ini sulit kemudian walaupun ada biaya yaitu Misal faktur dan faktur kan jelas bayar satu juta harus bayar 1 juta nggak bisa lebih di bank karena di bank mau nerima hanya satu juta segitu nggak mau lebih Nah itulah untuk Menemukan faktor itu bisa dimanfaatkan ya bayar dulu lah atau karena lama lah akhirnya dia membayar upeti kepada petugas itu masih ada dan rahasia umum lah. Secara sistem bagus kalau dipergunakan secara teori sistem itu bagus nggak ada masalah tapi itu tadi sebelum sistem terjadi semacam upaya penyimpangan-penyimpangan begitu” (Hasil wawancara, Juni 2022)*

Secara praktik dalam hal pembayaran biaya perizinan ini juga harus diawasi oleh berbagai pihak agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan. Pengawasan harus dilakukan oleh Ombudsman khususnya dan pimpinan pada pihak PTSP BP Batam

agar tidak ada penyimpangan yang dilakukan oleh petugas untuk pembiayaan perizinan

Petugas yang melakukan penyimpangan tersebut harus diperingatkan dan bila perlu ditindak tegas karena petugas bekerja dengan membawa nama PTSP BP Batam serta penyimpangan dilakukan dengan melanggar aturan yang berlaku. Dari pihak masyarakat juga PTSP BP Batam dan Ombudsman perwakilan Kepulauan Riau selalu menggalakkan untuk mengurus sendiri perizinannya tanpa menggunakan calo. Pelaku usaha tidak dapat menyalahkan pemerintah jika terjadi pembengkakan biaya yang dikeluarkan oleh pelaku usaha yang menggunakan jasa calo.

Kesadaran masyarakat dalam mengurus sendiri perizinannya harus terus digalakkan karena penggunaan jasa calo dapat menimbulkan kendala-kendala seperti pembayaran yang sangat mahal dan legalitas yang didapatkan oleh pelaku usaha terkait suatu perizinan tidak dapat dipastikan sepenuhnya. Bila pelaku usaha mengurus sendiri perizinannya maka pelaku usaha juga mendapatkan pengetahuan terkait ketentuan yang berlaku serta jaminan mengenai legalitas yang diberikan oleh pihak PTSP BP Batam sehingga tidak ditemukannya pemalsuan perizinan.

Pihak PTSP BP Batam dapat menjamin legalitas perizinan berbasis sistem IBOSS dengan menerbitkan perizinan menggunakan *barcode* atau tanda tangan elektronik yang dapat *discan*. Jika terdapat kepaluan perizinan maka langsung dapat dideteksi oleh pihak PTSP BP Batam berdasarkan *barcode* tersebut seperti yang disampaikan oleh petugas "Kalau legalitas di sistem sudah jelas dan kalau ada Kepalsuan juga mudah diceknya karena ada barcode bisa di scan, jadi kalau kita scan pakai HP kelihatan nama pt-nya dan nomor izinnya juga kelihatan". Oleh karena itu, sistem IBOSS dapat memberikan kepastian legalitas bagi pelaku usaha yang mengajukan permohonan dan PTSP BP Batam menerbitkan perizinan sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa adanya pemalsuan.

Kendala pada dimensi *assurance* berkaitan dengan waktu yang mana hal ini disampaikan oleh Ketua Apindo Batam dan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kepulauan Riau bahwa secara umum proses pelayanan masih lambat yang disebabkan oleh prosedur yang rumit dan persyaratan yang banyak untuk mengurus satu perizinan saja. Pak Lagat menyampaikan keluhan yang diterima Ombudsman dari masyarakat terkait waktu yang dijelaskan sebagai berikut:

*"Kalau waktu tadi ya masih banyak mengeluhkan lambat rumit dan itu tidak ditepati waktunya ya banyak juga yang tepat tapi dari laporan yang kita terima dari masyarakat itu menggambarkan bahwa jangka waktu penyelesaian proses itu masih lebih daripada ketentuan yang ada atau menyimpang dari standar pelayanan minimal." (Hasil wawancara, Juni 2022)*

Ketua Apindo Batam, Rafki Rasyid sepakat dengan hal tersebut yang mengatakan bahwa PTSP BP Batam masih bisa memaksimalkan waktu untuk mengurus perizinan karena sudah didukung oleh sistem IBOSS. Beliau menyampaikan hal tersebut sebagai berikut:

*"Kalau kepastian biaya, kejelasan biaya sudah jelas. Yang masalah itu tadi hanya waktu, kalau bisa dipercepat lagi. Pasti masih bisa sebenarnya hanya mengotakatik sistem aja artinya kita pelajar*

*sistem yang sedang berjalan itu seperti apa, nah kita cari celahnya kenapa ini lambat, oh ternyata harus menghubungkan ini dulu nah bisa ga dipotong layernya aja” (Hasil wawancara, Juni 2022)*

Seperti yang telah peneliti jelaskan sebelumnya bahwa perizinan di Kota Batam terbagi menjadi dua kewenangan yaitu Pemerintah Kota Batam dan Badan Pengusahaan Batam. Hal ini menjadi salah satu faktor lambatnya proses perizinan. Perizinan Berusaha yang ada di BP Batam juga berhubungan dengan sistem pusat yaitu OSS. Berdasarkan hasil observasi peneliti, masyarakat juga sering mengalami kendala pada sistem OSS terkait pemenuhan persyaratan atau proses yang lama. Hal tersebut menyebabkan pengajuan permohonan pada sistem IBOSS menjadi terhambat dikarenakan permohonan perizinan pada sistem IBOSS memerlukan data dari sistem OSS seperti NIB (Nomor Induk Berusaha), PKKPR (Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang), dan Sertifikat Standar yang diakomodir pada sistem OSS.

PTSP BP Batam kemudian telah melakukan pembenahan terkait masalah waktu yakni untuk perizinan yang diakomodir pada sistem IBOSS, jaminan waktu yang diberikan oleh PTSP BP Batam untuk kegiatan lalu lintas barang sesuai dengan yang disampaikan petugas loket yaitu empat hari:

*“Jaminan kita sih prosedurnya 4 hari kerja tapi kebanyakan tidak sampai sih kadang satu hari juga udah selesai kalau masuk pagi sorenya kadang udah selesai. Tapi kami tetap sop-nya 4 hari kerja dan pada kenyataannya selalu lebih cepat daripada itu. Kalau bongkar muat lebih cepat lagi karena belum ada proses bayar PNBP dan itu juga ada di IBOSS” (Hasil wawancara, Juni 2022)*

Hal tersebut didukung dengan observasi yang dilakukan peneliti pada saat pelaku usaha melakukan pelayanan di loket lalu lintas barang untuk mengajukan permohonan Izin Usaha Kawasan yang mana proses penerbitan permohonan tidak sampai satu hari yakni pelaku usaha melakukan konfirmasi pembayaran pada pukul 10.32 WIB dan perizinan telah terbit pada pukul 18.03 WIB dihari yang sama.

Percepatan pelayanan juga dilakukan oleh PTSP BP Batam terkait perizinan bongkar muat yang diakomodir pada sistem IBOSS yakni selama 1 hari pada tahun 2022 menjadi 6 jam pada tahun 2023. Kasubdit Pelayanan Pelanggan dan Perizinan PTSP BP Batam, Ibu EvI menyampaikan terkait jaminan atau kepastian yang dapat diberikan oleh PTSP BP Batam sudah diatur pada NSPK (Norma Standar Prosedur Kriteria) dan ditanamkan pada sistem, khususnya untuk penyelenggaraan perizinan berusaha. Pemberlakuan fiktif positif dilaksanakan juga untuk mengingatkan pegawai PTSP BP Batam untuk segera memproses permohonan masyarakat sehingga tidak memakan waktu yang lama untuk mengurus perizinan. Hal ini juga menjadi peringatan bagi pegawai PTSP BP Batam jika tidak segera memverifikasi permohonan perizinan sesuai dengan ketentuan waktu yang berlaku.

Dari beberapa uraian yang telah peneliti jabarkan diatas mengenai dimensi *assurance* yang dapat dilihat dari indikator petugas memberikan jaminan tepat waktu, biaya, legalitas, dan kepastian biaya dalam pelayanan belum cukup baik bila dilihat berdasarkan mekanisme pembayaran berulang yang masih harus dibenahi oleh pihak PTSP BP Batam dan keluhan waktu yang disampaikan oleh masyarakat

terhadap pelayanan perizinan di PTSP BP Batam. Pihak PTSP BP Batam juga terus melakukan pembenahan dan perbaikan untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan perizinan, khususnya menggunakan sistem IBOSS yang dapat mencegah adanya pembayaran kepada petugas PTSP BP Batam dan berbasis online. Percepatan pelayanan juga dilakukan oleh PTSP BP Batam untuk beberapa sektor serta pengawasan senantiasa dilakukan agar petugas PTSP BP Batam tidak melakukan penyimpangan dari ketentuan yang berlaku.

### 5. Dimensi *Empathy*

Dimensi terakhir yang dijadikan teori pada penelitian ini yaitu dimensi *empathy* (Empati) yang memiliki lima indikator yaitu mendahulukan kepentingan pemohon, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif, serta petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Fokus pada dimensi ini adalah sikap yang diberikan oleh petugas dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Sesuai dengan yang disampaikan oleh Evi selaku Kasubdit Pelayanan Pelanggan dan Perizinan PTSP BP Batam yaitu telah ditanamkan untuk memberikan pelayanan secara adil sebagai berikut:

*"Nah ini juga kita tanamkan selalu kita sampaikan untuk memberikan pelayanan secara adil dan tidak mendahulukan yang memiliki kepentingan apalagi yang terutama terhadap kaum marginal seperti lansia seperti ibu hamil nah ini kita selalu menyampaikan kepada teman-teman bahwa diberi pelayanan dengan perlakuan khusus, Dibantu lah Karena semua mayoritas perizinan ini kan tidak dapat kita pungkiri belum semua melek terhadap perubahan atau perkembangan teknologi informasi sehingga kepada kaum marginal ini kita harus memberikan pelayanan yang khusus"* (Hasil wawancara, Juni 2022)

Perhatian khusus juga harus diberikan oleh petugas pelayanan untuk kaum-kamu rentan yang membutuhkan perhatian lebih seperti lansia atau disabilitas. Petugas harus mampu untuk melayani dengan kesabaran terlebih untuk masyarakat yang belum memahami atau tidak mengikuti perkembangan teknologi.

Perbedaan perlakuan kepada masyarakat tidak boleh dilakukan oleh petugas yaitu harus mengikuti prosedur yang berlaku dalam proses pelayanan. Ombudsman sepekat dengan hal tersebut dan harus didukung pengawasan secara internal atau eksternal yakni Pak Lagat menyampaikan sebagai berikut:

*"Jadi memang kan semua penyelenggara itu kan harus dia tuh sudah diajarkan untuk tidak melakukan perbedaan perlakuan sama siapapun yang datang tidak dibedakan jenis kelamin dan sebagai hal lainnya. Tetapi kalau tidak ada pengawasan, penyimpangan seperti ini akan bisa terjadi nah yang kami lihat di sana itu perkawanan itu masih ada atau perpeloncoan ada juga yang kami dengar meminta uang artinya kalau kembalikan kepada mekanismenya tidak ada masalah tapi kan sengaja didesain sedemikian rupa dibuat sehingga ada pihak-pihak tertentu atau personal yang mencoba mendapatkan keuntungan dari itu ya termasuk tadi dengan cara melakukan perbedaan mempersulit kemudian menunda yang akhirnya orang menggunakan jasa orang dalam atau transaksi dengan orang tersebut"* (Hasil wawancara, Juni 2022)

Pak Lagat juga telah menyampaikan kepada direktur PTSP BP Batam untuk selalu melakukan pengawasan supaya tidak terjadi penyimpangan oleh petugas di PTSP BP Batam dan membawa citra buruk bagi pemerintah.

Dari hasil observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan kepada beberapa informan, peneliti belum menemukan adanya permasalahan mengenai sikap petugas berdasarkan beberapa indikator dimensi *empathy*. Peneliti sepakat terkait hal yang disampaikan oleh Rafki Rasyid mengenai empati petugas yang mengatakan bahwa "Sama seperti untuk fisik seperti yang saya katakan tadi sudah bagus. Dari indikator empati sudah bagus semuanya. Keluhan dari anggota juga tidak ada mengeluhkan terkait petugas yang begini begitu". Petugas juga menyadari pentingnya untuk tidak membedakan pada saat proses pelayanan. Aryana menyampaikan bahwa selama bertugas di loket, Ia belum pernah mendapatkan pemohon lansia atau termasuk kepada kaum rentan:

*"Iya pastinya kita di sini tidak boleh membedakan suku, ras, atau agama sama semuanya. Kalau buat kaum rentan atau lanjut usia kebetulan sampai saat ini pelaku usahanya itu masih seumuran usia kerja lah ya belum ada atau hampir tidak pernah mendapatkan pelaku usaha yang sudah lanjut usia atau kaum rentan. Saya selama ini jarang melihat atau bahkan tidak pernah orang-orang yang sudah lanjut usia ataupun disabilitas menjadi perwakilan perusahaan yang sering mengurus ke sini itu Ya Masih pada usia kerja atau usia produktif karena pelayanannya kan bukan di bidang kayak lahan ini kan bayar WTO itu masih banyak yang lanjut usia"*

Menurut peneliti, petugas tidak dapat membedakan perlakuan pada konsultasi pelayanan IBOSS dikarenakan pelayanan menggunakan nomor antrian yang mana masyarakat yang hendak melakukan pelayanan IBOSS, harus mengambil nomor antrian terlebih dahulu agar mendapatkan hak untuk dilayani.

Dari ketiga informan masyarakat pada penelitian ini, semuanya sepakat bahwa petugas melakukan pelayanan dengan tidak membedakan, bersikap ramah, sopan, santun, serta petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Seperti yang disampaikan oleh Farhel bahwa Ia merasa dihargai oleh petugas dengan mengatakan "Petugas melayani dan menghargai saya dengan baik sejauh ini terutama dalam konsultasi ataupun tanggapan dari keluhan saya selaku pelaku usaha". Mili juga menyampaikan bahwa petugas melayani dengan baik dan cukup sabar serta mementingkan pelanggan. Achyar juga memberikan penilaian cukup bagus mengenai komunikasi, tutur kata, dan etika yang diberikan petugas selama proses pelayanan IBOSS.

Dari beberapa uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas berdasarkan dimensi *empathy* sudah sangat baik yakni dengan mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi serta bersikap ramah, sopan, santun, dan tidak membedakan. Seperti yang disampaikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau, pengawasan oleh atasan harus tetap dilakukan agar dapat mempertahankan nilai-nilai positif yang ada pada tubuh PTSP BP Batam. Pengawasan ditujukan untuk mencegah petugas untuk melakukan penyimpangan dan menindak petugas yang telah melakukan penyimpangan.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan Badan Pengusahaan Batam dalam pelayanan perizinan berbasis sistem IBOSS tahun 2022 ditinjau dari dimensi tangible (berwujud) yang memiliki indikator yaitu penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan sudah mencapai kualitas baik dan terus-menerus mengalami perubahan ke arah yang lebih baik. Masyarakat memiliki kemudahan dalam proses pelayanan dan terbantu dengan adanya fasilitas atau penggunaan alat bantu beserta sistem IBOSS dalam melakukan pelayanan. Ditinjau dari dimensi *reliability* (kehandalan) yang terdiri dari indikator kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sudah mencapai kualitas yang baik. Keluhan mengenai sinkronisasi pemahaman antara pemroses dan petugas loket akan teratasi seiring berjalannya waktu dengan adanya bimbingan teknis dan pelatihan yang diadakan oleh PTSP BP Batam.

Ditinjau dari dimensi *responsiveness* (ketanggapan) yang dapat dilihat berdasarkan indikator petugas merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas melakukan pelayanan dengan tepat, petugas melakukan pelayanan dengan cermat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas dapat dikatakan sudah mencapai kualitas yang baik dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan petugas cukup toleransi terhadap waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. dari dimensi *assurance* (jaminan) berdasarkan indikator petugas memberikan jaminan tepat waktu, biaya, legalitas, dan kepastian biaya dalam pelayanan belum mencapai kualitas yang baik karena mekanisme pembayaran berulang yang masih harus dibenahi oleh pihak PTSP BP Batam dan keluhan waktu yang disampaikan oleh Ombudsman dan Apindo terhadap pelayanan perizinan di PTSP BP Batam. Ditinjau dari dimensi *empathy* (empati) yang memiliki lima indikator yaitu mendahulukan kepentingan pemohon, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif, serta petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan sudah mencapai kualitas yang sangat baik yakni dengan mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi serta bersikap ramah, sopan, santun, dan tidak membedakan

## Referensi

Agung Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

- Ansyari, I., Adnan, M. F., & Ahmad, B. R. (2019). Peran Elit dalam Dominasi Partai Golkar di Kabupaten Tanah Datar Sejak Era Reformasi. *NUSANTARA : Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 6(2), 403. <https://doi.org/10.31604/jips.v6i2.2019.403-416>
- Aris. (2021). Jumlah Perusahaan yang Tutup di Batam Meningkat. Diambil dari batampos.co.id website: <https://batampos.co.id/2021/06/29/jumlah-perusahaan-yang-tutup-di-batam-meningkat/>
- Berliana. (2021). Ombudsman: Tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik BP Batam 63,81. Diambil dari harianhaluankepri.com website: <https://harianhaluankepri.com/ombudsman-tingkat-kepatuhan-pelayanan-publik-bp-batam-6381/>
- BR.Sihaloho, R. C. H. (2018). *Pelayanan Izin Investasi di Kota Batam*. Universitas Padjadjaran.
- Christina, Y. (2017). *Kualitas Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing di Badan Pengusahaan Kota Batam*. Universitas Negeri Yogyakarta
- Dewan Nasional Kawasan Ekonomi Khusus Republik Indonesia. (2021). Pemerintah Tetapkan Dua KEK Baru di Batam. Diambil 20 September 2022, dari kek.go.id website: <https://kek.go.id/berita/2021/06/Pemerintah-Tetapkan-Dua-KEK-Baru-di-Batam-298>
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah. (2021). Infografis Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Diambil 26 September 2022, dari web.dpmpptsp.jatengprov.go.id website: [https://web.dpmpptsp.jatengprov.go.id/packages/upload/portal/files/Infografis Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.pdf](https://web.dpmpptsp.jatengprov.go.id/packages/upload/portal/files/Infografis%20Perizinan%20Berusaha%20Berbasis%20Risiko.pdf)
- Dodo. (2022a). Kisruh Izin Usaha, DPRD Nilai PTSP Pemko dan BP Batam Tak Sinkron. Diambil dari batamnews.co.id website: <https://www.batamnews.co.id/berita-90505-kisruh-izin-usaha-dprd-nilai-ptsp-pemko-dan-bp-batam-tak-sinkron.html>
- Dodo. (2022b). Ombudsman Soroti Penurunan Kualitas Pelayanan Pemko Batam. Diambil dari batamnews.co.id website: <https://www.batamnews.co.id/berita-86592-ombudsman-soroti-penurunan-kualitas-pelayanan-pemko-batam.html>
- Firmansyah, H. (2020). *Pelayanan Publik: Di Era Tatanan Normal Baru*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hikmawati, F. (2020). *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers.
- Idriansyah, E. (2023). Kualitas Pelayanan Pemko dan BP Batam Terendah, Ini Komentar Apindo Batam. Diambil 11 Februari 2023, dari batampos.co.id website: <https://batampos.co.id/2023/02/06/kualitas-pelayanan-pemko-dan-bp-batam-terendah-ini-komentar-apindo-batam/>
- Iko. (2021). Daftar 26 Kawasan Industri di Batam, Total Tenaga Kerja 98.348 Orang. Diambil 29 September 2022, dari suarakala.id website:

<https://suarakala.id/daftar-26-kawasan-industri-di-batam-total-tenaga-kerja-98-348-orang/>

- Indonesian Batam Online Single Submission. (2020). Mudahkan Investor, BP Batam Gesa Operasional IBOSS Tahun Ini. Diambil 29 September 2022, dari [iboss.go.id](http://iboss.go.id) website: <https://iboss.go.id/front/id/berita-iboss-detail/64>
- Loka, D. M., Abdullah, A., & Sudirman, F. A. (2022). Identifikasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pemerintah Kota Kendari Pada Masa New Normal. *NeoRepublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 205–218.
- News, N. (2022). Barang Konsumsi Asal Batam Dilarang ke Luar Daerah Pabean, Pengusaha Importir Mengeluh. Diambil dari [nagoyanews.co.id](http://nagoyanews.co.id) website: <https://www.nagoyanews.co.id/2022/08/16/barang-konsumsi-asal-batam-dilarang-ke-luar-daerah-pabean-pengusaha-importir-mengeluh/>
- News, P. (2022). BP Batam Gagal Pastikan Realisasi Investasi Thumbay. Diambil dari [penajamnews.com](http://penajamnews.com) website: <https://www.penajamnews.com/bp-batam-gagal-pastikan-realisisasi-investasi-thumbay/>
- Paramitha, D. (2019). *Implementasi Proses Pengajuan Perizinan Berusaha pada Perseroan Terbatas Melalui Sistem Online Single Submission di Kota Batam*. Universitas Internasional Batam.
- Wiranata, R. (2022). Ombudsman Kepri: BP Batam Belum Konsisten Terapkan Standar Pelayanan. Diambil dari [batamnews.co.id](http://batamnews.co.id) website: <https://www.batamnews.co.id/berita-86570-ombudsman-kepri-bp-batam-belum-konsisten-terapkan-standar-pelayanan.html>,