

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Riset

Dalam suatu negara, pemerintah memiliki fungsi utama yaitu pelayanan, dimana pemerintah dalam hal ini haruslah memenuhi kebutuhan masyarakat dalam segala sektor dengan melalui pelayanan atau *service* kepada publik. Hal tersebut disebabkan karena masyarakat sendiri di suatu negara tidak dapat memenuhi kebutuhannya tanpa ada pemerintah yang memberikannya. Sejalan dengan itu, Undang-Undang Dasar Tahun 1945 telah mengamanatkan bahwa setiap dari warga negara wajib untuk dipenuhi hak dan kebutuhannya oleh negara, dalam artian menyelenggarakan suatu pelayanan publik kepada masyarakat.

Pada hakikatnya, negara menyelenggarakan dua jenis fungsi utama yakni fungsi pengaturan sebagai negara hukum dan fungsi pelayanan sebagai negara kesejahteraan. Sesuai Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Bab I Pasal 1 Ayat 1 pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi tiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan definisi pada UU tersebut maka pelayanan publik merupakan bentuk jasa pelayanan yang merupakan tanggungjawab dan dilaksanakan oleh pemerintah pusat, daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk jasa maupun barang agar pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat terlaksana.

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah mengurus berbagai bidang kehidupan, salah satunya adalah bidang ekonomi. Perekonomian menjadi hal vital bagi suatu negara dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakatnya. Terdapat ratusan kabupaten/kota di Indonesia yang dapat mempengaruhi perekonomian nasional sesuai dengan potensi tiap-tiap daerah. Dalam upaya meningkatkan perekonomian negara tersebut maka salah satu hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah adalah terkait kualitas pelayanan publik di tiap-tiap daerah. Pelayanan publik diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mengurus segala administrasi yang dihendaki oleh masyarakat. Pada bidang ekonomi, salah satu pelayanan publik yang dapat diberikan oleh pemerintah adalah terkait penerbitan surat izin usaha agar setiap masyarakat yang memiliki usaha dapat tercatat di arsip pemerintah.

Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah dan dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Pelayanan kebutuhan dasar mencakup sektor kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok. Sedangkan pelayanan umum mencakup pelayanan administrative, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pelayanan yang mengelola penyediaan dokumen untuk kebutuhan publik seperti pembuatan Akta Kelahiran, Izin Mendirikan Bangunan, izin usaha, dan sebagainya termasuk kedalam pelayanan administratif. Pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum juga diselenggarakan oleh pemerintah daerah sesuai kewenangan pemerintah daerah pada Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Pemerintah daerah turut ikut dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar

pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat berjalan secara efektif dan efisien yang sejalan dengan beberapa pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Oleh karena itu, setiap kabupaten/kota di Indonesia dapat menyelenggarakan pelayanan publik dan bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang mencakup pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

Dengan adanya pelayanan publik di tiap-tiap daerah maka terdapat keunikan pemberian pelayanan publik di Kota Batam sebagai Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas, dan Administrator Kawasan Ekonomi Khusus yang mana pelayanan diberikan tidak hanya oleh Pemerintah Kota Batam, melainkan juga diberikan oleh BP Batam. Melihat visi pembangunan kota Batam untuk tahun 2021-2026, terdapat lima misi yang mana salah satunya adalah mewujudkan tata kelola Kelola Pemerintahan yang baik, responsive, efektif dan efisien berbasis Teknologi Informasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu misi lainnya adalah Mewujudkan Pertumbuhan Ekonomi yang berkeadilan melalui peningkatan kualitas dan difersifikasi kegiatan perekonomian berbasis keunikan dan keunggulan wilayah. Kedua misi tersebut akan tercapai apabila pemerintah dapat menerapkan pelayanan publik secara efektif dan efisien yang didukung dengan sistem pemerintahan berbasis teknologi.

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. 41 Tahun 2021 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. Dilansir dari lama kek.go.id¹ 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.

¹ Dewan Nasional Kawasan Ekonomi Khusus Republik Indonesia (12 Juni 2021). *Pemerintah Tetapkan Dua KEK Baru di Batam*, <https://kek.go.id/berita/2021/06/Pemerintah-Tetapkan-Dua-KEK-Baru-di-Batam-298>, diakses pada 20 September 2022

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. Adapun rincian pembagian perizinan oleh DPMPTSP dan BP Batam disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1.1 Kewenangan Perizinan oleh DPMPTSP dan BP Batam

DPMPTSP Pemko Batam	Badan Pengusahaan Batam
Izin Penyelenggaraan Angkutan Taksi	Izin Pelabuhan Umum
Izin Penyelenggaraan Angkutan Karyawan	Izin Terminal Khusus
Izin Penyelenggaraan Angkutan Sewa Umum	Izin Terminal Untuk Kepentingan Sendiri
Izin Penyelenggaraan Angkutan Dalam Trayek	Izin Usaha Jasa Terkait Dengan Perairan
Izin Penyelenggaraan Angkutan Anak Sekolah	Izin Penyelenggaraan Pelabuhan Sungai Dan Danau
Izin Usaha Khusus Perparkiran / Izin Penyelenggaraan Fasilitas Parkir di luar Rumija	Izin Penyelenggaraan Pelabuhan Penyebrangan
Perizinan Analisis Dampak Lalu Lintas	Izin Pembukaan Kantor Cabang Usaha Angkutan Laut
Surat Izin Praktek Apoteker	Izin Usaha Suplai Bahan Bakar Minyak Di Pelabuhan
Surat Izin Praktek Tenaga Teknis Kefarmasian	Izin Usaha Perawatan Dan Perbaikan Kapal
Surat Izin Praktek Perawat	Izin Keruk Dan Reklamasi
Surat Izin Praktek Radiografer	Izin Layak Operasi Insinerator
Surat Izin Praktek Refraksionis Optisien	Surat Izin Usaha Perdagangan Penanaman Modal Asing
Surat Izin Praktek Fisioterapis	Izin Usaha Kawasan
Surat Izin Praktek Ahli Teknologi Laboratorium Medik	Persetujuan Impor
Surat Izin Praktek Elektromedis	Izin Importir Terdaftar
Surat Izin Praktek Okupasi Terapis	Izin Eksportir Terdaftar
Surat Izin Praktek Ortosis Prostetis	Surat Keterangan Asal
Surat Izin Penata Anastesi	Rekomendasi Pengeluaran Sementara Ke Tliddp
Surat Izin Perekam Medis	Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Berusaha Sektor Perdagangan
Surat Izin Praktek Tenaga Gizi	Izin Usaha Industri Penanaman Modal Asing (PMA)
Surat Izin Praktek Terapis Wicara	Izin Usaha Kawasan Industri PMA

Tabel 1.1 Kewenangan Perizinan oleh DPMPTSP dan BP Batam (Lanjutan)

DPMPTSP Pemko Batam	Badan Pengusahaan Batam
Surat Izin Praktek Tenaga Sanitarian	Izin Perluasan Kapasitas Industri PMA
Rekomendasi Surat Izin Praktek Apoteker	Izin Usaha Kawasan Luar Daerah Pabean, Tempat Lain Dalam Daerah Pabean, Kontraktor Kontrak Kerja Sama, Dan Izin Usaha Sementara Untuk Keperluan Tertentu
Rekomendasi Surat Izin Praktek Tenaga Teknis Kefarmasian	Persetujuan Pemasukan Barang Industri
Rekomendasi Surat Izin Praktek Perawat	Persetujuan Pengeluaran Barang Industri
Rekomendasi Surat Izin Praktek Radiografer	Persetujuan Peluncuran Kapal Di Luar Pelabuhan Yang Ditunjuk
Rekomendasi Surat Izin Praktek Refraksionis Optisien	Izin Perluasan Kawasan Industri
Rekomendasi Surat Izin Praktek Terapis Gigi dan Mulut	Izin Usaha Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum
Rekomendasi Surat Izin Praktek Fisioterapis	Izin Usaha Penggunaan Sumber Daya Air
Rekomendasi Surat Izin Praktek Ahli Teknologi Laboratorium Medik	Izin Penggunaan Atau Pengambilan Air Baku
Rekomendasi Surat Izin Praktek Elektromedis	Izin Operasional Instalasi Pengelolaan Air Bersih
Rekomendasi Surat Izin Praktek Okupasi Terapis	Izin Pemanfaatan Air Limbah
Rekomendasi Surat Izin Praktek Tenaga Lingkungan	Izin Operasional Instalasi Pengelolaan Limbah Cair Bahan Berbahaya Dan Beracun (B3)
Rekomendasi Surat Izin Praktek Ortotis Prostetis	Izin Pemanfaatan Limbah B3
Rekomendasi Surat Izin Praktek Terapis Wicara	Izin Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik Terpadu
Rekomendasi Surat Izin Praktek Tenaga Gizi	Izin Pengusahaan Pariwisata Alam
Rekomendasi Surat Izin Praktek Perekam Medis	Izin Usaha Pengelolaan Sarana Wisata Alam
Rekomendasi Surat Izin Praktek Penata Anestesi	Izin Usaha Pengelolaan Jasa Pariwisata Alam
Surat Keputusan Pencabutan SIP Apoteker	Izin Usaha Pemanfaatan Jasa Lingkungan
Surat Keputusan Pencabutan SIP Tenaga Teknis Kefarmasian	Izin Usaha Pemanfaatan Kawasan Hutan

Tabel 1.1 Kewenangan Perizinan oleh DPMPTSP dan BP Batam (Lanjutan)

DPMPTSP Pemko Batam	Badan Pengusahaan Batam
Rekomendasi Surat Keputusan Pencabutan SIP Apoteker	Izin Pemungutan Hasil Hutan
Rekomendasi Surat Keputusan Pencabutan SIP Tenaga Teknis Kefarmasian	Izin Usaha Sarana Pariwisata Alam
Sertifikasi Produksi Pangan Industri Rumah Tangga	Izin Pemanfaatan Air Dan Energi Air Di Hutan Konservasi
Rekomendasi Sertifikasi Produksi Pangan Industri Rumah Tangga	Izin Penetapan Kawasan Hutan Dengan TRjuan Khusus
Laik Sehat Jasa Boga / Cetering	Izin Usaha Wilayah Kelistrikan
Laik Sehat Kantin / Rumah Makan / Restoran / Café / Kedai Kopi / Pujasera	Izin Kegiatan Pencampuran (Blending) Bahan Bakar Minyak
Laik Sehat Makan Jajanan	Izin Lokasi Reklamasi Di Wilayah Pesisir
Laik Sehat Hotel	Izin Pelaksanaan Reklamasi Di Wilayah Pesisir
Laik Sehat Depot Air Minum	Izin Pemanfaatan Perairan Pesisir
Rekomendasi Laik Sehat Jasa Boga / Cetering	
Rekomendasi Laik Sehat Kantin / Rumah Makan / Restoran / Café / Kedai Kopi / Pujasera	
Rekomendasi Laik Sehat Makan Jajanan	
Rekomendasi Laik Sehat Hotel	
Rekomendasi Laik Sehat Depot Air Minum	
Tanda Daftar Gudang	
Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol	
Surat Tanda Pendaftaran Waralaba Dalam Negeri	
Izin Usaha Kawasan Industri	
Izin Usaha Industri	
Surat Izin Usaha Perdagangan	
Surat Keterangan Asal	
Validasi Pembayaran Dana Kompensasi Penggunaan TKA	
Izin Bursa Kerja Khusus	
Izin Lembaga Pelatihan Kerja	
Rekomendasi Paspor TKI	
Rekomendasi Bantuan Program Dan Peralatan Pelatihan	

Izin Taman Penitipan Anak	
---------------------------	--

Tabel 1.1 Kewenangan Perizinan oleh DPMPTSP dan BP Batam (Lanjutan)

DPMPTSP Pemko Batam	Badan Pengusahaan Batam
Izin Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat	
Izin Operasional Satuan PAUD Sejenis	
Izin Operasional SD	
Izin Operasional SMP	
Izin Kelompok Bermain	
Izin Taman Kanak-Kanak	
Izin Lembaga Kursus Pelatihan	
Tanda Daftar Usaha Pariwisata	
Rekomendasi Kelayakan Lingkungan Hidup	
Rekomendasi Persetujuan UKL-UPL	
Izin Penyimpanan Sementara Limbah B3	
Izin Pembuangan Air Limbah	
Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup	
Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup	
Rekomendasi IPAL/IPLC	
Rekomendasi TPS B3	
Izin Transporter Pengangkutan Sampah (Non B3)	
Surat Izin Bekerja Perencana	
Izin Mendirikan Bangunan	
Tanda Daftar Usaha Perseorangan Jasa Konstruksi	
Izin Usaha Jasa Konstruksi	
Keterangan Rencana Kota	
Sertifikat Layak Fungsi	
Rekomendasi TABG	
Rekomendasi Pembangunan Menara Telekomunikasi	
Pelayanan Tanda Pencatatan Usaha Pembudidaya Ikan Di Perairan Umum Daerah Dan Air Payau	
Rekomendasi Surat Keterangan Pengelolaan Hasil Perikanan (SKPHP) Skala Mikro	
Tanda Daftar Usaha Pengelolaan Hasil	

Perikanan Skala Mikro	
-----------------------	--

Tabel 1.1 Kewenangan Perizinan oleh DPMPTSP dan BP Batam (Lanjutan)

DPMPTSP Pemko Batam	Badan Pengusahaan Batam
Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi Untuk Peternak	
Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi Bidang Pertanian	
Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi Bidang Perhubungan	
Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi Bidang Usaha Mikro	
Izin Usaha Simpan Pinjam	
Izin Pembukaan Kantor Cabang Dan Kantor Cabang Pembantu Usaha Simpan Pinjam Oleh Koperasi	
Izin Pembukaan Kantor Kas	
Tanda Daftar Penjualan Daging	
Tanda Daftar Usaha Bidang Peternakan	
Izin Usaha Pematangan Hewan	
Izin Usaha Pengolahan Hasil Peternakan	
Rekomendasi Instalasi Karantina Hewan (LKH)/Instalasi Karantina Produk Hewan	
Rekomendasi Teknis Untuk Penambahan Unit Usaha Di Bidang Pertanian	
Izin Pemasukan Dan Pembuatan Pakan Ternak	
Izin Usaha Peternakan	
Izin Usaha Rumah Potong Hewan	
Izin Praktek Dokter Hewan & Dokter Hewan Konsultasi	
Izin Usaha Penyediaan Dan Peredaran Obat Hewan	
Izin Usaha Pelayanan Medik Veteriner (SIVET)	
Izin Usaha Klinik Hewan/Rumah Sakit Hewan	
Izin Usaha Poultry Shop	
Izin Usaha Pet Shop	
Izin Usaha Pet Salon/Grooming	
Rekomendasi Pemasukan Hewan	

Dan/Atau Produk Asal Hewan	
Rekomendasi Hewan/Ternak	Pengeluaran

Tabel 1.1 Kewenangan Perizinan oleh DPMPTSP dan BP Batam (Lanjutan)

DPMPTSP Pemko Batam	Badan Pengusahaan Batam
Rekomendasi Pengeluaran Produk Asal Hewan	
Sertifikat Kesehatan Hewan	
Sertifikat Kesehatan Produk Asal Hewan	
Rekomendasi Teknis Pra Nomor Kontrol Veteriner (Pra Nkv)	
Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi Untuk Peternak	
Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi Bidang Pertanian	
Izin Usaha Holtikultura	
Izin Lokasi	
Izin Peralihan Hak Diatas Lahan HPL Pemko	
Perubahan Dokumen Alokasi Lahan	

Sumber: Olahan Peneliti dari Peraturan Walikota Batam Nomor 40 Tahun 2020 dan 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 (UU) Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang yang wajib digunakan oleh pelaku usaha,

kementrian/lembaga, pemerintah daerah, administrator kawasan ekonomi khusus, dan badan pengusaha 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.²

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 2020³. 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, IBOSS hadir dengan maksud dan tujuan untuk meningkatkan pelayanan perizinan di Batam dengan menerapkan proses perizinan berbasis online dan terintegrasi dengan semua pemangku kepentingan

² Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah (8 Maret 2021), *Infografis Perizinan Berusaha Berbasis Risiko*, <https://web.dpmpptsp.jatengprov.go.id/packages/upload/portal/files/Infografis%20Perizinan%20Berusaha%20Berbasis%20Risiko.pdf>, diakses pada 26 September 2022

³ Indonesian Batam Online Single Submission (3 Agustus 2020), *Mudahkan Investor; BP Batam Gesa Operasional IBOSS Tahun Ini*, <https://iboss.go.id/front/id/berita-iboss-detail/64>, diakses pada 29 September 2022

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.⁴ Adapun rincian jumlah perusahaan dari total 26 kawasan tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Jumlah kawasan Industri dan Perusahaan di Kota Batam

No.	Kawasan Industri	Jumlah Perusahaan
1	Batamindo Industrial Park	73
2	Bintang Industrial Park 2	61
3	Cammo Industrial Park	30
4	Citra Buana Industrial Park 1	43
5	Citra Buana Industrial Park 2	8
6	Citra Buana Industrial Park 3	23
7	Dragon Industrial Park	3
8	Executive Industrial Park	48
9	Hijrah Industrial Estate	24
10	Horizon Industrial Park	4

⁴ Iko (11 May 2021), *Daftar 26 Kawasan Industri di Batam, Total Tenaga Kerja 98.348 Orang*, <https://suarakala.id/daftar-26-kawasan-industri-di-batam-total-tenaga-kerja-98-348-orang/>, diakses pada 29 September 2022

11	Indah Industrial Park	27
12	Kabil Integrated Industrial Estate	48
13	Kara Industrial Park	25
14	Latrade Industrial Park	15
15	Lytech Industrial Park	80
16	Malindo Industrial Park	34
17	Megacipta Industrial Park	33
18	Nongsa Digital Park	11
19	Panbil Industrial Park	25
20	Puri Industrial Park 2000	38
21	Sarana Industrial Point	27
22	Sekupang Industrial Estate	6
23	Taiwan International Park	26
24	Tunas Industrial Estate	64
25	Union Industrial Park	96
26	Wiraraja Industrial Park	15

Sumber: Olahan Peneliti dari Portal Resmi BP BATAM

Namun, sepanjang tahun 2021 perekonomian Kota Batam mengalami penurunan yang ditandai dengan perusahaan yang telah gulung tingkar sebanyak 28 perusahaan⁵, 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.

⁵ Aris (29 Juni 2021), *Jumlah Perusahaan yang Tutup di Batam Meningkat*, <https://batampos.co.id/2021/06/29/jumlah-perusahaan-yang-tutup-di-batam-meningkat/>, diakses pada 5 Oktober 2022

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 Siadari⁶ 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).

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 Siadari⁷ 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

⁶ Dodo (5 Maret 2022), *Ombudsman Soroti Penurunan Kualitas Pelayanan Pemko Batam*, <https://www.batamnews.co.id/berita-86592-ombudsman-soroti-penurunan-kualitas-pelayanan-pemko-batam.html>, diakses pada 5 Oktober 2022

⁷ Rhuuzi Wiranata (4 Maret 2022), *Ombudsman Kepri: BP Batam Belum Konsisten Terapkan Standar Pelayanan*, <https://www.batamnews.co.id/berita-86570-ombudsman-kepri-bp-batam-belum-konsisten-terapkan-standar-pelayanan.html>, diakses pada 5 Oktober 2022

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.

Kepala Ombudsman Kepri, Lagat Parroha Patar Siadari juga mengatakan pihaknya telah mengevaluasi 20 produk layanan BP Batam⁸. Adapun produk layanan BP Batam yang dievaluasi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.3 Nilai Evaluasi Produk Layanan BP Batam

No.	Produk Layanan	Nilai
1.	Penggantian Dokumen	61,90
2.	Penggabungan untuk Penetapan Lokasi	61,90
3.	Penilaian Penetapan Lokasi	61,90
4.	Penerbitan SKPL dan SPPL	61,90
5.	Pelayanan Hak Tanggungan	61,90
6.	Pelayanan Lokasi Tanah	68,21
7.	Pelayanan Perpanjangan Hak Atas Tanah	68,21
8.	Fatwa Planologi Badan Hukum	61,90
9.	Perpanjangan Izin Pematangan Tanah	61,90
10.	Izin Perubahan Rencana Lokasi (Badan Hukum)	61,90
11.	Perubahan Lokasi menjadi Rencana Peruntukan	61,90
12.	Izin Usaha SUKT Bidang Industri	66,74
13.	Pengalihan Hak Atas Tanah	66,74
14.	Izin Publisitas	61,90
15.	Penerbitan Konstruksi dan Lingkungan Izin Virtual Perencanaan Kota (Fatwa Planologi)	61,90
16.	Izin Pematangan Tanah	61,90
17.	Izin Penggunaan Lahan untuk Utilitas	61,90
18.	Izin Usaha Jasa	66,74
19.	Pelayanan Perizinan TLDDP	66,74
20.	Nilai Pelayanan Perizinan LDP Komersial	68,21

Sumber: Olahan Peneliti dari Media Cetak Haluan Kepri

⁸ Berliana (30 Desember 2021), *Ombudsman: Tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik BP Batam 63,81*, <https://harianhaluankepri.com/ombudsman-tingkat-kepatuhan-pelayanan-publik-bp-batam-6381/>, diakses pada 7 Oktober 2022

Diantara produk tersebut terdapat 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.⁹

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.

⁹ Ombudsman RI (23 Desember 2022), *SPAM Batam Masuk Kategori C, Hasil Penilaian Ombudsman Kepri*, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkmedia--spam-batam-masuk-kategori-c-hasil-penilaian-ombudsman-kepri> diakses pada 1 Februari 2023

Permasalahan lainnya adalah terdapat perizinan yang masih menjadi kewenangan pemerintah pusat yang menyebabkan pelaku usaha harus ke Jakarta untuk mengurus perizinan tersebut.¹⁰

Kewenangan perizinan antara DPMPTSP dan PTSP BP Batam sejatinya berbeda tergantung jenis perizinan. Namun Wakil Ketua Komisi I DPRD Batam, Safari Ramadhan¹¹ 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.

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

¹⁰ Eggi Idriansyah (6 Februari 2023), *Kualitas Pelayanan Pemko dan BP Batam Terendah, Ini Komentar Apindo Batam*, <https://batampos.co.id/2023/02/06/kualitas-pelayanan-pemko-dan-bp-batam-terendah-ini-komentar-apindo-batam/>, diakses pada 11 Februari 2023

¹¹ Dodo (6 Juli 2022), *Kisruh Izin Usaha, DPRD Nilai PTSP Pemko dan BP Batam Tak Sinkron*, <https://www.batamnews.co.id/berita-90505-kisruh-izin-usaha-dprd-nilai-ptsp-pemko-dan-bp-batam-tak-sinkron.html>, diakses pada 9 Oktober 2022

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. Haryo¹² 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.

BP Batam juga dipastikan gagal merealisasikan investasi oleh Thumbay Group. Kepala Biro Humas, Promosi dan Protokol BP Batam, Ariastuty Sirait¹³ mengatakan Thumbay Group akan menanamkan modal sebesar Rp 7 triliun namun terkendala masalah perizinan yang panjang dan faktor lain yang

¹² Nagoya News (16 Agustus 2022), *Barang Konsumsi Asal Batam Dilarang ke Luar Daerah Pabeaan, Pengusaha Importir Mengeluh*, <https://www.nagoyanews.co.id/2022/08/16/barang-konsumsi-asal-batam-dilarang-ke-luar-daerah-pabeaan-pengusaha-importir-mengeluh/>, diakses pada 7 Oktober 2022

¹³ Penajam News (6 April 2022), *BP Batam Gagal Pastikan Realisasi Investasi Thumbay*, <https://www.penajamnews.com/bp-batam-gagal-pastikan-realisasi-investasi-thumbay/>, diakses pada 7 Oktober 2022

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.

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 PTSP 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. Pertama ialah penelitian dengan judul “Pelayanan Izin Investasi di Kota Batam” yang diajukan sebagai tugas akhir oleh Richa Chintia Hayani BR.Sihaloho pada tahun 2018. Pada penelitian ini, Sihaloho

(2018) berusaha mengkaji kualitas pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto dalam (Sihaloho, 2018) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas, dan biaya pelayanan pada DPMPTSP Kota Batam dan BP Batam¹⁴.

Fenomena terkait pelayanan publik yang terjadi di Kota Batam juga pernah diteliti oleh Yenni Christina mahasiswa program sarjana Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta pada tahun 2017 dengan judul “Kualitas Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing di Badan Pengusahaan Kota Batam”. Penelitian ini berfokus kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh BP Batam khususnya pada pelayanan perizinan penanaman modal asing dengan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml¹⁵. 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 Desiana Paramitha mahasiswa program sarjana Universitas Internasional Batam dengan judul “Implementasi Proses Pengajuan Perizinan Berusaha pada Perseroan Terbatas Melalui Sistem Online

¹⁴ Richa Chintia Hayani BR.Sihaloho, “*Pelayanan Izin Investasi di Kota Batam*” (Jatinangor: Universitas Padjadjaran, 2018)

¹⁵ Yenni Christina, “*Kualitas Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing di Badan Pengusahaan Kota Batam*” (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2017)

Single Submission di Kota Batam”¹⁶. Penelitian ini berfokus kepada penerapan sistem OSS di Kota Batam yang dilakukan oleh Perseroan Terbatas (PT).

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian yang berjudul “**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)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian fenomena yang telah peneliti jabarkan pada latar belakang penelitian diatas, maka beberapa permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan perizinan berbasis sistem *Indonesian Batam Online Single Submission* (IBOSS) pada Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam Tahun 2022-2023 dilihat dari dimensi *tangible* (berwujud)?
- 2) Bagaimana kualitas pelayanan perizinan berbasis sistem *Indonesian Batam Online Single Submission* (IBOSS) pada Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam Tahun 2022-2023 dilihat dari dimensi *reliability* (kehandalan)?

¹⁶ Desiana Paramitha, “*Implementasi Proses Pengajuan Perizinan Berusaha pada Perseroan Terbatas Melalui Sistem Online Single Submission di Kota Batam*” (Batam: Universitas Internasional Batam, 2019)

- 3) Bagaimana kualitas pelayanan perizinan berbasis sistem *Indonesian Batam Online Single Submission* (IBOSS) pada Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam Tahun 2022-2023 dilihat dari dimensi *responsiveness* (ketanggapan)?
- 4) Bagaimana kualitas pelayanan perizinan berbasis sistem *Indonesian Batam Online Single Submission* (IBOSS) pada Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam Tahun 2022-2023 dilihat dari dimensi *assurance* (jaminan)?
- 5) Bagaimana kualitas pelayanan perizinan berbasis sistem *Indonesian Batam Online Single Submission* (IBOSS) pada Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam Tahun 2022-2023 dilihat dari dimensi *empathy* (empati)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang peneliti jabarkan diatas, penelitian ini bermaksud untuk mengetahui dan mendeskripsikan 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).

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan perizinan berbasis sistem *Indonesian Batam Online Single Submission*

(IBOSS) pada Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam Tahun 2022-2023 dilihat dari dimensi *tangible* (berwujud).

- 2) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan perizinan berbasis sistem *Indonesian Batam Online Single Submission* (IBOSS) pada Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam Tahun 2022-2023 dilihat dari dimensi *reliability* (kehandalan).
- 3) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan perizinan berbasis sistem *Indonesian Batam Online Single Submission* (IBOSS) pada Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam Tahun 2022-2023 dilihat dari dimensi *responsiveness* (ketanggapan).
- 4) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan perizinan berbasis sistem *Indonesian Batam Online Single Submission* (IBOSS) pada Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam Tahun 2022-2023 dilihat dari dimensi *assurance* (jaminan).
- 5) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan perizinan berbasis sistem *Indonesian Batam Online Single Submission* (IBOSS) pada Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam Tahun 2022-2023 dilihat dari dimensi *empathy* (empati).

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan akademik dan praktik pelayanan perizinan berbasis elektronik. Adapun kegunaan penelitian ini sebagai berikut:

1) Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan menghasilkan kegunaan praktis dari pemikiran peneliti yang telah dituangkan dalam penelitian ini. Adapun kegunaan praktis yang dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak sebagai berikut:

- a) Pemerintah, khususnya Badan Pengusahaan Batam yang menjadi kepanjangan tangan pemerintah pusat dan menjadi objek penelitian ini. Penelitian ini diharapkan memberikan bahan masukan dan sumbangan pemikiran mengenai kualitas pelayanan publik berbasis elektronik.
- b) Masyarakat, penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi masyarakat untuk mendapatkan pengetahuan bagaimana kualitas pelayanan publik berbasis elektronik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terutama masyarakat Kota Batam.
- c) Peneliti, penelitian ini dapat dijadikan bahan ajaran dan proses pembelajaran guna menambah wawasan, pengalaman, serta pengetahuan peneliti terkait fenomena atau isu-isu yang terjadi diantara masyarakat dengan pemerintah khususnya pada bidang pelayanan public

2) Aspek Akademik

Penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang dapat menambah referensi mengenai penelitian ilmiah bagi akademisi khususnya dalam bidang Ilmu Pemerintahan sehingga penelitian ini dapat bermanfaat untuk memperluas kajian, konsep, dan teori tentang kualitas pelayanan publik dalam pelayanan perizinan berbasis elektronik.