

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). Namun hasil penilaian oleh Ombudsman RI menunjukkan terdapat permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan termasuk kepada kategori C pada tahun 2022. Sesuai dengan Renstra BP Batam tahun 2020-2024, masih terdapat permasalahan SDM yang kurang dan penempatan yang tidak sesuai. 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).

Menurut hasil penelitian dilapangan, peneliti menemukan adanya masalah serius yang harus menjadi perhatian bagi pihak BP Batam yakni yang termasuk kepada dimensi *assurance* terkait pembayaran PNBP pada sistem IBOSS yang kurang adil dan menyebabkan terjadinya pembayaran berulang bagi pelaku usaha. Jaminan biaya dapat diberikan oleh BP Batam namun pihak BP Batam tidak dapat menjamin bahwa pembayaran hanya satu kali saja per-perizinannya.

Secara keseluruhan, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BP Batam sudah baik apalagi dengan penggunaan sistem IBOSS yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan perizinan. BP Batam harus terus melakukan perbaikan-perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya di Kota Batam, terutama tentang pembenahan mekanisme pembayaran perizinan dan penyediaan informasi pada sistem IBOSS.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Perizinan, Kota Batam, Sistem IBOSS

ABSTRACT

Implementation of Public Services can be carried out by the Concession Board formed based on statutory regulations. Batam as an area included in the Free Trade Zone and Free Port has the privilege of being a Free Trade Zone area. Free trade zones and free ports mean that the implementation of public services is also carried out by the Batam Concession Agency (BP Batam). However, the results of the assessment by the Indonesian Ombudsman show that there are problems in the implementation of public services by including them in category C in 2022. In accordance with BP Batam's Strategic Plan for 2020-2024, there are still problems with inadequate human resources and inappropriate placements. Therefore, this study aims to determine the quality of licensing services carried out by the Batam Concession Agency using the Indonesian Batam Online Single Submission (IBOSS) system.

This research was conducted using qualitative methods to describe the quality of BP Batam licensing services from the five dimensions used by researchers, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

According to the results of research in the field, the researchers found a serious problem that should be of concern to BP Batam, namely that which includes the assurance dimension related to PNPB payments in the IBOSS system which is unfair and causes repeated payments for business actors. BP Batam can guarantee costs, but BP Batam cannot guarantee that payment is only one time per permit.

Overall, the researcher concludes that the services provided by BP Batam are good, especially with the use of the IBOSS system which can make it easier for the public to apply for permits. BP Batam must continue to make improvements so that it can improve the quality of its services in Batam City, especially regarding improving the licensing payment mechanism and providing information on the IBOSS system

Keywords: Service Quality, Licensing, Batam City, IBOSS System