

## KATA PENGANTAR

Peneliti mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa sebab penyertaan-Nya lah peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini 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)”**.

Penelitian skripsi ini ditujukan untuk menyelesaikan tugas akhir peneliti pada Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran. Peneliti juga menyadari mengenai skripsi ini yang masih jauh dari kata sempurna yang disebabkan keterbatasan peneliti. Peneliti mengharapkan dapat diberikan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk pengembangan wawasan dan pengetahuan peneliti serta pengembangan Ilmu Pemerintahan.

Peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua peneliti yaitu Bapak H. Dasril, S.H dan Ibu Hj. Lismawati yang selalu memberikan dorongan, didikan, dan berdoa akan kelancaran pendidikan peneliti. Terimakasih juga peneliti ucapkan kepada Kakak peneliti yaitu Dian Eka Putri, S.H., M.H dan seluruh keluarga besar peneliti yang senantiasa memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada Bapak Drs. Jajang Sutisna, M.I.Pol sebagai satu-satunya dosen pembimbing peneliti yang telah memberikan masukan, waktu, dan ilmu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Dalam penelitian skripsi ini peneliti juga mendapatkan dukungan dari berbagai pihak hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu peneliti mengucapkan rasa terimakasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada.

1. Ibu Prof. Dr. Rina Indrastuti, S.E., M.SIE selaku rector Universitas Padjadjaran.
2. Bapak Prof. Dr. R. Widya Setiabudi Sumadinata, M.T., M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran.

3. Ibu Dr. Dra. Dede Sri Kartini, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran.
4. Bapak Prof. Dr. H. Nandang Alamsah D, S.H., M.Hum., Bapak Rudiana, S.IP., M.Si., Bapak Yayan Nuryanto, S.Sos., M.Si sebagai dosen pembahas yang telah memberikan masukan dan saran yang sangat membangun atas penelitian skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Prodi Ilmu Pemerintahan yang senantiasa memberikan ilmu dan wawasan kepada peneliti dalam proses pembelajaran semasa perkuliahan.
6. Informan yang telah memberikan informasi dan membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini yaitu dari pihak Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau, Asosiasi Pengusaha Indonesia Kota Batam, dan beberapa masyarakat.
7. Terimakasih teruntuk sosok istimewa dalam hidup peneliti yaitu Hannisa Tahta Aleida yang selalu mendukung peneliti dalam berbagai lingkup kehidupan dan memotivasi peneliti dari awal pengerjaan skripsi sampai kepada selesainya proses pengerjaan skripsi ini, serta memberi semangat dan menemani peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk sahabat-sahabat bradehud yang selalu menemani peneliti yaitu Bei, Pitek, Deden, Doni, Haryo, Chandra, Tap, Bintang, David, Dean, Farhan, Toper, Tian, Bayu, Jere, Bima, dan Saddam semoga diberikan kemudahan dalam hidupnya dan sukses dimanapun berada.
9. Terimakasih peneliti ucapkan untuk teman-teman peneliti di Futsal Unpad dan ASFFU yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menjadi bagian dari kalian semoga sukses selalu kedepannya.
10. Terimakasih khususnya teruntuk Ketua Angkatan Ilmu Pemerintahan 2019 Georgius Benny, dan sahabat-sahabat peneliti di Jatinangor yakni Ado, Fikri, Nizar, Aan, Indro, Alif, Dapnas, Caca, Oci, Gendis, Dara, dan Vio yang selalu memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi peneliti dan menemani keseharian peneliti di Jatinangor.
11. Peneliti juga mengucapkan terimakasih khususnya untuk semua teman-teman Ilmu Pemerintahan Angkatan 2019, peneliti ucapkan terimakasih untuk

perjalanan yang telah kita lalui selama kurang lebih empat tahun bersama ssemoga kenangan yang kita ciptakan akan tersimpan tidak lekang oleh waktu. Serta kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu yakni yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini peneliti mengucapkan ribuan terimakasih sekaligus meminta maaf apabila ada kesalahan dari segi susunan kalimat, tata bahasa, dan analisis substansial yang masih jauh dari kata sempurna dalam penelitian skripsi ini.

Bandung, 1 Agustus 2023



Muhammad Luthfillah

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Riset .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	26
1.3. Tujuan Riset .....	27
1.4. Manfaat Riset .....	28
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>30</b>
2.1. Pemerintah dan Pemerintahan.....	30
2.1.1. Pemerintah.....	30
2.1.2. Pemerintahan .....	32
2.1.3. <i>State Auxiliary Organ</i> .....	33

2.2. Pelayanan Publik .....	37
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik .....	37
2.2.2. Asas-asas Pelayanan Publik .....	38
2.2.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	43
2.2.4. Standar Pelayanan Publik .....	44
2.2.5. Kualitas Pelayanan Publik .....	47
2.3. <i>Electronic Government</i> .....	51
2.4. Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas .....	55
2.5. Kerangka Pemikiran .....	57
<b>BAB III METODE Riset .....</b>	<b>62</b>
3.1. Rancangan Riset .....	62
3.2. Unit Analisis .....	68
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	71
3.4. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	73
3.5. Lokasi, Waktu, dan Jadwal Riset .....	79
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>81</b>
4.1. Objek Penelitian .....	81
4.1.1. Gambaran Umum Kota Batam .....	81
4.1.2. Badan Pengusahaan Batam .....	87
4.1.2.1. Visi dan Misi .....	88
4.1.2.2. Tugas dan Fungsi .....	89
4.1.2.3. Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....	90

4.1.3. <i>Indonesian Batam Online Single Submission</i> .....	94
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	99
4.2.1. Kualitas Pelayanan Badan Pengusahaan Batam dalam Pelayanan Perizinan Berbasis <i>Indonesian Batam Online Single Submission</i> berdasarkan dimensi <i>Tangible</i> di Kota Batam.....	110
4.2.2. Kualitas Pelayanan Badan Pengusahaan Batam dalam Pelayanan Perizinan Berbasis <i>Indonesian Batam Online Single Submission</i> berdasarkan dimensi <i>Reliability</i> di Kota Batam .....	117
4.2.3. Kualitas Pelayanan Badan Pengusahaan Batam dalam Pelayanan Perizinan Berbasis <i>Indonesian Batam Online Single Submission</i> berdasarkan dimensi <i>Responsiveness</i> di Kota Batam.....	126
4.2.4. Kualitas Pelayanan Badan Pengusahaan Batam dalam Pelayanan Perizinan Berbasis <i>Indonesian Batam Online Single Submission</i> berdasarkan dimensi <i>Assurance</i> di Kota Batam .....	134
4.2.5. Kualitas Pelayanan Badan Pengusahaan Batam dalam Pelayanan Perizinan Berbasis <i>Indonesian Batam Online Single Submission</i> berdasarkan dimensi <i>Empathy</i> di Kota Batam.....	145

<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>150</b>
5.1. Simpulan.....	150
5.2. Saran.....	152
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>154</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>158</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>231</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1. Kewenangan Perizinan oleh DPMPTSP dan BP Batam .....	6
1.2. Jumlah Kawasan Industri dan Perusahaan di Kota Batam .....	16
1.3. Nilai Evaluasi Produk Layanan BP Batam.....	18
2.1. Perbedaan Antara Pelayanan Publik yang Monopolistik dengan Pelayanan Publik Yang Berorientasi Pada “ <i>Citizen Charter</i> ” .....	42
3.1. Daftar Informan Penelitian dan Informasi yang Diharapkan.....	70
3.2. Jadwal Kegiatan Penelitian Tugas Akhir .....	80
4.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat PTSP .....	107



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1. Model Kerangka Pemikiran.....	59
4.1. Peta Kota Batam .....	82
4.2. Struktur Organisasi Badan Pengusahaan Batam .....	87
4.3. Struktur Organisasi Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu ...	92
4.4. Tampilan Beranda Sistem IBOSS .....	96
4.5. Tampilan Laman Log-in IBOSS.....	96
4.6. Tampilan Perizinan yang Terhubung dengan IBOSS.....	97
4.7. Tampilan Akun Pelaku Usaha pada Sistem IBOSS .....	97
4.8. Tampilan Persyaratan Salah Satu Izin pada Sistem IBOSS.....	98
4.9. Rekapitulasi Hasil Penilaian Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....	105
4.10. Mesin Antrian yang Sedang Rusak .....	114
4.11. Tidak Ada Petugas Locket .....	115
4.12. Catatan Penolakan Permohonan Pelaku Usaha .....	118
4.13. Proses Pelaku Usaha Mengirimkan Permohonan pada Sistem IBOSS .....	141
4.14. Proses Penerbitan Perizinan pada Sistem IBOSS .....	142

## DAFTAR SINGKATAN

Adminduk	: Administrasi Penduduk
AMDAL	: Analisis Mengenai Dampak Lingkungan
Apindo	: Asosiasi Pengusaha Indonesia
ATAK	: Asosiasi Tenaga Ahli Kepabeanan
BKPM	: Badan Koordinasi Penanaman Modal
BP	: Badan Pengusahaan
BPS	: Badan Pusat Statistik
BT	: Bujur Timur
BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
COVID	: <i>Corona Virus Disease</i>
Dinkes	: Dinas Kesehatan
Disdik	: Dinas Pendidikan
DPMPTSP	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
DPR RI	: Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia
DPRD	: Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
FTZ	: <i>Free Trade Zone</i>
IBOSS	: <i>Indonesian Batam Online Single Submission</i>
ICT	: <i>Information and Communication Technology</i>
IMB	: Izin Mendirikan Bangunan
IMTAQ	: Iman dan Taqwa
IOK	: Izin Operasional/Komersial
IPTEK	: Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
KEK	: Kawasan Ekonomi Khusus
Keppres	: Keputusan Presiden
Kepri	: Kepulauan Riau
KPBPB	: Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas
LAN	: Lembaga Administrasi Negara
LED	: <i>Light Emitting Diode</i>
LHK	: Lingkungan Hidup dan Kehutanan
LS	: Lintang Selatan
LU	: Lintang Utara
NIB	: Nomor Induk Berusaha
NPSK	: Norma Standar Prosedur Kriteria
OSS	: <i>Online Single Submission</i>
PAN-RB	: Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
PBG	: Persetujuan Bangunan Gedung
PC	: <i>Personal Computer</i>
PDSI	: Pusat Data dan Sistem Informasi
Pemko	: Pemerintah Kota
Perka	: Peraturan Kepala
PERPPU	: Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang

Perpres	: Peraturan Presiden
PKKPR	: Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang
PMA	: Penanaman Modal Asing
PMDN	: Penanaman Modal Dalam Negeri
PNBP	: Penerimaan Negara Bukan Pajak
PP	: Peraturan Pemerintah
PPN	: Pajak Pertambahan Nilai
PPnBM	: Pajak Penjualan atas Barang Mewah
PT	: Perseroan Terbatas
PTSP	: Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Renstra	: Rencana Strategis
SAP	: System Analysis and Product in Data Processing
SARA	: Suku, Agama, dan Ras
SDM	: Sumber Daya Manusia
SIUJPT	: Surat Izin Usaha Jasa Pengurusan Transportasi
SIUPAL	: Surat Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut
SIUPBM	: Surat Izin Usaha Perusahaan Bongkar Muat
SIUPER	: Surat Izin Usaha Perusahaan Pelayaran Rakyat
SIUPPK	: Surat Izin Usaha Perusahaan Keagenan Kapal
SK	: Surat Keputusan
SOP	: Standar Operasional Prosedur
SPAM	: Sistem Pengelolaan Air Minum
SPBE	: Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
UMK	: Usaha Mikro dan Kecil
UMKM	: Usaha Mikro Kecil dan Menengah
UU	: Undang-Undang
UUD	: Undang-Undang Dasar
WA	: <i>WhatsApp</i>
WNA	: Warga Negara Asing
WNI	: Warga Negara Indonesia

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Transkrip Wawancara.....	159
2. Dokumentasi.....	222
3. Surat Penelitian.....	227