



UIN SUSKA RIAU

OLEH

ARIF TAMIMI PASARIBU

NIM 11770513211

PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : ARIF TAMIMI PASARIBU
NIM : 11770513211
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL : ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BATAM

DISETUJUI OLEH

Dosen Pembimbing

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
 NIP. 19790101 200710 1 003

DEKAN

Dr. Hj. Mahvarni, SE., MM
 NIP. 19700826 199903 2 001

Kepala Program Studi
 Administrasi Negara

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
 NIP. 19790101 200710 1 003



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ARIF TAMIMI PASARIBU
 NIM : 11770513211
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK
 PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA
 BATAM
 TANGGAL UJIAN : KAMIS, 22 APRIL 2021

PANITIA PENGUJI

KETUA

Sriyanti Triandani, SE, M.Si
 NIP. 19820806 200604 2 002

MENGETAHUI

PENGUJI I

Dr. Khairansyah Purba, S.Sos., M.Si
 NIP. 19781025 200604 1 002

PENGUJI II

Wahid Puri Hassan, S.Sos., MKP
 NIP. 19810505 200604 2 006

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK
PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BATAM**

Oleh : Arif Tamimi Pasaribu

Penelitian ini dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Mal Pelayanan Publik adalah wadah berlangsungnya penyelenggaraan pelayanan publik terkait dengan barang, jasa, dan layanan administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam dengan adanya perubahan regulasi sistem perizinan usaha dan untuk mengetahui Apa Saja Faktor lain Penghambat Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berada pada kategori sebagian besar dengan jumlah persentase 83% masyarakat menyatakan telah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Batam. Namun upaya peningkatan terhadap nilai indikator terendah, yaitu “mengetahui bagaimana proses (prosedur) yang dilalui dalam mengurus perizinan usaha” harus terus dilakukan yang disebabkan Mal Pelayanan Publik Kota Batam beberapa kali mengalami perubahan sistem dan belum terintegrasinya sistem pelayanan terhadap instansi-instan yang bergabung di Mal Pelayanan Publik Kota Batam.

Kata Kunci : *Kepuasan Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah Robbil' alamin, puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BATAM”**. Selanjutnya shalawat serta salam senantiasa disampaikan kepada Nabi besar Muhammad SAW.

Penulisan skripsi ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Namun banyak pihak yang mendorong dan memberikan motivasi bagi penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Teristimewa kepada kedua Orang Tua, Ibu Hj. Nurhaidah. D dan Ayah (Alm) Bapak H. Abidun P, S.Ag. terimakasih telah merawat dan membimbing serta selalu memberikan semangat dengan penuh pengorbanan baik secara moril maupun materil dan selalu mendoakan ananda untuk dapat mewujudkan cita-cita hingga menjadi seorang sarjana. Untuk itu skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua ananda yang sangat ananda sayangi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh dengan rasa hormat penyusun mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Dr. Mahyarni.
3. Kepala Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Dr. Khairunyah Pruba, S.Sos., M.Si.
4. Sekretaris Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Mashuri, M.A.
5. Keluarga Besar Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam.
6. Keluarga Besar Mal Pelayanan Publik Kota Batam.
7. Pembimbing Akademik, Drs. Almasri, M.Si.
8. Dosen Pembimbing, Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si.
9. Dosen serta pegawai di Program Studi Strata 1 Administrasi Negara.
10. Keluarga Besar Rohani Islam Islamic Study Centre (ISC) AL-IQTISHODI.
11. Keluarga Besar Kesatuan Aksi Mahasiswa Muslim Indonesia (KAMMI).
12. Keluarga Besar Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (DEMA FEKONSOS) Periode 2019-2020.
13. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara (HMJ-ANA) Periode 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Semoga semua motivasi, semangat, do'a serta bantuan yang telah diberikan mendapatkan imbalan dari ALLAH SWT. Penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat. *Amin amin yarobal alamin.*

Pekanbaru, Juli 2021
Penulis

ARIF TAMIMI PASARIBU
NIM. 11770513211



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GRAFIK.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Batasan Masalah.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Pengertian Pelayanan.....	9
2.2 Pengertian Pelayanan Publik	10
2.2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	11
2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.2.3 Manfaat Kualitas Pelayanan	15
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.5 Standar Pelayanan Publik	20
2.3 Kepuasan Pelayanan	21
2.4 Mal Pelayanan Publik.....	23
2.5 Pandangan Islam Tentang Pelayanan Publik.....	23
2.6 Penelitian Terdahulu.....	25
2.7 Defenisi Konsep	28
2.8 Konsep Operasional.....	28
2.9 Kerangka Pemikiran	30

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.3 Instansi dan Jenis Layanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam.....	32
3.4 Informan Penelitian	63
3.5 Populasi	63
3.6 Sampel	64
3.7 Sumber Data.....	64
3.8 Teknik Pengumpulan Data	65
3.9 Analisis Data.....	65
BAB IV KETENTUAN UMUM LOKASI PENELITIAN	67
4.1 Profil Kota Batam.....	67
4.2 Visi dan Misi Kota Batam	69
4.2.1 Visi.....	69
4.2.2 Misi.....	69
4.3 Penduduk	70
4.4 Wilayah Geografis.....	70
4.4.1 Letak Wilayah	70
4.4.2 Luas dan Batas Wilayah Administrasi	70
4.5 Iklim.....	73
4.6 Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam	73
4.6.1 Latar Belakang.....	73
4.6.2 Dasar Hukum.....	74
4.6.3 Visi	76
4.6.4 Misi.....	76
4.6.5 Kedudukan dan Tugas Pokok.....	77
4.6.6 Struktur Organisasi.....	78

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

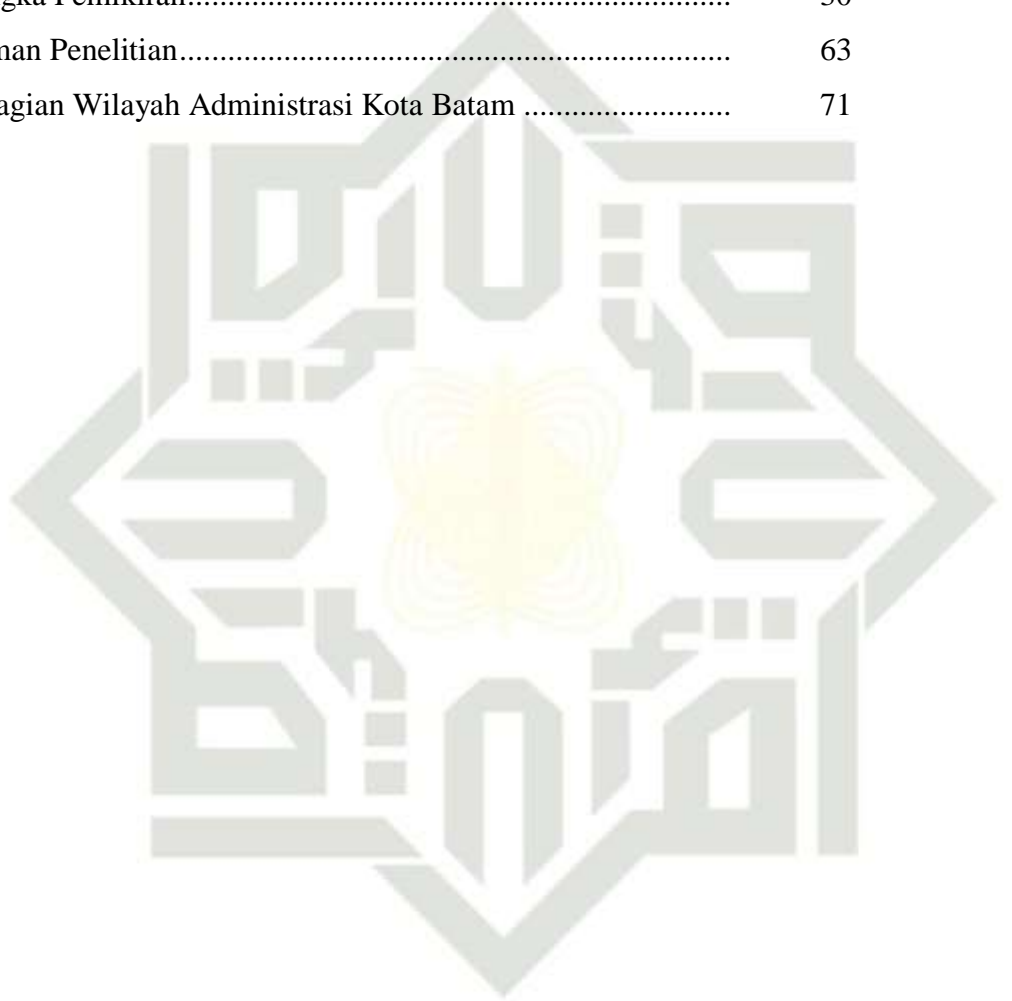
4.7 Profil Mal Pelayanan Publik.....	78
4.7.1 Latar Belakang.....	78
4.7.2 Dasar Hukum.....	79
4.7.3 Logo Mal Pelayanan Publik Kota Batam.....	80
4.7.4 Lokasi.....	81
4.7.5 Media Sosial.....	81
BAB V HASIL PENELITIAN	82
5.1 Analisis Kepuasan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam.....	82
5.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	84
5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.....	85
5.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	86
5.1.5 Rekapitulasi.....	87
5.2 Faktor Penghambat Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam.....	146
5.3 Perubahan Cara Pelayanan Ketika Pandemi Covid-19 di Mal Pelayanan Publik Kota Batam.....	148
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	149
6.1 Kesimpulan.....	149
6.2 Saran.....	150

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kota Batam dari tahun 2015-2020	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2.2 Konsep Operasional	29
Tabel 2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	63
Tabel 4.1 Pembagian Wilayah Administrasi Kota Batam	71



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1 Jenis Kelamin.....	83
Grafik 5.2 Usia	84
Grafik 5.3 Pendidikan	85
Grafik 5.4 Pekerjaan.....	86
Grafik 5.5 Jawaban Responden Mengenai Mendapati Informasi Persyaratan Usaha Melalui Pelayan di Mal Pelayanan Publik Kota Batam.....	87
Grafik 5.6 Jawaban Responden Mengenai Mendapati Informasi Persyaratan Perizinan Usaha Melalui Website Mal Pelayanan Publik Kota Batam	90
Grafik 5.7 Jawaban Responden Mengenai Dengan Mudah Memenuhi Persyaratan Perizinan Usaha	93
Grafik 5.8 Jawaban Responden Mengenai Mengetahui Bagaimana Proses (Prosedur) yang Dilalui Dalam Mengurus Perizinan Usaha	96
Grafik 5.9 Jawaban Responden Mengenai Mal Pelayanan Publik Tepat Waktu Dalam Menyelesaikan Perizinan Usaha yang Diajukan	99
Grafik 5.10 Jawaban Responden Mengenai Biaya Mengurus Perizinan Usaha Sudah Sesuai Dengan Informasi yang Telah Disediakan.....	101
Grafik 5.11 Jawaban Responden Mengenai Mal Pelayanan Publik Tidak Meminta Biaya Tambahan Untuk Menerbitkan Surat Izin Usaha yang Diajukan	103
Grafik 5.12 Jawaban Responden Mengenai Informasi Jenis-Jenis Perizinan yang Disediakan Mal Pelayanan Publik Kota Batam Memudahkan Dalam Menentukan Perizinan Usaha yang Ingin Diajukan	106
Grafik 5.13 Jawaban Responden Mengenai Pegawai Jelas Dalam Menyampaikan Informasi	109
Grafik 5.14 Jawaban Responden Mengenai Pegawai Cepat Menanggapi Keluhan	112

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Grafik 5.15 Jawaban Responden Mengenai Pegawai Ramah Dalam Memberikan Pelayanan	115
Grafik 5.16 Jawaban Responden Mengenai Pegawai Memperlakukan Sama Dalam Memperoleh Pelayanan	118
Grafik 5.17 Jawaban Responden Mengenai Pegawai Mudah Ditemui Saat Jam Kerja.....	121
Grafik 5.18 Jawaban Responden Mengenai Mal Pelayanan Publik Kota Batam Menyediakan Kotak Saran dan Pengaduan	124
Grafik 5.19 Jawaban Responden Mengenai Mal Pelayanan Publik Kota Batam Menyediakan Layanan Saran dan Pengaduan <i>Online</i> ..	127
Grafik 5.20 Jawaban Responden Mengenai Pernah Menyampaikan Saran dan/atau Pengaduan Melalui Kotak Saran atau Pengaduan <i>Online</i>	130
Grafik 5.21 Jawaban Responden Mengenai Mal Pelayanan Publik Kota Batam Cepat Tanggap Terhadap Saran dan/atau Pengaduan..	133
Grafik 5.22 Jawaban Responden Mengenai Fasilitas yang Disediakan Mal Pelayanan Publik Kota Batam Memberikan Kemudahan dan Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan	136
Grafik 5.23 Jawaban Responden Mengenai Kondisi Fasilitas yang Disediakan Mal Pelayanan Publik Kota Batam Masih Layak dan Aman Digunakan.....	139
Grafik 5.24 Jawaban Responden Mengenai Mal Pelayanan Publik Kota Batam Mudah Dijangkau	142
Grafik 5.25 Jawaban Responden Mengenai Persentase Rata-Rata dalam Penilaian Kepuasan Pelayanan Publik	144



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	78
Gambar 4.2 Logo	80
Gambar 5.1 Tampilan <i>Website</i> Informasi Jenis Perizinan Usaha	107
Gambar 5.2 Tampilan <i>Website</i> Apakesah Batam.....	128
Gambar 5.3 Tampilan <i>Website</i> Apakesah Batam Menu <i>Login</i>	131



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Memajukan kesejahteraan umum menjadi tujuan utama bagi setiap negara, termasuk Indonesia sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia (UUD RI) Tahun 1945 pada alenia keempat, terdapat dua dari empat tujuan negara, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan memajukan kesejahteraan umum. Adapun tujuan negara tersebut mengandung arti dan mengamanatkan bahwa negara berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya melalui sistem pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Sehingga dalam hal ini jelas bahwa negara harus menjamin akses atau jalannya warga agar mendapatkan pelayanan tersebut (Umam, U., & Adianto, 2020).

Jaminan atas pelayanan publik bagi warga negara tertuang dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dilihat dari pengertiannya, pelayanan publik adalah aktivitas antara dua orang yang terdiri dari pihak yang dilayani dan pihak yang melayani. Ditinjau dari pelaksanaannya, pelayanan publik menciptakan interaksi antara yang dilayani dan pihak yang melayani (Pangestuti dan Husniyati, 2021).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jika dianalisis secara spesifik, pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara sesuai kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh undang-undang. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan secara profesional dan proporsional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kebermanfaatn.

Pelayanan yang diberikan juga harus memperhatikan kualitas layanannya. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (tjiptono, 2011:59). Kualitas layanan yang diberikan haruslah baik dan dapat memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani.

Suatu instansi atau organisasi juga harus memperhatikan kepuasan yang diberikan kepada konsumennya, agar mereka tidak merasa dirugikan. Kepuasan yang diberikan kepada konsumen ini juga mampu membuat instansi atau organisasi tersebut mampu mempertahankan eksistensinya di tengah persaingan yang semakin tinggi seperti saat ini. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang bersumber dari perbandingan hasil yang dirasakan dengan harapan (Kotler dan Keller, 2018:213).

Dalam pelaksanaannya pelayanan untuk menciptakan kepuasan pada masyarakat masih terdapat banyak permasalahan seperti lokasi pelayanan yang berbeda-beda, birokrasi yang rumit dan tidak transparan, ketersediaan data dan informasi yang terbatas, penggunaan teknologi informasi yang belum optimal,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

data belum terintegrasi, pemohon banyak mengeluarkan biaya, tidak adanya kepastian waktu, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana, pelayan bersikap kurang ramah, tidak adil, tidak cermat, tidak jelas dalam berbicara/menyampaikan informasi serta ketidakmampuan atau kurangnya kompetensi petugas dalam menjalankan tugasnya secara maksimal menjadikan permasalahan dalam pelayanan publik semakin kompleks.

Hal ini membuat para pelayan publik harus segera berbenah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Hal inilah yang kemudian memunculkan inovasi-inovasi pelayanan publik dengan maksud untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kota Batam meresmikan Mal Pelayanan Publik (MPP) pada tanggal 20 September 2018. Pembentukan MPP ini merupakan tindak lanjut dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017. MPP dirancang oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik.

Di samping itu, jumlah data pengunjung di Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kota Batam dari tahun 2015-2020 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Pengunjung Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu
Kota Batam dari tahun 2015-2020

No	Jumlah Pengunjung					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1	16.396.034	96.0.000.000	31.426.918	34.913.095	52.696.084	48.253.212

Sumber: DPMPTSP Kota Batam

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran atau analisis Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di mal pelayanan publik Kota Batam belum dilakukan secara berkala.



Adapun jumlah instansi dan jenis layanan yang bergabung berjumlah 26 instansi dan 6 perbankan dengan total 482 Layanan Perizinan dan Non Perizinan yang dilayani baik secara *Online* maupun *Offline*. Surat perjanjian kerjasama merupakan surat berisikan klausul atau ketentuan khusus atas perjanjian tertulis. Pihak yang terkait dalam surat perjanjian tersebut terdiri dari dua atau lebih pihak yang kesemuanya memahami dengan betul hak dan kewajiban yang dimiliki.

Kepuasan masyarakat yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Mal Pelayanan Publik Kota Batam menjadi hal menarik untuk dikaji. Perkembangan perbaikan pelayanan publik dari tahun ke tahun semakin dapat dirasakan. Perubahan yang terjadi pada sistem perizinan dimulai dari adanya perubahan sistem lama menjadi *Online Single Submissin-Risk Based Approach* (OSS RBA yang menyebabkan sistem regulasi menjadi ikut berubah.

Hal ini membuat masyarakat menjadi kebingungan untuk melakukan pengurusan perizinan usaha. Perubahan sistem ini juga membuat masyarakat kesulitan, karena setiap adanya perubahan sistem masyarakat harus melakukan daftar ulang kembali. Selain masyarakat, hal ini juga membuat pihak pelayan harus bekerja keras untuk melakukan penyesuaian terhadap setiap perubahan sistem yang selalu berubah-ubah. Tentunya pihak pelayan juga ingin memberikan pelayanan terbaik agar terciptanya kepuasan masyarakat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Keterbatasan penggunaan media sebagai alat untuk mempermudah layanan publik harus segera diatasi. Khususnya pada saat pandemi covid-19 seperti saat ini. Hal-hal yang bersifat *offline* tentunya membuat keramaian harus diganti dengan kegiatan yang sifatnya *online*. Sehingga pemanfaatan media dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai kepuasan masyarakat harus dioptimalisasi.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam”**.

1.2 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah Perizinan Usaha di Mal Pelayanan Publik Kota Batam.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam?
2. Apa Faktor Penghambat Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam.
2. Untuk Mengetahui Faktor Penghambat Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi peneliti.

2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan pengetahuan bagi kemajuan akademisi dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi Pemerintah

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.6 Batasan Penelitian

Adapun batas penelitian yang digunakan pada penelitian hanya terbatas pada masalah perizinan usaha Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kota Batam dari tahun 2015-2020

1.7 Sistematika Penulisan

Agar penulisan skripsi ini tidak keluar dari pokok pembahasan, maka penulis mengemukakan sistematika penulisan sebagai berikut :

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan teori-teori yang akan dijadikan acuan dalam menganalisis permasalahan pada penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, informan penelitian, populasi, sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini berisikan sejarah objek dan struktur organisasi objek penelitian.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil penelitian yang dilakukan dan pembahasan terhadap hasil penelitian.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diperlukan.

UIN SUSKA RIAU



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Kotler (Lijan Poltak Sinambela, 2011: 4-5), pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Masih menurut Lijan Poltak Sinambela (2011: 5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010: 199) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”. Hakekat pelayanan public adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai abdi masyarakat.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, kesehatan, jaminan sosial, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

2.2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasim (2005: 3).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003: 37), “Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal”. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- 2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011: 41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 4), menyebutkan bahwa kualitas merupakan “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang. Sedangkan Vincent Gaspersz (2011: 6) menyebutkan bahwa:

Ada dua definisi dari kualitas yaitu definisi konvensional dan strategik. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (performance), keandalan (reliability), kemudahan dalam penggunaan (ease of use), estetika (esthetics), dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas dari segi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

strategik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (meeting the needs of costumers).

Kasmir (2005: 15), mengatakan bahwa “Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah”. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempat atau pelayanan secara tidak langsung. Tindakan tersebut dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan dengan menggunakan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Gronroos (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005: 2) mendefinisikan pelayanan sebagai berikut:

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2004: 59), menyebutkan “Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”. Selanjutnya Fandy Tjiptono (2004: 121) menyebutkan:

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (perceived service). Apabila perceived service sesuai dengan expected service, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika perceived service lebih jelek dibandingkan expected service, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas dan pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan kantor kecamatan, pihak kantor kecamatan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

2.2.3 Manfaat Kualitas Pelayanan

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 115) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat customer-driven.
- 3) Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Tingkat kepuasan seseorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik. Parasuraman, et al., (Fandy Tjiptono, 2004: 690) mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas, yaitu:

- 1) Reliability, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semennjak saat pertama (right the frist time). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan janjinya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Responsiveness, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- 3) Competence, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memeerikan jasa tertentu.
- 4) Access, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
- 5) Courtesy, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para contact personnel(seperti resepsionis, operator telepon, dan lain- lain).
- 6) Communication, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) Credibility, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi contact personnel, dan interaksi pelanggan.
- 8) Security, yaitu aman dari bahaya, risiko, atau keragu- raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (physical safety), keamanan finansial (financial security), dan kerahasiaan (confidentiality).
- 9) Understanding/Knowing the Customer, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10) Tangibles, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipegunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN)

Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

- 1) Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan),
- 2) Kejelasan (kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan),
- 3) Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan),
- 4) Akurasi (produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah),
- 5) Keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum),
- 6) Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan),



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 7) Kelengkapan sarana prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika),
- 8) Kemudahan akses (tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat),
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas),
- 10) Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam menilai atau mengukur kualitas jasa dapat menggunakan banyak dimensi pengukuran seperti kinerja, keseragaman produk, kesesuaian, kemampuan dalam melayani, kehandalan, daya tanggap, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana. Dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan acuan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan kantor kecamatan dari beberapa aspek yang ada didalamnya. Salah satunya dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima serta bagaimana cara melakukan koreksi terhadap layanan tersebut.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2.5 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
9. Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.
11. Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

2.3 Kepuasan Pelayanan

Kepuasan merupakan suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan (Setiawan, dkk., 2016:3). Kepuasan didorong akan tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan yang semakin meningkat.

Kepuasan pada saat ini menjadi hal yang penting bagi semua jenis organisasi dan bukan suatu pilihan karena perusahaan yang tidak mampu memenuhi kepuasan konsumen lambat laun akan ditinggalkan. Kepuasan merupakan strategi jangka panjang dalam mempertahankan pelanggan



dan membutuhkan dukungan semua lini dalam perusahaan. Semua upaya yang dilakukan oleh elemen internal organisasi memiliki satu tujuan, yaitu melayani dan memberikan kepuasan bagi pelanggan (Irawan, dkk., 2019).

Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan (Lijan Poltak S, 2006:8). Banyak akademis yang mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa (pelayanan) (Damartaji Artsutha, 2005:18). Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Untuk dapat terus meningkatkan kualitas dan perbaikan atas pelayanan publik yang diberikan, maka penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Dalam melakukan Analisis Kepuasan Pelayanan Publik berlandaskan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada pasal 1 ayat 1 dikatakan bahwa “Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun” untuk memperoleh kepuasan masyarakat sebagai bahan untuk dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik ataupun mengetahui kelemahan & kekurangan dari masing-masing pelayanan publik yang diberikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

2.4 Mal Pelayanan Publik (MPP)

Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah pusat (tempat) berlangsungnya kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

Mal Pelayanan Publik Kota Batam dinaungi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam diharapkan dapat memayungi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan menjadi motor penggerak dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2.5 Pandangan Islam Tentang Pelayanan Publik

Syariat Islam menilai bahwa perbuatan terbaik seseorang adalah saat dia telah berbuat baik untuk dirinya sendiri, sebagaimana firman Allah dalam surat Al-Qur'an surat Al-Isra ayat 7:

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسْتَعْتُوا وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا ﴿٧﴾

﴿٧﴾



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: **“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuarakan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam masjid, sebagaimana musuh-musuh mu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai”** QS Al-Isra’(17) : 7.

Penjelasan dari ayat tersebut bahwasanya Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik (pelayanan) dan pada hakikatnya dia telah berbuat baik untuk dirinya sendiri dan sebaliknya jika seseorang melakukan pekerjaan dengan buruk (pelayanan) dan pada hakikatnya dia juga telah berbuat buruk untuk dirinya sendiri.

Dalam kaitan ini Rasulullah bersabda: “Sebaik-baik kalian adalah orang yang diharapkan kebaikannya dan sedangkan keburukannya terjaga.” (HR.Tirmidzi). Penjelasan dari hadist tersebut bahwasanya diantara memberi manfaat kepada orang lain adalah dengan tidak menyakiti orang lain saat melaksanakan pekerjaan (pelayanan), tidak menyakiti orang lain baik fisik, harta, maupun kehormatannya. Menyakiti orang lain itu dengan lisan, seperti menggunjing, memperolok-olok, menuduh dengan tuduhan dusta, saksi palsu.



2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terlebih dahulu dilakukan sebagai upaya memperjelas dan membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya sebagai berikut.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Luh Dea Damayanti, Kadek Ratna Sewena, dan Iyus Akhmad Harris (Jurnal (2019))	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dibuat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng diukur menggunakan 14 indikator sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada kategori kinerja dan mutu pelayanan baik. Hal tersebut menggambarkan bahwa persepsi masyarakat dari keseluruhan indikator pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat, namun dari segi fasilitas untuk pengaduan masyarakat yang tidak puas atau ada keluhan dalam mendapatkan pelayanan belum ada seperti kotak saran. Sedangkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng secara total dari 14 indikator pelayanan pada rentang nilai IKM 2,51-3,25 dengan nilai konversi IKM pada rentang 62,51-81,25 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan baik.	Penelitian ini memberikan hasil bahwa pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik kota Batam dapat dikatakan sudah baik. Hanya saja prosedur pelayanan belum begitu jelas. Sehingga memerlukan adanya integrasi sistem agar dapat memperhatikan kebutuhan masyarakat dan harapan masyarakat.
2	Rendy J. A Sudarto, R. J. Poluan, dan Esli D Takumansa (Jurnal (2014))	Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pt Air Manado	Kinerja pelayanan publik yang telah dilakukan oleh PT Air Manado adalah kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari Nilai Indeks yang diperoleh sebesar 2,484 dan Nilai IKM sebesar 62,1 yang berarti bahwa mutu pelayanan masuk dalam kategori C, sehingga kinerja	Berdasarkan angket yang telah disebar kepada 100 responden menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap 9 unsur kepuasan

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Indah Nur'aini Sulistyو & Setya Partiwى Ediwidjojo (Jurnal (2020))

4 Saandi (Jurnal (2019))

	<p>pelayanannya dapat dikatakan KURANG BAIK. Sesuai dengan nilai konversi pada IKM yang menyebutkan bahwa nilai antara 43,76 – 62,50 adalah kategori kurang baik, maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik PT Air Manado sebesar 62,1 menunjukkan pada kategori kurang baik dan perlu lebih ditingkatkan lagi untuk dapat mewujudkan kepuasan pelanggannya serta meningkatkan pelayanan prima oleh PT Air Manado.</p>	<p>masyarakat terhadap pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam yang dikembangkan menjadi 20 indikator pernyataan mencapai persentase 80% yang berada pada kategori sebagian besar, sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Batam sudah baik.</p>
<p>Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen</p>	<p>Berdasarkan 9 unsur indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, biaya/tarif pelayanan merupakan unsur dengan nilai IKM tertinggi sebesar 3.50 dengan nilai konversi nilai IKM sebesar 87.50 dan berada pada tingkat Baik. Sedangkan unsur dengan nilai IKM terendah sebesar 2.66 yaitu unsur waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai konversi IKM sebesar 66.50 dan berada pada tingkat Kurang Baik.</p>	<p>Penelitian masih perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama terhadap indikator yang memiliki nilai terendah, yaitu “mengetahui bagaimana proses (prosedur) yang dilaluidalam mengurus perizinan usaha”.</p>
<p>Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur</p>	<p>Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh indeks sebesar 71,95 yang berada pada interval 62,51–81,25, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “B (Baik)”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Belitang secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.</p>	<p>Penelitian ini memberikan hasil bahwa tingkat pelayanan publik yang masih perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan adalah “mengetahui bagaimana proses (prosedur) yang dilaluidalam mengurus perizinan usaha”. Ini merupakan indikator</p>



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tulisan ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	<p>Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, kesopanan dan keramahan petugas merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 75,17 dan berada pada tingkat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur kemampuan petugas pelayanan dengan nilai IKM sebesar 66,83 dan berada pada tingkat baik.</p>	<p>yang memiliki nilai terendah.</p>
<p>Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang</p>	<p>Dari 14 Indikator pelayanan yang diteliti terdapat 2 indikator dengan kategori tidak baik yaitu : kecepatan petugas pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan. Selain itu juga terdapat 12 indikator yang berkategori baik dalam hal pelayanannya, kedua belas indikator tersebut adalah : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas layanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan. Pengukuran nilai IKM secara keseluruhan menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan dalam kondisi yang baik atau bagus. Hal ini berarti lebih dari setengah item berada dalam kondisi tidak bagus sehingga untuk periode berikutnya bisa digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi kinerja karyawan BP2T kota Tanjung pinang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pengurusan perizinan.</p>	<p>Kurangnya optimalisasi media pada Mal pelayanan Publik Kota Batam sehingga hal ini menyulitkan masyarakat untuk mengetahui sistem yang digunakan dan proses yang dilalui dalam mengurus perizinan usaha. Meskipun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berada sudah baik, namun terdapat beberapa hal yang perlu menjadi pertimbangan sebagai upaya perbaikan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di Mal pelayanan publik kota Batam seperti tanggapan cepat terhadap kritik dan saran yang diberikan masyarakat.</p>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.7 Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan batasan dalam penelitian yang merupakan pokok batasan pada bagian berikut, dimaksud agar memberikan arah dalam penulisan bagian berikut, yaitu dengan mendefinisikan sebagai berikut:

a. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

b. Pelayanan Publik

Pelayanan publik berasal dari publik service, berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

c. Mal Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik adalah wadah berlangsungnya penyelenggaraan pelayanan publik terkait dengan barang, jasa, dan layanan administrasi.

2.8 Konsep Operasional

Konsep operasional adalah unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variabel hingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator apa saja sebagai pendukung untuk di analisis. Adapun konsep operasional dapat dilihat pada tabel berikut ini :



Tabel 2.2 Konsep Operasional

Variabel	Indikator	SubIndikator
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017	1. Persyaratan	a. Mendapatkan informasi melalui pelayan b. Mendapat informasi melalui website c. Mudah
	2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Memahami proses yang dilalui
	3. Waktu Penyelesaian	a. Tepat waktu
	4. Biaya/Tarif	a. Sesuai dengan informasi yang disediakan b. Tidak ada biaya
	5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	a. Informasi jenis perizinan memudahkan dalam menentukan izin usaha yang ingin diajukan
	6. Kompetensi Pelaksana	a. Jelas dalam menyampaikan informasi b. Cepat tanggap
	7. Perilaku Pelaksana	a. Ramah b. Adil c. Mudah ditemui
	8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Tersedianya kotak saran dan pengaduan b. Tersedianya layanan saran dan pengaduan <i>online</i> c. Masyarakat memberikan saran dan/atau pengaduan melalui kotak saran atau pengaduan <i>online</i> d. Cepat tanggap terhadap saran dan/atau
	9. Sarana dan Prasarana	a. Fasilitas yang disediakan memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan b. Kondisi fasilitas layak dan aman c. Tempat mudah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.9 Kerangka Pemikiran

Tabel 2.3 Kerangka Pemikiran



Sumber: DPMPTSP Kota Batam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan ditinjau peneliti, maka jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian. Penelitian deskriptif berfokus pada penjelasan sistematis tentang fakta yang diperoleh saat penelitian dilakukan (Anwar, 2013: 13). Penelitian kualitatif yaitu jenis penelitian yang menggambarkan suatu keadaan atau penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

Untuk melakukan sebuah penelitian yang dapat diukur, sebuah penelitian harus menganut metode penelitian sesuai dengan tema yang menjadi objek penelitian, sehingga penelitian tersebut bersifat objektif, ilmiah dan rasional. Untuk itu penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dalam mendeskripsikan tentang Analisis Kepuasan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik Kota Batam, Lt. Dasar, Sumatera Convention Center, Kota Batam, Provinsi Kepri. Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada bulan September 2020 hingga selesai.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3 Instansi dan Jenis Layanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam

Berikut daftar Instansi dan Jenis Layanan yang telah bergabung pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam :

1. BNN

- 1) Permohonan Penerbitan Surat Screening
- 2) Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Bebas Narkoba
- 3) Permohonan Informasi Tupoksi BNN

2. BPOM

- 1) Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan
- 2) Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan
- 3) Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Bahan Obat dan Makanan
- 4) Permohonan Pengujian Obat dan Makanan
- 5) Permohonan Pemeriksaan Sarana Produksi dan Distribusi Obat dan Makanan Dalam Rangka Pendaftaran
- 6) Pemberian Informasi Publik dan Pengaduan Konsumen
- 7) Pendaftaran Izin Edar

3. Bidang Penanaman Modal

- 1) Izin Prinsip Penanaman Modal
- 2) Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal
- 3) Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Izin Usaha
- 5) Izin Usaha Perluasan
- 6) Izin Usaha Perubahan
- 7) Izin Prinsip Penggabungan Perusahaan
- 8) Izin Usaha Penggabungan Perusahaan

4. Bidang Lingkungan Hidup

- 1) Izin Pembuangan Air Limbah
- 2) Izin Tempat Penyimpanan Sementara (TPS) Limbah B3
- 3) Izin Lingkungan
- 4) Persetujuan Kelayakan Dokumen Lingkungan (Amdal)

5. Bidang Komunikasi dan Informatika

- 1) Rekomendasi Izin Penyelenggaraan Pos
- 2) Izin Instalatur Kabel Rumah/Gedung (IKR/G)
- 3) Izin Kantor Cabang dan Loker Pelayanan Operator
- 4) Izin Galian untuk Keperluan Penggelaran Kabel Telekomunikasi
- 5) Izin Lokasi Pembangunan Studio dan Stasiun Pemancar Radio dan atau Televisi

6. Bidang Perdagangan Perindustrian dan ESDM

- 1) Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
- 2) Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP-MB)
- 3) Tanda Daftar Gudang (TDG)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
- 5) Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional (IUP2T)
- 6) Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP)
- 7) Izin Usaha Toko Swalayan (IUTS)
- 8) Izin Usaha Industri (IUI)
- 9) Izin Perluasan
- 10) Izin Usaha Kawasan Industri
- 11) Izin Perluasan Kawasan Industri
- 12) Surat Rekomendasi Pengambilan BBM Bersubsidi di Lembaga Penyalur
- 13) Surat rekomendasi Penyalur BBM
- 14) Surat Persetujuan Pendirian Pangkalan LPG 3 Kg

7. Bidang Pariwisata

- 1) Tanda Daftar Usaha Pariwisata
- 2) Rekomendasi shooting film
- 3) Rekomendasi perpanjangan travel umroh
- 4) Rekomendasi penyelenggaraan event/acara (komunitas)

8. Bidang Tenaga Kerja

- 1) Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA)
- 2) Izin Lembaga Pelatihan Kerja
- 3) Izin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta (LPTKS)
- 4) Izin Bursa Kerja Khusus



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) Izin Penampungan TKI

9. Bidang Perhubungan

- 1) Izin Andalalin
- 2) Izin Usaha Bengkel Kendaraan Bermotor
- 3) Izin Usaha Parkir Umum & Khusus
- 4) Izin Usaha Angkutan Umum

10. Bidang Kesehatan

- 1) Surat Izin Praktek Bidan
- 2) Izin Pendirian Rumah Sakit
- 3) Izin Operasional Rumah Sakit
- 4) Izin Klinik Pratama
- 5) Izin klinik Utama
- 6) Izin Penyelenggaraan Klinik Kecantikan Pratama
- 7) Izin Penyelenggaraan Klinik Kecantikan Utama
- 8) Izin Apotek
- 9) Izin Toko Obat
- 10) Izin Operasional Optikal
- 11) Izin Laboratorium
- 12) Surat Terdaftar Pengobat Tradisional
- 13) Izin Praktek Dokter
- 14) Izin Tukang Gigi
- 15) Izin Toko Alat Kesehatan
- 16) Izin Perbekalan kesehatan rumah tangga kategori tertentu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

17) Izin Usaha Mikro Obat Tradisionil

18) Izin Operasional Pest Control

11. Bidang Kelautan, Perikanan, Pertanian dan Kehutanan

- 1) Surat Izin Usaha Pet Shop/Pet Salon/Pet Grooming
- 2) Surat Izin Usaha Poultry Shop

12. Bidang Tata Kota

- 1) Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- 2) Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
- 3) Surat Izin Bekerja Perencana (SIBP)

13. Bidang Pendidikan

- 1) Izin Taman Kanak-Kanak (TK/PAUD) dan Kelompok Bermain
- 2) Izin Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP)
- 3) Izin Lembaga Kursus & Pelatihan (LKP)
- 4) Izin Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)

14. Dinas Lingkungan Hidup

- 1) UKL-UPL
- 2) SPPL, Rekom IPLC, rekom TPS B3, Izin Pengangkutan Sampah

15. Dinas Tenaga Kerja

- 1) Rekomendasi LPTKS AKAD
- 2) Rekomendasi SPP AKAD
- 3) Rekomendasi LPTKS AKL



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Rekomendasi SPP AKL
- 5) Rekomendasi LPPRT
- 6) Rekomendasi LPTKIS
- 7) Rekomendasi SPP LPTKIS
- 8) Rekomendasi Paspor TKI
- 9) Peraturan Perusahaan/Perjanjian Kerjasama
- 10) Perjanjian Kerja waktu tertentu
- 11) Perjanjian Pemborongan Pekerjaan
- 12) Perjanjian Penyediaan jasa
- 13) Rekomendasi perpanjangan izin operasional penyedia jasa tenaga kerja
- 14) Penerbitan pencatatan SK LKS Bipartit
- 15) Penerbitan SK pencatatan Serikat Pekerja /serikat buruh
- 16) Penyelesaian perselisihan hubungan industrial
- 17) Rekomendasi Magang ke luar negeri
- 18) Rekomendasi bantuan program dan peralatan pelatihan

16. Dinas Perhubungan

- 1) Rekomendasi Parkir Umum dan Parkir Khusus

17. Dinas Kesehatan

- 1) Izin Pangan industri rumah Tangga
- 2) Izin praktik tenaga teknis kefarmasian
- 3) Rekomendasi pedagang besar farmasi cabang (PBF)
- 4) Rekomendasi penyalur alat kesehatan cabang (PAK)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 5) Rekomendasi SIUP/TDP untuk PBF dan PAK
- 6) Rekomendasi pergantian apoteker penanggungjawab PBF
- 7) Rekomendasi pergantian kepala cabang PBF/PAK
- 8) Rekomendasi penggantian penanggungjawab PAK
- 9) Rekomendasi perubahan lay out PBF
- 10) Rekomendasi perubahan lay out PAK
- 11) Rekomendasi pindah alamat PBF
- 12) Rekomendasi pindah alamat PAK
- 13) Surat keterangan penggantian apoteker (untuk sementara)
- 14) Surat keterangan pergantian tenaga teknis kefarmasian di toko obat (sementara)
- 15) Surat Keputusan penutupan Apotek
- 16) Surat Keputusan pencabutan izin apotek
- 17) Surat keputusan pencabutan izin praktik apoteker di apotik PBF dan PAK
- 18) Surat keputusan pencabutan izin praktik kefarmasian di toko obat PAK
- 19) Surat Keputusan penutupan toko obat
- 20) Surat Keputusan penutupan toko alkes
- 21) Surat Keputusan Penutupan PKRT
- 22) Sertifikat penyuluhan keamanan pangan
- 23) Laik sehat depot air minum isi ulang
- 24) Laik Higiene sanitasi jasa boga



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

25) Laik Higiene sanitasi rumah makan/restoran

26) Laik sehat hotel

18. Dinas Cipta Karya

- 1) KRK
- 2) Sertifikat layak Fungsi
- 3) Rekomendasi Pembangunan Menara Telekomunikasi

19. Dinas Pariwisata

- 1) Rekomendasi pengawasan dan pengendalian izin kepariwisataan

20. Dinas Kelautan dan Perikanan

- 1) Tanda Pencatatan Kegiatan Perikanan (TPKP) Penangkapan dan Pengangkutan untuk Nelayan < 5 GT
- 2) Rekomendasi Izin Penangkapan dan Pengangkutan untuk nelayan 5-10 GT
- 3) Tanda Pencatatan Kegiatan Perikanan (TPKP) Penangkapan ikan dengan alat statis (Exp: Kelong Pantai)
- 4) Rekomendasi Minyak Bersubsidi untuk nelayan GT< 30 GT
- 5) Kartu Nelayan
- 6) Asuransi Nelayan
- 7) Rekomendasi Penambahan Bidang Usaha
- 8) Tanda Pencatatan Usaha Pembudidaya Ikan (TPUPI) untuk perikanan darat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9) Rekomendasi Bidang Usaha Baru dan penambahan bidang usaha SIUP

10) Tanda Pencatatan Kegiatan Perikanan (TPKP)

21. Dinas Koperasi

- 1) Izin Usaha Simpan Pinjam
- 2) Izin Pembukaan Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi
- 3) Izin Pembukaan Kantor Kas

22. BP2RD

A) PELAYANAN PAJAK HOTEL, RESTORAN, HIBURAN, REKLAME, PENERANGAN JALAN, MINERAL BUKAN LOGAM DAN BATUAN, PARKIR

- 1) Pendaftaran wajib pajak
- 2) Pelaporan (Kecuali reklame)
- 3) Pembetulan, Pembatalan, pengurangan ketetapan pajak dan penghapusan atau pengurangan sanksi administrasi
- 4) Restitusi
- 5) Pengembalian kelebihan pembayaran
- 6) Keberatan dan banding

B) PELAYANAN PBB-P2

- 1) Pendaftaran data baru
- 2) Pembetulan, Pembatalan, pengurangan ketetapan dan penghapusan sanksi administratif



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Pengajuan dan penyelesaian keberatan
- 4) Pengembalian kelebihan pembayaran
- 5) Salinan SPPT
- 6) Pemberian informasi NJOP
- 7) Mutasi objek pajak/ subjek pajak

C) PELAYANAN BPHTB

- 1) Penelitian SSPD BPHTB
- 2) Keberatan
- 3) Banding
- 4) Pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan dan penghapusan atau pengurangan sanksi administratif kepada wajib pajak
- 5) Pengembalian kelebihan pembayaran

23. KANTOR SAMSAT KOTA BATAM

- 1) Pengesahan STNK

24. BADAN PENGUSAHAAN BATAM

A) Biro Perencanaan Teknik

- 1) Pelayanan perubahan peruntukan
- 2) Pelayanan fatwa planologi

B) Direktorat Pembangunan Prasarana dan Sarana

- 1) Pematangan lahan
- 2) Perizinan penempatan lokasi titik reklame
- 3) Pelayanan izin pemakaian ROW untuk utilitas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Pelayanan izin penghijauan/ Show room bunga/Taman
- 5) Pelayanan dekorasi mini garden
- 6) Pelayanan pemakaian lahan ROW untuk jasa lainnya
- 7) Pelayanan Laboratorium mekanika tanah
- 8) Pelayanan pemangkasan pohon penghijauan

C) Kantor Pengelolaan Lahan

- 1) Pelayanan pengajuan alokasi lahan
- 2) Pelayanan rekomendasi
- 3) Pelayanan revisi penetapan lokasi
- 4) Pelayanan legalitas dokumen lahan
- 5) Pelayanan pecah ,penggabungan lahan dan penetapan lahan
- 6) Pelayanan izin peralihan hak atas tanah
- 7) Pelayanan perpanjangan hak atas tanah
- 8) Pelayanan penggantian dokumen yang hilang/rusak
- 9) Pelayanan endorse PL
- 10) Pelayanan endorse
- 11) Pelayanan skeep dan SPJ

D) Direktorat Lalu Lintas Barang

- 1) Izin usaha LDP(Luar daerah pabean) bidang industri dan perdagangan
- 2) Izin usaha TLDDP(Tempat lain dalam daerah pabean) bidang industri dan perdagangan
- 3) Izin usaha SKT(Sementara untuk keperluan tertentu)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Izin usaha SKP(Satu kali pemasukan)
- 5) Izin usaha K3S (Untuk minyak dan gas)
- 6) Importir produsen bahan baku plastik
- 7) Importir produsen garam
- 8) Importir terdaftar bidang perdagangan (IT kendaraan bermotor dan minuman beralkohol)
- 9) Eksportir terdaftar kopi
- 10) Pemasukan sementara dari LDP (Luar daerah pabean)
- 11) Pemasukan seluler
- 12) Pemasukan barang umum
- 13) Pemasukan cakram optik
- 14) Pemasukan garam
- 15) Pemasukan mesin multifungsi berwarna
- 16) Pemasukan produk tertentu-Elektronik
- 17) Pemasukan produk tertentu- Pakaian jadi
- 18) Pemasukan produk tertentu- Mainan anak
- 19) Pemasukan produk tertentu-Alas kaki
- 20) Pemasukan produk tertentu- Makanan dan minuman
- 21) Pemasukan produk tertentu-Obat tradisional dan herbal
- 22) Pemasukan produk tertentu-Kosmetik
- 23) Pemasukan kendaraan bermotor
- 24) Pemasukan produk hortikultura
- 25) Pemaskan barang modal tidak baru pemakaian langsung



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 26) Pemasukan daging
- 27) Pemasukan minyak
- 28) Pemasukan minuman beralkohol dari TLDDP
- 29) Pemasukan rokok pabrikan kawasan bebas
- 30) Pemasukan barang tidak baru-Remafakturing
- 31) Pemasukan barang tidak baru- Rekondisi
- 32) Pemasukan barang tidak baru pemakaian langsung pesawat dan kapal
- 33) Persetujuan pemasukan KBM(Uji tipe)
- 34) Pemasukan produk kehutanan
- 35) IP bahan baku plastik
- 36) IP garam
- 37) IP cakram
- 38) Pengeluaran sementara ke LDP
- 39) Pengeluaran sementara ke TLDDP
- 40) Pengeluaran sementara KBM(Uji tipe) ke TLDDP
- 41) Persetujuan pengeluaran barang modal tidak baru dari KPBPB ke TLDDP/Kawasan berikat
- 42) Persetujuan pengeluaran barang modal tidak baru dari KPBPB Batam ke LDP
- 43) Penetapan kuota minuman beralkohol LDP
- 44) Penetapan kuota rokok LDP
- 45) Penetapan kuota minuman beralkohol TLDDP



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 46) Penetapan kuota rokok TLDDP
- 47) Penetapan kuota rokok pabrik kawasan bebas
- 48) IT minol
- 49) IT kendaraan bermotor
- 50) Persetujuan pelsus bongkar/muat
- 51) Persetujuan pelsus peluncuran kapal
- 52) Persetujuan tanpa SNI
- 53) Persetujuan pelsus bongkar SKT
- 54) Persetujuan tidak mengekspor kembali atas impor sementara barang tidak baru

E) Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu

- 1) Izin investasi 3 jam
- 2) Pelayanan izin prinsip
- 3) Pelayanan izin prinsip perluasan
- 4) Pelayanan izin prinsip perubahan
- 5) Pelayanan izin prinsip penggabungan perusahaan
- 6) Pelayanan izin usaha
- 7) Pelayanan izin usaha perluasan
- 8) Pelayanan izin usaha perubahan
- 9) Pelayanan izin usaha penggabungan penanaman modal(merger)
- 10) Pelayanan pembukaan kantor cabang
- 11) Pelayanan pembatalan izin prinsip



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 12) Pelayanan pencabutan izin usaha penanaman modal
- 13) Pelayanan penerbitan angka pengenal importir umum (API-U)
- 14) Pelayanan penerbitan angka pengenal importir produsen (API-P)
- 15) Pelayanan izin penutupan kantor cabang

25. Kepolisian Daerah Kepulauan Riau

A) DITINTELKAM POLDA KEPRI

- 1) Penerbitan SKCK Visa

B) DITBINMAS POLDA KEPRI

- 1) Penerbitan perpanjangan KTA Satpam

26. Kepolisian Resor Kota Barelang (SATINTELKAM POLRES BARELANG)

- 1) Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
- 2) Perpanjang SIM
- 3) Pelayanan Surat Kehilangan Barang (SKB)

27. Badan Pertanahan Nasional

- 1) Pendaftaran pertama kali perorangan
- 2) Pendaftaran pertama kali badan hukum
- 3) Perpanjangan hak
- 4) Pembaharuan hak perorangan
- 5) Pembaharuan hak badan hukum
- 6) Pengecekan sertipikat
- 7) Peralihan hak jual-beli



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 8) Hak tanggungan
- 9) Penghapusan hak tanggungan (Roya)
- 10) Penerbitan Sertifikat pertama
- 11) Permohonan perpanjangan Sertifikat
- 12) Permohonan perubahan Sertifikat

28. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam

- 1) Pergantian Dokumen Perjalanan Republik Indonesia/Paspor Biasa
- 2) Pergantian Dokumen Perjalanan Republik Indonesia/Paspor Elektronik
- 3) Perpanjangan Izin Tunggal Kunjungan
- 4) Pemberian dan Perpanjangan Izin Tinggal Terbatas Elektronik
- 5) Peneraan Izin Tinggal Terbatas Perairan
- 6) Pemberian dan Perpanjangan Izin Tinggal Tetap
- 7) Pemberian Izin Masuk Kembali
- 8) Fasilitas keimigrasian dan pendaftaran anak berkwanegaraan ganda
- 9) Alih Status dari Izin Tinggal Kunjungan Menjadi Izin Tinggal Terbatas
- 10) Alih Status dari Izin Terbatas Menjadi Izin Tinggal Tetap
- 11) Surat Keterangan Keimigrasian
- 12) Perubahan Status Sipil



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

13) Pengembalian Dokumen dan Pemberian Izin Keluar (Exit Permit Only)

29. KUA Kota Batam

- 1) Pelayanan pelanan Nikah

30. Kementerian Agama Kota Batam

- 1) Pelayanan informasi Haji dan Umroh

31. Kementerian Tenaga Kerja

- 1) Rencana pengesahan rencana penggunaan tenaga kerja (RPTKA)
- 2) Izin Memperjakan Tenaga Asing (IMTA)

32. Kementerian Hukum dan HAM

- 1) Pemberian persetujuan VISA tinggal terbatas kepada perwakilan RI diluar negeri kecuali pemohon VISA pemegang paspor kebangsaan dari negara yang memerlukan calling VISA
- 2) Pemberian persetujuan VISA kunjungan bagi pelaku usaha di kawasan batam, Bintan dan Karimun
- 3) Pemberian persetujuan izin tinggal perairan khusus wilayah Batam, Bintan dan Karimun
- 4) Pemberian persetujuan perpanjangan izin tinggal terbatas ke IV dan V bagi tenaga kerja asing dan keluarganya di kawasan Batam, Bintan dan Karimun
- 5) Pemberian dan perpanjangan izin tinggal terbatas
- 6) Pemberian dan perpanjangan izin tinggal tetap



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 7) Pemberian multiple re-entry permit dan exit permit only
- 8) Fasilitas keimigrasian dan pendaftaran anak berkwanegaraan ganda
- 9) Alih status dari izin tinggal kunjungan menjadi izin tinggal terbatas
- 10) Alih status dari izin tinggal terbatas menjadi izin tinggal tetap
- 11) Laport lahir
- 12) Perubahan status sipil
- 13) Mutasi
- 14) Pendaftaran kekayaan intelektual
- 15) Pelayanan badan hukum
- 16) Pelayanan kewarganegaraan
- 17) Pelayanan pewarganegaraan
- 18) Pelayanan jaminan fidusial
- 19) Pelayanan kenotariatan

33. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau

A) SEKTOR PENANAMAN MODAL

Perizinan

- 1) Izin Prinsip Penanaman Modal
- 2) Izin Usaha untuk berbagai sektor usaha
- 3) Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal
- 4) Izin Prinsip Perluasan untuk berbagai sektor usaha
- 5) Izin Prinsip perubahan Penanaman Modal



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 6) Izin Usaha perubahan untuk berbagai sektor usaha
- 7) Izin prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal
- 8) Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal untuk berbagai sektor usaha
- 9) Izin Pembukaan Kantor Cabang
- 10) Izin Kantor perwakilan perusahaan asing(KPPA)
- 11) Izin Usaha perwakilan perusahaan perdagangan asing (SIUP3A)

Non Perizinan

- 1) Fasilitas bea masuk atas impor mesin
- 2) Fasilitas bea masuk atas impor barang dan bahan
- 3) Usulan fasilitas pajak penghasilan (PPh) badan untuk penanaman modal di bidang-bidang usaha tertentu dan/atau di daerah-daerah tertentu

B) SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

Perizinan

- 1) Izin pengumpulan Limbah bahan berbahaya dan beracun skala Provinsi
- 2) Izin Lingkungan termasuk surat keputusan kelayakan lingkungan (SKKL)
- 3) Izin Lembaga Pengujian Emas
- 4) Izin Usaha Pemanfaatan Jasa Lingkungan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) Izin Usaha Industri Primer Hasil Hutan Kayu (IUIPHHK) kapasitas sampai 6000 m³/ tahun

6) Izin Perluasan IUIPHHK

Non Perizinan

- 1) Rekomendasi Izin pengumpulan limbah bahan berbahaya dan beracun skala nasional
- 2) Rekomendasi pinjam pakai kawasan hutan
- 3) Rekomendasi pelepasan kawasan hutan produksi yang dapat di konversi
- 4) Rekomendasi tukar menukar kawasan hutan
- 5) Rekomendasi perubahan status dan fungsi kawasan hutan
- 6) Rekomendasi izin usaha pemanfaatan hasil hutan kayu tanaman industri (IUPHHK-HTI)

C) SEKTOR KESEHATAN

Perizinan

- 1) Izin pengakuan cabang pedangan besar farmasi (PBF)
- 2) Izin Cabang penyalur alat kesehatan (PAK)
- 3) Izin Usaha kecil obat Tradisional (UKOT)
- 4) Izin Operasional rumah sakit type B

Non Perizinan

- 1) Rekomendasi izin industri obat tradisional (IOT)
- 2) Rekomendasi izin industri ekstrak bahan alam (IEBA)
- 3) Rekomendasi izin usaha industri farmasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Rekomendasi Izin industri bahan baku farmasi
- 5) Rekomendasi izin produksi kosmetika
- 6) Rekomendasi sertifikat produksi alat kesehatan dan PKRT
- 7) Rekomendasi izin perdagangan besar farmasi (PBF)
- 8) Rekomendasi izin penyalur alat kesehatan (PAK)
- 9) Rekomendasi izin perdagangan besar bahan baku farmasi (PBBF)
- 10) Rekomendasi pnetpan kelas rumah sakit

D) SEKTOR PERHUBUNGAN

Perizinan

- 1) Izin penyelenggara angkutan orang dalam trayek antar kota/kabupaten dalam provinsi
- 2) Izin pengoperasian angkutan taksi yang wilayah operasinya lebih dari satu daerah kabupaten/ kota dalam provinsi
- 3) Izin pengoperasian kapal penyebrangan lintas penyebrangan antar kabupaten/kota dalam provinsi
- 4) Izin pengoperasian kapal sungai danau lintas antar kabupaten/kota dalam provinsi

Non Perizinan

- 1) Rekomendasi persetujuan dokumen analisa dampak lalu lintas di jalan provinsi
- 2) Rekomendasi penetapan lokasi pelabuhan penyebrangan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Rekomendasi penetapan DLKR/DLKP pelabuhan penyebrangan

SUB SEKTOR PERHUBUNGAN LAUT

Perizinan

- 1) Izin usaha angkutan laut yang berdomisili dalam provinsi dan beroperasi pada lintas pelabuhan antar kabupaten/kota dalam wilayah provinsi
- 2) Izin usaha perusahaan penyebrangan laut rakyat
- 3) Izin usaha bongkar muat
- 4) Izin usaha jasa pengurusan transportasi
- 5) Izin usaha angkutan perairan pelabuhan pada lokasi tempat kegiatan
- 6) Izin usaha penyewaan peralatan angkutan laut atau peralatan jasa terkait dengan angkutan laut pada tempat usaha berdomisili
- 7) Izin usaha Tally mandiri pada tempat perusahaan berdomisili
- 8) Izin usaha perusahaan depo peti kemas pada tempat perusahaan berdomisili
- 9) Izin usaha badan usaha pelabuhan di pelabuhan berdomisili
- 10) Izin pembangunan pelabuhan pengumpan regional
- 11) Izin pengoperasian pelabuhan pengumpan regional
- 12) Izin pengerukan di wilayah perairan pelabuhan laut pengumpan regional



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 13) Izin reklamasi di wilayah perairan pelabuhan laut pengumpan regional
- 14) Izin pemanfaatan garis pantai untuk membangun fasilitas kegiatan kapal dan bongkar muat
- 15) Izin pengoperasian pelabuhan selama 24 jam
- 16) Izin terminal untuk kepentingan sendiri(TUKS)
- 17) Persetujuan dokumen analisa dampak lalu lintas

Non Perizinan

- 1) Penetapan lokasi pelabuhan
- 2) Penetapan lokasi terminal khusus
- 3) Penetapan rencana induk pelabuhan pengumpan regional
- 4) Penetapan DLKR/DKLP pelabuhan pengumpan regional
- 5) Penetapan terminal khusus yang terbuka untuk perdagangan luar negeri
- 6) Pekerjaan penyingkiran kerangka kapal.

E) SEKTOR TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI

Perizinan

- 1) Izin pendirian kantor cabang pelaksana penempatan tenaga kerja indonesia swasta (PPTKIS)
- 2) Izin lembaga penempatan tenaga kerja swasta antar kerja lokal
- 3) Surat izin operasional penyedia jasa pekerja/buruh (SIOP)

Non Perizinan

- 1) Rekomendasi penebitan surat izin pengerahan (SIP) AKAD

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Rencana penggunaan tenaga kerja asing (RPTKA)
- 3) Perpanjangan izin memperkerjakan tenaga asing (IMTA) lintas kabupaten/kota

F) SEKTOR KELAUTAN DAN PERIKANAN

Perizinan

- 1) Usaha penangkapan ikan bagan apung/kelong apung adalah alat penangkapan ikan yang dapat berpindah pindah (mobile)
- 2) Usaha penangkapan ikan tancap adalah alat penangkapan ikan yang menetap (Fixed) pada suatu tempat dalam waktu tertentu.
- 3) Surat izin penangkapan ikan (SIPI) untuk kapal ukuran 5 -30 GT.
- 4) Surat izin kapal pengangkut ikan (SIKPI) untuk kapal ukuran 5- 30 GT.
- 5) Surat izin pembudidayaan ikan (SPI) wilayah 4- 20 Mil
- 6) Surat izin usaha perikanan (SIUP) untuk kapal ukuran 5- 30 GT.
- 7) Surat izin usaha pemasaran dan pengolahan hasil perikanan (SIUPPHP)
- 8) Surat izin pemasangan rumpon (SIPR)
- 9) Surat izin distribusi obat ikan
- 10) Surat izin usaha kelautan (SIUK)
- 11) Surat izin eksploitasi laut (SIEL)
- 12) Surat izin eksploitasi kelautan (SIEK)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 13) Izin pemanfaatan/pengelolaan ruang laut sampai 12 mil diluar minyak dan gas bumi.

Non Perizinan

- 1) Surat rekomendasi layak operasi sementara sampai di terbitkan perda baru guna menerbitkan para pengguna kelong
- 2) Surat rekomendasi nelayan andon

G) SEKTOR PERTAMBANGAN DAN SUMBER DAYA MINERAL

A. Pertambangan Mineral

Perizinan

- 1) Izin usaha pertambangan eksplorasi
- 2) Izin usaha pertambangan operasi produksi
- 3) Izin usaha jasa pertambangan (IUJP)
- 4) Izin usaha pertambangan operasi produksi pengolahan dan permurnian
- 5) Izin usaha pertambangan operasi produksi khusus pengangkutan dan penjualan (Berganti menjadi tanda registrasi)
- 6) Pemberian WIUP mineral bukan logam dan batuan
- 7) Pemberian WIUP mineral logam (Mekanisme lelang)
- 8) Pemberian wilayah pertambangan rakyat (WPR)
- 9) Izin pertambangan rakyat(IPR)
- 10) Surat keterangan terdaftar (SKT) pertambangan mineral



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11) Izin eksplorasi

Non Perizinan

- 1) Surat Keterangan Terdaftar (SKT) pertambangan mineral

B. Ketenagalistrikan

Perizinan

- 1) Izin usaha penyediaan tenaga listrik (IUPTL)
- 2) Izin usaha penyediaan tenaga listrik sementara (IUJPTLS)
- 3) Izin operasi pembangkit tenaga listrik
- 4) Izin usaha jasa penunjang tenaga listrik (IUJPTL)
- 5) Izin pemanfaatan jaringan tenaga listrik untuk kepentingan telekomunikasi multimedia dan informatika

Non Perizinan

- 1) Rekomendasi untuk permohonan wilayah usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum

C. Geologi dan Air Tanah

Perizinan

- 1) Izin pengusahaan air tanah (SIPA)
- 2) Izin pengeboran (SIP)
- 3) Izin tanda instalasi bor (STIB)
- 4) Izin juru bor (SUB)

H) SEKTOR PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN

Perizinan

- 1) Izin usaha industri (IUI) dengan investasi diatas 10 M

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) IUKI (Izin usaha kawasan industri)
- 3) IPKI (Izin perluasan kawasan industri)

Non Perizinan

- 1) Rekomendasi SIUP-PGAPT (Perdagangan gula antar pulau terdaftar)
- 2) Rekomendasi SIUP-MB distributor
- 3) Rekomendasi SIUP-Mb Sub distributor
- 4) Rekomendasi DUTY FREE SHOP (Toko bebas bea)
- 5) Rekomendasi bahan berbahaya (SIUP-B2)
- 6) IUI (izin usaha industri)
- 7) Registrasi mesin hitung rokok
- 8) API (Angka pengenal importir untuk kawasan pabean :
- 9) Angka pengenal importir produsen (API-P)
- 10) Angka pengenal importir umum (API-U)

I) SEKTOR KEBUDAYAAN

Perizinan

- 1) Perizinan membawa benda cagar budaya (BCB) keluar provinsi
- 2) Perizinan survei dan pengangkatan BCB/situs di atas 4 samudra 12 mil laut dari garis pantai rekomendasi pemerintah
- 3) Izin pendirian museum
- 4) Pemberian izin usaha terhadap pembuatan film oleh tim asing skala provinsi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SEKTOR PERTANIAN, KETAHANAN PANGAN DAN KESEHATAN HEWAN

Perizinan

- 1) Izin usaha pertanian yang kegiatan usahanya lintas daerah kabupaten/kota dalam 1 (Satu) daerah provinsi
- 2) Izin pembangunan laboratorium kesehatan hewan dan kesehatan masyarakat veteriner didaerah provinsi
- 3) Izin usaha peternakan distributor obat hewan
- 4) Izin usaha perkebunan untuk budidaya (IUP-B)
- 5) Izin usaha perkebunan untuk pengolahan (IUP-P)
- 6) Izin usaha produksi benih (IUPB) tanaman perkebunan

Non Perizinan

- 1) Rekomendasi kesesuaian makro perencanaan perkebunan provinsi

J) SEKTOR PENDIDIKAN

Perizinan

- 1) Izin penyelenggaraan pendidikan luar biasa
- 2) Izin penyelenggaraan pendidikan sekolah menengah atas
- 3) Izin penyelenggaraan pendidikan sekolah menengah kejuruan

K) SEKTOR SOSIAL

Perizinan

- 1) Izin pengumpulan uang atau barang wilayah provinsi
- 2) Surat tanda pendaftaran organisasi sosial/yayasan/LSM-UKS wilayah provinsi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Non Perizinan

- 1) Rekomendasi izin pengumpulan uang atau barang nasional
- 2) Rekomendasi undian gratis berhadiah

L) SEKTOR KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH

Perizinan

- 1) Penerbitan izin usaha simpan pinjam untuk koperasi dengan wilayah keanggotaan lintas daerah kabupaten/ kota dalam 1 (Satu) daerah provinsi
- 2) Penerbitan izin pembukaan kantor cabang, cabang pembantu dan kantor kas koperasi simpan pinjam untuk koperasi dengan wilayah keanggotaan lintas daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) daerah provinsi

34. Adhya Tirta Batam (ATB)

- 1) Pelayanan Sambung Baru
- 2) Pelayanan Sambung Ulang
- 3) Balik Nama
- 4) Pindah Meter
- 5) Pelayanan Naik Golongan
- 6) Pelayanan Turung Golongan
- 7) Pengaduan Pelanggan

35. Bright PLN Batam

- 1) Pelayanan Sambung Baru
- 2) Pelayanan Sambung Ulang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Balik Nama
- 4) Perubahan Daya
- 5) Pelayanan Penerangan Sementara (Pesta)
- 6) Pengaduan Pelanggan

36. PT. Telkom Indonesia

- 1) Pelayanan Pasang Baru
- 2) Pelayanan Gangguan
- 3) Informasi

37. PT. POS Indonesia

- 1) Pengiriman Pos
- 2) Pelayanan Pembayaran berbagai macam iuran
- 3) Informasi

38. Kantor Pajak Pratama Batam

- 1) Pengurusan usahawan
- 2) Pengurusan Badan Usaha
- 3) Informasi (NPWP dan SPT Tahunan)
- 4) Pengambilan NPWP

39. BPJS Ketenagakerjaan

- 1) Pendaftaran Perusahaan
- 2) Pengambilan sertifikat
- 3) Informasi (Persyaratan dan cek iuran)

40. BPJS Kesehatan

- 1) Pendaftaran Peserta perorangan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Pendaftaran Badan Usaha Baru
- 3) Informasi (Persyaratan dan cek status)

41. Kamar Dagang Indonesia (KADIN)

- 1) Informasi (Keanggotaan)

42. Real Estate Indonesia (REI)

- 1) Pengajuan keanggotaan perusahaan
- 2) Registrasi tahunan perusahaan
- 3) Informasi (Perizinan terkait REI dan kebijakan pemerintah)

Infrastruktur dan Fasilitas Mal Pelayanan Publik Kota Batam

- 1) Gedung Pelayanan Terpadu
- 2) Server Aplikasi *IT*
- 3) *Outlet* Pelayanan
- 4) Jaringan Komputer Terintegrasi
- 5) Anjungan Mandiri
- 6) Media Informasi Elektronik
- 7) *Counter* Pelayanan
- 8) Ruang Lektasi
- 9) Perpustakaan
- 10) *Charging Station*
- 11) Layanan Mandiri
- 12) Tempat Bermain Anak
- 13) Perbankan
- 14) Musholla



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 15) VIP ROOM
- 16) Balai Nikah
- 17) Klinik
- 18) Ruang Rapat dan Audio Visual
- 19) Refleksi
- 20) STARBUCKS
- 21) BRAND CAFÉ INDOMARET

3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah pihak yang mengetahui atau memberikan informasi maupun kelengkapan mengenai objek penelitian. Peneliti menggunakan informasi penelitian melalui *key informan* yang ditujukan pada birokrat yaitu:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kabid Promosi, Data, dan Informasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu	1 orang
2	Kasi Informasi Penanaman Modal	1 orang
Total		2 orang

3.5 Populasi

Menurut Sugiyono (2011: 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitiannya ini adalah masyarakat yang sedang atau telah melakukan proses pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Batam.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.6 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 (seratus) responden yang sedang atau telah melakukan proses pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Batam. Teknik pengambilan sampel dari *Key Informan* adalah dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* yakni diambil berdasarkan prioritas dan pertimbangan-pertimbangan tertentu.

3.7 Sumber Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian ini, maka data yang diperoleh bersumber dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer yang peneliti sajikan dalam penelitian ini merupakan data yang peneliti dapatkan langsung di lokasi penelitian. Data primer dalam penelitian ini peneliti dapatkan melalui wawancara kepada *key informan*, observasi, dan penyebaran angket kepada responden secara acak yang pernah merasakan pelayanan di MPP Kota Batam dengan mengisi angket yang peneliti sebar.

2. Data Sekunder

Adapun data sekunder yang peneliti dapatkan dalam penelitian ini adalah sejarah berdirinya, kendala, dan instansi yang bergabung di Mal Pelayanan Publik Kota Batam. Peneliti juga mendapatkan beberapa penelitian-penelitian terdahulu melalui jurnal yang berkaitan dengan permasalahan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang sedang diteliti. Selain itu peneliti juga mendapatkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.8 Teknik Pengumpulan Data

Adapun skala yang digunakan dalam penyebaran kuesioner penelitian ini yaitu menggunakan skala Guttman, dimana data yang diperoleh berupa data interval atau rasio dikotomi (dua alternatif) yaitu pilihan jawaban “Ya” atau “Tidak” sehingga nantinya diharapkan akan mendapatkan jawaban yang tegas terhadap suatu permasalahan yang diteliti.

Berikut ini adalah penilaian jawaban responden dalam skala Guttman yaitu sebagai berikut :

Alternatif Jawaban	Skor Jawaban	
	Positif	Negatif
Ya	1	0
Tidak	0	1

Berdasarkan tabel di atas, peneliti menetapkan kategori untuk setiap pernyataan positif pada kuesioner yaitu Ya = 1 dan Tidak = 0, sedangkan kategori untuk pernyataan negatif pada kuesioner yaitu Ya = 0 dan Tidak = 1.

3.9 Analisis Data

Analisis data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan sebagai berikut :

1. Data dari penyebaran angket (kuesioner) yang diperoleh oleh peneliti diolah menggunakan skala Guttman.
2. Teknik statistik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan persentase sebagai hasil akhir penilaiannya. Besaran persentase diperoleh dari jumlah frekuensi jawaban dibagi dengan jumlah sampel lalu dikalikan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

100%. Adapun rumus dalam menghitung besaran persentase yaitu sebagai berikut :

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase

f = Frekuensi dari setiap jawaban yang dipilih

n = Jumlah

100% = Konstanta

Selanjutnya persentase yang diperoleh dapat diinterpretasikan ke dalam kategori sebagai berikut :

Persentase	Kategori
0%-1%	Tidak Ada
2%-25%	Sebagian Kecil
26%-49%	Kurang dari Setengahnya
50%	Setengahnya
51%-75%	Lebih dari Setengahnya
76%-99%	Sebagian Besar
100%	Seluruhnya

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV**KETENTUAN UMUM LOKASI PENELITIAN****4.1 Profil Kota Batam**

Pada tahun 1969 Pemerintah Indonesia mengembangkan Wilayah Batam sebagai pangkalan logistik dan operasional yang berhubungan dengan eksplorasi dan eksploitasi minyak lepas pantai PN Pertamina. Seiring dengan perkembangan Wilayah tersebut, Pemerintah Indonesia membentuk Otorita Pengembangan Daerah Industri Pulau Batam (OPDIPB) guna pemantapan pengembangan fungsi Pulau Batam menjadi daerah industri dan perdagangan, alih kapal, penumpukan dan basis logistik serta pariwisata.

Pada periode pertama (1969-1975) Otorita Batam diketuai oleh Dr. Ibnu Sutowo. Periode ini merupakan periode persiapan dan permulaan pengembangan yang ditujukan untuk menunjang kegiatan pertanian dan pencarian minyak lepas pantai. Kemudian periode kedua (1975-1978) terjadi pergantian Ketua Otorita Batam menjadi Prof. Dr. JB Soemarlin, pada periode ini dititikberatkan untuk konsolidasi dan pemeliharaan prasarana-prasarana dan aset-aset yang telah terbangun. Beranjak pada periode ketiga (1978-1983) Otorita Batam diketuai oleh Prof. Dr. Ing. B.J. Habibie yang menitikberatkan pada pemantapan rencana dan lanjutan pembangunan prasarana utama, termasuk penanaman modal dan industrialisasi. Sejak periode ketiga tersebut, daerah industri Pulau Batam mulai dipasarkan dan secara nyata sudah menunjukkan hasil serta perkembangannya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sejalan dengan perkembangan Wilayah Batam, dibentuklah Kotamadya Batam berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 1983 dan diresmikan pada tanggal 24 Desember 1983. Secara administratif Pemerintah Kotamadya Batam dipimpin oleh seorang Walikotamadya yang berkedudukan setingkat dengan pemimpin kotamadya daerah tingkat II lainnya dan bertanggung jawab langsung kepada Gubernur Kepala Daerah Provinsi Tingkat I Riau.

Tujuan dibentuknya Kotamadya Batam adalah untuk mewujudkan peningkatan pelayanan masyarakat dan pembangunan wilayah tersebut, sebagai akibat dari pengembangan Pulau Batam menjadi kawasan Industri, Perdagangan, Alih kapal dan Pariwisata. Konsekuensi logis dari hal ini adalah meningkatnya status Kecamatan Batam yang semula masuk dalam wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Kepulauan Riau menjadi wilayah tersendiri dalam bentuk Pemerintahan Kotamadya Administratif Batam yang terdiri atas 3 (tiga) Kecamatan.

Kemudian dibentuk UU No. 53 Tahun 1999 yang menetapkan perubahan Kotamadya Administratif Batam menjadi Daerah Otonom Kota Batam yang membawahi 8 kecamatan dan 35 kelurahan serta 16 desa. Kemudian dengan berlakunya Perda Kota Batam No. 4 Tahun 2002 tentang perubahan status desa menjadi kelurahan, maka wilayah administrasi Kota Batam membawahi 8 kecamatan dan 51 kelurahan. Pada bulan Juni tahun 2006 Pemerintah Kota Batam memberlakukan Perda Kota Batam No. 2 Tahun 2005 tentang Pemekaran Perubahan, Pembentukan Kecamatan dan Kelurahan dalam Daerah Kota Batam, sehingga jumlah kecamatan di Kota Batam yang semula 8 Kecamatan berubah menjadi 12 kecamatan dan jumlah kelurahan dari 51 menjadi 64 kelurahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2 Visi dan Misi Kota Batam

4.2.1 Visi

“Terwujudnya Kota Batam Sebagai Bandar Dunia Madani yang Modern dan Menjadi Andalan Pusat Pertumbuhan Perekonomian Nasional”

4.2.2 Misi

1. Mensukseskan misi pemerintah untuk mengembangkan Kota Batam sebagai Bandar Modern berskala internasional
2. Mengembangkan sistem pendukung strategis penataan ruang terpadu meliputi komponen fasilitas sarana dan prasarana sistem transportasi darat laut dan udara yang memadai.
3. Meningkatkan pelayanan prima dalam hal pendidikan, kesehatan, perumahan yang layak dan terjangkau, ketenagakerjaan, sosial budaya.
4. Menumbuhkan kehidupan harmonis dan berbudi pekerti atas dasar nilai multi etnis, multi kultur, multi agama dan melestarikan nilai-nilai seni budaya melayu, kearifan lokal dan memelihara kelestarian lingkungan hidup.
5. Mewujudkan pelaksanaan pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa.



4.3 Penduduk

Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Batam mencatat proyeksi pertumbuhan penduduk di Batam pada 2012 sebanyak 1.376.009 jiwa. Jumlah ini meningkat surveying jumlah penduduk tahun 2019 sebesar 1.329.773 jiwa, atau bertambah 234.193 jiwa dibandingkan pertumbuhan jumlah penduduk lima tahun lalu.

4.4 Wilayah Geografis

4.4.1 Letak Wilayah

Kota Batam secara geografis mempunyai letak yang sangat strategis, yaitu di jalur pelayaran dunia internasional. Kota Batam berdasarkan Peraturan daerah nomor 2 tahun 2004 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Batam Tahun 2004 – 2014, terletak antara :

- 00°25' 29" - 1°15'00" Lintang Utara
- 103° .34' 35" - 104°26'04" Bujur Timur

4.4.2 Luas dan Batas Wilayah Administrasi

Luas Wilayah Kota Batam adalah 426.447,06 Ha, yang terdiri dari 108.778,09 Ha wilayah darat dan 317.668,97 Ha wilayah laut. Kota Batam meliputi lebih dari 370 pulau dan beberapa diantaranya berstatus sebagai pulau-pulau terluar di wilayah perbatasan negara. Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, bahwa Kota Batam memiliki 12 kecamatan dan 64 kelurahan. Lebih lanjut pembagian wilayah administrasi Kota Batam disajikan dalam Tabel 4.1 di bawah ini.

Tabel 4.1 Pembagian Wilayah Administrasi Kota Batam

NO	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Daftar Kelurahan	Luas Wiyah (Ha)		
				Darat	Laut	Total
1	Galang	8	Air Raja Galang Baru Karas Pulau Abang Rempang Cate Sembulang Sijantung Subang Mas	35.783,60	185.149	220.932,18
2	Lubuk Baja	5	Baloi Indah Batu Selicin Kampung Pelita Lubuk Baja Kota Tanjung Uma	1.714,22	2.245	3.959,56
3	Batam Kota	6	Baloi Permai Belian Sukajadi Sungai Panas Taman Baloi Teluk Tereng	4.455,79	229	4.684,74
4	Nongsa	4	Batu Besar Kabil Ngenang Sambau	11.806,92	20.718	32.525,31
5	Bulang	6	Batu Legong Bulang Lintang Pantai Gelam Pulau Buluh Setokok Temoyong	15.911,73	30.101	46.013,20
6	Batu Ampar	4	Batu Merah Kampung Seraya Sungai Jodoh Tanjung Sengkuang	1.425,05	3.119	4.543,79
7	Bengkong	4	Bengkong Indah Bengkong Laut	1.570,18	372	1.942,49

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			Bengkong Sadai Tanjung Buntung			
8	Batu Aji	4	Bukit Tempayan Buliang Kibing Tanjung Uncang	4.568,43	1.669	6.237,09
9	Sei Beduk	4	Duriangkang Mangsang Muka Kuning Tanjung Piayu	10.611,66	1.496	12.107,66
10	Belakang Padang	6	Kasu Pecong Pemping Pulau Terong Sekanak Raya Tanjung Sari	7.004,62	68.790	75.794,29
11	Sekupang	7	Patam Lestari Sungai Harapan Tanjung Pinggir Tanjung Riau Tiban Baru Tiban Indah Tiban Lama	7.584,09	3.138	10.721,69
12	Sagulung	6	Sagulung Kota Sungai Binti Sungai Langkai Sungai Lekop Sungai Pelunggut Tembesi	6.341,80	643	6.985,06
TOTAL		64		108.778,09	317.668,97	426.447,06

Sumber: <https://bapelitbangda.batam.go.id/wp-content/uploads/sites/50/2020/06/RPMD>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.5

Iklm

Kota Batam beriklim tropis dengan suhu minimum berkisar antara 22°C hingga 25°C dan suhu maksimum antara 32°C hingga 34°C. Suhu rata-rata minimum 22°C dan suhu rata-rata maksimum adalah 34°C .

4.6

Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam

4.6.1

Latar Belakang

Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada urusan mikro, kecil dan menengah, perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu sesuai Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi.

Inpres Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, dimana dari hasil studi yang dilakukan pihak luar negeri maupun Indonesia, menunjukkan bahwa dalam proses perizinan di Indonesia :

1. Biaya untuk pengurusan izin cukup tinggi
2. Prosedur perizinan yang berbelit-belit
3. Persyaratan perizinan cukup banyak dan rumit
4. Waktu dan penyelesaian izin yang cukup lama dan tidak sesuai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4.6.2 Dasar Hukum

1. Pasal 18 ayat (6) Undang- Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902), Sebagaimana telah Diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2000 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3968)
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor (4727))
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)
6. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73)
7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90)
8. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221)
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Tahun 2016 Nomor 1906)
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Tahun 2017 Nomor 1956)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 935)
12. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Batam Tahun 2014 Nomor 1)

4.6.3 Visi

Terwujudnya Batam Sebagai Bandar Dunia Madani yang Berdaya Saing, Maju, Sejahtera & Bermartabat.

4.6.4 Misi

1. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, transparan, akuntabel & mengayomi.
2. Mewujudkan Sumber Daya Manusia daerah yang bertaqwa, berdaya saing & masyarakat yang sejahtera.
3. Mewujudkan tata ruang kota yang berwawasan lingkungan dengan infrastruktur perkotaan yang modern serta penataan pemukiman yang ramah, asri & nyaman sesuai nilai budaya bangsa
4. Mewujudkan penguatan sektor industri & mendorong peningkatan peran sektor jasa, perdagangan, pariwisata, alih kapal, maritim dan pertanian/perikanan dalam menopang perekonomian daerah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5. Mewujudkan penguatan ekonomi kerakyatan berbasis UMKM & koperasi yang bersinergi dengan kebutuhan industri & pasar domestik.
6. Mewujudkan percepatan pembangunan di daerah hinterland sebagai penopang & penyangga perekonomian Kota Batam.
7. Meningkatkan kualitas SDM, sarana/prasarana pendukung peningkatan investasi & pelayanan perizinan.

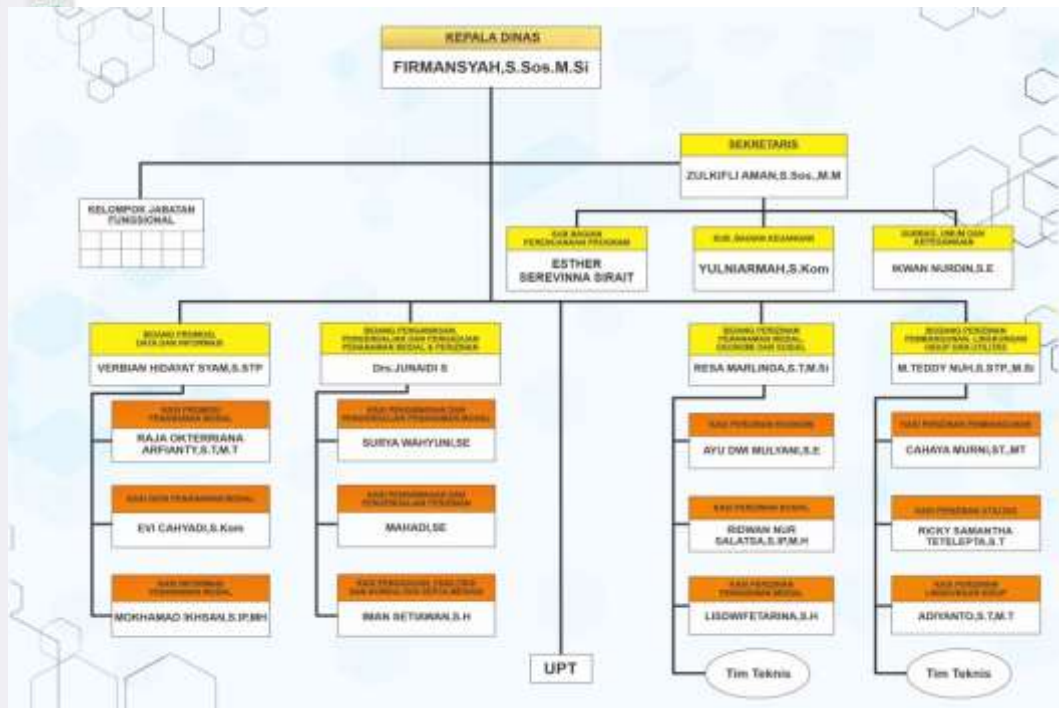
4.6.5 Kedudukan dan Tugas Pokok

1. Kedudukan
Merupakan pendukung tugas Walikota dalam Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu serta Penanaman modal.
2. Tugas Pokok
Memimpin, Mengatur, Merumuskan, Membina, Mengendalikan, Mengkoordinasikan dan Mempertanggungjawabkan kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan kewenangannya.

UIN SUSKA RIAU

4.6.6 Struktur Organisasi

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



Sumber: <https://dpmpptsp.batam.go.id/struktur-organisasi/>

4.7 Profil Mal Pelayanan Publik

4.7.1 Latar Belakang

Mal Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan atau aktivitas kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi dengan mengintegrasikan sistem pelayanan publik dan merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu yang diberikan oleh pemerintah, baik Pusat maupun Daerah dimana pelayanan satu sama lain terdapat keterkaitan dalam satu lokasi atau gedung tertentu yang dikombinasikan dengan kegiatan jasa dan ekonomi lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam diresmikan pada hari Kamis, 20 September 2018 oleh Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Drs. Syafrudin. Pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam ini merupakan tindak lanjut dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017. Mal Pelayanan Publik dirancang oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik.

Hadirnya Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Batam diharapkan dapat memangkas birokrasi yang selama ini begitu berbelit-belit dengan cara menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhaan, prosedur, dan integrasi pelayanan yang akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

4.7.2 Dasar Hukum

Undang - Undang Republik Indonesia No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang - Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peraturan Menteri PAN RB No. 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri PAN RB No. 135 Tahun 2017 tentang Penetapan Percontohan Mal Pelayanan Publik.

Nota Kesepahaman antara Pemprov Kepri, Pemko Batam dan BP Batam No.01/MoU-KDH-

KEPRI/VIII/2017,05/MoU/POD/VIII/2017,1177/SPJ/KA/8/2017 tentang Pembentukan Mal Pelayanan Publik Bidang Perizinan dan Nonperizinan di Kota Batam.

8. Peraturan Daerah Kota Batam No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Peraturan Walikota Batam No. 55 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam.
10. Keputusan Walikota Batam No. 348/HK/X/2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Batam.

4.7.3 Logo Mal Pelayanan Publik Kota Batam

Gambar 4.2 Logo



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.7.4 Lokasi

Jl. Engku Putri No.1 Kantor Walikota Batam, Lantai Dasar Gedung Convention Center Batam Center, Kota Batam, Kepulauan Riau.

4.7.5 Media Sosial

- | | |
|-----------|---|
| Tlp | : (0778) 462164 / (0778) 468278 |
| Fax | : (0778) 461371 |
| Website | : https://dpmpstsp.batam.go.id/ & https://mpp.batam.go.id/# |
| Email | : dpmpstspbatam@gmail.com |
| Facebook | : Mal Pelayanan Publik Kota Batam / @mppkotabatam |
| Instagram | : @mppkotabatam |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Analisis kepuasan pelayanan publik diukur menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan angket yang telah disebarakan kepada 100 responden menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap 9 unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam yang dikembangkan menjadi 20 indikator pernyataan mencapai persentase 80% yang berada pada kategori sebagian besar, sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Batam sudah baik. Namun upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus terus dilakukan, terutama terhadap indikator yang memiliki nilai terendah, yaitu “mengetahui bagaimana proses (prosedur) yang dilalui dalam mengurus perizinan usaha”.

Hal ini terjadi disebabkan Mal Pelayanan Publik Kota Batam beberapa kali mengalami perubahan sistem dan belum terintegrasinya sistem pelayanan terhadap instansi-instansi yang bergabung di Mal Pelayanan Publik Kota Batam, sehingga membuat masyarakat kebingungan terhadap prosedur dan sistem yang berbeda-beda dari instansi yang bergabung pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam. Ditambah lagi dengan situasi pandemi Covid-19 hal ini membuat pelayanan MPP Kota Batam semakin mengalami kesulitan dalam melaksanakan



tugasnya. Pelayanan yang diberikan ke pada masyarakat harus disesuaikan dengan kondisi pandemi, baik dilakukan secara *online* atau sebagainya untuk menghindari penyebaran virus.

6.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat peneliti berikan agar menjadi masukan terkait Analisis Kepuasan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam adalah sebagai berikut :

1. Mengintegrasikan sistem dan menyederhanakan serta memperjelas prosedur pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Melakukan integrasi dan penyederhanaan sistem pelayanan merupakan salah satu upaya dimana hal ini dapat menciptakan satu standar pelayanan yang dapat berguna terutama bagi pihak penerima layanan karena pihak tersebut selalu memerlukan informasi serta membutuhkan pelayanan yang cepat dan akurat.

Lalu, memperjelas prosedur pelayanan merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan pihak pegawai dalam memberikan pelayanan dengan maksud agar masyarakat yang akan melakukan pengurusan perizinan usaha benar-benar lebih mengetahui dan memahami apa saja proses atau prosedur pelayanan dalam mengajukan surat perizinan usaha.

2. Perlu adanya sistem pelayanan secara *online* untuk penandatanganan komitmen perizinan yang berada pada risiko tinggi. Adapun landasan teori dan dasar hukum yang mengatur tanda tangan secara online (tanda tangan elektronik) diatur dalam Peraturan Pemerintah No 82 Tahun 2012 tentang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Peraturan Pemerintah tersebut disebutkan bahwa Tanda Tangan *Online* (Tanda Tangan Elektronik) berfungsi sebagai alat autentikasi dan verifikasi atas :

- 1) Identitas penandatanganan
- 2) Keutuhan dan keautentikan informasi elektronik

Selain itu setiap dokumen elektronik yang didistribusikan melalui media elektronik persetujuan yang diakui adalah berupa tanda tangan digital tersebut, bukan tanda tangan basah hasil pindaian dari mesin pemindai.

Secara garis besarnya, cara kerja dari tanda tangan secara *online* (tanda tangan elektronik) ialah menggunakan infrastruktur kunci publik (*public key infrastructure*) yang dibuat dengan sistem asimetris (*asymmetric cryptography*). Dalam *public key infrastructure* tersebut, ada yang dinamakan dengan kunci privat (*private key*). Kunci privat yang dibuat secara unik untuk masing-masing individu, memiliki pasangan kunci yang terkait secara matematis yang disebut dengan kunci publik. Kunci publik ini kemudian dilekatkan pada sertifikat elektronik bersama dengan dokumen elektronik yang telah dienkripsi dengan menggunakan privat tersebut. Sebagaimana namanya, kunci privat ini hanya diketahui dan dikuasai oleh penanda tangan, sedangkan kunci publik bersifat informasi publik sebagai informasi yang digunakan untuk memvalidasi tanda tangan digital seseorang. Pasangan kunci beserta dengan sertifikat elektronik diterbitkan dan dikelola oleh penyelenggara sertifikasi elektronik

(*Certification Authority*) sebagaimana diatur secara umum dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan perubahannya serta Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) (Hukum Online, 2020, <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/cl3/cara-kerja-tanda-tangan-elektronik/>, diakses tanggal 14 Juli 2021).

Maka dapat dikatakan juga bahwa selain itu dalam Peraturan Pemerintah tersebut setiap pelayanan publik wajib menggunakan sertifikat elektronik. Peraturan Pemerintah tersebut diperkuat oleh UU ITE yang juga dilindungi tentang tandatangan digital.

3. Mendesain proses (prosedur) yang dilalui dalam mengurus perizinan usaha semenarik mungkin agar mudah dipahami oleh seluruh kalangan masyarakat.
4. Mengoptimalkan seluruh media agar masyarakat mengetahui sistem yang digunakan dan proses yang dilalui dalam mengurus perizinan usaha.
5. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi agar pegawai lainnya ikut termotivasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Al-qur'an dan Terjemahannya

Buku :

Almasri, dan Muammar Alkadafi. 2018. *Administrasi Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Batam. Cahaya Firdaus

Dwiyanto, A, & dkk. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta. UGM Press

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok. Rajawali Pers.

Muslim, dan Larbiel Hadi. 2017. *Pelayanan Publik : Konsep, Inovasi, dan Semangat Anti Korupsi*. Batam. Kreasi Edukasi.

Safroni, M. Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Malang: Aditya Media Publishing.

Sutarno. 2012. *Serba Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta. Graha Ilmu.

Suwarno, Y. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta. STIA-LAN Press

Ulum, M.Chazienul Ulum. 2018. *Publik Service (Tinjauan Teoritis dan Isu-isu Strategis Pelayanan Publik)*. UB Press

Jurnal :

Adawiyah, Putri Robiatul. (2018). *Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi*. Jurnal Politico. Vol 2. 267-275.

Agustia, Indri. (2017). *Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak secara Elektronik (E-Billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Tampan*. Jom Fisip. Vol 4. 1-15.

Junior, Marten Prasetyo. (2016). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang)*.

Ni Luh Putu Puspitasari. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung*. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.1 : 89-11

Rachmadi, Muhammad dan Muslim. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Batam)*. Juris. Vol 14. 45-67.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ulfa, dan Andi Ni'mah Sulfiani. (2018). *Inovasi Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo*. Jurnal Administrasi Negara. Vol 2. 127-138.

Peraturan Perundang-Undang :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Artikel :

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/1503>

<https://kkp.go.id/bdasukamandi/artikel/4423-pendekatan-pelayanan-publik>

<https://lifepal.co.id/media/mal-pelayanan-publik-dan-layanan-yang-disediakan/>

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>

<https://www.menpan.go.id/site/pelayanan-publik/mal-pelayanan-publik-mpp-yang-telah-beroperasi-di-indonesia>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN



Bersama Pak Pak Zulkifli Aman, S.Sos., MM. selaku Sekretaris



Bersama Pak M. Ikhsan, S.IP., MH. selaku Kasi Informasi Penanaman Modal



Bersama Bu Tiara selaku Masyarakat



KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Saudara/i

Pengguna Layanan

Mal Pelayanan Publik Kota Batam

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Saya Arif Tamimi Pasaribu, mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sedang melakukan penelitian (skripsi) sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial dengan judul “**Analisis Kepuasan Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam**”.

Dengan ini memohon Saudara/i berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner berikut dengan sebenar-benarnya yang akan sangat membantu keobjektifitasan hasil penelitian yang peneliti lakukan. Kuesioner ini semata-mata dibuat hanya untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Batam, Maret 2021

Arif Tamimi Pasaribu

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KUESIONER ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BATAM

Berilah tanda (✓) atau (X) sesuai dengan pilihan anda!

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

Usia : 17-35 Tahun 36-65 Tahun Lanjut

Pendidikan : SD SMP SMA

Diploma Sarjana Lain-Lain

Pekerjaan : Pegawai Negeri Pegawai Swasta Buruh

Pedagang Pelajar/Mahasiswa Lain-Lain



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Saudara/i mendapati informasi persyaratan perizinan usaha melalui pelayan di Mal Pelayanan Publik Kota Batam
 - **Ya**
 - **Tidak**
2. Saudara/i mendapati informasi persyaratan perizinan usaha melalui website Mal Pelayanan Publik Kota Batam
 - **Ya**
 - **Tidak**
3. Saudara/i dengan mudah memenuhi persyaratan perizinan usaha
 - **Ya**
 - **Tidak**
4. Saudara/i mengetahui bagaimana proses (prosedur) yang dilalui dalam mengurus perizinan usaha
 - **Ya**
 - **Tidak**
5. Mal Pelayanan Publik tepat waktu dalam menyelesaikan perizinan usaha yang Saudara/i ajukan
 - **Ya**
 - **Tidak**
6. Biaya mengurus perizinan usaha sudah sesuai dengan informasi yang telah disediakan
 - **Ya**
 - **Tidak**
7. Mal Pelayanan Publik tidak meminta biaya tambahan untuk menerbitkan surat izin usaha yang Saudara/i ajukan
 - **Ya**
 - **Tidak**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

8. Informasi jenis-jenis perizinan yang disediakan Mal Pelayanan Publik Kota Batam memudahkan Saudara/i dalam menentukan perizinan usaha yang ingin Saudara/i ajukan
 - **Ya**
 - **Tidak**
9. Pegawai ramah dalam memberikan pelayanan kepada Saudara/i
 - **Ya**
 - **Tidak**
10. Pegawai cepat menanggapi keluhan Saudara/i
 - **Ya**
 - **Tidak**
11. Pegawai jelas dalam menyampaikan informasi kepada Saudara/i
 - **Ya**
 - **Tidak**
12. Pegawai memperlakukan sama Saudara/i dengan yang lainnya dalam memperoleh pelayanan
 - **Ya**
 - **Tidak**
13. Pegawai mudah ditemui saat jam kerja
 - **Ya**
 - **Tidak**
14. Mal Pelayanan Publik Kota Batam menyediakan kotak saran dan pengaduan
 - **Ya**
 - **Tidak**
15. Mal Pelayanan Publik Kota Batam menyediakan layanan saran dan pengaduan online
 - **Ya**
 - **Tidak**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

16. Saudara/i pernah menyampaikan saran dan/atau pengaduan melalui kotak saran atau pengaduan online
 - **Ya**
 - **Tidak**
17. Mal Pelayanan Publik Kota Batam cepat tanggap terhadap saran dan/atau pengaduan Saudara/i
 - **Ya**
 - **Tidak**
18. Mal Pelayanan Publik Kota Batam mudah dijangkau
 - **Ya**
 - **Tidak**
19. Fasilitas yang disediakan Mal Pelayanan Publik Kota Batam memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
 - **Ya**
 - **Tidak**
20. Kondisi fasilitas yang disediakan Mal Pelayanan Publik Kota Batam masih layak dan aman digunakan
 - **Ya**
 - **Tidak**



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0781) 39064 Fax. (0781) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmpstp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/39447
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IVPP.00.9/1635/2021 Tanggal 4 Maret 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | ARIF TAMIMI PASARIBU |
| 2. NIM / KTP | : | 11770513211 |
| 3. Program Studi | : | ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BATAM |
| 7. Lokasi Penelitian | : | MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BATAM |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 9 Maret 2021



Tembusan :
Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Gubernur Kepulauan Riau
 Up. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KOTA BATAM
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Sumatera Convention Center Lantai 1 & 2 Mall Pelayanan Publik Kota Batam
 Jl. Engku Putri Telp. (0778) 468278 Email : dpmtsphatam@gmail.com
 BATAM CENTRE - BATAM

Kode Pos : 29461

SURAT KETERANGAN

Nomor 257/DPMPTSP.01/4/2021

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Batam, dengan ini menerangkan :

Nama : ARIF TAMIMI PASARIBU
 No. MHS : 11770513211
 Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Bahwa nama tersebut diatas benar telah melaksanakan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam (DPMPTSP) sebagai penunjang kelengkapan data penelitian dengan judul :

"ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BATAM"

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Batam, 9 April 2021

a.n KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BATAM
 Kasubbag. Umum dan kepegawaian,


 H. WAWAN MURDIN, SE
 Penata, III/c
 NIP. 19720709 200701 1 022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIODATA



Arif Tamimi Pasaribu lahir di Batam, 9 Mei 1999. Merupakan anak ke empat dari empat bersaudara yang terlahir dari pasangan Alm. Bapak H. Abidun Pasaribu dan Ibu Hj. Nurhaidah Dalimunthe. Penulis menyelesaikan pendidikan formal di Sekolah Dasar Negeri 007 Sekupang dan lulus pada tahun 2011. Dilanjutkan dengan menyelesaikan pendidikan di SMP Negeri 3 Batam dan lulus pada tahun 2014. Dilanjutkan dengan menyelesaikan pendidikan di SMA Negeri 4 Batam dan lulus pada tahun 2017. Selama menyelesaikan jenjang SMA Penulis mengikuti organisasi OSIS SMA Negeri 4 Batam yang memberikan ilmu dan pengetahuan serta pengalaman yang begitu banyak. Setelah menyelesaikan jenjang SMA penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi melalui jalur Mandiri di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Program Studi Administrasi Negara (S1) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada tahun 2017.

Pada tahun 2020 Penulis Melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada Bidang Umum di Dinas Sosial Provinsi Riau. Kemudian Pada tahun yang sama penulis melaksanakan Kerja Kuliah Nyata (Kukerta) di Desa Tembesi Sidomulyo, Kelurahan Tembesi, Kecamatan Sagulung, Kota Batam.

Selama kuliah, penulis juga aktif di organisasi, di antaranya yaitu Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Negara (HMJ ANA) periode 2016-2017 sebagai Staff Muda, 2017-2018 bidang Advokasi dan Politik, periode 2018-2019 sebagai Wakil Ketua Umum, kemudian Islamic Study Centre (ISC) Al-Iqtishodi periode 2018-2019 dan 2019-2020 sebagai anggota Departemen Pembinaan Anggota, kemudian Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (DEMA FEKONSOS) Periode 2019-2020 sebagai Ketua Umum. Pada organisasi eksternal Kesatuan Aksi Mahasiswa Muslim Indonesia (KAMMI) periode 2019-2020 sebagai anggota bidang Kebijakan Publik dan periode 2020-2021 sebagai Community Organizer (CO) Kaderisasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

