



## Kualitas Pelayanan Publik Yang Ada di Kota Batam

**M. Aidil Zulfa**

Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji

Email: [Maidilzulfa@gmail.com](mailto:Maidilzulfa@gmail.com)

**Paris Likuwatan**

Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji

Email: [Parislikuwatan7@gmail.com](mailto:Parislikuwatan7@gmail.com)

Korespondensi Penulis: [Maidilzulfa@gmail.com](mailto:Maidilzulfa@gmail.com)

**Abstract.** *Research on public services in Batam City has been carried out with various focuses and approaches. Research conducted at the Batam City Public Service Mall aims to analyze the level of satisfaction with public services with changes to the business licensing regulatory system. The research results show that the majority of people express satisfaction with the services provided by the Batam City Public Service Mall, however there are improvements that need to be made, especially regarding understanding the procedures for processing business permits. Apart from that, other research highlights the influence of service quality and facilities on Batam City Government customer satisfaction at Public Service Malls. The results of this research provide an understanding of the importance of service quality and facilities in influencing customer satisfaction. Apart from that, the implementation of public services during the Covid-19 pandemic in Batam City is also the focus of research. This research highlights the challenges in running public services according to the minimum standards that apply during the pandemic. The research results show that the implementation of public services during the Covid-19 pandemic is still not running effectively and efficiently. From these various studies, it can be concluded that public services in Batam City are an important topic to evaluate and improve, especially in terms of customer satisfaction, the influence of service quality and facilities, as well as challenges in providing public services during pandemic conditions.*

**Keywords:** *Public Service Quality*

**Abstrak.** Penelitian mengenai pelayanan publik di Kota Batam telah dilakukan dengan berbagai fokus dan pendekatan. Penelitian yang dilakukan di Mall Pelayanan Publik Kota Batam bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik dengan adanya perubahan sistem peraturan perizinan berusaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat menyatakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Batam, namun demikian terdapat perbaikan yang perlu dilakukan terutama mengenai pemahaman tata cara pengurusan izin usaha. Selain itu penelitian lain menyoroti pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Pemerintah Kota Batam pada Mal Pelayanan Publik. Hasil penelitian ini memberikan pemahaman tentang pentingnya kualitas pelayanan dan fasilitas dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, pelaksanaan pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Kota Batam juga menjadi fokus penelitian. Penelitian ini menyoroti tantangan dalam menjalankan pelayanan publik sesuai standar minimum yang berlaku selama pandemi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 masih belum berjalan efektif dan efisien. Dari berbagai penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kota Batam menjadi topik yang penting untuk dievaluasi dan ditingkatkan terutama dari segi kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas, serta tantangan dalam memberikan pelayanan publik pada kondisi pandemi.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan Publik

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Kota Batam merupakan salah satu variabel yang menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan pemerintahan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan

Received: November 29, 2023; Accepted: Desember 18, 2023; Published: Desember 31, 2024

\* M. Aidil Zulfa [Maidilzulfa@gmail.com](mailto:Maidilzulfa@gmail.com)

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dibutuhkan pengawasan internal yang dilakukan oleh atasan pelaksana pada unit pelayanan publik yang melakukan kegiatannya. Selain itu, pengawasan eksternal juga dibutuhkan sebagai penyeimbang agar kinerja penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang optimal

Beberapa hambatan yang dihadapi Pemerintah Kota Batam dalam memberikan pelayanan publik yang efektif antara lain perubahan sistem dan belum terintegrasinya sistem pelayanan terhadap instansi yang bergabung di Mal Pelayanan Publik Kota Batam

Pengaruh penilaian pelayanan publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau terhadap Pemerintah Kota Batam dapat memberikan masukan yang berharga untuk perbaikan pelayanan publik di kota tersebut. Penelitian ini dapat membantu dalam mengetahui tingkat kepuasan pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam dan faktor-faktor penghambat pelayanan publik di sana

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh administrasi publik. Pemerintah diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui beberapa aspek, seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas, kecepatan, keadilan, kepastian biaya, dan kepastian jadwal

Kota Batam, sebagai kota terbesar keempat di wilayah Sumatra, memiliki letak strategis sebagai pusat perindustrian, perdagangan, dan jalur internasional bagi negara-negara tetangga. Pemerintah Kota Batam di bawah kepemimpinan yang baik memiliki trobosan untuk meningkatkan pelayanan publik dengan membuat kebijakan-kebijakan inovatif, seperti pembentukan Mal Pelayanan Publik Kota Batam.

## **METODE PENELITIAN**

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Kota Batam, beberapa metode penelitian telah digunakan, termasuk metode kuantitatif. Beberapa penelitian telah menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di berbagai lembaga pemerintah di Kota Batam. Misalnya, penelitian telah dilakukan untuk menganalisis kepuasan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Batam dengan mengukur tingkat kepuasan dan faktor-faktor penghambat pelayanan publik

Selain itu, aspek-aspek seperti kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan juga digunakan sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan publik

Selain itu, penelitian lain menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Uncang Kota Batam Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat peningkatan layanan publik berdasarkan indikator reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dari kualitas pelayanan di Kelurahan Tanjung Uncang

Dari hasil penelitian lain, ditemukan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian kausalitas.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Adapun hasil dan pembahasannya yaitu sebagai berikut:

1. Analisis Kepuasan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Batam, terutama terkait dengan perubahan regulasi sistem perizinan usaha. Hasil penelitian ini memberikan pemahaman tentang faktor-faktor penghambat pelayanan publik di mal tersebut

Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pemko Batam di Mal Pelayanan Publik Kota Batam: Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Mal Pelayanan Publik Kota Batam. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen Pemko Batam dalam meningkatkan pelayanan

Kualitas Pelayanan Melalui Website Dan Media Sosial Dalam Menyediakan Layanan Yang Handal Di Masa Pandemi Covid 19 Di Kota Batam: Penelitian ini fokus pada kualitas website dan media sosial yang dikelola oleh Pemerintah Daerah Kota Batam. Penelitian ini mengukur kualitas tersebut melalui tiga dimensi utama

2. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam: Penelitian ini memberikan hasil dan pembahasan terkait persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang bagaimana masyarakat menilai kualitas pelayanan publik di kantor tersebut

Dari hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Batam telah dilakukan melalui berbagai pendekatan, seperti analisis kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan, serta kualitas pelayanan melalui website dan media sosial. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna untuk meningkatkan pelayanan publik di Kota Batam.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kota Batam telah dievaluasi melalui berbagai metode, baik kuantitatif maupun kualitatif. Beberapa faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kota Batam antara lain kualitas pelayanan dan fasilitas, kualitas website dan media sosial, serta faktor-faktor penghambat pelayanan publik. Meskipun demikian, terdapat upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah dan instansi terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Batam, seperti dengan mengintegrasikan sistem pelayanan dan meningkatkan kualitas website dan media sosial. Diharapkan evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Batam dapat terus dilakukan dan ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan informasi yang ditemukan, berikut adalah beberapa saran terkait pelayanan publik di Kota Batam:

1. Integrasi Sistem Pelayanan: Terdapat permasalahan terkait integrasi sistem pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Batam. Oleh karena itu, disarankan untuk terus melakukan upaya peningkatan terhadap integrasi sistem pelayanan terhadap instansi yang bergabung di Mal Pelayanan Publik Kota Batam
2. Peningkatan Ketersediaan Layanan: Ombudsman menemukan banyak loket kosong di Mal Pelayanan Publik Kota Batam. Sehingga, disarankan untuk meningkatkan ketersediaan layanan dengan memastikan loket atau konter layanan selalu tersedia untuk melayani masyarakat
3. Forum Konsultasi Publik: Melalui Forum Konsultasi Publik, disarankan untuk terus menghadirkan solusi terkait masalah pelayanan dasar. Hal ini dapat dilakukan dengan melibatkan masyarakat dalam memberikan masukan dan saran kepada penyelenggara pelayanan publik atas layanan yang diterima

4. Peningkatan Kualitas Website dan Media Sosial: Kualitas website dan media sosial yang dikelola oleh Pemerintah Daerah Kota Batam perlu terus ditingkatkan, terutama dalam menyediakan layanan yang handal di masa pandemi Covid-19. Hal ini dapat membantu dalam memberikan informasi yang akurat dan terkini kepada masyarakat

5. Perbaikan Kualitas Pelayanan: Berdasarkan penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam, disarankan untuk terus melakukan perbaikan kualitas pelayanan sesuai dengan masukan dan persepsi masyarakat. Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan pelayanan publik di Kota Batam dapat terus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Ombudsman. "Sidak Mall Pelayanan Publik Batam, Ombudsman Temukan Banyak Loker Kosong." [Online]. Available: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkmedia--sidak-mallpelayanan-publik-batam-ombudsman-temukan-banyak-loket-kosong>. [Accessed: 11-May2023].

Supriatna, R. A. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pemko Batam di Mal Pelayanan Publik Kota Batam." Universitas Putera Batam, 2020.

Pasaribu, A. T. "Analisis Kepuasan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam." Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021.

Afreni. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kuranji Kota Padang." Diploma Thesis, Universitas Andalas, 2019.

"Kualitas Pelayanan Melalui Website Dan Media Sosial Dalam Menyediakan Layanan Yang Handal Di Masa Pandemi Covid 19 Di Kota Batam." e-journal ipdn, 2022.

Dengan merujuk pada sumber-sumber di atas, pembaca dapat menemukan informasi lebih lanjut terkait pelayanan publik di Kota Batam.