

## Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kepada Kinerja Pemerintah Kota Batam

### *Analysis Of Public Satisfaction With Services And Performance Of The Batam City Government*

**Wahidatul Qhoiruh Rahma<sup>a</sup>, Yowanda Aviva Syahira<sup>c</sup>, Rachmat Hidayat<sup>b</sup>**

Universitas Maritim Raja Ali Haji, Kepulauan Riau, Indonesia<sup>a,b,c</sup>

<sup>a</sup>wahidatulqhoiruh18@gmail.com, <sup>b</sup>yowandasyahira29@gmail.com

<sup>c</sup>rachmathidayat3169@gmail.com

#### *Abstract*

*This study analyzes community satisfaction with public services and the performance of the Batam City Government. A quantitative descriptive approach was applied using a structured questionnaire based on the nine attributes of the Public Satisfaction Survey (Survei Kepuasan Masyarakat/SKM) as regulated in PermenPANRB No.14 of 2017. Data were collected from 120 Batam City residents who had used public services during the last year. Data analysis was conducted through instrument testing, calculation of average perception scores, weighted mean values, and conversion into the Community Satisfaction Index (Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM). The results show an IKM value of 87.00, categorized as "Good". The highest satisfaction score was found in the service product attribute, while procedural clarity and service time obtained the lowest scores. The findings indicate that public services in Batam City are generally satisfactory, although continuous improvements are required, particularly in simplifying service procedures and improving service efficiency.*

**Keywords:** Public Satisfaction, Public Service, Government Performance, IKM, Batam

#### **Abstrak**

Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan kinerja Pemerintah Kota Batam. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan instrumen kuesioner terstruktur yang mengacu pada sembilan atribut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Data dikumpulkan dari 120 responden masyarakat Kota Batam yang telah menggunakan layanan publik pemerintah dalam satu tahun terakhir. Analisis data dilakukan melalui uji instrumen, perhitungan skor persepsi rata-rata, nilai rata-rata tertimbang, dan konversi ke Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil penelitian menunjukkan nilai IKM sebesar 87,00 yang berada pada kategori Baik. Atribut produk/jasa layanan memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, sedangkan prosedur dan waktu pelayanan memperoleh nilai terendah. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kota Batam telah berjalan dengan baik, namun masih memerlukan perbaikan berkelanjutan terutama pada aspek proses pelayanan.

**Kata Kunci:** kepuasan masyarakat, pelayanan publik, kinerja pemerintah, IKM, Batam.

### **1. Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kualitas kehidupan sosial dan ekonomi (Dwiyanto, 2021). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara (Republik Indonesia, 2009). Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah daerah.

Dalam kerangka reformasi birokrasi, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan masyarakat (Osborne, 2018). Salah satu instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Melalui PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, pemerintah menetapkan sembilan atribut pelayanan sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan

Masyarakat (IKM) yang mencerminkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima (Kementerian PANRB, 2017).

Kota Batam sebagai kawasan strategis nasional dan pusat pertumbuhan ekonomi memiliki kompleksitas pelayanan publik yang tinggi. Mobilitas penduduk yang besar, kebutuhan perizinan usaha, serta tuntutan layanan yang cepat dan transparan menjadikan kualitas pelayanan publik sebagai isu penting. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat di Kota Batam cenderung berada pada kategori baik, meskipun masih ditemukan permasalahan terkait prosedur pelayanan dan efisiensi waktu layanan (Zulfa & Likuwanan, 2023).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan kinerja Pemerintah Kota Batam menggunakan pendekatan Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai persepsi masyarakat serta menjadi bahan evaluasi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Batam.

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Kota Batam pada tahun 2025. Populasi penelitian adalah masyarakat yang telah menggunakan layanan publik Pemerintah Kota Batam dalam satu tahun terakhir. Sampel penelitian berjumlah 120 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling, yaitu responden yang secara langsung ditemui pada lokasi pelayanan publik (Etikan et al., 2016).

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan sembilan atribut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 (Kementerian PANRB, 2017), yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk/jasa layanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Setiap atribut diukur menggunakan skala Likert empat tingkat, mulai dari skor 1 (tidak puas) hingga skor 4 (sangat puas) (Sugiyono, 2022).

Sebelum analisis data dilakukan, instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment, sedangkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha (Hair et al., 2019). Analisis data dilakukan secara deskriptif melalui perhitungan skor rata-rata setiap atribut, nilai rata-rata tertimbang (NRR), dan konversi ke Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk menentukan kategori mutu pelayanan.

## 3. Hasil Dan Pembahasan

Hasil Uji Instrumen. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pertanyaan memiliki nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel, sehingga seluruh item dinyatakan valid (Ghozali, 2021). Uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,87, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian reliabel dan konsisten (Taber, 2018). Skor Persepsi Responden terhadap Atribut SKM.

**Tabel 1. Rata-rata Skor Persepsi Responden**

No	Atribut Pelayanan	Skor Rata-rata
1	Persyaratan	3,48
2	Prosedur Pelayanan	3,32
3	Waktu Pelayanan	3,30
4	Biaya/Tarif	3,55
5	Produk/Jasa Layanan	3,62
6	Kompetensi Petugas	3,54

7	Perilaku Petugas	3,56
8	Penanganan Pengaduan	3,45
9	Sarana dan Prasarana	3,50

Sumber: Data diolah (2025)

Seluruh atribut memperoleh skor di atas 3,00 yang menunjukkan bahwa responden secara umum merasa puas terhadap pelayanan publik Pemerintah Kota Batam. Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang dan IKM. Nilai rata-rata tertimbang (NRR) diperoleh dengan membagi total skor rata-rata atribut dengan jumlah atribut.

$$NRR = \frac{31,32}{9} = 3,48$$

Selanjutnya, nilai NRR dikonversi menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan rumus:

$$IKM = NRR \times 25 = 3,48 \times 25 = 87,00$$

Nilai IKM sebesar 87,00 menunjukkan bahwa mutu pelayanan publik Pemerintah Kota Batam berada pada kategori B (Baik) (Kementerian PANRB, 2017).

Pembahasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan publik Pemerintah Kota Batam telah berjalan dengan baik. Atribut produk/jasa layanan memperoleh skor tertinggi, yang menunjukkan bahwa hasil layanan yang diterima masyarakat telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Selain itu, perilaku dan kompetensi petugas juga memperoleh penilaian tinggi, yang mencerminkan kualitas sumber daya manusia aparatur pelayanan (Parasuraman et al., 1988).

Namun demikian, prosedur dan waktu pelayanan memperoleh skor terendah meskipun masih berada dalam kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat masih merasakan proses pelayanan yang relatif panjang dan memerlukan waktu yang cukup lama. Temuan ini sejalan dengan teori kepuasan publik yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi tidak hanya oleh hasil layanan, tetapi juga oleh kemudahan dan efisiensi proses pelayanan (Rashid, 2020). Oleh karena itu, perbaikan sistem pelayanan melalui penyederhanaan prosedur dan pemanfaatan teknologi informasi menjadi penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

#### 4. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan kinerja Pemerintah Kota Batam berada pada kategori baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 87,00. Masyarakat menilai produk layanan, kompetensi petugas, dan perilaku aparatur sebagai aspek yang paling memuaskan. Namun, prosedur dan waktu pelayanan masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan. Pemerintah Kota Batam disarankan untuk melakukan penyederhanaan alur pelayanan, meningkatkan efisiensi waktu layanan, serta memperkuat pemanfaatan layanan berbasis digital agar kualitas pelayanan publik dapat terus meningkat.

#### Referensi

- Dwiyanto, A. (2021). Manajemen pelayanan publik. Gadjah Mada University Press.  
<https://ugmpress.ugm.ac.id/id/product/sosial/manajemen-pelayanan-publik>
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. American Journal of Theoretical and Applied Statistics, 5(1), 1–4. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>

- Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://eprints.undip.ac.id>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). Multivariate data analysis (8th ed.). Cengage. <https://www.cengage.com>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. <https://peraturan.bpk.go.id>
- Osborne, S. P. (2018). Public service logic: Creating value for public service users. *Public Management Review*, 20(2), 225–242. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1350461>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022435988700153>
- Rashid, M. M. (2020). Service quality and citizen satisfaction in public sector. *International Journal of Public Administration*, 43(9), 782–794. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1645681>
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. <https://peraturan.bpk.go.id>
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta. <https://www.alfabeta.co.id>
- Taber, K. S. (2018). The use of Cronbach's alpha. *International Journal of Science Education*, 40(2), 127–140. <https://doi.org/10.1080/09500693.2017.1385030>
- Zulfa, M. A., & Likuwanan, P. (2023). Kualitas pelayanan publik di Kota Batam. *MANDUB: Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora*, 1(4), 377–385. <https://journal.staiypiqbaubau.ac.id>