

**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA  
BADAN PENGUSAHAAN BATAM (BP BATAM)  
DALAM MENGELOLA INFRASTRUKTUR  
(STUDI KASUS BANDAR UDARA HANGNADIM BATAM)**

**Dian Lestari Siregar**

Dosen Fakultas Bisnis Universitas Putera Batam

**Desrini Ningsih**

Dosen Fakultlas Bisnis Universitas Putera Batam

**ABSTRACT**

*Batam city, one of the biggest industry city in Riau Islands province, already evolves as an investation destination and becomes a center of business activities. Batam development accelerated by infrastructure development wich increase investment rates. The main focused of infrastucture development is airport, Hangnadim Batam Airport, with BP Batam as the main managing. The aim of this research is for review society perception, to find and the most prominent indicators that should improved by BP Batam to improve managing performance of Batam Hangnadim Airport. Analysis Cohran Q test was used as a research methodology, the results show as many as 13 stages obtained asymp sig 0.087 >  $\alpha$  of 5% and the value Cochran Q Test is 30, 230 <table Chi Square of 123, 23 and from 35 indicators, researchers found 21 indicators that most affect Batam BP's performance, the other 14 indicators should evaluated by BP Batam to improves the managing performance of Batam Hangnadim Airport infrastructure.*

*Keywords: BP Batam, Infrastructure, Cohran q test*

**PENDAHULUAN**

Kota Batam merupakan salah satu kota di Provinsi Kepulauan Riau yang letaknya sangat strategis bila dibandingkan dengan kota-kota lain di Indonesia. Luasnya lebih kurang 1.647,83 Km<sup>2</sup> dan daratan 612,53 Km<sup>2</sup>. Batam dikatakan strategis karena berada pada jalur pelayaran internasional dengan jarak 12,5 mil laut dari Singapura (*Centre for strategic and internasional studies*, 2015).

Semenjak Batam menjadi daerah otonom, pemerintah kota Batam mengikut sertakan BP Batam dalam mengurus pembangunan dan perkembangan Kota Batam sehingga Batam berubah menjadi daerah industry dan menjadi maghnet tersendiri bagi para investor asing dan domestik dalam melakukan kegiatan ekonomi dan bisnis. Batam sebagai salah satu wilayah perdagangan bebas (*free trade zone*) memiliki kinerja yang cukup baik dimana pertumbuhan ekonominya melampaui pertumbuhan ekonomi nasional. Kurun waktu tahun 2005-2007 ekonomi Batam rata-rata tumbuh 7,6 persen per tahun (*Batam economic outlook*, 2011-2014).

BP Batam sebagai lembaga atau instansi pemerintah pusat dibentuk berdasarkan PP RI No.46 Tahun 2007 dengan tugas dan wewenang melaksanakan pengelolaan, pengembangan dan pembangunan kawasan sesuai dengan fungsi-fungsi kawasan. Sedangkan fungsinya adalah menyelenggarakan kegiatan pengalokasian, pengurusan dokumen peralihan dan penyiapan sertifikasi Hak Atas Tanah serta pelaksanaan evaluasi atau monitoring alokasi lahan. Maka dari itu, fokus BP Batam salah satunya adalah pengerjaan infrastruktur dasar yang mampu menunjang investasi kota Batam, yang dimulai dari pembangunan pelabuhan, perbaikan bandara, jalan, dan lain-lain.

Pembangunan infrastruktur yang semakin pesat dan baik akan memudahkan pihak swasta dalam melakukan usaha dan kegiatan bisnis, dampaknya pun tidak sampai disitu, masyarakat secara luas pun mendapat dampak yang positif karena telah memperlancar segala akses kegiatan dalam hal memenuhi kebutuhan ekonomi dan hidup. Batam merupakan daerah kepulauan transportasi utamanya memanfaatkan dua jalur utama. Yakni jalur udara dan laut. Maka dua wilayah tersebut merupakan focus utama BP Batam untuk terus ditingkatkan. Seperti Bandar udara Hangnadam Batam, BP Batam mengembangkannya menjadi salah satu Bandara terlengkap rute penerbangannya untuk wilayah Indonesia. Hang Nadim Batam yang memiliki landas pacu terpanjang di Indonesia dengan panjang 4000 meter yang mampu menampung 18 pesawat berbadan lebar seperti Boeing 747 (*Batam economic outlook*, 2011-2014).

**Tabel 1.1.** Gambaran umum kondisi infrastruktur dasar Batam, Bintan, Karimun 2012

		<b>Batam</b>	<b>Bintan</b>	<b>Karimun</b>
Populasi		1 188 985	153 020	225 298
<i>Airport</i>		1	-	1
<i>Sea-port</i>	<i>Ferry terminal</i>	5	3	2
	<i>Cargo port</i>	3	2	2

Sumber: Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian RI 2013

Tabel 1.1 diatas menunjukkan data perbandingan perkembangan infrastruktur antara Batam, Bintan, dan Karimun. Dimana Batam memiliki ketersediaan infrastruktur yang lebih memadai. Ketersediaan infrastruktur tersebut tentu akan sejalan dengan perkembangan jumlah investasi yang masuk ke daerah tersebut.

Keberadaan BP Batam setelah hampir 17 tahun mengurus Kota Batam khususnya dalam hal infrastruktur Bandar udara Hangnadam Batam telah berkembang pesat hingga menjadi Bandar udara internasional perlu terus ditingkatkan kinerjanya guna memacu para investor terus melirik Batam sebagai tujuan investasi dan kegiatan bisnis. Maka penelitian ini akan membahas persepsi masyarakat terhadap kinerja BP Batam khususnya dalam mengelola infrastruktur Bandar udara Hangnadam Batam. Untuk itu peneliti tertarik melakukan penelitian bagaimana kinerja BP Batam yang dinilai dari sisi infrastruktur dengan judul **ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BADAN PENGUSAHAAN BATAM (BP BATAM) DALAM MENGELOLA INFRASTRUKTUR (STUDI KASUS BANDAR UDARA HANG NADIM BATAM).**

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Badan Pengusahaan Batam (BP Batam)**

Tahun 1990-an semenjak kota Batam berubah status menjadi daerah otonomi dimana Pemerintah Kota Batam menjalankan fungsi pemerintahan dan pembangunan dengan mengikut sertakan Badan Pengusahaan Batam (BP Batam). Otorita Pengembangan Derah Industri Pulau Batam yang sekarang lebih dikenal dengan Badan Pengusahaan Kawasan Batam (BP Batam), sesuai Peraturan Pemerintah RI No.46 tahun 2007 menyebutkan tugas dan wewenang BP Batam adalah melaksanakan pengelolaan, pengembangan dan pembangunan kawasan sesuai dengan fungsi-fungsi kawasan. Sedangkan fungsinya adalah menyelenggarakan kegiatan pengalokasian, pengurusan dokumen peralihan dan penyiapan sertifikasi Hak Atas Tanah serta pelaksanaan evaluasi atau monitoring alokasi lahan. BP Batam memiliki visi dan misi dalam mengembangkan Batam.

Visi BP Batam adalah: menjadikan Batam sebagai kawasan investasi yang berdaya saing di Asia Tenggara. Sedangkan misinya adalah:

1. Memantapkan pengelolaan kawasan investasi yang profesional
2. Mewujudkan kawasan investasi yang memiliki infrastruktur yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK)
3. Mewujudkan kawasan investasi yang berwawasan lingkungan

### **Kinerja**

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam rencana strategis suatu organisasi (Mahsun, 2009).

Dalam organisasi swasta, kinerja diukur dari tingkat laba. Namun untuk organisasi sektor publik tidak bisa menggunakan ukuran laba dalam menilai keberhasilan organisasi karena tujuan utama organisasi tersebut bukan untuk memperoleh laba tapi meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Zeithaml dalam jurnal Kartikaningdyah (2007) mengemukakan ada sepuluh tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
4. *Competence*, tuntutan yang dimiliki, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
9. *Communication*, kemampuan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat

10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dalam penelitian ini, kinerja diukur untuk dijadikan dasar penilaian sukses atau tidaknya suatu organisasi, dalam penelitian ini adalah BP Batam dalam menjalankan program ataupun kegiatannya dalam mengelola infrastruktur guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat kota Batam.

### **Infrastruktur**

Menurut Stone dalam Prasetyo (2009) infrastruktur didefinisikan sebagai fasilitas-fasilitas fisik yang dikembangkan atau dibutuhkan oleh agen-agen publik untuk fungsi-fungsi pemerintahan dalam penyediaan air, tenaga listrik, pembuangan limbah, transportasi dan pelayanan-pelayanan lainnya untuk memfasilitasi tujuan-tujuan ekonomi dan sosial.

The World Bank(1994) membagi infrastruktur kedalam tiga bagian:

1. Infrastruktur ekonomi, yakni infrastruktur fisik yang diperlukan untuk mendukung aktivitas ekonomi, seperti *public utilities* (tenaga, telekomunikasi, air, sanitasi, gas), *public work* (jalan, bendungan, kanal, irigasi dan drainase) dan sektor transportasi (jalan, rel, pelabuhan, lapangan terbang dan lain-lain).
2. Infrastruktur sosial, meliputi pendidikan, kesehatan, perumahan dan rekreasi
3. Infrastruktur administrasi, meliputi penegakan hukum, kontrol administrasi dan koordinasi.

Dalam penelitian ini, infrastruktur yang akan diteliti adalah infrastruktur ekonomi khusus sektor transportasi yakni pelabuhan dan lapangan terbang yang telah dikelola oleh Badan Pengusahaan Batam (BP Batam).

**Tabel 2.1.** Roadmap Penelitian

No	Nama	Judul	Tahun	Metode	Temuan
1	R. Pamekas	Kinerja pengelola sumber air baku untuk penyediaan air minum kota Batam	2011	Deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer, dianalisis dengan menggunakan metode statistik deskriptif. Dan interpretasi data dilakukan secara analitis maupun sintesis	Kinerja pengelolaan sumber air baku air minum baik secara struktural maupun nonstruktural relatif lebih memadai. Indek penilaian masyarakat lebih tinggi dari indeks daya dukung lingkungan kota.
2	Yunasrun	Persepsi masyarakat tentang kinerja badan pengelola sarana penyediaan air minum dan sanitasi program pamsimas di kabupaten Padang Pariaman	2013	Metode survey melalui kuisioner dan dianalisis menggunakan analisis faktor.	Diperoleh BPSPAMS skor tiga tingkatan di kabupaten Padang Pariaman, BPSPAMS yang tidak berkembang dengan skor kurang dari 48% , BPSPAMS kurang berkembang dengan skor 48% s/d 74,5%, dan BPSPAMS yang berkembang dengan skor lebih dari 74,5%
3	Rusda, Aditya, Shinta	Analisa kepuasan pelanggan bandar udara Hangnadim Batam	2014	Menggunakan data primer, dan menggunakan analisis regresi	Kepuasan pelanggan terbesar diperoleh dari <i>Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, and Responsivenes</i> . Pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan adalah 48%
4.	Ely Kartikaningdyah	Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada BP2T kota Tanjungpinang	2007	Teknik analisis data menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari setiap elemen layanan	Indeks kepuasan masyarakat akan Tanjungpinang BP2T layanan adalah baik.

## HIPOTESIS PENELITIAN

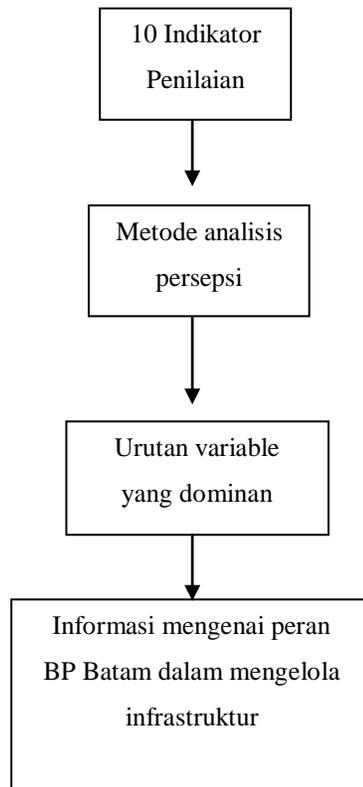
Dari landasan teori dan penelitian terdahulu maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hipotesis : Adanya hal-hal yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja BP Batam dalam mengelola infrastruktur Bandar udara Batam

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan penelitian eksploratif dan deskriptif. Penelitian eksploratif bertujuan untuk menjelaskan suatu keadaan dan memberikan pengetahuan dan yang baik. Sedangkan penelitian deskriptif dilakukan saat peneliti sudah memiliki pengetahuan yang cukup mengenai masalah penelitian, tujuannya untuk memberikan gambaran akan sesuatu.



**Gambar 1.1** Kerangka konseptual

Dari gambar 1.1 diatas menjelaskan bagaimana alur penelitian yang akan diteliti, dengan sepuluh indikator penilaian yang telah ditentukan terlebih dahulu dan akan dianalisis dengan menggunakan metode analisis Cohran, lalu ditentukan urutan variabel yang paling dominan. Dari hasil pengujian tersebut akan diperoleh informasi mengenai persepsi masyarakat akan peran BP Batam dalam mengelola infrastruktur.

**Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian dilakukan di kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau, dimana objek pada penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan fasilitas infrastruktur berupa sarana dan prasarana Bandar udara Hangnadam Batam.

**Populasi dan sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di kota Batam. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan fasilitas infrastruktur baik itu sarana dan prasaranan dalam Bandar udara Hangnadam Batam yang dikelola oleh BP Batam. Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *cluster sampling*.

**Instrumen Pengumpulan data**

Jenis data pada penelitian ini adalah data primer, data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden. Menurut Indriantoro dan Supomo (2009:147)

penelitian dengan data primer dapat mengumpulkan data sesuai dengan yang diinginkan, karena data yang tidak relevan dengan tujuan penelitian dapat di eliminir atau setidaknya dikurangi. Pengumpulan data dilakukan dengan metode *survey*.

### Indikator penelitian

Indikator penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Penampilan fisik (*tangible*)
2. Keterandalan (*Reliability*)
3. Daya tanggap (*Responsiveness*)
4. Kemampuan (*competence*)
5. Kesopanan (*courtesy*)
6. Kredibilitas (*credibility*)
7. Keamanan (*Security*)
8. Akses (*Access*)
9. Komunikasi (*communication*)
10. Pemahaman terhadap pelanggan (*understanding the customer*)

### Analisa data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *Cochran Q test*.

#### Uji *Cochran Q Test*

Tehnik analisis dengan menggunakan pengujian *Cochran q test* merupakan tehnik pengujian yang dilakukan secara bertahap, yaitu:

- a. Mulai dari 10 variabel indikator kemudian pengujian 9 variabel, pengujian 8 variabel, pengujian 7 variabel dan jumlah terkecil tidak ikut perhitungan sampai di peroleh variabel yang menunjukkan hasil tidak ada hubungan yang cukup signifikan antara variabel yang di pilih responden.
- b. Berdasarkan semua jawaban kuesioner yang masuk, kemudian dilakukan tabulasi dan membuat tabel pengujian 10 variabel.
  1. Pengujian pertama dengan menggunakan seluruh indikator variabel, sejumlah 10 variabel, dengan rumus *Cochran Q test* dan pengujian statistik dilakukan dengan cara menggunakan tabel X<sup>2</sup> (df = K-1 dan a = 0,005) apabila nilai q lebih besar dari pada X<sup>2</sup> tabel maka hipotesis ditolak.
  2. Pengujian tahap kedua dengan menggunakan 9 variabel. Untuk memperoleh variabel yang paling menonjol dilakukan pengujian tahap ke -3 yaitu dengan menggunakan 8 variabel yang nilai totalnya paling kecil tidak ikut perhitungan, kemudian dilanjutkan dengan tahap ke empat dan seterusnya sampai di peroleh nilai Q lebih kecil dari X<sup>2</sup> tabel maka hipotesis di terima.

Selanjutnya untuk menganalisis data dengan uji statistik maka persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Q = \frac{(K - 1) \{ \sum C_j^2 - \sum C_j^2 \}}{K \sum R_i \sum R_i^2}$$

**Rumus 1.1** Rumus *Cochran Q test*

Dimana :

- K : Jumlah Variabel
- Q : Jumlah responden
- Ci : Total respon pada j Variabel
- Ri : Total respon pada I pengamatan

Pengujian statistik dapat dilakukan dengan cara menggunakan tabel X<sup>2</sup> (df = k -1 dan a = 0,05)

- a. Apabila nilai q lebih besar, besar dari pada X<sup>2</sup> tabel maka hipotesis ditolak artinya terdapat hubungan yang cukup signifikan antar variabel.
- b. Untuk menguji apakah setiap variabel saling berhubungan atau tidak memiliki hubungan yang signifikan maka diperlukan proses interaksi dengan cara mengurangi satu persatu variabel yang memiliki nilai terkecil

## Hasil Dan Pembahasan

### Hasil Penelitian

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *Cochran Q test* dimana sebelum dilakukan analisis akan dilakukan beberapa analisis antara lain analisis demografi responden, analisis data dan pembahasan, Berdasarkan hasil analisis dan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner di Bandar udara Hangnadim Batam maka didapatkan hasil sebagai berikut :

### Demografi Responden

#### Demografi responden pelabuhan berdasarkan Jenis kelamin

Responden yang ada dalam penelitian ini terdiri atas laki-laki dan perempuan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dari Table 1.2

**Responden Bandar udara Hangnadim Batam**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	50	50.0	50.0	50.0
Valid 2.00	50	50.0	50.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Hasil pengujian SPSS (2017)

Dari 100 responden yang digunakan dalam penelitian 50 responden (50%) responden berjenis kelamin laki-laki dan 50 (50%) responden diketahui berjenis kelamin perempuan.

### Analisis Data

#### Uji *Cochran Q Test*

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini akan menggunakan Pengujian *Cochran Q Test* dan untuk pengolahan data dalam penelitian ini akan menggunakan program SPSS 20. Berdasarkan hasil jawaban responden melalui kuesioner yang disebar, kemudian diolah dengan membuat tabulasi data dan tabel pengujian. Untuk Pengujian variabel dilakukan secara bertahap yaitu dimulai dari seluruh variable, Apabila dari hasil

pengujian diperoleh nilai *Cochran Q Test* lebih besar dari pada tabel *Chi Square* maka terdapat hubungan yang signifikan terhadap sepuluh indikator yang menentukan persepsi masyarakat terhadap kinerja BP Batam dalam mengelola infrastruktur Bandar udara Hangnadam Batam. Sedangkan dari probabilitasnya pada kolom *asyp.sig/ Asymptotic Significance* apabila probabilitasnya lebih kecil dari 0,05 maka hasilnya signifikan. Selanjutnya untuk menguji apakah setiap variabel yang berhubungan atau tidak memiliki hubungan yang signifikan, diperlukan proses interaksi dengan cara mengurangi satu persatu variabel. Berdasarkan Hasil pengujian dengan *Cochran Q test* maka di peroleh hasil sebagai berikut :

<b>PENGUJIAN BANDARA</b>			
<b>Pengujian Tahap 1</b>		<b>Pengujian Tahap 8</b>	
<b>Test Statistics</b>		<b>Test Statistics</b>	
N	99	N	99
Cochran's Q	205.243 <sup>a</sup>	Cochran's Q	63.156 <sup>a</sup>
Df	34	Df	26
Asymp. Sig.	.000	Asymp. Sig.	.000
a. 0 is treated as a success.		a. 0 is treated as a success.	
<b>Pengujian ke 2</b>		<b>Pengujian Tahap 9</b>	
<b>Test Statistics</b>		<b>Test Statistics</b>	
N	99	N	99
Cochran's Q	163.612 <sup>a</sup>	Cochran's Q	56.206 <sup>a</sup>
Df	33	Df	25
Asymp. Sig.	.000	Asymp. Sig.	.000
a. 0 is treated as a success.		a. 0 is treated as a success.	
<b>Pengujian Tahap 3</b>		<b>Pengujian Tahap 10</b>	
<b>Test Statistics</b>		<b>Test Statistics</b>	
N	99	N	99
Cochran's Q	123.144 <sup>a</sup>	Cochran's Q	50.436 <sup>a</sup>
Df	32	Df	24
Asymp. Sig.	.000	Asymp. Sig.	.000
a. 0 is treated as a success.		a. 0 is treated as a success.	
<b>Pengujian Tahap 4</b>		<b>Pengujian Tahap 11</b>	
<b>Test Statistics</b>		<b>Test Statistics</b>	

N	99
Cochran's Q	96.214 <sup>a</sup>
Df	30
Asymp. Sig.	.000

a. 0 is treated as a success.

### Pengujian Tahap 5

#### Test Statistics

N	99
Cochran's Q	83.413 <sup>a</sup>
Df	29
Asymp. Sig.	.000

a. 0 is treated as a success.

### Pengujian Tahap 6

#### Test Statistics

N	99
Cochran's Q	75.754 <sup>a</sup>
Df	28
Asymp. Sig.	.000

a. 0 is treated as a success.

### Pengujian Tahap 7

#### Test Statistics

N	99
Cochran's Q	69.038 <sup>a</sup>
Df	27
Asymp. Sig.	.000

a. 0 is treated as a success.

N	99
Cochran's Q	48.176 <sup>a</sup>
Df	23
Asymp. Sig.	.000

a. 0 is treated as a success.

### Pengujian Tahap 12

#### Test Statistics

N	99
Cochran's Q	44.909 <sup>a</sup>
Df	22
Asymp. Sig.	.011

a. 0 is treated as a success.

### Pengujian Tahap 13

#### Test Statistics

N	99
Cochran's Q	30.230 <sup>a</sup>
Df	21
Asymp. Sig.	.072

a. 0 is treated as a success.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil Pengujian pada tahap pertama diperoleh *asymp sig* di bawah 0,05 artinya 35 indikator yang dimasukkan memperoleh hasil signifikan hal ini membuktikan Adanya hal-hal yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja BP Batam dalam

mengelola infrastruktur Bandar udara Hangnadam Batam dan hal ini menjawab Hipotesis pertama dalam penelitian ini di terima. Pada pengujian tahap ke tiga belas telah diperoleh nilai *Cochran Q Test* 30.230 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai tabel *Chi Square* sebesar 123.23 dan nilai *asympt sig* di atas 0,05, maka pengujian dihentikan.

Berdasarkan pengujian terhadap 35 indikator terhadap hal-hal yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja BP Batam dalam mengelola infrastruktur Bandar udara Hangnadam Batam adalah :

**Kehandalan (*Reliability*)**

1. Cepat dan Tepat dalam melayani masyarakat dalam administrasi
2. Ketepatan dalam menerapkan peraturan dan ketentuan
3. Kemampuan memberikan pelayanan administrasi yang baik

**Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

1. Staf/Pegawai menyampaikan informasi/penjelasan dengan jelas  
*Tangible* (Tampilan nyata)
2. Kondisi Bandara maupun Pelabuhan nyaman dan bersih
3. Bandara maupun Pelabuhan memiliki fasilitas peralatan modern untuk menunjang infrastruktur

**Kemampuan (*competence*)**

1. Mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik
2. Mampu menghadapi situasi social
3. Mampu berprestasi
4. Mampu mengambil keputusan sendiri

**Kesopanan (*courtesy*)**

1. Keramahan dan sikap sopan santun pegawai dalam melayani
2. Keramahan petugas satpam dalam menjaga keamanan
3. Kesopanan penampilan pegawai (pakaian, sikap)

**Kredibilitas**

1. Kinerja manajemen perusahaan
2. Reputasi manajemen perusahaan

**Keamanan**

1. Keamanan fasilitas fisik perusahaan
2. Keamanan dalam melakukan bisnis dengan perusahaan

**Akses**

1. Mudahnya akses ke perusahaan

**Komunikasi**

1. Kejelasan tentang produk dan jasa layanan yang ditawarkan
2. Informasi yang cepat dan tepat tentang perusahaan tariff dan ketentuan
3. Penampilan informasi melalui iklan dan advertensi

**Pemahaman terhadap pelanggan**

1. Kemampuan pegawai dalam memberikan saran dan pendapat sesuai dengan kondisi konsumen/pelanggan

## SIMPULAN

Berdasarkan pengujian terhadap 35 indikator terhadap hal-hal yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja BP Batam dalam mengelola infrastruktur Bandar udara Batam adalah :

**a. Keandalan (*Reliability*)**

1. Cepat dan Tepat dalam melayani masyarakat dalam administrasi
2. Ketepatan dalam menerapkan peraturan dan ketentuan
3. Kemampuan memberikan pelayanan administrasi yang baik

**b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

1. Staf/Pegawai menyampaikan informasi/penjelasan dengan jelas

**c. Tampilan nyata (*Tangible*)**

1. Kondisi Bandara maupun Pelabuhan nyaman dan bersih
2. Bandara maupun Pelabuhan memiliki fasilitas peralatan modern untuk menunjang infrastruktur

**d. Kemampuan (*competence*)**

1. Mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik
2. Mampu menghadapi situasi social
3. Mampu berprestasi
4. Mampu mengambil keputusan sendiri

**e. Kesopanan (*courtesy*)**

1. Keramahan dan sikap sopan santun pegawai dalam melayani
2. Keramahan petugas satpam dalam menjaga keamanan
3. Kesopanan penampilan pegawai (pakaian, sikap)

**f. Kredibilitas**

1. Kinerja manajemen perusahaan
2. Reputasi manajemen perusahaan

**g. Keamanan**

1. Keamanan fasilitas fisik perusahaan
2. Keamanan dalam melakukan bisnis dengan perusahaan

**h. Akses**

1. Mudah akses ke perusahaan

**i. Komunikasi**

1. Kejelasan tentang produk dan jasa layanan yang ditawarkan
2. Informasi yang cepat dan tepat tentang perusahaan tariff dan ketentuan
3. Penampilan informasi melalui iklan dan advertensi

**j. Pemahaman terhadap pelanggan**

1. Kemampuan pegawai dalam memberikan saran dan pendapat sesuai dengan kondisi konsumen/pelanggan

## UCAPAN TERIMAKASIH

1. RISTEKDIKTI, sebagai pihak pemberi dana penelitian ini
2. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elvi Husda, S.Kom.M.SI
3. Dekan Fakultas Bisnis Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt.,S.E.,M.M
4. Para responden yang bekerja sama dalam mengisi kuisioner penelitian ini

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statisti. (2015). *Batam dalam angka*. Diakses April 16. <http://www.BPS.go.id>
- Badan Pengusahaan Batam. (2014). *Batam Economic Outlook 2011-2014*. Batam: BP Batam
- Badan Pengusahaan Batam. (2016). diakses April 16. <http://www.bpbatam.go.id>
- Basri, Faisal. (2002). *Perekonomian Indonesia; Tantangan dan Harapan Bagi Kebangkitan Indonesia*. Jakarta: Erlangga
- Damuri, Y. R., Christian, D., & Atje, R. (2015). *Kawasan Ekonomi Khusus dan Strategis Indonesia: Tinjauan Atas Peluang dan Permasalahan*. Jakarta: Centre for Strategic and International Studies.
- Irawati, dkk. (2011). *Analisa Kepuasan Pelanggan Bandar Udara Hang Nadim Batam*. Batam: Politeknik Batam
- Irawati, Rusda. (2011). *Analisis SWOT Pelabuhan Ferry Internasional Sekupang*. Batam: Politeknik Batam
- Indriantoro, Nur., Bambang Supomo. (2009). *Metodelogi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta
- Kartikaningdyah, Ely. (2007). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang*. Batam: Batam Polytechnics Parkway Street, Batam Centre, Batam.
- Mahsun, M. (2009). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Pbulik, Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Margaretha, (2009). *Peranan Persepsi Konsumen Atas Service Brand Dalam Proses Pembentukan Nilai Pelanggan*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Nasution, Rozaini. (2003). *Teknik Sampling*. Medan: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara.
- Pamekas, R. (2011). *Kinerja Pengelolaan Sumber Air Baku Untuk Penyediaan Air Minum Kota Batam*. Jakarta: Lipi
- Prasetyo, B. Rindang, dkk. (2009). *Pengaruh Infrastruktur Pada Pertumbuhan Ekonomi Wilayah di Indonesia*. jawa barat: Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Pembangunan, 2(2):222-236. IPB
- World Bank. (1994). *World Development Report: Infrastructure for Development*. Oxford University Press, New York.
- Yunasrun. (2013). *Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Badan Pengelola Sarana Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Program Pamsimas di Kabupaten Padang Pariaman*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Program Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
- Zeithaml, Valarie; Parasuraman and Leonard Berry. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Newyork: the free press