

Implementasi Pelayanan Perizinan Free Trade Zone Melalui Sistem Indonesia Batam Online Single Submission (IBOSS) di Kota Batam

Salsabila Balqis¹ Dadang Mashur²

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia^{1,2}

Email: salsabila.balqis0109@student.unri.ac.id¹ dadang.mashur@lecturer.unri.ac.id²

Abstrak

Kota Batam merupakan kawasan Free Trade Zone (FTZ) atau Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas mengatur mengenai prosedur pelayanan perizinan di kawasan free trade zone diintegrasikan dengan sistem Indonesia Batam Online Single Submission (IBOSS). Perubahan dari manual menjadi online menimbulkan problematika baru bagi pelayanan perizinan di kawasan free trade zone Kota Batam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi pelayanan perizinan free trade zone melalui sistem Indonesia Batam Online Single Submission di Kota Batam, serta mengidentifikasi kendala dalam pelaksanaannya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah teori implementasi kebijakan Charles O. Jones yang dilihat dari 3 indikator yaitu, organisasi, interpretasi, dan aplikasi atau penerapan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian ini menemukan bahwa organisasi yang terlibat dalam implementasi pelayanan perizinan di kawasan free trade zone melalui sistem IBOSS belum optimal, masih adanya perbedaan pemahaman yang kerap kali menyulitkan pelaku usaha. Sedangkan dari aspek interpretasi atau penafsiran Badan Pengusahaan Batam sedang mengejar integrasi antara sistem IBOSS dengan instansi dan sistem-sistem terkait. Untuk aspek aplikasi/penerapan sistem IBOSS di Kota Batam, dengan adanya sistem IBOSS memang memberikan kemudahan dari sebelumnya yang dilakukan secara offline atau tatap muka, namun dalam penerapannya sistem IBOSS belum optimal dalam memberikan pelayanan,. Faktor penghambat dalam penelitian ini ialah adanya permasalahan diferensiasi persepsi antar direktorat terkait, disintegrasi sistem, kualitas perangkat yang harus tinggi, dan kualitas sistem informasi yang belum mencukupi.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Perizinan, Free Trade Zone, Kota Batam, Sistem IBOSS.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Kota Batam merupakan sebuah kota besar yang terletak di Kepulauan Riau dengan luas wilayah seluas 715 km², sedangkan luas wilayah secara keseluruhan mencapai 1.575 km². Kota Batam terdiri dari Pulau Batam, Rempang, Galang, dan beberapa pulau kecil lainnya di kawasan Selat Singapore dan Selat Malaka. Berdasarkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam, jumlah penduduk Kota Batam pada pertengahan tahun 2023 mencapai 1.240.792 jiwa dengan kepadatan 1.200 jiwa/km², yang menyebar di 12 kecamatan. Kota Batam merupakan bagian dari kawasan perdagangan bebas khusus Batam-Bintan-Karimun (BBK) memiliki letak yang sangat strategis, terletak pada jalur pelayaran internasional yang memiliki jarak jauh, serta Kota Batam juga berdekatan dan berbatasan langsung dengan Selat Singapore dan Selat Malaysia. Sejak tahun 1969, Kota Batam mendapatkan perhatian khusus dari Pemerintah Pusat, seperti penetapan free trade zone area yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 44 tahun 2007 tentang Kawasan Bebas dan Pelabuhan Bebas, lalu pemerintah menerbitkan peraturan pelaksanaannya yaitu, Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2007 tentang kawasan perdagangan bebas Batam. Penetapan kawasan tersebut pada dasarnya untuk menindaklanjuti Memorandum of Understanding antara Indonesia dan Singapura dalam kerja

sama bidang ekonomi. Tahun 2007 Pemerintah Indonesia telah mencanangkan pulau Batam, Bintan dan Karimun sebagai salah satu daerah yang akan memberlakukan Zona Perdagangan Bebas. Zona tersebut diharapkan dapat mendorong investasi dan meningkatkan ekonomi Indonesia khususnya di Provinsi Kepulauan Riau. Rencana pengembangan kawasan perdagangan bebas tersebut terinspirasi oleh keunggulan pulau Batam yang sejak tahun 1970 dijadikan sebagai kawasan perdagangan bebas yang dikonsepsi secara khusus dan langsung ditangani oleh pemerintah pusat melalui Keputusan Presiden sehingga seluruh kebijakan dan operasional pulau Batam pada masa itu bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Keyakinan pemerintah pusat pada waktu itu menjadikan sebagian kawasan di Pulau Batam sebagai pusat pertumbuhan ekonomi untuk daerah Indonesia bagian Barat, mengingat letak pulau tersebut memang sangat strategis karena selain terletak di jalur perdagangan laut, juga berhadapan langsung dengan Singapura.

Ide tersebut muncul pertama sekali Pertambangan Minyak Negara (PERTAMINA) yang mengelola daerah minyak lepas pantai (offshore) yang berpangkalan di Singapura merasa terbebani dengan tingginya biaya yang harus dikeluarkan karena harganya terus meningkat sehingga memaksa Pertamina untuk mencari daerah lainnya sehingga pulau Batam mulai diminati untuk menjadi daerah investasi. Di mana kelanjutan dari hal tersebut merujuk kepada keputusan pemerintah No 20/1972 pulau Batam ditetapkan sebagai daerah Bonded Warehouse dengan tiga daerah yaitu Batu Ampar, Sekupang dan Kabil. Keputusan ini dikuatkan dengan keputusan Presiden No 33 tahun 1974. Sejak lama pemerintah telah memberikan perhatian khusus terhadap pulau Batam. Namun sejak awal masih ada keraguan dari pemerintah untuk memberikan status yang pasti terhadap pulau Batam apakah akan ditetapkan sebagai daerah Free Trade Zone pada daerah tertentu saja (enclave) atau akan diberikan Free Trade Zone yang menyeluruh yang meliputi wilayah kota dan 39 pulau atau hanya pulau Batam-Rempang-Galang (Barelang). Keraguan pemerintah pusat tersebut juga berdampak ketika akan membentuk kawasan perdagangan bebas Tanjungpinang, Bintan dan Karimun di mana pemerintah akhirnya melalui PP no 46, 47 dan 48 tahun 2007 menjadikan sebagian kawasan Batam, Bintan, Tanjung pinang dan Karimun sebagai kawasan perdagangan bebas yang bersifat enclave. Pemerintah Kepulauan Riau menyadari kelebihan yang dimiliki oleh daerahnya dan berupaya untuk memanfaatkan potensi tersebut semaksimal mungkin. Terlebih lagi Provinsi Kepulauan Riau merupakan salah satu Provinsi di Indonesia yang telah cukup lama menjalankan hubungan dengan luar negara (Malaysia dan Singapura) dalam hal perdagangan lintas batas yang dalam masa sekarang ini telah diaktifkan kembali oleh daerah-daerah Kabupaten di Provinsi Kepulauan Riau. Seperti contohnya perdagangan lintas batas antara kabupaten Karimun dengan Johor Baharu. Meskipun dalam pelaksanaannya masih banyak hal-hal yang harus disepakati bersama untuk kepentingan bersama.

Upaya menjadikan Batam sebagai Free Trade Zone (FTZ) atau biasa disebut Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB) merupakan upaya legitimasi baru Batam untuk melanjutkan fungsi Batam sebagai kawasan industri bertaraf internasional. Di era globalisasi, masyarakat akan terbiasa dengan adanya pasar bebas. Hal ini tidak mengherankan, karena salah satu ciri globalisasi memang adalah semakin surutnya batas-batas negara secara ekonomi. Dalam jangka panjang, pasar bebas akan membawa manfaat berupa arus perdagangan yang lebih lancar, pasar yang lebih luas, dan skala ekonomi yang cukup besar untuk menghasilkan alokasi sumber daya yang rasional sehingga meningkatkan efisiensi. Globalisasi akan membentuk persaingan pasar internasional yang terbuka, dan Batam harus siap menjadi salah satu pemeran dalam perdagangan internasional. Batam yang terus bertumbuh dengan pesat dapat menjadi gerbang bagi Indonesia untuk dapat bermain dalam kancah internasional akan terbuka lebar. Dengan memanfaatkan letak Batam yang strategis di

jalur pelayaran Selat Malaka yang sangat padat, serta sarana, prasarana, dan sumber daya manusia yang memadai. Masalah sumber daya manusia (SDM) dan infrastruktur sangat penting untuk keberhasilan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas atau Free Trade Zone (FTZ) di Kota Batam ini. Berikut peta area Free Trade Zone di Kota Batam:



Gambar 1. Area Free Trade Zone di Kota Batam
Sumber: www.cekindo.com, 2023

Penerapan kebijakan di Free Trade Zone tentunya berbeda dengan daerah lainnya. Kawasan Free Trade Zone menerapkan kebijakan penghapusan bea dan cukai serta pajak mengenai perdagangan internasional dalam hal pabean diberlakukan sama dengan produk sektor produksi lokal apabila dijual di dalam negeri. Kebijakan ini berfungsi untuk mengurangi atau menghilangkan keseluruhan hambatan perdagangan di mana barang dapat mendarat, masuk, ditangani, diproduksi atau dilakukan penjualan ulang, dan direeksport di Kawasan Bebas tanpa intervensi kepabeanan yang hanya berlaku pada perdagangan internasional. Secara umum munculnya Kawasan Perdagangan Bebas atau dikenal dengan Free Trade Zone yang disingkat dengan FTZ, merupakan sebuah kawasan perdagangan yang berada di dalam pelabuhan strategis Dalam Undang-Undang Nomor 36 tahun 2000 pengganti Undang Undang Nomor 1 Tahun 2000 tentang Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas yang mengatur tentang FTZ di Provinsi Kepulauan Riau menjelaskan bahwa Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam dilakukan kegiatan-kegiatan di bidang ekonomi, seperti sektor perdagangan, maritim, industri, perhubungan, perbankan, pariwisata dan bidang lainnya.

Kolaborasi oleh Pemerintah pusat dan daerah dalam hal ini Provinsi Kepulauan Riau digunakan sebagai pijakan hukum untuk menyusun Undang-Undang FTZ untuk Batam. Dalam penyelenggaraannya Free Trade Zone atau biasa disebut Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB) mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas. PP ini mengatur mengenai kelembagaan KPBPB, pelayanan perizinan, pengembangan dan pemanfaatan aset, fasilitas dan kemudahan, pengembangan dan pengelolaan kawasan Batam, Bintan, dan Karimun, dan sanksi. Kelembagaan KPBPB terdiri atas Dewan Kawasan dan Badan Pengusahaan. Dewan Kawasan adalah dewan yang dibentuk untuk menetapkan kebijakan umum, membina, mengawasi, dan mengoordinasikan kegiatan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas. Sedangkan Badan Pengusahaan adalah badan yang dibentuk untuk melaksanakan pengelolaan, pengembangan, dan pembangunan KPBPB. Badan Pengusahaan berwenang untuk menerbitkan seluruh Perizinan Berusaha bagi para pengusaha yang mendirikan dan menjalankan usaha di KPBPB dalam rangka mengembangkan kegiatan di bidang ekonomi dan menetapkan jenis dan jumlah Barang Konsumsi serta menerbitkan perizinan pemasukannya. Pada kawasan Free Trade Zone tidak semua barang terbebas dari pemberlakuan cukai. Seperti yang sudah di jelaskan pada pasal 31 ayat 1 di Peraturan

Pemerintahan Nomor 41 tahun 2021, pemasukan dan pengeluaran barang hanya dapat dilakukan oleh pengusaha yang sudah mendapatkan perizinan berusaha dari Badan Pengusahaan Batam. Berikut data barang apa saja yang bebas cukai dan terkena cukai:

Tabel 1. Barang Bebas Cukai Dan Kena Cukai

No	Barang Bebas Cukai	Barang Kena Cukai
1	Barang Konsumsi	Rokok
2	Barang Non Konsumsi / Bahan Baku Penolong Industri	Berbagai Minuman Alkohol

Sumber: Direktorat Lalu Lintas dan Penanaman Moda BP Batam, 2023

Barang konsumsi yang dimaksud pada tabel 1. ialah barang yang dapat digunakan langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas tanpa proses lebih lanjut untuk dimanfaatkan oleh konsumen Kawasan Bebas Batam. Sedangkan Bahan baku penolong industri ialah, bahan mentah atau barang setengah jadi yang dapat diolah menjadi barang jadi atau jasa yang memiliki nilai ekonomi yang tinggi. Rokok dan alkohol merupakan barang kena cukai, maka pemasukan dua barang ini ke dalam daerah kawasan bebas hanya dapat dilakukan bila pengusaha terkait telah mendapatkan izin dari Badan Pengusahaan Kawasan Bebas Batam. Berikut syarat-syarat agar barang mendapatkan fasilitas pembebasan cukai antara lain:

1. Pemasukan dan pengeluaran hanya bisa dilakukan pengusaha yang sudah mendapatkan izin usaha dari badan pengusahaan kawasan.
2. Pengusaha yang ditunjuk oleh badan pengusahaan kawasan hanya dapat memasukkan atau mengeluarkan barang yang berhubungan dengan kegiatan usahanya.
3. Pemasukan barang untuk konsumsi dari luar daerah pabean, yang ditujukan untuk kebutuhan penduduk yang berada dalam kawasan bebas. Untuk kegiatan ini, hanya pengusaha yang sudah mendapat izin dari badan pengusahaan kawasan dan dengan jumlah serta jenis yang juga ditentukan oleh badan pengusahaan kawasan.

Adapun dalam hal barang yang dimasukkan dari luar daerah pabean tidak memenuhi ketentuan yang telah diatur dalam Pasal 28 ayat (1), Pasal 31 ayat (1) dan ayat (3), dan Pasal 32 ayat (1) pada PP Nomor 41 Tahun 2021, maka terdapat sanksi yang berlaku yaitu; Dikeluarkan kembali (reekspor) dari KPBPB, dihibahkan atau dimusnahkan. Daerah Pabean dalam Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas ialah, wilayah Republik Indonesia yang meliputi wilayah darat, perairan, dan ruang udara di atasnya, serta tempat-tempat tertentu di zona ekonomi eksklusif dan landas kontinen yang di dalamnya berlaku undang-undang di bidang kepabeanaan. Dalam Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB) terdapat istilah TLDDP (Tempat Lain Dalam Daerah Pabean) dan LDP (Luar Daerah Pabean). TLDDP memiliki arti bahwa daerah ini tidak termasuk dalam kategori KPBPB atau KEK. Oleh karena itu, pengeluaran barang dari kawasan berikat ke TLDDP akan tunduk pada PPN atau ketentuan pabean umum. Sedangkan Luar Daerah Pabean (LDP) adalah wilayah di luar wilayah Indonesia. Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung “berjalan di tempat” sedangkan implikasinya sangat lah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan pelayanan publik akan bisa memperbaiki iklim investasi yang sangat diperlukan bangsa ini agar bisa segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Dalam hal perizinan pemasukan barang ke Kawasan Bebas, Kota Batam menerapkan sistem Online Single Submission (OSS).

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission yang (OSS) adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor

24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik. (PP No. 24/2018). Dengan diterbitkannya PP No. 24/2018, seluruh peraturan perundang-undangan yang secara hierarkis lebih rendah dari pada Peraturan Pemerintah seperti: Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Peraturan Lembaga, Peraturan Daerah, Peraturan Kepala Daerah harus mengikuti dan melakukan penyesuaian dengan sistem OSS. Khusus daerah Kota Batam sistem OSS terintegrasi dengan Indonesia Batam Online Single Submission (IBOSS). Meski memiliki fungsi yang serupa, namun dalam penerapannya terdapat beberapa perbedaan karakter antara OSS dan IBOSS. IBOSS sendiri merupakan sub sistem OSS yang dapat menerbitkan IOK dengan mengeluarkan daftar barang yang dapat diimpor perusahaan industri dengan mendapat fasilitas bea masuk, Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), seperti master list yang dikeluarkan BKPM. Penerapan IBOSS ini berkaitan erat dengan pelaksanaan KPBPB dalam hal perizinan, dalam hal perizinan IBOSS dapat menerbitkan surat izin usaha bagi para pelaku usaha. Berikut jumlah layanan surat izin usaha yang diterbitkan dari daerah TLDDP (Tempat Lain Dalam Daerah Pabean) dan LDP (Luar Daerah Pabean) yang tercatat dari tahun 2022-2024:

Tabel 2. Jumlah Layanan Izin Usaha TLDDP dan LDP

Layanan Izin Usaha TLDDP dan Izin Usaha LDP			
No	Tahun	Jumlah Izin Usaha TLDDP	Jumlah Izin Usaha LDP
1.	2022	324	1.540
2.	2023	307	1.088
3.	2024	191	916

Sumber: data.bpbatam.go.id, 2024

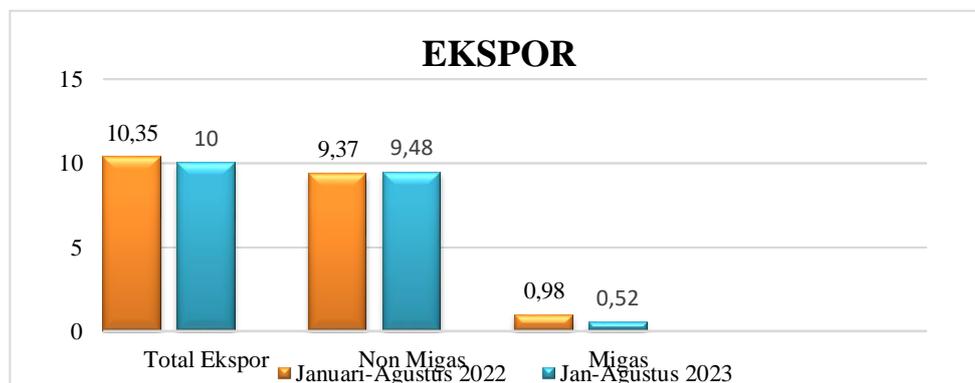
Tabel 2. menunjukkan jumlah layanan izin usaha TLDDP (Tempat Lain Dalam Daerah Pabean) dan LDP (Luar Daerah Pabean) di Kota Batam dari tahun 2022-2024 mengalami penurunan. Tahun 2022 menunjukkan angka 324 pemohon izin usaha TLDDP, dan 1.540 untuk pemohon izin usaha LDP. Pada tahun 2023 jumlah izin usaha TLDDP yang diajukan berjumlah 307 pemohon, sedangkan untuk izin usaha LDP berjumlah 1.088, angka ini menurun dari tahun 2022. Dan pada tahun 2024 izin usaha TLDDP berjumlah 191 pemohon, sedangkan untuk pemohon izin usaha LDP berjumlah 916 pemohon, angka ini terhitung dari awal bulan Januari 2024 hingga bulan April 2024. IBOSS dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan perizinan di Batam dengan menerapkan proses perizinan berbasis online dan terintegrasi dengan semua pemangku kepentingan sehingga proses perizinan dapat dilakukan secara cepat, mudah dan transparan. Bagi perusahaan dagang, IBOSS dapat menerbitkan Izin Usaha Kawasan (Izin Usaha Kawasan) berdasarkan kuota barang konsumsi yang ditetapkan BP Batam dan telah terintegrasi dengan OSS nasional. Adapun beberapa perizinan yang termasuk ke dalam sistem IBOSS adalah izin usaha Penanaman Modal Asing (PMA), izin operasional komersial, izin kegiatan bongkar muat, dan pengukuhan izin operasi. Pada izin usaha PMA, beberapa jenis perizinan yang masuk ke dalam sistem IBOSS adalah surat Izin Usaha Kawasan (IUK), persetujuan pemasukan dan pengeluaran barang, dan rekomendasi. Setelah mendapatkan izin usaha maka langkah selanjutnya dengan memenuhi komitmen untuk mendapatkan izin operasional atau izin komersial. Kemudian, Berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 41 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas serta Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Batam nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha, perizinan pendukung sektor transportasi bidang kepelabuhanan khususnya Surat Keterangan dan Rekomendasi terkait Kegiatan Bongkar Muat disediakan dan dilayani oleh BP Batam.

Tujuan dan maksud dari pembangunan IBOSS adalah untuk meningkatkan pelayanan perizinan di Batam dengan menerapkan proses perizinan berbasis online dan terintegrasi

dengan semua pemangku kepentingan sehingga proses perizinan dapat dilakukan secara cepat, mudah dan transparan. IBOSS bertujuan memberikan kemudahan dan kecepatan pelayanan perizinan baik dari pelaku maupun pemroses melalui pembangunan sistem pelayanan perizinan berbasis online dan terintegrasi. Berikut proses pelayanan perizinan memasukkan barang ke Kawasan Bebas Batam:

1. Pengajuan Permohonan. Pelaku usaha mengajukan permohonan secara online melalui system IBOSS dengan melampirkan persyaratan yang sesuai dengan izin yang diajukan.
2. Proses Dokumen. Staff, kepala seksi, kepala sub direktorat melakukan pengecekan kesesuaian dokumen persyaratan yang di upload dan melakukan pengecekan realisasi hasil inputan pelaku usha ke dalam system.
3. Rekomendasi Unit Teknis. Direktur Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal melakukan validasi rekomendasi unit teknis yang akan diteruskan kepada Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam.
4. Approval Izin. Direktur PTSP melakukan approval perizinan sesuai dengan rekomendasi dari unit teknis.
5. Penerbitan Izin. Admin penerbitan dokumen melakukan proses penerbitan izin, dengan cara melakukan upload izin yang telah disetujui oleh direktur PTSP ke dalam system IBOSS.

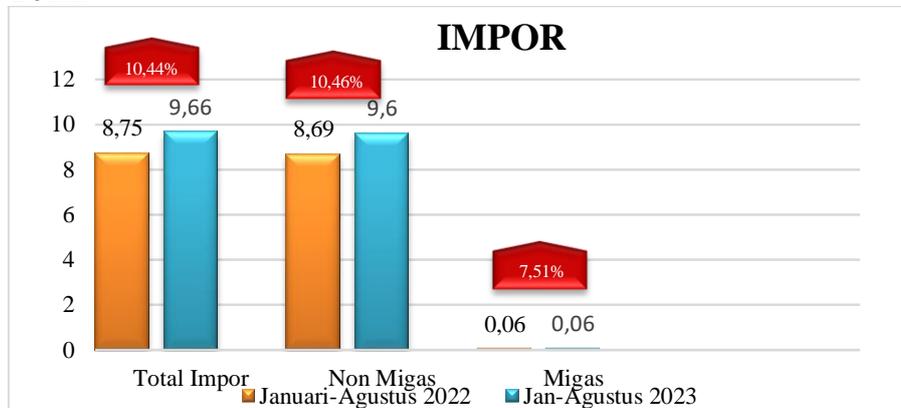
Perusahaan pengguna IBOSS sendiri tercatat 2.640 perusahaan, angka tersebut tercatat dari tahun 2021-2023. Secara teori dengan diberlakukannya perizinan pelayanan berbasis sistem IBOSS dapat memudahkan para pelaku usaha serta meningkatkan perekonomian Kota Batam. Tingkat ekonomi di Kota Batam dapat dilihat dari tingkat ekspor impornya. Status free trade zone juga membuat Kota Batam memiliki tingkat ekspor impor non-migas yang cukup tinggi di banding ekspor impor migas. Negara utama yang menjadi tujuan utama dari barang ekspor Batam adalah singapura, hal ini dikarenakan letak antara Kota Batam dan Singapura yang berdekatan dan sangat stratetgis. Kota Batam memiliki tingkat ekspor yang cukup tinggi untuk industri galangan kapal dan industri pendukung pertambangan, menyusul industri komponen elektronik seperti komputer, handphone dan alat-alat elektronik lainnya. Sedangkan ekspor migas di Kota Batam sedikit menurun dalam periode satu tahun terakhir ini. Berbanding terbalik dengan nilai impor migas yang justru meningkat walaupun tidak secara signifikan. Berikut data ekspor impor migas dan non migas di Kota Batam periode 2022-2023:



Gambar 2. Tingkat Ekspor Kota Batam 2022-2023
Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Batam, 2023

Berdasarkan gambar 2 dilihat tingkat total ekspor januari-agustus 2023 turun sebanyak 3,41% dibandingkan dengan Januari-Agustus 2022. Namun ekspor non-migas pada tahun 2023 naik sebanyak 1,13%. Turunnya total ekspor tahun 2023 dipengaruhi oleh lesunya industri migas di Kota Batam. Negara Singapura adalah negara yang menjadi tujuan ekspor Kota Batam

dengan persenan terbesar yaitu, 34,26%. Selanjutnya yang menjadi tujuan ekspor Kota Batam ialah, Amerika Serikat dengan jumlah persenan sebesar 28,84%. Terakhir ada Tiongkok dengan jumlah persenan sebanyak 5,94%. 3 negara tersebut berperan menjadi tujuan ekspor Kota Batam. Sedangkan tingkat total impor Kota Batam 2023 naik sebanyak 10,4% dibandingkan dengan tahun 2022.



Gambar 3. Tingkat Impor Kota Batam 2022-2023

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Batam

Berdasarkan grafik 3 tingkat impor non-migas tahun 2023 naik sebanyak 10,46%. Negara yang memiliki persenan impor tertinggi di Kota Batam ialah, Tiongkok dengan jumlah persenan sebanyak 31,07%. Negara selanjutnya ialah Singapura dengan tingkat persenan sebanyak 15,18%. Terakhir ada Negara Taiwan dengan jumlah persenan 7,76%. Penetapan Free Trade Zone di Kota Batam memang memberikan efek positif dalam pembangunan Kota Batam. Kendati demikian dalam pelaksanaannya terdapat beberapa permasalahan yang menghambat pelaksanaan free trade zone itu sendiri. Dampak dari pelaksanaan free trade zone dapat dilihat dari kinerja ekspor. Berdasarkan grafik ekspor pada tahun 2022-2023 tingkat ekspor di Kota Batam mengalami penurunan secara signifikan, hal ini dipengaruhi oleh lesunya industri migas di Kota Batam. Sebelum ditetapkannya pelayanan online dengan sistem berbasis Online Single Submission (OSS) yang diintegrasikan dengan Indonesia Batam Online Single Submission (IBOSS) khusus daerah Kota Batam, pelayanan diberikan secara manual yang mana artinya, penyediaan layanan atau proses yang dilakukan secara langsung oleh manusia tanpa melibatkan otomatisasi atau teknologi. Pelayanan manual sering kali melibatkan interaksi langsung antara manusia, yang memungkinkan untuk koneksi interpersonal yang lebih kuat dan penyesuaian yang lebih baik terhadap kebutuhan individu. Namun, pelayanan manual juga dapat menjadi lebih lambat atau rentan terhadap kesalahan manusia dibandingkan dengan sistem yang sepenuhnya otomatis.

Pelayanan online dengan sistem IBOSS mulai diterapkan pada tahun 2021, hal ini merupakan salah satu dari banyaknya keunggulan Kota Batam. Setiap perusahaan yang mengurus perizinan di kawasan free trade zone di Kota Batam harus melalui sistem IBOSS, hal ini dilakukan untuk mempermudah berbagai pihak instansi maupun perusahaan atau pelaku usaha sebagai pengguna. Perusahaan pengguna sistem IBOSS tercatat ada 2.640 perusahaan pengguna. Sistem IBOSS hadir untuk memberikan efektivitas, efisiensi dan kecepatan bagi target kebijakan dalam hal ini pelaku usaha. Namun dalam pelaksanaannya timbul masalah-masalah, baik itu dari segi sumber daya pelaksana yang belum memadai, maupun hambatan operasional yang kerap dirasakan oleh pelaku usaha. Berdasarkan Rencana Strategis (RENSTRA) BP Batam Tahun 2020-2024, disebutkan terkait penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi yang belum optimal. Hal ini tentu menjadi salah satu hambatan dalam implementasi sistem IBOSS di Kota Batam, mengingat sistem IBOSS ialah teknologi terbaru

yang dibangun oleh pemerintah guna memberikan kemudahan bagi pelaku usaha. Berdasarkan pemaparan yang telah penulis tuangkan pada latar belakang di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Pelayanan Perizinan Free Trade Zone Melalui Sistem Indonesia Batam Online Single Submission di Kota Batam.”

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu jenis kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan bersifat deskriptif untuk menganalisis Implementasi Perizinan Pelayanan Free Trade Zone (FTZ) di Kota Batam. Penelitian kualitatif merupakan proses penyelidikan untuk memahami masalah social berdasarkan penciptaan gambaran secara holistik yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan disusun dalam sebuah latar alamiah. Alasan peneliti memilih jenis, pendekatan, dan sifat tersebut ialah, peneliti ingin memaparkan secara rinci mengenai perizinan pelayanan Free Trade Zone melalui sistem IBOSS yang saat ini berlangsung di kawasan terpilih salah satunya Kota Batam. Otorita Batam merupakan cikal bakal dari Badan Pengusahaan Batam (BP Batam). Pada PP 46 disebutkan bahwa Otorita Pengembangan Daerah Industri Pulau Batam berubah menjadi Badan Pengusahaan Kawasan Batam dengan keberadaannya selama 70 tahun sejak PP 46 ditandatangani. Free Trade Zone (FTZ) atau Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB) dijalankan oleh badan khusus pemerintah yang dikenal dengan nama Badan Pengusahaan Batam, yang bertugas dalam penyelenggaraan pengembangan Kawasan Bebas dan Perdagangan Bebas sesuai kewenangan yang diberikan, berdasarkan Surat Keputusan Dewan Kawasan Nomor 3 tahun 2008 tentang Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam. Alasan peneliti memilih lembaga ini menjadi lokasi penelitian dikarenakan, Badan Pengusaha Batam adalah lembaga yang saat ini bertugas menyelenggarakan perizinan pelayanan Free Trade Zone yang sekarang sedang berjalan di Kota Batam. Dalam penelitian Implementasi Perizinan Pelayanan Free Trade Zone Melalui sistem IBOSS di Kota Batam peneliti memerlukan beberapa informan untuk mendapatkan data maupun informasi yang mendukung berjalannya penelitian ini. Maka dari itu, peneliti memilih informan dengan menggunakan purposive sampling yang di mana teknik pemilihan ini diambil berdasarkan kriteria yang berkaitan dengan tujuan pada penelitian sehingga permasalahan yang ada pada penelitian dapat terjawab. Metode purposive sampling adalah metode yang informannya dipilih karena memiliki informasi yang berkaitan dengan penelitian (Sugiyono, 2018:96). Adapun informan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bapak Surya Kurniawan, S.Psi., M.IDP, Direktur Direktorat Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal Badan Pengusahaan Batam.
2. Bapak Afuan, S.T, Kepala Seksi Pemasukan Barang Direktorat Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal Badan Pengusahaan Batam.
3. Bapak Indriawan Bahagia, S.P, Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam
4. Bapak Steven Andisi, Shipping Manager PT. Sat Nusapersada Tbk Batam.
5. Bapak Primardi, Assistant Shipping Manager PT. Asia Cocoa Batam

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada.

1. Data Primer. Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara bersama dengan informan yang terkait dengan penelitian implementasi pelayanan perizinan

pada kawasan free trade zone melalui sistem Indonesia Batam Online Single Submission (IBOSS) di Kota Batam.

2. Data Sekunder. Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai implementasi pelayanan perizinan pada kawasan free trade zone melalui sistem Indonesia Batam Online Single Submission (IBOSS) di Kota Batam.

Teknik Pengumpulan Data

Tujuan dari penelitian adalah untuk memperoleh data maka metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling vital dalam suatu penelitian. Peneliti yang melakukan penelitian tidak akan mendapatkan data yang diinginkan jika tidak mengetahui metode dalam pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2018:224) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan secara tersusun mulai dari observasi, wawancara dengan informan yang telah dipilih oleh peneliti, dan dokumentasi. Berikut penjelasan dari masing-masing teknik pengumpulan data pada penelitian ini, yaitu:

1. Observasi. Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan langsung pada suatu kegiatan yang sedang berlangsung. Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui jalannya implementasi pelayanan perizinan pada kawasan free trade zone (FTZ) melalui sistem Indonesia Batam Online Single Submission (IBOSS) di Kota Batam.
2. Wawancara. Wawancara menjadi salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari Responden yang terkait. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka (face to face) antara pewawancara dengan narasumber, di mana pewawancara bertanya langsung tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya. Wawancara yang dipilih oleh peneliti adalah wawancara semi terstruktur (semistructure interview). Menurut Sugiyono (2018: 467) jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori in-depth interview, di mana wawancara semiterstruktur dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas dibandingkan wawancara terstruktur namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah ada.
3. Dokumentasi. Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi atau wawancara akan lebih dapat dipercaya atau mempunyai kredibilitas yang tinggi jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik yang sudah ada.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi Perizinan Free Trade Zone Melalui Sistem Indonesia Batam Online Single Submission Di Kota Batam

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik menjelaskan terkait perizinan berusaha diwajibkan penggunaan sistem Online Single Submission (OSS) bagi pemerintah pusat dan pemerintah daerah sedari pendaftaran perizinan sampai pada penerbitan izin melalui sistem OSS. Free Trade Zone atau Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas di Batam mewajibkan penggunaan sistem OSS dalam pelaksanaan perizinannya. Sistem OSS yang diberlakukan di Batam terintegrasi dengan sistem Indonesia Batam Online Single Submission (IBOSS). Pemberlakuan Sistem IBOSS ini dimaksudkan untuk memberikan kemudahan, dan kecepatan baik bagi pelaku usaha ataupun pihak instansi dalam mengurus perizinan di wilayah free trade zone atau KPBPB. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Charles O. Jones. Teori ini mengungkapkan mengenai hal yang paling penting dalam implementasi kebijakan/program menyangkut tiga aktivitas yaitu: Organisasi, Interpretasi dan Aplikasi/Penerapan. Ketiga aspek di atas merupakan poin yang penulis gunakan untuk menilai bagaimana Implementasi Perizinan Free Trade Zone melalui Sistem Indonesia Batam Online Single Submission di Kota Batam. Untuk mengetahui informasi mengenai implementasi sistem IBOSS di Kota Batam, penulis menggunakan Teknik wawancara yang telah penulis lakukan bersama beberapa informan yang memiliki kaitan dengan penelitian ini, wawancara yang penulis lakukan sudah ditinjau melalui Teori Charles O. Jones. Informan-Informan yang berkaitan dengan penelitian ini ialah, Direktorat Lalu Lintas dan Penanaman Modal Badan Pengusahaan Batam, Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu, PT Sat Nusapersada, dan PT Asia Cocoa. Tiga aspek dari teori implementasi kebijakan yang penulis gunakan ialah sebagai berikut:

Organisasi

Organisasi dalam implementasi merupakan aktivitas utama dalam membentuk unit-unit, metode, dan sumber daya guna menciptakan hasil yang baik dalam sebuah kebijakan atau program. Organisasi harus mempunyai struktur organisasi, sumber daya sebagai pelaksana perlengkapan atau alat-alat kerja serta didukung dengan payung hukum yang jelas. Organisasi adalah kesatuan orang-orang yang menjalankan tugas dan fungsinya dalam ruang lingkup administrasi. Organisasi berkaitan dengan koordinasi dan komunikasi antara para pelaku yang terlibat dalam proses kebijakan. Organisasi yang efektif diperlukan untuk memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan memiliki peran dan tanggung jawab yang jelas, serta sumber daya yang mencukupi untuk melaksanakan tugas dan kegiatan dari kebijakan yang berlaku. Sumber daya merupakan salah satu faktor penting dalam pelaksanaan implementasi sistem IBOSS di Kota Batam. Badan Pengusahaan Batam sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam menjalankan dan mengembangkan sistem IBOSS sudah melaksanakan tugasnya dengan baik, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan juga sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku. Pembagian tugas dari unit masing-masing juga sudah diterapkan oleh Badan Pengusahaan Batam dengan sangat baik. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, Sumber Daya Manusia di Badan Pengusahaan Batam penting memiliki keterampilan teknis, khususnya dalam pemahaman IT, bagi Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam pelayanan perizinan di daerah free trade zone. Kemampuan untuk memahami teknologi informasi akan menjadi kunci dalam efektivitas penggunaan sistem IBOSS. Sumber Daya Manusia yang ada di BP Batam diwajibkan menguasai pelayanan dengan penggunaan sistem maupun online. Hal lainnya juga disampaikan oleh Kepala Seksi Perizinan Pelayanan Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam. Berdasarkan hasil wawancara di atas, pelaksanaan perizinan pelayanan sistem IBOSS di kawasan free trade zone sudah sangat sesuai dengan prosedur yang ada dan sudah sesuai dengan peraturan-peraturan pemerintah yang berlaku. Meskipun berada di kawasan bebas namun tetap ada aturan-aturan

yang berlaku dan wajib diikuti oleh pihak-pihak yang terkait. Sistem Indonesia Batam Online single Submission (IBOSS) berjalan dengan melibatkan beberapa pihak di dalam unit-unit instansi Badan Pengusahaan Batam. Unit-unit pelaksana tersebut berkoordinasi untuk menjalankan dan mengembangkan sistem IBOSS agar menjadi sistem yang unggul dan memberikan kemudahan bagi para pemangku kepentingan. Tanggapan dari pemangku kepentingan baik dari pihak Badan Pengusahaan Batam maupun pihak pelaku usaha sangat baik, hal ini seperti yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Pemasukan Barang Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal Badan Pengusahaan Batam. Berdasarkan hasil wawancara di atas, semua pihak yang terlibat dalam sistem IBOSS, baik itu instansi pemerintah, pemangku kepentingan, maupun sektor swasta, sepakat untuk mendukung penggunaan sistem IBOSS. Hal ini menunjukkan bahwa sistem ini memiliki manfaat yang signifikan bagi berbagai pihak terkait. Manfaat pelayanan online yang diberikan oleh IBOSS, terutama dalam hal pelayanan free trade zone di kawasan free trade zone ialah, pengguna sistem dapat mengakses layanan tersebut dari mana saja, termasuk dari rumah, dan proses pengiriman data permohonan dapat dilakukan dalam waktu yang cepat, yaitu 24 jam, bahkan pada hari libur seperti tanggal merah.

Mengenai tanggapan pelaku usaha terhadap peran instansi dalam memberikan informasi tentang perizinan di kawasan free trade zone dinilai sudah baik, hal ini diungkapkan dalam sesi wawancara oleh pelaku usaha yang terlibat penggunaan sistem IBOSS. Berdasarkan hasil wawancara di atas, dari pihak Badan Pengusahaan Batam sudah berkoordinasi baik dengan para pelaku usaha dalam hal penyampaian informasi mengenai pembaruan-pembaruan yang ada pada sistem IBOSS. Hal mengenai pemberian pemahaman dari unit pelaksana atau Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal Badan Pengusahaan Batam, turut disampaikan oleh pelaku usaha dalam sesi wawancara yang menjadi informan penulis dalam penelitian ini, sebagai berikut. Berdasarkan hasil wawancara di atas, pihak Badan Pengusahaan Batam sudah mempersiapkan panduan-panduan mengenai penggunaan sistem IBOSS di dalam website sistem IBOSS itu sendiri. Hasil wawancara di atas menekankan akan pentingnya beradaptasi terhadap teknologi yang sedang berkembang saat ini, serta kolaborasi dan dukungan dari pihak pemroses dalam hal ini Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal Badan Pengusahaan Batam.

Interpretasi

Interpretasi adalah penafsiran para implementor kebijakan. Implementor kebijakan menafsirkan hukum agar hukum dapat dimengerti. Interpretasi ialah menafsirkan agar program menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan. Interpretasi berkaitan dengan pemahaman bersama tentang tujuan objektif kebijakan. Interpretasi yang efektif diperlukan untuk memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan memiliki pemahaman yang sama tentang tujuan dan sasaran kebijakan, serta cara mencapainya. Aktivitas interpretasi dilakukan untuk memproses penafsiran terhadap program yang sedang dijalani dan melakukan pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan oleh para obyek dan subyek retribusi. Interpretasi menentukan efektivitas implementasi terutama kepada pihak yang terlibat dalam pelaksanaan pemahaman, arahan dan petunjuk yang lengkap serta jelas sangat diperlukan untuk mampu menginterpretasikan dengan tepat. Rencana dan pengarahan yang matang dan sesuai dengan tujuan perumusan kebijakan. Pada aspek interpretasi ini penulis ingin melihat bagaimana implementor dapat menyadari dan memahami berbagai hal termasuk isi program, makna program, dan tujuan program, serta bagaimana implementor dapat mempertahankan sikap tanggung jawab, teliti, dan kreativitas. Dalam aspek interpretasi juga dapat melihat bagaimana dukungan dan sikap implementor mengenai pelaksanaan sistem IBOSS di kawasan free trade

zone atau Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB) di Kota Batam. Terkait penafsiran perencanaan yang dilakukan pihak Badan Pengusahaan Batam disampaikan langsung oleh Direktur Direktorat Lalu Lintas dan Penanaman Modal Badan Pengusahaan Batam dalam sesi wawancara, sebagai berikut. Berdasarkan hasil wawancara diatas, penafsiran perencanaan yang dilakukan oleh pihak Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal Badan Pengusahaan Batam ialah meraih integrasi dengan kementerian dan lembaga yang berkaitan langsung dengan sistem IBOSS. Hal mengenai penafsiran perencanaan pengembangan sistem IBOSS juga diungkapkan oleh Kepala Seksi Pemasukan Barang Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal Badan Pengusahaan Batam. Berdasarkan hasil wawancara di atas, perencanaan pengembangan yang dilakukan oleh pihak Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal Badan Pengusahaan Batam melalui integrasi data yang ada. Integrasi data memungkinkan pertukaran informasi yang lebih lancar antara berbagai sistem, mengurangi kebutuhan akan input ulang data dan meminimalkan kesalahan manusia. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi operasional di seluruh instansi terkait. Penafsiran pengarahannya yang dilakukan oleh Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal Badan Pengusahaan Batam ialah mengejar integrasi dengan instansi atau lembaga terakut, hal ini seperti yang disampaikan oleh Direktur Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal Badan Pengusahaan Batam. Dari perencanaan pengembangan yang disinggung pada sesi wawancara bersama Kepala Seksi Pemasukan Barang Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal Badan Pengusahaan Batam, dilakukanlah pengarahannya pengembangan untuk sistem IBOSS sesuai dengan perkembangan kebijakan dan tuntutan pasar.

Dalam aspek interpretasi ada penafsiran pelaksanaan. Penafsiran pelaksanaan yang dimaksud merujuk pada proses memahami dan mengaplikasikan suatu kebijakan, peraturan, atau perundang-undangan dalam konteks praktis atau situasional tertentu. Badan Pengusahaan Batam terkhusus Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal memberikan pemahaman kepada pelaku usaha melalui sosialisasi dan helpdesk di Mall Pelayanan Publik Kota Batam, hal ini seperti yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Pemasukan Barang Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal Badan Pengusahaan Batam. Dari hasil wawancara tersebut, Upaya untuk memberikan pemahaman kepada pelaku usaha dilakukan melalui sosialisasi secara berkala terkait perubahan-perubahan yang terjadi pada sistem IBOSS. Pendekatan ini menunjukkan kesadaran akan pentingnya komunikasi yang terus-menerus untuk menginformasikan pelaku usaha tentang perubahan-perubahan yang relevan dengan proses perizinan. Dalam upaya sosialisasi, pihak terkait mengundang pelaku usaha untuk mengikuti acara-acara sosialisasi. Ini adalah langkah yang positif karena melibatkan pelaku usaha secara langsung dalam proses pemahaman perubahan-perubahan yang terjadi pada sistem IBOSS. pendekatan yang dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada pelaku usaha terkait perubahan-perubahan pada sistem IBOSS menunjukkan komitmen untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan pelaku usaha dalam menghadapi perubahan teknologi dalam proses perizinan. Langkah-langkah seperti sosialisasi berkala, undangan kepada pelaku usaha, penyediaan helpdesk, dan bantuan langsung menunjukkan upaya yang komprehensif dan proaktif untuk mendukung pelaku usaha dalam menghadapi perubahan sistem. Kepala Seksi Perizinan Pelayanan Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam juga mengungkapkan hal serupa dalam sesi wawancara. Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan, metode yang digunakan untuk memberikan bantuan kepada pengguna adalah dengan mengundang mereka ke tempat helpdesk. Ini menunjukkan pendekatan yang proaktif dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Sosialisasi dilakukan dengan cara langsung, memungkinkan interaksi tatap muka antara petugas helpdesk dan

pengguna. Ini dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan karena memungkinkan mereka untuk langsung berinteraksi dengan penyedia layanan. Upaya untuk memberikan layanan yang komprehensif dan mendalam kepada pengguna, dengan fokus pada membantu mereka memahami dan menjalankan proses pengajuan permohonan barang dengan efektif.

Aplikasi/Penerapan

Aplikasi atau penerapan merupakan pelaksanaan dari semua tindakan yang dilakukan implementor untuk pencapaian semua tujuan kebijakan. Aspek aplikasi atau penerapan ini berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan secara efektif. Aplikasi atau penerapan yang efektif diperlukan untuk memastikan bahwa kebijakan dapat diimplementasikan dengan baik. Aplikasi atau penerapan ini berkenaan dengan peraturan/kebijakan berupa petunjuk pelaksana dan petunjuk teknis telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ada. Aspek ini berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan rutin yang meliputi barang dan jasa. Aspek aplikasi/penerapan ini ditinjau dari pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh Badan Pengusahaan Batam selaku instansi yang bertanggung jawab pada penggunaan dan pengembangan sistem IBOSS di Kota Batam. Dalam pelaksanaannya sistem IBOSS memberikan kemudahan baik bagi pihak Badan Pengusahaan Batam maupun pihak pelaku usaha, hal ini diungkapkan oleh Kepala Seksi Pemasukan Barang Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal Badan Pengusahaan Batam dalam sesi wawancara. Berdasarkan hasil wawancara di atas, pihak Badan Pengusahaan Batam mengungkapkan beberapa dampak positif dengan diberlakukannya sistem IBOSS di Kota Batam, memberikan efisiensi dalam bekerja. Hal serupa juga diungkapkan oleh Direktur Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal Badan Pengusahaan Batam, dari hasil wawancara tersebut, sistem IBOSS telah berhasil meningkatkan kecepatan layanan. Ini menunjukkan bahwa implementasi teknologi telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi proses bisnis. Dari pernyataan di atas juga menunjukkan bahwa sistem IBOSS telah membawa peningkatan efisiensi dalam proses bisnis dengan mengurangi waktu. Aspek aplikasi atau penerapan juga menekankan pelaksanaan kegiatan yang meliputi barang dan jasa. Sistem IBOSS ini mengeluarkan surat izin-surat izin yang diperlukan oleh pengguna atau pelaku usaha untuk berinvestasi, melakukan ekspor-impor di Kota Batam. Kepala Seksi Perizinan Pelayanan Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam mengungkapkan surat izin yang dapat diterbitkan untuk pelaku usaha melalui sistem IBOSS dalam sesi wawancara, dari hasil wawancara di atas, surat izin usaha yang dikeluarkan terkait dengan perdagangan, industri, dan ke Pelabuhan. Sedangkan untuk LMS (Land Management System) yang disinggung dalam pernyataan di atas maksudnya ialah, portal perizinan pertanahan yang dikembangkan oleh Badan Pengusahaan Batam. LMS memiliki website sendiri yang dijalankan oleh Badan Pengusahaan Batam juga yaitu lms.bpbatam.go.id Mengurus perizinan adalah langkah penting untuk memastikan bahwa bisnis beroperasi dalam kerangka hukum yang tepat, serta untuk melindungi kepentingan semua pihak terkait, termasuk pelanggan, karyawan, dan pemilik usaha itu sendiri. Dengan memiliki perizinan yang sah, pelaku usaha juga dapat membangun reputasi yang baik di mata masyarakat dan meningkatkan kepercayaan investor serta mitra bisnis potensial. Dalam sesi wawancara, pelaku usaha menyampaikan perizinan yang pernah diurus melalui sistem IBOSS, berdasarkan hasil wawancara tersebut, pelaku usaha melakukan pembaruan surat izin usaha, pembaruan izin ini mungkin dilakukan karena adanya perubahan peraturan atau karena izin sebelumnya telah kedaluwarsa. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan tersebut memperhatikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Penggunaan sistem IBOSS membantu pelaku usaha dalam pemantauan, pengelolaan, dan pengaturan administrasi terkait dengan pemasukan barang dari luar daerah pabean ini.

Namun ada beberapa pelaku usaha yang menganggap sistem IBOSS ini rumit, hal ini dikonfirmasi langsung oleh Kepala Seksi Perizinan Pelayanan Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam. Berdasarkan hasil wawancara tersebut mengungkapkan, karena sistem IBOSS ini tergolong sistem baru, beberapa pelaku usaha atau pemohon yang belum terbiasa merasakan kesulitan dan kebingungan. Pelaku usaha atau pemohon menganggap sistem baru ini sebagai sesuatu yang rumit dan susah. Hal ini dapat menjadi masalah karena persepsi ini bisa mempengaruhi adopsi sistem. Perlu adanya upaya untuk memberikan dukungan dan pelatihan kepada pelaku usaha atau pemohon yang baru menggunakan sistem IBOSS. Dengan memberikan pelatihan yang memadai, persepsi rumit dan susah bisa diatasi, dan mereka dapat merasa lebih percaya diri dalam menggunakan sistem. Penting untuk melakukan komunikasi yang efektif kepada pengguna mengenai manfaat dan cara penggunaan sistem baru. Hal ini dapat membantu mengurangi resistensi terhadap perubahan dan meningkatkan tingkat adopsi sistem.

Faktor Penghambat Dalam Implementasi Perizinan Free Trade Zone Melalui Sistem Indonesia Batam Online Single Submission (IBOSS) Di Kota Batam.

Implementasi perizinan free trade zone melalui sistem Indonesia Batam Online Single Submission (IBOSS) memang terdapat keuntungan-keuntungan yang didapatkan setelah berlakunya sistem IBOSS di Kota Batam, namun di samping keuntungan yang didapatkan terdapat beberapa kendala yang kerap kali dirasakan baik dari pihak Badan Pengusahaan Batam selaku penanggung jawab sistem IBOSS maupun pelaku usaha selaku pengguna sistem IBOSS. Adapun faktor penghambat yang ditemukan penulis mengenai implementasi sistem IBOSS di Kota Batam sebagai berikut:

Perbedaan Pemahaman antar Direktorat

Sumber daya manusia (SDM) secara sederhana merupakan orang yang bekerja dan berfungsi sebagai aset organisasi atau perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya dan sumber daya manusia merupakan potensi yang menjadi motor penggerak organisasi/perusahaan. Setiap organisasi pemerintah baik tingkat provinsi maupun daerah memerlukan penataan organisasi sumber daya manusia agar organisasinya dapat berjalan secara sistematis dan efisien. Tanpa didukung oleh sumber daya manusia, sistem yang telah disusun sebaik apa pun tidak berarti banyak bagi keberadaan sebuah organisasi tersebut. Sumber daya manusia merupakan motor penggerak utama dalam suatu organisasi maupun birokrasi suatu pemerintahan. Oleh karena itu setiap organisasi memiliki tugas untuk meningkatkan potensi dari SDM yang mereka miliki. Adapun salah satu cara yang dilakukan organisasi dalam rangka meningkatkan potensi SDM adalah dengan melakukan pengembangan kapasitas sumber daya manusia. Dalam proses pelayanan sistem Indonesia Batam Online Single Submission (IBOSS) diperlukan kehandalan Sumber Daya Manusia untuk memberikan pelayanan publik terkait dengan perizinan di kawasan free trade zone. Kehandalan Sumber Daya Manusia ini yang menjadi hambatan dalam proses pelayanan perizinan melalui sistem IBOSS ini, seperti yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Kepala Seksi Perizinan Pelayanan Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam dalam sesi wawancara. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, salah satu faktor penghambat dalam proses pelayanan perizinan ialah perbedaan pemikiran dan kompleksitas proses perizinan, hal ini menunjukkan bahwa proses perizinan yang rumit dapat mengakibatkan gangguan pada aktivitas ekonomi dan bisnis. Dalam sistem IBOSS prosedurnya dilakukan secara online, dimulai dari registrasi akun hingga diterbitkannya surat izin. Tetapi, ketika ada persyaratan yang tidak sesuai ketentuan, surat izin yang diproses bisa ditolak oleh pihak instansi. Namun, kerap kali catatan penolakan yang diberikan tidak terperinci, hingga menimbulkan kesalahan dalam pemahaman pelaku usaha

terkait catatan tersebut. Hal ini menyebabkan pelaku usaha harus datang ke loket helpdesk untuk meminta kejelasan dari catatan tersebut. Keselarasan pemikiran antara direktorat terkait dalam hal ini sangat penting, agar petugas loket dapat memberikan penjelasan yang terperinci kepada pelaku usaha yang datang ke helpdesk. Hal ini juga dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dari pelaku usaha untuk mengajukan perizinan nya Kembali.

Sistem belum Terintegrasi

Integrasi antar sistem sangat penting dalam dunia teknologi informasi karena memungkinkan sistem-sistem yang berbeda untuk saling terhubung dan berkomunikasi satu sama lain. Dengan integrasi yang baik, data dan informasi dapat dipertukarkan dengan mudah dan efisien antara sistem-sistem yang terhubung, sehingga memungkinkan instansi untuk mengoptimalkan proses pelayanan. Integrasi antar sistem memungkinkan data dan informasi untuk dipertukarkan secara otomatis antara sistem-sistem yang terhubung, mengurangi kebutuhan untuk memasukkan data secara manual dan mengurangi risiko kesalahan manusia. Integrasi antar sistem juga memungkinkan organisasi untuk melihat data dan informasi dari berbagai sistem dalam satu tempat, sehingga memudahkan pengambilan keputusan yang lebih baik dan lebih. Kendala mengenai disintegrasi sistem ini disampaikan langsung dalam sesi wawancara oleh Direktur Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal Badan Pengusahaan Batam, berdasarkan hasil wawancara di atas, masalah integrasi sistem antara beberapa platform yang digunakan oleh berbagai lembaga terkait seperti Bea Cukai, Kementerian Perindustrian, dan lainnya. Hal ini menciptakan kendala dalam aliran informasi dan data yang efisien antara berbagai entitas terkait. Proses verifikasi dokumen dan informasi tampaknya menjadi rumit karena adanya kebutuhan untuk memeriksa dokumen satu per satu melalui berbagai platform terpisah. Hal ini dapat menyebabkan penundaan dan kesulitan dalam menjalankan operasi secara efisien.

Kualitas Perangkat yang harus Berkualitas Tinggi

Sebuah sistem dapat bergerak menggunakan jaringan internet yang stabil dan perangkat yang mendukung. Jaringan internet memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai konten internet, termasuk situs web, aplikasi, dan layanan online. Dalam konteks IBOSS, jaringan internet memungkinkan platform ini untuk memonitor dan mengelola akses ke konten tersebut sesuai dengan kebijakan keamanan dan penggunaan yang telah ditetapkan. Faktor penghambat dalam penggunaan sistem IBOSS yang berkaitan dengan jaringan internet disampaikan oleh Kepala Seksi Perizinan Pelayanan Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam dalam sesi wawancara, berdasarkan hasil wawancara di atas, Jaringan internet yang tidak stabil atau lambat dapat menjadi hambatan dalam melakukan pekerjaan. Jika akses internet terganggu atau lambat, hal ini akan menghambat kemampuan untuk melakukan tugas yang memerlukan konektivitas online seperti mengakses berbagai sumber daya, alat, atau platform kerja. Keterbatasan dalam jaringan internet dan spesifikasi perangkat lunak dapat secara langsung mempengaruhi proses kerja. Dalam konteks ini, pekerja merasa bahwa kinerja mereka sebagai pemroses data terganggu karena keterbatasan infrastruktur teknologi yang ada.

Kualitas Sistem Informasi yang Belum Optimal

Penerapan sistem informasi membuat proses administrasi dan pengelolaan data menjadi lebih efisien. Pengguna dapat mengakses informasi dan layanan publik secara fleksibel melalui platform online memungkinkan pelaksanaan pembayaran pajak, perizinan usaha, serta pengajuan dokumen administratif tanpa kehadiran fisik di kantor pemerintah. Ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya, tapi juga memperluas akses layanan publik. Kualitas sistem

informasi dapat diukur melalui akurasi, ketepatan waktu, kelengkapan sistem, relevansi, dan konsistensi dalam penggunaan sistem. Akurasi dalam sistem informasi mengacu pada tingkat kebenaran atau ketepatan dari data yang disimpan, diproses, atau dihasilkan oleh sistem tersebut. Akurasi menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan kualitas dan kegunaan sebuah sistem informasi. Ketepatan dalam sistem informasi merujuk pada sejauh mana sistem tersebut dapat memberikan hasil atau output yang sesuai dengan kebutuhan atau tujuan yang dimaksudkan. Ketepatan merupakan salah satu indikator kualitas yang penting dalam mengevaluasi sistem informasi. Kelengkapan dalam sistem informasi merujuk pada keberadaan semua elemen yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna atau organisasi. Relevansi dalam sistem informasi merujuk pada kemampuan sistem untuk menyediakan informasi yang tepat dan relevan sesuai dengan kebutuhan pengguna atau organisasi. Relevansi sangat penting karena memastikan bahwa informasi yang disajikan oleh sistem memiliki nilai yang signifikan dan relevan untuk mendukung pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas-tugas yang diinginkan. Konsistensi dalam sistem informasi merujuk pada keadaan di mana data, proses, dan hasil yang dihasilkan oleh sistem konsisten dan dapat diandalkan dari waktu ke waktu. Konsistensi adalah aspek penting dalam menjaga integritas dan keandalan sistem informasi.

Sistem Indonesia Batam Online Single Submission (IBOSS) merupakan sistem baru yang mulai diperkenalkan kepada pelaku usaha pada tahun 2021. Sebagai sebuah sistem tentu ada kendala-kendala yang kerap kali dirasakan oleh para penggunanya. Melalui sesi wawancara yang penulis lakukan bersama beberapa pelaku usaha selaku informan yang sudah penulis pilih, kendala yang dialami biasanya berupa, error nya sistem IBOSS, seperti yang diungkapkan oleh salah satu pelaku usaha, berdasarkan hasil wawancara tersebut, pelaku usaha mengeluhkan ketidaktersediaan HS (Harmonized System) Code di dalam sistem. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya pembaruan data, kesalahan dalam pengelolaan informasi, atau bahkan kegagalan dalam integrasi dengan sumber daya eksternal yang menyediakan informasi HS (Harmonized System) Code. Ketidaktersediaan HS (Harmonized System) Code dapat menjadi hambatan besar dalam proses ekspor dan impor, karena HS (Harmonized System) Code sangat penting untuk proses beacukai dan identifikasi barang.

Flow chart atau grafik aliran adalah salah satu faktor kelengkapan dalam sebuah sistem informasi. Flow chart ini digunakan untuk mendeskripsikan struktur, urutan, dan relasi antara komponen dalam sebuah sistem, prosedur, atau algoritma. Flow chart dari proses status pada sistem digunakan untuk melihat sampai mana proses sesuatu yang diurus dalam sebuah sistem berlangsung, penting bagi pelaku usaha untuk melihat detail pengurusan barang yang diurus dalam sistem tersebut. Hambatan mengenai proses status yang tidak ditampilkan secara rinci disampaikan oleh salah satu pelaku usaha yang menjadi informan penulis dalam penelitian ini dalam sesi wawancara, dari hasil wawancara di atas, pelaku usaha menyatakan bahwa ada ketidak jelasan mengenai proses status yang sedang berlangsung. Mereka merasa tidak mengetahui sejauh mana suatu proses telah berlangsung, misalnya dalam kasus pengurusan surat izin usaha kawasan yang telah kedaluwarsa dalam sistem IBOSS. Pelaku usaha juga menginginkan adanya alur atau flow chart yang jelas dari awal hingga akhir proses, sehingga mereka dapat memahami langkah-langkah yang harus diambil dan sejauh mana proses tersebut telah berjalan. Hal ini akan membantu mereka memperkirakan waktu dan upaya yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu proses. Dari pernyataan di atas juga enyoroti pentingnya transparansi dan keterbukaan dalam proses-proses organisasi. Mereka percaya bahwa dengan adanya informasi yang lebih jelas dan terperinci, mereka dapat mengelola waktu dan sumber daya secara lebih efektif.

KESIMPULAN

Implementasi perizinan free trade zone melalui sistem Indonesia Batam Online Single Submission (IBOSS) di Kota Batam belum berjalan dengan baik. Sistem OSS ini di implementasikan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik menjelaskan terkait perizinan berusaha diwajibkan penggunaan sistem Online Single Submission (OSS) bagi pemerintah pusat dan pemerintah daerah sedari pendaftaran perizinan sampai pada penerbitan izin melalui sistem OSS. Namun sistem IBOSS diberlakukan pada saat Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2021 tentang kelembagaan KPBPB, pelayanan perizinan, pengembangan dan pemanfaatan aset, fasilitas dan kemudahan, pengembangan dan pengelolaan kawasan Batam, Bintan, dan Karimun, dan sanksi. Adapun kesimpulan berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi perizinan free trade zone melalui sistem Indonesia Batam Online Single Submission (IBOSS) di Kota Batam, ialah sebagai berikut:

Implementasi perizinan free trade zone melalui sistem Indonesia Batam Online Single Submission (IBOSS) di Kota Batam belum dilakukan secara optimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Optimalnya sistem IBOSS ini juga dapat dilihat dari tiga aspek yaitu, organisasi, interpretasi, dan aplikasi/penerapan. Dari aspek organisasi dapat disimpulkan bahwa, dari pihak Direktorat Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal Badan Pengusahaan Batam dan Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu badan Pengusahaan Batam masih terjadi perbedaan pemahaman yang kerap kali menyulitkan pelaku usaha. Sedangkan dari aspek interpretasi atau penafsiran Badan Pengusahaan Batam sedang mengejar integrasi antara sistem IBOSS dengan instansi dan sistem-sistem terkait. Untuk aspek aplikasi/penerapan sistem IBOSS di Kota Batam, dengan adanya sistem IBOSS memang memberikan kemudahan dari sebelumnya yang dilakukan secara offline atau tatap muka, namun dalam penerapannya sistem IBOSS belum optimal dalam memberikan pelayanan, dibuktikan dari hambatan operasional yang kerap kali dialami oleh pelaku usaha. Sejauh ini dengan adanya Sistem IBOSS ini memang memberikan keuntungan bagi para penggunanya, baik dari pihak Badan Pengusahaan Batam sebagai pengurus sistem IBOSS maupun pihak pelaku usaha sebagai target dari kebijakan yang berlaku. Namun, dalam pelaksanaannya sistem IBOSS belum sempurna dalam memberikan pelayanan.

Faktor penghambat dalam Implementasi perizinan free trade zone melalui sistem Indonesia Batam Online Single Submission (IBOSS) di Kota Batam ialah diferensiasi persepsi antar direktorat yang menjalankan sistem IBOSS, hal ini dapat menyulitkan pelaku usaha untuk mengurus perizinan dikarenakan antara direktorat tidak se paham dalam melakukan proses pelayanan, diseintegrasi sistem karena beberapa sistem belum diintegrasikan ke dalam sistem IBOSS menyebabkan proses pelayanan perizinan melalui sistem IBOSS pada kawasan free trade zone kota Batam terhambat, kualitas perangkat yang harus berkualitas tinggi, jika kualitas perangkat rendah, seperti ram yang kecil atau konektivitas internet yang tidak stabil, dapat mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan, dan kualitas sistem informasi yang belum memadai seperti, masih ditemukan error sistem dalam perangkat atau belum lengkapnya fitur yang ada di dalam perangkat, juga menjadi penghambat dalam proses pelayanan perizinan melalui sistem IBOSS pada kawasan free trade zone Kota Batam ini.

DAFTAR PUSTAKA

Afriliansyah, F., & Mashur, D. (2024). Innovation of Jempol HAM Services (Human Rights Based Football Pick Up) in Making Passports at the TPI Pekanbaru Class I Immigration Office. *JETISH: Journal of Education Technology Information Social Sciences and Health*, 3(1), 471-484.

- Alfiandri, & Mahadiansar. (2020). Dampak Perencanaan Perubahan Free Trade Zone Menjadi Kawasan Ekonomi Khusus di Kota Batam. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 293-306.
- Ansori. M. ., et al. (2012). Maraknya Praktek Transaksi Ilegal di Kawasan Free Trade Zone Batam. *Jurnal Integrasi*, 4(1), 83-98.
- Anugrahini. D. N. (2015). Perkembangan Kawasan Ekonomi Khusus (Kek) Batam Dalam Pemberlakuan Free Trade Zone. *Journal Ilmu Hubungan Internasional*, 3(3), 559- 570.
- Azzahra. F. R., et al. (2022) Dampak Ekspor-Impor terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB) Batam. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 69-82.
- Budiman. D. (2019). Status Free Trade Zone Kota Batam dalam Perspektif Ekonomi Pertahanan. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 2(2), 16-22.
- Budiyantini, Y., & Amalia. T. (2021) Penilaian Kinerja Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB) dan Pembangunan Kota Batam. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 1(1), 45-55.
- Denny, & Jaya. F. (2022) Pendampingan Pembuatan Izin Kawasan Melalui Kantor Notaris Anly Cenggana Di Kota Batam. *Prosiding National Conference for Community Service Project: NaCosPro*, 4(1), 1431-1437.
- Fathani. A. T., et al. (2023). Optimalisasi E-Government pada Kawasan Free Trade Zone di Kota Batam (Optimization Of E-Government In the Free Trade Zone in Batam City). *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 3(1), 49-57.
- Harahap. R. R., & Farisi. M. (2020) Kewenangan Dalam Mengawasi Lalu Lintas Barang Pada Free Trade Zone Menurut Hukum Internasional dan Implikasi Free Trade Zone Terhadap Indonesia. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 4(2), 303-318.
- Kadji, Y. (2015). Formulasi Dan Implementasi Kebijakan Publik Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas. *Gorontalo: UNG Press*.
- Kurniawam. W. (2017). Free Trade Zone Sebagai Salah Satu Wujud Implementasi Konsep Desentralisasi. *Jurnal Selat*, 4(2), 161-189.
- Mashur, D., & Pratiwi, F. (2021). Analisis Atribut Inovasi Pelayanan Kesehatan Taman Obat Keluarga Di Desa Tanjung Kuras Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak. *Jurnal Niara*, 13(2), 120-134.
- Mubarok & Suparman. (2019). *Pelayanan Publik Kontemporer*. Bandung, Administrasi Publik FISIP UIN Sunan Gunung Djati.
- Mursyidah & Choiriyah. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo, UMSIDA Press.
- Pratama. R., & Dihan. F. N. (2023) Pencapaian Kinerja dan Terjaminnya Good Governance Pada Badan Pengusahaan Batam. *Selekta Manajemen*, 2(03), 47-62
- Putri. R. A. (2019). Menakar Paradiplomasi Batam dalam Lingkun Free Trade Zone melalui Analisis Isi Regulasi. *Islamic World and Politics*, 3(2), 652-669.
- Sabrina, R., & Zulkarnaini, Z. (2016). *Implementasi Program Wajib Belajar 12 Tahun di Kabupaten Indragiri Hulu (Doctoral dissertation, Riau University)*.
- Safitri. D. A., & Hendriati. Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan BP Batam di Mall Pelayanan Publik Kota Batan. *Jurnal Rekaman*, 7(03), 17-24.
- Setyobudi. Y. F., & Anggriani. G. (2021) Peran Badan Pengusahaan Batam Dalam Pengelolaan Lahan Untuk Meningkatkan Investasi Penanaman Modal Asing Di Kota Batam Tahun 2017. *Jurnal Trias Politika*, 5(1), 62-73.
- Suyarirzi. et al. (2021) Pengembangan Kelayakan Tata Ruang Kawasan Free Trade Zone Dalam Meningkatkan Daya Tarik Investor Di Kabupaten Bintan. *Jurnal Syntax Admiration*, 2(10), 1970-1984.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung, Alfabeta.
- Tari. I. Y. (2022) Peran Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (BP) Batam dalam Peningkatan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak. *The Journal Of Taxation*, 3(2), 38-51.
- Tahir, A. (2018). *Kebijakan Publik dan Good Governancy*. Gorontalo: UNG Press.
- Ulfa, A., & Mashur, D. (2022). Implementasi Kebijakan Tatakelola Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan di Kota Pekanbaru. *Cross-border*, 5(1), 862-875.
- Yealta. D. (2015). Implikasi Free Trade Zone Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia (Suatu Kajian Bisnis Internasional Di Provinsi Kepulauan Riau). *Jurnal Transnasional*, 7(1), 1851-1867.
- Zaenuddin. M. (2012). Kajian Free Trade Zone (FTZ) Batam-Bintan-Karimun (Permasalahan, Implementasi, dan Solusi). *Eko-Regional*, 7(2), 79-90.
- Zulkarnaini, U. (2017). Analisis Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik Di Daerah, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Makassar. *Jurnal Analisis dan Kebijakan Publik Volume 3 Number 1 Juni 2017*.
- Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
- Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2007 tentang Kawasan Bebas dan Pelabuhan Bebas.