

**ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN DALAM PENGEMBANGAN
KAWASAN REMPANG ECO CITY BATAM**

Zigo Ajo Castro, Augustin Rina Herawati

Program Studi S1 Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman: www.fisip.undip.ac.id Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The Eco City project is an urban development initiative based on the principles of sustainability and environmental preservation. The main goal is to create an urban area that is environmentally friendly, sustainable, and has a high carrying capacity for community life. The research in this thesis uses qualitative methods, with data collection that includes primary and secondary sources. In order to accelerate and ensure the sustainability of the development of Rempang Eco City area, concrete steps are needed such as alignment of policies and regulations, data integration between institutions, and strengthening the synergy between the central government and local governments. These efforts are crucial to establish a licensing system that is not only efficient and transparent, but also upholds justice, inclusiveness, and provides legal certainty for all stakeholders.

Keywords: Rempang Eco City, Licensing Service, Public Service

ABSTRAK

Proyek *Eco City* merupakan sebuah inisiatif pembangunan kota yang berlandaskan pada prinsip keberlanjutan dan pelestarian lingkungan hidup. Tujuan utamanya adalah mewujudkan kawasan perkotaan yang ramah lingkungan, berkelanjutan, serta memiliki daya dukung yang tinggi terhadap kehidupan masyarakat. Penelitian dalam skripsi ini menggunakan metode kualitatif, dengan pengumpulan data yang mencakup sumber primer dan sekunder. Dalam rangka mempercepat dan menjamin keberlanjutan pengembangan kawasan Rempang Eco City, diperlukan langkah nyata seperti penyelarasan kebijakan dan regulasi, integrasi data antarlembaga, serta penguatan sinergi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Upaya-upaya tersebut krusial untuk membentuk sistem perizinan yang tidak hanya efisien dan transparan, tetapi juga menjunjung tinggi keadilan, inklusivitas, serta memberikan kepastian hukum bagi seluruh pemangku kepentingan.

Kata Kunci: Rempang Eco City, Pelayanan Perizinan, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Rempang Eco City merupakan salah satu bentuk implementasi konsep pembangunan kota berkelanjutan yang mengutamakan pelestarian lingkungan dan keseimbangan ekologi. Proyek ini bertujuan menciptakan kawasan urban yang ramah lingkungan dengan memasukkan unsur keberlanjutan dalam setiap tahap perencanaan, konstruksi, dan pengelolaannya. Selain mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan, pengembangan ini juga diharapkan mampu meningkatkan taraf hidup masyarakat baik secara sosial maupun ekonomi (Fahlevi et al., 2024). Salah satu lokasi utama proyek ini adalah Pulau Rempang di Batam yang dirancang menjadi pusat industri, pariwisata, dan jasa bernama Rempang Eco City.

Pulau Rempang, yang berada dalam wilayah administrasi Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau, memiliki luas sekitar 165 km² dan merupakan pulau terbesar kedua dalam rangkaian Jembatan Barelang. Letaknya sekitar 3 kilometer dari Pulau Batam dan terhubung ke Pulau Galang melalui Jembatan Barelang ke-5. Wilayah ini saat ini masih dimanfaatkan untuk kegiatan pertanian dan perikanan, terutama di kawasan Sembulang, serta memiliki potensi wisata bahari dengan keberadaan pantai-pantai yang menarik (Ayuningmas,

et al., 2023). Namun, proyek Rempang Eco City mengharuskan relokasi ribuan penduduk yang telah mendiami pulau tersebut secara turun-temurun, yang menimbulkan reaksi penolakan dari masyarakat lokal.

Menurut data BPS Kota Batam tahun 2024, jumlah penduduk Pulau Rempang mencapai 7.512 jiwa yang terdiri dari 16 komunitas masyarakat adat seperti suku Melayu, Orang Laut, dan Orang Darat. Mereka telah mendiami kawasan ini sejak tahun 1834 dan memiliki ikatan sejarah serta budaya yang kuat terhadap tanah tersebut (BPS Kota Batam, 2024). Relokasi penduduk sebagai bagian dari pengembangan proyek menuai penolakan keras karena dianggap mengancam keberadaan komunitas adat dan mengabaikan hak-hak historis mereka atas lahan yang diwariskan secara turun-temurun.

Rempang sebagai bagian dari wilayah metropolitan Batam ditetapkan melalui UU No. 53 Tahun 1999, dan Kota Batam resmi menjadi bagian Provinsi Kepulauan Riau berdasarkan UU No. 25 Tahun 2002 (Gofita, et al., 2024). Proyek strategis nasional seperti Rempang Eco City mengedepankan prinsip ketahanan ekonomi dan kelestarian lingkungan. Namun, pembangunan kota hijau tersebut tidak dapat mengesampingkan hak-hak

masyarakat lokal, termasuk hak atas tanah dan penghidupan. Maka, diperlukan upaya yang memperhatikan keseimbangan antara pembangunan dan keadilan sosial.

Rempang Eco-City merupakan proyek pengembangan kawasan terpadu yang dirancang untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi di Pulau Rempang melalui sektor industri, perdagangan, dan pariwisata. Proyek yang dicanangkan sebagai bagian dari Proyek Strategis Nasional (PSN) sejak 2023 ini digarap oleh PT Makmur Elok Graha dengan estimasi investasi mencapai Rp381 triliun hingga 2080. Terletak di Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau, Pulau Rempang memiliki luas sekitar 16.583 hektare dan dihuni oleh hampir 8.000 penduduk. Proyek ini bertujuan menjadikan Rempang sebagai kawasan berdaya saing tinggi di tingkat regional, bersaing dengan Singapura dan Malaysia, dengan visi menciptakan kota masa depan berbasis teknologi hijau dan efisiensi sumber daya. Rempang Eco-City akan dikembangkan melalui tujuh zona fungsional yang mencakup industri, pariwisata, konservasi, permukiman, dan zona warisan budaya, yang diharapkan menjadi pusat pertumbuhan ekonomi baru di wilayah barat Indonesia.



Gambar 1. Peta Zonasi Pengembangan Rempang Eco-City

Sumber: Kompas Indonesia, 2023

Aspek pelayanan perizinan menjadi krusial dalam pengembangan Rempang Eco City. Perizinan bukan sekadar prosedur administratif, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen pengendali untuk memastikan kegiatan pembangunan berjalan sesuai hukum. Pelayanan publik dalam hal ini harus memenuhi prinsip transparansi, keadilan, dan akuntabilitas, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 dan UU No. 25 Tahun 2009. Efektivitas sistem perizinan akan sangat menentukan keberhasilan proyek, baik dalam menjamin kepastian hukum bagi investor maupun dalam memberikan ruang partisipasi kepada masyarakat lokal.

Permasalahan muncul ketika proses perizinan tidak responsif terhadap kondisi sosial budaya masyarakat. Ketidakjelasan prosedur, minimnya konsultasi publik, dan dominasi pendekatan teknokratis menyebabkan warga merasa terpinggirkan. Konflik pun memuncak pada tahun 2023

saat warga menolak relokasi karena merasa identitas budaya dan sejarah mereka akan lenyap (BBC.com, 2023). Ketika perizinan lebih menekankan aspek ekonomi ketimbang sosial budaya, maka risiko konflik dan ketidakpercayaan terhadap pemerintah pun meningkat.

Ketidakterpaduan regulasi perizinan antara pemerintah pusat dan daerah juga menjadi kendala utama dalam pelaksanaan proyek ini. Kompleksitas birokrasi serta tidak sinkronnya data pertanahan antara lembaga seperti BPN, BP Batam, dan pemerintah daerah menyebabkan proses perizinan berjalan lambat dan menimbulkan ketidakpastian hukum. Di sisi lain, sistem administrasi tanah yang belum mengakomodasi klaim tanah masyarakat adat semakin memperburuk situasi. Padahal, transparansi dan kepastian hukum merupakan fondasi penting untuk menarik investasi dan menjaga kepercayaan masyarakat lokal. Oleh karena itu, harmonisasi regulasi serta pemetaan ulang hak atas tanah dengan melibatkan masyarakat setempat menjadi langkah krusial untuk memastikan bahwa pengembangan Rempang tidak berjalan di atas pengabaian terhadap hak-hak dasar warga.

Dalam konteks ini, pembangunan Rempang Eco-City perlu dirancang tidak hanya dari sudut pandang ekonomi dan

infrastruktur, tetapi juga dengan mempertimbangkan aspek sosial dan budaya masyarakat lokal. Keterlibatan aktif warga dalam proses perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi menjadi kunci untuk menciptakan rasa kepemilikan dan mencegah konflik berkepanjangan. Pemerintah dan pengembang harus menjamin bahwa relokasi dilakukan secara adil, dengan kompensasi layak serta penghormatan terhadap warisan budaya. Jika hal ini dipenuhi, Rempang Eco-City dapat menjadi model pembangunan berkelanjutan yang tidak hanya mengedepankan pertumbuhan ekonomi, tetapi juga menjaga keutuhan sosial, budaya, dan lingkungan yang menjadi identitas wilayah tersebut.

Penelitian mengenai pembangunan berkelanjutan menunjukkan pentingnya pemetaan pemangku kepentingan dalam setiap tahap kebijakan publik. Kismartini et al. (2023) mengidentifikasi empat kategori aktor dalam pembangunan wilayah pesisir Semarang, di mana keberhasilan program ditentukan oleh keterlibatan pemain kunci seperti instansi teknis dan otoritas lokal. Dalam konteks Rempang Eco City, peran-peran seperti ini sangat relevan dalam mendukung atau menghambat efektivitas pelayanan perizinan. Jika pemain kunci tidak bersinergi dalam proses perizinan,

maka proses pengembangan kawasan bisa terhambat.

Permasalahan hak atas tanah menjadi salah satu inti konflik Rempang. Gofita et al. (2024) menyoroti bahwa Pulau Rempang merupakan tanah adat yang telah dihuni masyarakat selama ratusan tahun. Pembangunan tanpa memperhatikan klaim masyarakat adat menciptakan konflik hukum dan pelanggaran HAM. Oleh karena itu, pelayanan perizinan harus mempertimbangkan aspek yuridis-historis masyarakat lokal agar tidak menjadi alat penyingkiran atas nama investasi.

Sementara itu, Valentine et al. (2024) menelaah konflik Rempang dari perspektif teori kelas Marx, dan menunjukkan bagaimana konflik lahan mencerminkan ketimpangan relasi kekuasaan antara negara dan masyarakat adat. Dalam hal ini, pelayanan perizinan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi alat kontrol sosial. Jika tidak dikelola dengan adil, perizinan dapat memperkuat dominasi kelompok tertentu dan memperlemah posisi masyarakat lokal sebagai kelas subordinat.

Aspek komunikasi menjadi perhatian utama dalam penelitian Ayuningmas et al. (2023), yang menekankan bahwa pembangunan Rempang Eco City membutuhkan persetujuan sosial yang nyata dari

masyarakat. Minimnya dialog menyebabkan resistensi berbasis adat. Ini menegaskan bahwa pelayanan perizinan yang baik seharusnya menjadi ruang negosiasi, bukan hanya proses formal. Keterbukaan informasi dan partisipasi publik menjadi syarat mutlak agar proyek berjalan tanpa konflik horizontal.

Studi Machado et al. (2023) di Brasil memberikan wawasan tentang pentingnya koordinasi dan distribusi kekuasaan antar aktor dalam proyek nasional. Mereka menemukan bahwa kegagalan dalam mengelola domain kekuasaan, seperti pendanaan dan regulasi, menghambat efektivitas program. Hal ini berkaitan erat dengan kondisi di Rempang, di mana pelayanan perizinan lintas instansi sering tumpang tindih, tidak efisien, dan kurang terintegrasi. Diperlukan sistem yang mampu menyatukan otoritas pusat dan daerah dalam satu kerangka kerja pelayanan yang jelas.

Akhirnya, Widhiasto dan Santi (2024) meneliti konflik hutan di Ropang dan menemukan bahwa kekuatan masyarakat lokal dan pemerintah desa berperan signifikan dalam pelanggaran atau perlindungan sumber daya. Analisis ini sangat relevan dengan Rempang, karena pelayanan perizinan yang tidak mempertimbangkan kekuatan sosial masyarakat bisa gagal diimplementasikan.

Sejalan dengan itu, Agu et al. (2022) menegaskan pentingnya partisipasi lintas pemangku kepentingan dalam kebijakan layanan publik, di mana kurangnya keterlibatan aktor lokal dapat menghambat keberlanjutan kebijakan. Ini memperkuat bahwa pelayanan perizinan yang efektif di Rempang Eco City harus dirancang dengan partisipatif, transparan, dan sensitif terhadap dinamika sosial budaya.

Penelitian ini difokuskan pada efektivitas pelayanan dan regulasi perizinan dalam pengembangan kawasan Rempang Eco City di Batam sebagai Proyek Strategis Nasional. Fokus utama dari rumusan masalah adalah bagaimana efektivitas pelayanan perizinan yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan dapat mendukung kelancaran proses pembangunan secara hukum, transparan, dan berkeadilan, serta sejauh mana regulasi perizinan yang berlaku mampu mengakomodasi dinamika di lapangan

KAJIAN TEORI

Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan suatu disiplin yang mempelajari proses pengelolaan sumber daya dan personel publik untuk merumuskan dan menjalankan kebijakan publik, baik dari sisi teknis maupun politis. Menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2014), administrasi

publik adalah seni sekaligus ilmu yang bertujuan menyelesaikan persoalan masyarakat melalui pengelolaan organisasi, SDM, dan keuangan secara efektif. Terdapat tiga istilah utama yang menggambarkan pendekatan dalam administrasi publik:

1. *Administration of public*, yang menekankan dominasi pemerintah sebagai pengatur utama;
2. *Administration for public*, di mana pemerintah bertindak sebagai penyedia layanan;
3. *Administration by public*, yang mengedepankan pemberdayaan masyarakat dengan pemerintah sebagai fasilitator.

Seiring perkembangannya, lahirlah berbagai paradigma dalam administrasi publik seperti *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM), dan *New Public Service* (NPS), yang masing-masing menekankan efisiensi birokrasi, penerapan nilai-nilai bisnis dalam pelayanan publik, serta orientasi pada kepentingan dan partisipasi warga negara.

Dalam konteks pengelolaan lahan di Batam, pendekatan NPM dinilai paling sesuai karena mengedepankan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas dalam birokrasi, seperti yang diterapkan oleh BP Batam dan Pemko Batam. Strategi ini tercermin dari penggunaan model bisnis

dalam penyediaan layanan, seperti penyederhanaan birokrasi perizinan dan pemberian insentif bagi investor. Namun, pendekatan ini juga menghadirkan tantangan, terutama terkait konflik kewenangan dan kecenderungan mengabaikan keadilan sosial. Oleh karena itu, pengintegrasian prinsip NPS yang menempatkan masyarakat sebagai mitra aktif dalam kebijakan publik menjadi sangat penting. Kolaborasi antara efisiensi ala NPM dan partisipasi warga dalam NPS diyakini mampu menciptakan sistem tata kelola lahan yang lebih adil, responsif, dan berkelanjutan, dengan menekankan nilai demokrasi dan keterlibatan publik dalam pengambilan keputusan.

Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan bagian penting dari administrasi negara yang tidak hanya fokus pada pelaksanaan program pemerintah, tetapi juga mencakup aspek politik, sosial, budaya, dan hukum. Berbeda dengan sektor swasta yang berorientasi profit, sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara kolektif, seperti pendidikan, kesehatan, dan layanan dasar lainnya. Oleh karena itu, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan sosial menjadi prinsip utama. Dalam konteks ini, masyarakat bukan sekadar pelanggan, melainkan pemegang kekuasaan

tertinggi yang suaranya harus diakomodasi dalam proses pengambilan kebijakan.

Pendekatan manajerialisme menempatkan manajer publik sebagai aktor kunci dalam perencanaan strategis, pengelolaan internal organisasi, dan hubungan eksternal. Mahmudi (2010) membagi fungsi manajemen publik menjadi tiga: strategi, pengelolaan komponen internal, dan pengelolaan hubungan eksternal. Dalam pelaksanaannya, teori kewenangan menjadi penting untuk memastikan kejelasan peran, pengambilan keputusan, dan akuntabilitas. Dengan struktur kewenangan yang jelas dan manajemen yang baik, organisasi publik dapat bekerja secara efisien, responsif, dan selaras dengan kebutuhan masyarakat.

Perizinan

Perizinan sebagai instrumen administrasi publik tidak hanya berfungsi memberikan legalitas kepada individu atau badan usaha, tetapi juga menjadi alat pengendali terhadap aktivitas masyarakat agar sesuai dengan norma dan ketertiban umum (Hadjon, 1993; Sutedi, 2024). Sistem ini mencakup larangan awal, kemudian memberikan pengecualian dalam bentuk izin, lisensi, atau konsesi, yang disertai dengan ketentuan pelengkap (Sri Pudyatmoko, 2009). Proses perizinan dilakukan melalui prosedur formal oleh

organ pemerintah yang memiliki kewenangan, serta mensyaratkan pemenuhan unsur konstitutif dan kondisional (Soehino, dalam Sutedi, 2024). Tujuan utamanya adalah memastikan bahwa kegiatan masyarakat tetap dalam kerangka regulasi yang berlaku.

Menurut Alexander W. Keban (2014), efektivitas perizinan dalam konteks kebijakan publik dapat dianalisis melalui tiga aspek utama: kepatuhan terhadap regulasi, implementasi regulasi, dan dampak regulasi.

1. Kepatuhan terhadap regulasi menekankan pentingnya perizinan sebagai sarana untuk memastikan bahwa masyarakat mengikuti aturan yang ditetapkan negara.
2. Implementasi regulasi menuntut prosedur perizinan yang jelas, akuntabel, dan tidak diskriminatif agar kebijakan dapat dijalankan secara konsisten.
3. Dampak regulasi mengacu pada sejauh mana kebijakan perizinan memberikan manfaat bagi masyarakat, seperti perlindungan lingkungan, distribusi keadilan, atau peningkatan layanan publik.

Dengan demikian, perizinan tidak hanya berorientasi pada legalitas formal, tetapi juga harus dievaluasi berdasarkan

efektivitas substansial dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik.

Pelayanan Publik

Efektivitas pelayanan publik merupakan ukuran penting dalam menilai kinerja lembaga pemerintah terhadap masyarakat. Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Yamaluddin (2016), pelayanan publik adalah upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Untuk itu, pelayanan harus memenuhi standar kualitas yang tinggi, termasuk unsur ketepatan waktu, keandalan informasi, dan kepuasan pengguna layanan (Pasuraman dalam Kamarmi, 2011). Unsur-unsur tersebut menjadi dasar agar pelayanan tidak hanya formal, tetapi benar-benar berdampak pada masyarakat, terutama ketika aparaturnegara mampu memberikan layanan secara cepat, tepat, dan ramah sesuai dengan kebutuhan publik.

Fandy Tjiptono (2017) menegaskan bahwa efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh empat indikator utama:

1. Ketepatan waktu

Mencerminkan efisiensi pelayanan yang menghindari birokrasi berbelit.

2. Akurasi layanan

Menjamin layanan bebas dari kesalahan administratif.

3. Kesopanan petugas

Cerminan profesionalisme aparatur, yang mampu membangun kepercayaan publik.

4. Kemudahan akses

Kemudahan akses, seperti ketersediaan fasilitas dan pemanfaatan teknologi, mempercepat proses layanan serta meningkatkan kepuasan masyarakat

Partisipasi Masyarakat

Menurut Cohen dan Uphoff (1979, dalam Safitri, Myrna, & Ismanto, 2022), partisipasi masyarakat dalam pembangunan dapat diklasifikasikan ke dalam empat bentuk utama, yaitu

1. Partisipasi dalam pengambilan keputusan

Dalam tahap pengambilan keputusan, masyarakat dilibatkan untuk menentukan alternatif solusi melalui diskusi yang bertujuan mencapai kesepakatan bersama.

2. Partisipasi dalam pelaksanaan

Sejauh mana masyarakat turut menggerakkan sumber daya dan berperan aktif dalam menjalankan program, karena keterlibatan langsung ini menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi di lapangan.

3. Partisipasi dalam pemanfaatan hasil

Sejauh mana masyarakat benar-benar menerima hasil dari program yang

dijalankan, baik dari sisi kualitas maupun kuantitasnya.

4. Partisipasi dalam evaluasi

Keterlibatan masyarakat dalam menilai efektivitas dan pencapaian program secara menyeluruh.

Partisipasi masyarakat bukan hanya simbolik, melainkan mencakup keterlibatan menyeluruh yang dapat meningkatkan legitimasi, efektivitas, dan keberlanjutan program pembangunan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam fenomena yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan perizinan dalam pengembangan kawasan Rempang Eco City di Batam. Sejalan dengan pendapat Creswell (2016), penelitian kualitatif mengandalkan informasi dari partisipan dalam lingkup luas, dengan pertanyaan terbuka, dan data berupa kata-kata yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, hingga dokumentasi. Peneliti memilih pendekatan ini karena sifat permasalahan yang kompleks dan memerlukan pemahaman konteks sosial secara menyeluruh dari berbagai perspektif.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pengusahaan (BP) Batam

yang terletak di Jalan Jend. Ibnu Sutowo No.1, Batam. Pemilihan lokasi ini dipertimbangkan karena BP Batam merupakan lembaga kunci yang terlibat dalam pengelolaan dan pengembangan kawasan Rempang, termasuk dalam aspek perizinan dan regulasi. Penelitian ini secara khusus fokus pada bagaimana pelayanan perizinan dijalankan oleh BP Batam dan sejauh mana efektivitasnya dalam mendukung proyek Rempang Eco City.

Subjek penelitian terdiri dari dua kelompok utama, yaitu pihak dari BP Batam di bidang pariwisata dan masyarakat lokal Pulau Rempang. BP Batam memiliki otoritas dalam penyediaan infrastruktur, kebijakan investasi, dan penerbitan izin, sehingga keterlibatannya sangat krusial dalam penelitian ini. Sementara itu, masyarakat lokal yang terdiri dari kelompok etnis Melayu, Orang Laut, dan Orang Darat menjadi pihak yang terdampak langsung dari kebijakan pengembangan. Oleh karena itu, pandangan, keterlibatan, dan pengalaman mereka sangat penting untuk memperoleh gambaran menyeluruh terhadap dinamika pelayanan perizinan yang terjadi.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data deskriptif kualitatif, yang menggambarkan secara mendalam situasi sosial dan perilaku dari subjek penelitian. Menurut Lexy J.

Moleong (2007), pendekatan ini menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dari subjek serta perilaku yang diamati. Pengumpulan data dilakukan melalui dua jenis sumber, yaitu data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan langsung melalui wawancara dan observasi terhadap BP Batam dan masyarakat. Sementara data sekunder diperoleh dari dokumen internal, seperti laporan transaksi, survei kepuasan masyarakat, dan dokumen pendukung lainnya dari BP Batam.

Teknik pengumpulan data mengikuti prosedur Creswell (2016), yang mencakup observasi langsung terhadap perilaku subjek di lapangan serta pengumpulan dokumen kualitatif baik yang bersifat publik maupun pribadi. Observasi dilakukan secara terstruktur maupun semi-terstruktur untuk menangkap dinamika kegiatan di lokasi penelitian. Dokumen yang digunakan mencakup laporan resmi, dokumentasi kegiatan, hingga surat menyurat yang relevan, guna memperkaya informasi dan memperkuat validitas data yang diperoleh dari wawancara.

Proses analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi tiga tahap: kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kondensasi data dilakukan dengan menyeleksi dan menyederhanakan informasi dari catatan

lapangan agar fokus pada permasalahan inti. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian atau kategorisasi untuk mempermudah analisis. Terakhir, peneliti menarik kesimpulan dari data yang telah disusun untuk menjawab pertanyaan penelitian, dengan proses verifikasi ulang agar hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan.

Untuk memastikan kualitas data, peneliti menerapkan teknik uji keabsahan melalui triangulasi sumber, metode, teori, dan peneliti. Menurut Sugiyono (2016), kredibilitas data dalam penelitian kualitatif dapat diperkuat dengan memperpanjang waktu observasi, menggunakan referensi yang mendukung, serta melakukan triangulasi. Dalam konteks penelitian ini, triangulasi dilakukan dengan menggabungkan hasil observasi dari beberapa peneliti dan membandingkannya dengan berbagai teori serta data dari sumber yang berbeda. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan menghasilkan temuan yang sah, akurat, dan relevan untuk menggambarkan efektivitas pelayanan perizinan dalam pengembangan kawasan Rempang Eco City.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan perizinan Dalam Pengembangan Kawasan Rempang Eco City Batam

Ketepatan waktu menjadi elemen krusial dalam menilai efektivitas pelayanan perizinan, khususnya di kawasan Rempang Eco City. Fandy Tjiptono (2017) menekankan bahwa ketepatan waktu terdiri dari dua aspek utama, yakni kecepatan waktu tunggu dan efisiensi dalam proses pelayanan. Pelayanan yang cepat dan efisien tidak hanya mencerminkan kinerja birokrasi yang baik, tetapi juga membangun kepercayaan publik dan kepuasan masyarakat. BP Batam mengadopsi prinsip ini dengan menetapkan target penyelesaian perizinan maksimal lima hari kerja melalui penerapan *Service Level Agreement (SLA)*, yang memberikan kejelasan dan transparansi terhadap durasi proses layanan.

Untuk mendukung kecepatan pelayanan, BP Batam menerapkan sistem zonasi berbasis kode warna dalam pemetaan wilayah, yang mempermudah klasifikasi dan pengurusan izin sesuai jenis dan lokasi perizinan. Strategi ini bertujuan mempercepat identifikasi dan proses administrasi perizinan, sekaligus memperjelas alur kerja antar-unit. Informasi dari lapangan menunjukkan bahwa pemetaan ini membantu mempercepat tahapan awal pengembangan kawasan serta mengurangi potensi tumpang tindih wewenang antarinstansi, yang selama ini menjadi hambatan dalam proses birokrasi.

No	WAKTU PENYELESAIAN	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Kategori Mutu Pelayanan	Kinerja Badan Layanan
1	Kepuasan waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh petugas di PTSP BP Batam	3,49	87,30	B	Baik
2	Ketepatan waktu penyelesaian perizinan di sistem IBOSS / OSS / LMS / BSW	3,45	86,20	B	Baik
Rata-Rata Keseluruhan		3,47	86,75	B	Baik

Gambar 2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 Mengenai Ketepatan Waktu

Sumber: BP Batam, 2024.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024 memperkuat efektivitas strategi ini, dengan nilai NIK untuk ketepatan waktu mencapai 86,20, kategori “Baik”. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat puas terhadap waktu penyelesaian perizinan yang diberikan oleh PTSP BP Batam melalui sistem terintegrasi seperti IBOSS, OSS, dan LMS. Meskipun hasilnya positif, terdapat ruang untuk penyempurnaan, terutama dalam mempercepat proses administratif dan menyederhanakan prosedur agar ketepatan waktu semakin optimal.

Selain ketepatan waktu, akurasi layanan juga menjadi indikator penting dalam evaluasi kualitas perizinan. Menurut Tjiptono (2017), akurasi mengacu pada minimnya kesalahan dalam pencatatan dan pengambilan keputusan administratif. Dalam hal ini, BP Batam memanfaatkan sistem OSS untuk memastikan bahwa seluruh proses dapat dipantau secara *real-time*, guna mencegah kesalahan dan meningkatkan transparansi. Namun, implementasi OSS di lapangan masih

menemui tantangan, terutama pada aspek koordinasi lintas instansi dan sinkronisasi data yang belum optimal.

Meski sistem OSS mendukung peningkatan akurasi, kompleksitas teknis dan rendahnya integrasi data menyebabkan beberapa hambatan dalam penerapannya. Informan menyebutkan bahwa OSS membantu mendeteksi kesalahan sejak awal, namun tanpa koordinasi yang kuat antar-lembaga, potensi kesalahan tetap ada. Hal ini selaras dengan teori Tjiptono bahwa akurasi pelayanan bergantung pada sinergi yang kuat antar pihak terkait dan keberlanjutan pembaruan sistem informasi. Untuk itu, peningkatan efektivitas OSS harus disertai perbaikan antarmuka pengguna dan pelatihan penggunaan sistem secara menyeluruh.

No	PERILAKU PELAKSANA	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Kategori Mutu Pelayanan	Kinerja Badan Layanan
1	Tingkat kedisiplinan petugas di loket pelayanan PTSP BP Batam sudah baik	3,45	86,20	B	Baik
2	Kerapian dan penampilan petugas di PTSP BP Batam sudah baik	3,46	86,52	B	Baik
3	Petugas di PTSP BP Batam telah menerapkan 3S (salam, senyum, sapa)	3,42	85,48	B	Baik
4	Tidak ada pelayanan diskriminatif di PTSP BP Batam	3,70	92,51	A	Sangat Baik
Rata-Rata Keseluruhan		3,51	87,68	B	Baik

Gambar 3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Mengenai Kesopanan Petugas Layanan

Sumber: BP Batam, 2024.

Dari sisi perilaku petugas, BP Batam menonjolkan kesopanan sebagai aspek esensial dalam pelayanan publik. Penerapan budaya kerja 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) serta pelatihan etika pelayanan secara berkala menunjukkan komitmen terhadap interaksi

yang humanis dan profesional. Survei SKM mencatat nilai NIK pada aspek perilaku petugas berada di atas 85, menunjukkan bahwa pelayanan sudah memenuhi ekspektasi masyarakat. Kesopanan bukan hanya bentuk keramahan, tetapi mencerminkan integritas dan profesionalisme birokrasi.

Masyarakat juga memberikan apresiasi terhadap kemudahan akses layanan yang diberikan BP Batam, baik melalui kanal digital seperti OSS dan IBOSS maupun layanan keliling seperti BLINK. Inovasi ini mempermudah masyarakat, terutama di wilayah terpencil, dalam mengakses informasi dan mengajukan izin tanpa perlu datang langsung ke kantor pelayanan. Strategi ini memperkuat inklusivitas layanan dan membuktikan bahwa teknologi dapat menjembatani kesenjangan geografis dalam pelayanan publik.

Keseluruhan data menunjukkan bahwa BP Batam, melalui PTSP dan Ditpam, telah berhasil menerapkan model pelayanan publik yang cepat, akurat, sopan, dan mudah diakses. Empat indikator utama (Tjiptono, 2017), yakni ketepatan waktu, akurasi, kesopanan, dan kemudahan akses menjadi fondasi penting dalam membentuk sistem pelayanan yang responsif dan adaptif terhadap tantangan pembangunan kawasan strategis. Pendekatan ini menjadi praktik

baik yang dapat dijadikan acuan dalam reformasi birokrasi dan peningkatan iklim investasi di berbagai daerah lain.

Efektivitas Regulasi dalam Pengembangan Kawasan Rempang Eco City

Ketidakpastian dan ketidakkonsistenan regulasi dalam pengembangan Rempang Eco City mencerminkan persoalan mendasar dalam hal kepatuhan terhadap kebijakan yang berlaku. Menurut Keban (2014), kepatuhan terhadap regulasi menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas kebijakan publik. Dalam konteks Rempang, ketidakjelasan terkait status hak atas tanah masyarakat lokal menimbulkan kebingungan baik dari sisi pemerintah maupun warga. Regulasi yang belum konsisten diterapkan menyebabkan ketidakpastian hukum yang merugikan, terutama dalam proses relokasi dan pemberian kompensasi. Ketidakpatuhan terhadap regulasi memperlambat pembangunan, menghambat investasi, serta menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Dalam konteks tersebut, penerapan regulasi secara konsisten sangat penting guna menciptakan kepastian hukum yang adil bagi semua pihak. Harmonisasi kebijakan antara pemerintah pusat dan

daerah, serta keterlibatan masyarakat dalam proses relokasi menjadi kunci utama untuk menghindari konflik. Keban (2014) menyatakan bahwa kepatuhan terhadap regulasi tidak hanya berarti mengikuti hukum secara administratif, tetapi juga harus dapat dilaksanakan secara realistis di lapangan. Hal ini menuntut adanya pendekatan yang tidak hanya legalistik, melainkan juga partisipatif dan sosial, agar hak-hak masyarakat lokal tetap dihormati dan proses pembangunan berjalan lancar.

Teori partisipasi yang dikemukakan oleh Cohen dan Uphoff (dalam Safitri, Myrna, & Ismanto, 2022) memperkuat pentingnya keterlibatan masyarakat dalam seluruh tahapan kebijakan publik, termasuk pengambilan keputusan, pelaksanaan, pengambilan manfaat, dan evaluasi. Dalam kasus Rempang, partisipasi masyarakat sangat penting dalam menentukan bentuk kompensasi yang sesuai dan adil, serta memastikan bahwa proses relokasi tidak bersifat sepihak. Dengan melibatkan masyarakat dalam setiap tahapan, maka regulasi yang diterapkan akan lebih selaras dengan kebutuhan lokal serta meningkatkan legitimasi kebijakan yang diambil pemerintah.

Pelaksanaan regulasi di Rempang Eco City menunjukkan adanya progres setelah penetapan kawasan ini sebagai Proyek Strategis Nasional melalui Perpres

No. 78 Tahun 2023. Sebagaimana dijelaskan oleh Keban (2014), implementasi regulasi bukan sekadar soal penerapan aturan, melainkan melibatkan keterpaduan birokrasi dan koordinasi antarinstansi. Dalam hal ini, BP Batam telah melakukan kolaborasi lintas kementerian, seperti Kementerian Investasi, KLHK, dan ATR/BPN, guna menyelesaikan persoalan hukum lahan dan izin lingkungan. Implementasi yang terkoordinasi menunjukkan bahwa regulasi menjadi instrumen aktif dalam menyelesaikan hambatan-hambatan teknis di lapangan.

Namun, implementasi regulasi yang ideal harus pula memperhatikan prinsip keadilan dan transparansi. BP Batam telah menunjukkan pendekatan ini dengan memberdayakan masyarakat lokal serta mendatangkan ahli dari luar untuk mengatasi tantangan teknis. Seperti ditegaskan Keban (2014), implementasi regulasi yang baik tidak hanya fokus pada capaian fisik, tetapi juga memastikan bahwa proses berlangsung secara inklusif. Upaya melibatkan masyarakat sebagai tenaga kerja, serta memberikan ruang dialog melalui Tim Terpadu, merupakan strategi integratif untuk memastikan keberhasilan kebijakan dari sisi teknis dan sosial secara bersamaan.

Dampak regulasi yang efektif dapat dilihat dari capaian pembangunan infrastruktur dasar seperti jalan, listrik, dan air bersih. Meskipun terdapat tantangan seperti pasokan air bersih yang terbatas, BP Batam menunjukkan respons adaptif dengan menggunakan pengantaran manual melalui SPAM. Ini menunjukkan bahwa regulasi tidak bersifat kaku, tetapi mampu beradaptasi terhadap situasi lapangan, sebagaimana ditekankan oleh Keban (2014) bahwa regulasi yang berdampak baik harus mendorong efisiensi sekaligus memberikan ruang fleksibilitas kebijakan. Dengan demikian, pembangunan fisik yang cepat tetap dapat diiringi dengan perlindungan terhadap aspek sosial dan lingkungan.

Dari sisi sosial, dampak regulasi terlihat dalam perlakuan yang adil terhadap masyarakat terdampak. Program relokasi yang disertai dengan pemberian rumah baru dan Sertifikat Hak Milik (SHM) mencerminkan pendekatan humanis dalam implementasi kebijakan. Langkah ini memperkuat rasa keadilan dan kepercayaan publik terhadap proyek Rempang. Menurut Cohen & Uphoff (dalam Safitri, Myrna, & Ismanto, 2022), keberhasilan pembangunan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana masyarakat merasa dilibatkan dan mendapat manfaat langsung dari proyek. Dalam konteks Rempang, keterlibatan masyarakat dalam proses relokasi dan

penentuan bentuk kompensasi menjadi bukti bahwa regulasi mampu mengakomodasi dimensi sosial yang krusial.

Partisipasi dalam evaluasi menjadi tahapan penting untuk menilai keberhasilan implementasi kebijakan. Dalam proyek Rempang, evaluasi dilakukan dengan meninjau sejauh mana manfaat dari proyek dirasakan masyarakat serta apakah regulasi yang diterapkan sudah sesuai dengan harapan. Melibatkan masyarakat dalam evaluasi memperkuat transparansi dan akuntabilitas, serta menciptakan ruang korektif untuk meningkatkan mutu layanan publik di masa mendatang. Hal ini sejalan dengan prinsip regulasi yang baik menurut Keban (2014), yakni regulasi yang berdampak nyata, melibatkan semua pihak, serta terus dievaluasi untuk penyempurnaan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh BP Batam melalui PTSP dan Ditpam menunjukkan efektivitas yang signifikan dalam mendukung pembangunan Rempang Eco City, terutama melalui penggunaan teknologi perizinan berbasis sistem OSS dan IBOSS. Efektivitas ini tercermin dari peningkatan kecepatan layanan, akurasi proses, dan transparansi administrasi. Namun, untuk mencapai

tingkat efektivitas yang lebih optimal, diperlukan langkah strategis seperti harmonisasi regulasi antara pemerintah pusat dan daerah, integrasi sistem data antarinstansi, serta peningkatan kompetensi petugas pelayanan publik melalui pelatihan yang berkelanjutan. Implementasi regulasi yang konsisten juga harus didukung oleh koordinasi lintas lembaga yang solid, agar kebijakan tidak hanya berjalan normatif di atas kertas, tetapi juga efektif di lapangan, sehingga meminimalkan kendala birokrasi dan meningkatkan kepastian hukum bagi investor dan masyarakat.

Keberhasilan pengembangan kawasan Rempang Eco City tidak hanya ditentukan oleh efektivitas pelayanan perizinan, tetapi juga oleh partisipasi aktif masyarakat dalam seluruh tahapan pembangunan. BP Batam telah menunjukkan upaya kolaboratif melalui pelibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan, pengambilan manfaat, hingga evaluasi kebijakan. Kompensasi berupa hunian dan tanah bersertifikat menjadi wujud penghormatan terhadap hak masyarakat lokal, sekaligus menciptakan rasa keadilan dan kepercayaan publik. Pendekatan ini mencerminkan prinsip pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan, di mana masyarakat tidak hanya menjadi objek, tetapi juga subjek yang berdaya dalam proses pembangunan.

Dengan memadukan kepatuhan terhadap regulasi, pemanfaatan teknologi, dan pemberdayaan masyarakat, BP Batam berhasil menciptakan ekosistem pelayanan publik yang responsif dan mendukung iklim investasi yang sehat di kawasan strategis Rempang Eco City.

SARAN

Berdasarkan temuan dan analisis yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa hal penting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan di kawasan Rempang Eco City.

1. Pemerintah pusat dan daerah perlu membentuk tim teknis lintas sektoral yang melibatkan kementerian terkait dan BP Batam untuk menyusun regulasi turunan yang lebih operasional dan terintegrasi, guna menghindari tumpang tindih kebijakan dan memudahkan akses perizinan bagi masyarakat dan investor.
2. Pengembangan sistem digital berbasis *cloud* yang mengintegrasikan data perizinan, pertanahan, dan lingkungan antarinstansi secara *real-time* perlu diprioritaskan, agar proses pengambilan keputusan menjadi lebih cepat, akurat, dan adil.
3. BP Batam bersama pemerintah daerah harus merancang dan menerapkan SOP

perizinan yang rinci, terukur, dan mudah dipahami guna menciptakan proses birokrasi yang efisien, transparan, dan bebas dari ambiguitas bagi semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi, S. H. (2024). *Hukum perizinan dalam sektor pelayanan publik*. Sinar Grafika.
- Agu, C., Mbachu, C., Agu, I., Iloabachie, U., & Onwujekwe, O. (2022). An analysis on the roles and involvements of different stakeholders in the provision of adolescent sexual and reproductive health services in Southeast Nigeria. *Reproductive Health, 19*, 137. <https://doi.org/10.1186/s12978-022-01457-3>
- Ayuningmas, N. F., Alfian, A., & Ramadani, N. A. (2023). Resistensi Berbasis Adat: Perlawanan Masyarakat Pulau Rempang, Kota Batam, Kepulauan Riau, Terhadap Rencana Pembangunan Rempang Eco City. *Jurnal Inovasi Penelitian, 4*(6), 1035-1042.
- Ayuningmas, N. F., Alfian, A., & Ramadani, N. A. (2023). Resistensi Berbasis Adat: Perlawanan Masyarakat Pulau Rempang, Kota Batam, Kepulauan Riau, Terhadap Rencana Pembangunan Rempang Eco City. *Jurnal Inovasi Penelitian, 4*(6), 1035-1042.
- BBC News Indonesia. (2023, 7 September). Warga tegaskan penolakan Rempang Eco City bukan soal masalah ganti rugi. <https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-66711532>
- BPS Kota Batam (2024). Kota Batam dalam angka 2024. BPS Kota Batam. <https://batamkota.bps.go.id/publication.html>
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. 4th ed. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Fahlevi, R., Djunaid, I. S., Sinambela, F. A., Djati, S. P., & Rahmanita, M. (2024). Dampak sosial dan ekonomi pariwisata dari konflik Rempang. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, 7*(3), 3312-3316.
- Gofita, S., Rasya, H. S., Nabillah, F., Anastasya, N., & Wati, D. S. (2024). Analisis Hukum Terhadap Pelanggaran Hak Asasi Manusia Yang Terjadi Pada Kasus Sengketa Agraria di Pulau Rempang. *Innovative: Journal Of Social Science Research, 4*(1), 2303-2312.

- Hadjon, P. M., et al. (1993). *Pengantar hukum administrasi negara Indonesia (Introduction to the Indonesian administrative law)*. Gadjah Mada University Press.
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Startegis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gavamedia
- Kim, J. S., & Feng, Y. (2024). Understanding complex viewpoints in smart sustainable cities: The experience of Suzhou, China. *Cities*, *142*, 104599. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2024.104599>
- Kismartini, K., Roziqin, A., & Authori, N. (2023). A stakeholder analysis for sustainable development of Maritime Village in Semarang coastal community, Indonesia. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, *18*(4), 1275–1282. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.180428>
- Machado, J. G., Buccini, G., & Recine, E. (2023). An analysis of key actor networks for scale-up strategies for childhood obesity prevention and the care of children with obesity in Brazil. *Health Policy and Planning*, *38*(5), 678–687. <https://doi.org/10.1093/heapol/czad025>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Analisis data kualitatif: Buku sumber tentang metode* (Edisi ke-3; T. R. Rohidi, Penerjemah). UI-Press. (Karya asli diterbitkan 2014)
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Neng Kamarmi, S. M. (2011). Analisis pelayanan publik terhadap masyarakat (Kasus pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, *2*, 84-110.
- Pudyatmoko, Y. S. (2009). *Perizinan: problem dan upaya pembenahan*. Grasindo.
- Safitri, N., Myrna, R., & Ismanto, S. U. (2022). Partisipasi masyarakat dalam pengelolaan bank sampah di kecamatan Jatiasih kota Bekasi. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, *14*(1), 304-313.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi pemasaran* (Cet. ke-4). Andi Offset.
- Valentine, E., Muhamad, M. N., & Hakim, M. I. N. (2024). Konflik Pulau Rempang Dalam Perspektif Teori Kelas Karl Marx. *Das Sollen:*

*Jurnal Kajian Kontemporer Hukum
Dan Masyarakat*, 2(01).

Widhiasto, B. K., & Santi, N. A. (2024, March). Analysis of actors and power relationships in forest encroachment study case: Ledang Village KPH Ropang. *Proceedings of the International Conference on Sustainable Forest Governance*.

Yamaki, K. (2017). Applying social network analysis to stakeholder analysis in Japan's natural resource governance: Two endangered species conservation activity cases. *Environmental Science & Policy*, 77, 89–99. <https://doi.org/10.1016/j.envsci.2017.08.002>