

Laporan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik BP Batam Tahun 2016

Sesuai Keputusan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam nomor 215 Tahun 2016 tentang Tim Penanganan Pengaduan (Whistle Blowing System) sebagai pelaksanaan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam nomor 12 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistle Blowing System), bersama ini disampaikan kesimpulan laporan sebagai berikut :

Beberapa unit kerja yang diadukan masyarakat atas kinerja pelayanannya yang kurang baik dalam memberikan pelayanan antara lain :

1. Kantor Pengelolaan Lahan

Materi pengaduan, secara umum berkisar pada lambatnya pelayanan dan kurangnya respon positif terhadap masyarakat pengguna layanan.

Dari sejumlah 20 pengaduan, dapat diselesaikan oleh unit kerja terkait 4 buah, sisanya belum dapat diselesaikan karena minimnya data pendukung.

2. Direktorat Lalu Lintas Barang

Materi pengaduan terkait dengan waktu penyelesaian dokumen yang kurang tepat sesuai ketentuan.

Penanganannya dari 2 pengaduan sudah dilakukan semua.

3. Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Termasuk pengaduan yang ringan atas tidak nyamannya pelayanan, dan sudah dilakukan peningkatan perbaikan.

4. Kantor Pelabuhan Laut

Materi pengaduan terkait adanya pungutan tidak resmi oleh oknum pegawai, namun setelah diklarifikasi, sebenarnya hanya terjadi kesalahpahaman saja.

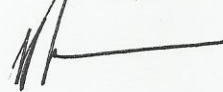
5. Direktorat Pemanfaatan Aset

Terdapat satu pengaduan dan sudah dapat ditindaklanjuti. Selesai.

(Terlampir Data Statistik Pengaduan).

Batam, Februari 2017

Ketua Tim,

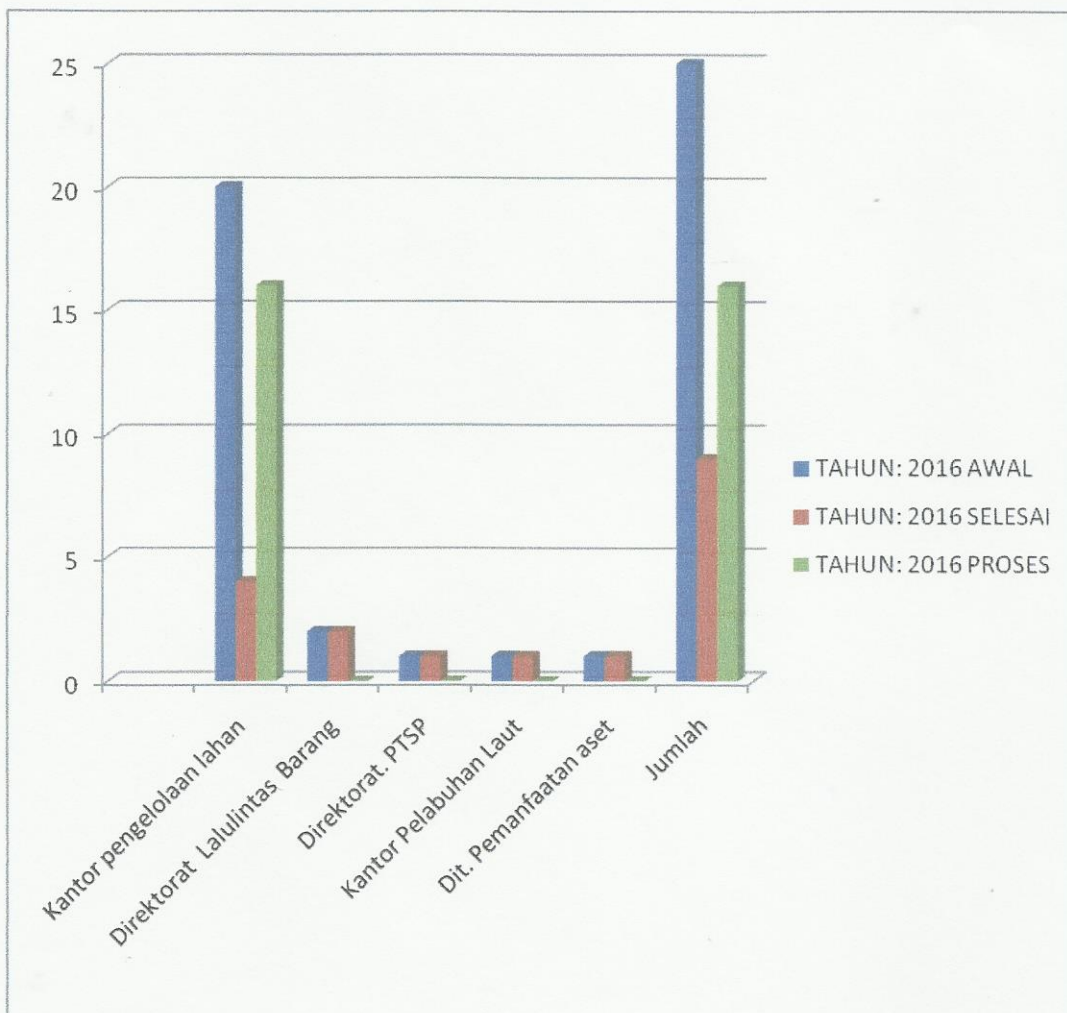


Suparmo

DATA STATISITIK PENGADUAN MASYARAKAT:

TAHUN: 2016

No	UNIT	AWAL	SELESAI	PROSES
1	Kantor pengelolaan lahan	20	4	16
2	Direktorat Lalulintas. Barang	2	2	0
3	Direktorat. PTSP	1	1	0
4	Kantor Pelabuhan Laut	1	1	0
5	Dit. Pemanfaatan aset	1	1	0
	Jumlah	25	9	16



DATA STATISITIK PENGADUAN MASYARAKAT: