



BerAKHLAK  **bangga
melayani
bangsa**
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN BP BATAM



2024

SEMESTER I

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
BAB I	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Maksud dan Tujuan	3
BAB II	4
2.1. Definisi	4
2.2. Tugas dan Tanggung Jawab Tim	5
2.3. Asas-Asas Penanganan Pengaduan	6
2.4. Etika Dalam Penanganan Pengaduan	7
2.5. Bentuk Pengaduan	9
2.6. Saluran Pengaduan	9
2.7. Mekanisme Penanganan Pengaduan	9
2.8. Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan	12
BAB III	13
3.1 Hasil Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Semester I Tahun 2024	13
3.2 Rekapitulasi Pengaduan Melalui Situs https://www.lapor.go.id atau SMS ke 1708	16
3.3 Rekapitulasi Pengaduan Melalui Kotak Pengaduan	18
3.4 Rekapitulasi Pengaduan Melalui Sarana Langsung/lainnya	20
3.5 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Unit Layanan	22
3.6 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Jenis Pengaduan	23
3.7 Persentase Penyelesaian Pengaduan	24
3.8 Perbandingan Pengaduan Semester I Tahun 2023 dan Semester I Tahun 2024	27
BAB IV	29
4.1 Hambatan	29
4.2 Upaya Penyelesaian	29
4.3 Kesimpulan	30
BAB V	31
LAMPIRAN	32

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Pengaduan yang diterima di BP Batam Semester I Tahun 2024	13
Tabel 2 Pengaduan yang diterima Melalui situs https://www.lapor.go.id atau SMS ke 1708	16
Tabel 3 Pengaduan yang Diterima Melalui Kotak Pengaduan	18
Tabel 4 Pengaduan yang Diterima Langsung/lainnya.	20
Tabel 5 Jumlah Pengaduan yang Diterima di BP Batam Berdasarkan Unit Layanan	22
Tabel 6 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Jenis Pengaduan.	24
Tabel 7 Persentase Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2024. ...	24
Tabel 8 Rekapitulasi Pengelolaan Pengaduan Semester I Tahun 2023.	28
Tabel 9 Rekapitulasi Pengelolaan Pengaduan Semester I Tahun 2024.	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Diagram Pengaduan yang diterima di BP Batam Semester I Tahun 2024	15
Gambar 2 Diagram Perbandingan Pengaduan Semester I Tahun 2023 dan Pengaduan Semester I Tahun 2024	29

DAFTAR LAMPIRAN

1. Salinan Keputusan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 279 Tahun 2023 tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator Badan Pengusahaan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam	33
2. Dokumentasi Pembukaan Kotak Pengaduan Unit Kerja/Layanan di lingkungan BP Batam Semester I Tahun 2024.....	43
3. Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan Unit Kerja/Layanan BP Batam Semester I Tahun 2024	45

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat dan karunia-nya, kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Semester I Tahun 2024. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan ini merupakan bagian dari upaya Badan Pengusahaan Batam dalam memberikan keleluasaan bagi masyarakat untuk menyampaikan opini, aspirasi, kritik dan saran perbaikan untuk pelayanan yang diberikan oleh BP Batam.

Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan ini memuat pengaduan dari 3 (tiga) saluran pengaduan yaitu melalui situs <https://www.lapor.go.id> atau SMS ke 1708, kotak pengaduan, dan secara langsung/lainnya selama periode Semester I Tahun 2024. Besar harapan kami, laporan ini dapat bermanfaat bagi Pimpinan dan unit-unit kerja/layanan di lingkungan BP Batam dalam mengambil kebijakan serta memberikan respon atas aduan yang diberikan oleh masyarakat serta dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Demikian Laporan ini dibuat dengan harapan dapat memberikan gambaran data dan informasi terhadap penanganan pengaduan yang diselenggarakan oleh BP Batam dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Batam, 16 Agustus 2024

Kepala Pusat Harmonisasi Kebijakan
dan Manajemen Kinerja
Selaku Ketua Tim Koordinasi
Pengelolaan Pengaduan BP Batam



Endry Abzan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Amanat pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungan Kementerian/Lembaga menuntut setiap instansi pemerintahan untuk menciptakan birokrasi yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, bersih dari perilaku korupsi, kolusi, dan nepotisme, mampu melayani publik secara responsif dan sesuai dengan kebutuhan.

Sejalan dengan hal tersebut maka dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai upaya secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduan atas pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 1 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, pengaduan merupakan upaya penyampaian keluhan yang disampaikan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik. Melalui definisi tersebut, dapat dipahami bahwa pengaduan merupakan salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa masyarakat adalah salah satu pengawas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena pengaduan pelayanan publik memiliki peran yang sangat vital dan strategis, pengelolaan pengaduan harus dilaksanakan dengan baik, melalui penyediaan sarana dan media pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, serta senantiasa menangani dan menindaklanjuti pengaduan.

Berkaitan dengan hal di atas, BP Batam telah menerbitkan Peraturan Kepala BP Batam Nomor 28 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam yang di dalamnya memuat amanah untuk menyediakan fasilitas penerimaan pengaduan, pemantauan pengaduan dan evaluasi pengelolaan pengaduan yang mudah diketahui dan diakses oleh Pengguna Jasa, serta menunjuk petugas untuk menerima dan mengelola pengaduan.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi pemerintah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
6. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Batam Nomor 28 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;
7. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 15 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 19 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Kerja Di Bawah Anggota di Lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;
8. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 16 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Usaha di Lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;
9. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 11 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 16 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Usaha di Lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;
10. Surat Keputusan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 279 Tahun 2023 tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator Badan Pengusahaan

Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan adalah:

1. Untuk melaksanakan Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
2. Untuk melaksanakan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Batam Nomor Nomor 28 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;
3. Tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan di lingkungan BP Batam guna perbaikan pelayanan publik.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1. Definisi

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Pengaduan adalah laporan dari Pengguna Jasa kepada Penyelenggara, Pelaksana, Pengawas Internal dan Pengawas Eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Standar Pelayanan.
4. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
5. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
6. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
7. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional selanjutnya disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
8. Sarana Pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.
9. Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator Pada Unit Kerja Badan Pengusahaan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam adalah Tim yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala BP Batam dengan susunan:
 - a. Pembina;

- b. Ketua;
- c. Petugas Administrator; dan
- d. Pejabat Penghubung.

2.2. Tugas dan Tanggung Jawab Tim

Tugas dan tanggung Jawab Tim ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 279 Tahun 2023 tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator Badan Pengusahaan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam. Tugas dan tanggung Jawab Tim sebagaimana dimaksud sebagai berikut:

1. Pembina:
 - a. Melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi atas pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengusahaan Batam; dan
 - b. Melaporkan pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Dewan Kawasan dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
2. Ketua:
 - a. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di unit kerjanya berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan; dan
 - b. Memimpin dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengelolaan pengaduan masyarakat.
3. Petugas Administrator:
 - a. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola SP4N-LAPOR! di tingkat Nasional untuk ditindaklanjuti;
 - b. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada unit kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
 - c. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggara dan organisasi penyelenggara;
 - d. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan

- e. Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional SP4N-LAPOR!, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
4. Pejabat Penghubung:
- a. Menginformasikan pengaduan kepada pimpinan Unit Kerja untuk ditindaklanjuti;
 - b. Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan; dan
 - c. Menjawab pengaduan pada Unit Kerja.

2.3. Asas-Asas Penanganan Pengaduan

Asas-asas Penanganan Pengaduan ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi pemerintah. Asas-Asas Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud sebagai berikut:

1. Kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
2. Transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
3. Koordinasi, yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparatur terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
4. Efektivitas dan efisiensi, yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
5. Akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
6. Objektivitas, yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
7. Proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang; dan
8. Kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.4. Etika Dalam Penanganan Pengaduan

Etika dalam penanganan pengaduan dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat. Etika dalam penanganan pengaduan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi pemerintah adalah sebagai berikut:

A. Nilai-nilai Dasar Aparatur Pemerintah yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

Aparatur yang menangani pengaduan masyarakat wajib menunjang nilai-nilai dasar, sebagai berikut:

1. Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
2. Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
3. Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun; dan
4. Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

B. Kewajiban dan Larangan Aparatur yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

1. Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib:
 - a. Melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
 - b. Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - c. Membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
 - d. Mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
 - e. Menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan, dan terlapor;
 - f. Menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas; dan
 - g. Menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun

tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.

2. Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang:
 - a. Menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
 - b. Menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. Meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
 - d. Menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan; dan
 - e. Menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

C. Etika Aparatur dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

1. Etika terhadap pelapor meliputi:
 - a. Memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
 - b. Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
 - c. Menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - d. Menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor; dan
 - e. Memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
2. Etika terhadap terlapor meliputi:
 - a. Menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah; dan
 - b. Menghormati hak-hak terlapor.
3. Etika terhadap sesama aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat meliputi:
 - a. Menjalani kerja sama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
 - b. Menggalang rasa kebersamaan;
 - c. Menghargai perbedaan pendapat; dan
 - d. Saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi.

2.5. Bentuk Pengaduan

Sesuai dengan Pasal 1 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan tentang:

- a. Pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- b. Pengabaian kewajiban penyelenggara pelayanan; dan
- c. Pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.6. Saluran Pengaduan

Terdapat beberapa saluran pengaduan yang disediakan oleh BP Batam bagi masyarakat untuk dapat menyalurkan pengaduan yang ditujukan kepada Unit Layanan di lingkungan BP Batam, yakni:

1. Pengaduan disampaikan melalui situs <https://www.lapor.go.id> atau SMS ke 1708 semua operator;
2. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkannya ke dalam kotak pengaduan, yang ditempatkan pada beberapa titik strategis pada semua Unit Layanan di lingkungan BP Batam; dan
3. Pengaduan disampaikan secara langsung atau dalam bentuk lain yang ditujukan kepada Tim Penanganan Pengaduan yang ada di seluruh Unit Kerja BP Batam.

2.7. Mekanisme Penanganan Pengaduan

1. Melalui situs <https://www.lapor.go.id> atau SMS ke 1708:
 - A. Pengaduan melalui situs <https://www.lapor.go.id> atau SMS ke 1708; Masyarakat umum dapat mengirimkan laporan pada SP4N-LAPOR! melalui situs <https://www.lapor.go.id> dan SMS 1708. Laporan kemudian diverifikasi terlebih dahulu oleh administrator SP4N-LAPOR! untuk kejelasan dan kelengkapan, dan selanjutnya diteruskan ke BP Batam paling lambat 3 hari kerja setelah Pengaduan dilakukan.
 - B. Tindak Lanjut Pengaduan;
SP4N-LAPOR! akan mempublikasikan setiap laporan yang sudah diteruskan sekaligus memberikan notifikasi kepada pelapor. BP Batam diberikan waktu paling lambat 5 hari kerja untuk melakukan koordinasi internal dan perumusan tindak lanjut dari pengaduan yang diberikan oleh masyarakat umum. Apabila sudah ada rumusan tindak lanjut, maka BP Batam memberikan informasi kepada Pengadu pada halaman tindak lanjut laporan.
 - C. Penutupan Laporan;
Laporan dianggap selesai apabila sudah terdapat tindak lanjut dari BP Batam pada pengaduan, dan telah berjalan 10 hari kerja setelah tindak lanjut

dilakukan tanpa adanya balasan dari pengadu/pelapor maupun administrator SP4N-LAPOR! di halaman tindak lanjut.

2. Pengaduan Melalui Kotak Pengaduan yang ditempatkan pada beberapa titik strategis pada semua Unit Layanan di lingkungan BP Batam.

A. Pengadu;

- a) Mengisi *form* pengaduan sesuai dengan topik pengaduan; dan
- b) Menyampaikan pengaduan melalui kotak Pengadu yang tersebar di unit unit layanan BP Batam;

B. Pengelola Pengaduan

a) Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja

- 1) Petugas dari Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja membuka dan mengumpulkan seluruh pengaduan yang masuk melalui Kotak Pengaduan yang tersebar di seluruh unit layanan BP Batam;
- 2) Merekapitulasi dan mengklasifikasikan jenis pengaduan;
- 3) Menyerahkan pengaduan kepada Pimpinan Unit Layanan yang diadakan melalui pejabat penghubung untuk ditindaklanjuti;
- 4) Menyerahkan pengaduan berindikasi pelanggaran hukum ke Satuan Pemeriksa Internal (SPI) untuk ditindaklanjuti; dan
- 5) Membuat laporan penyelesaian tindak lanjut pengaduan ke Pimpinan secara berkala.

b) Pejabat Penghubung Unit Layanan

- 1) Menerima rekapitulasi pengaduan dari Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja;
- 2) Membuat rencana tahapan penyelesaian;
- 3) Menyerahkan pengaduan dan tahapan penyelesaian kepada Pimpinan Unit Layanan untuk ditindaklanjuti; dan
- 4) Menyampaikan hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada pengadu dengan tembusan ke Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja.

c) Pimpinan Unit Layanan

- 1) Menerima dan menyelesaikan pengaduan yang diterima dari Pejabat Penghubung; dan
- 2) Membuat tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Pejabat Penghubung untuk diserahkan ke Pengadu dengan tembusan Kepala Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja.

d) Satuan Pemeriksa Internal

- 1) Menerima pengaduan dari Unit Kerja Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja yang terindikasi melanggar hukum;
- 2) Menindaklanjuti pengaduan yang diterima; dan
- 3) Membuat laporan hasil tindak lanjut ke Pimpinan dengan tembusan Kepala Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja.

C. Penutupan Laporan

Laporan dianggap selesai apabila sudah terdapat tindak lanjut dari Unit Layanan yang diadukan dan tidak adanya balasan dari pelapor.

3. Pengaduan secara langsung/lainnya Kepada Tim Pengelola Penanganan Pengaduan/Unit kerja:

A. Pengadu:

Menyampaikan pengaduannya Kepada Tim Pengelola Penanganan Pengaduan secara langsung atau melalui sarana lainnya yang di kelola oleh masing-masing Unit Kerja/Layanan.

B. Tim Pengelola Penanganan Pengaduan:

- a) Menerima pengaduan dari Pengadu;
- b) Menyerahkan aduan kepada Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja;
- c) Tindak Lanjut:
 - 1) Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja:
 - (a) Menerima pengaduan dari Tim Pengelola Penanganan Pengaduan;
 - (b) Merekapitulasi dan mengklasifikasikan jenis pengaduan;
 - (c) Menyerahkan pengaduan kepada Pimpinan Unit Layanan yang diadukan melalui Pejabat Penghubung untuk ditindaklanjuti;
 - (d) Menyerahkan pengaduan berindikasi pelanggaran hukum ke Satuan Pemeriksa Internal (SPI) untuk ditindaklanjuti;
 - (e) Membuat laporan penyelesaian tindaklanjut pengaduan ke Pimpinan secara berkala.
 - 2) Pejabat Penghubung Unit Layanan:
 - (a) Menerima pengaduan dari Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja;
 - (b) Membuat rencana tahapan penyelesaian;

- (c) Menyerahkan pengaduan dan tahapan penyelesaian kepada Kepala Unit Layanan untuk ditindaklanjuti;
 - (d) Menyampaikan hasil tindaklanjut penyelesaian pengaduan kepada pengadu dengan tembusan Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja.
- 3) Pimpinan Unit Layanan:
- (a) Menerima dan menyelesaikan pengaduan yang diterima dari Pejabat Penghubung;
 - (b) Membuat tindaklanjut penyelesaian pengaduan untuk diserahkan Pejabat Penghubung ke Pengadu dengan tembusan Kepala Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja.
- 4) Satuan Pemeriksa Internal;
- (a) Menerima pengaduan yang terindikasi melanggar hukum dari Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja;
 - (b) Menindaklanjuti pengaduan yang diterima;
 - (c) Membuat laporan hasil tindak lanjut ke Pimpinan dengan tembusan Kepala Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja.

C. Laporan dianggap selesai apabila sudah terdapat tindak lanjut dari Unit Layanan yang diadukan dan tidak adanya balasan dari pelapor.

2.8. Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan

1. Kepala Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja Selaku Ketua Tim melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerja Unit;
2. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima;
3. Memimpin, mengkoordinasikan, memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan tugas fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
4. Satuan Pemeriksa Internal (SPI) melakukan pemantauan tindak lanjut audit investigasi yang terindikasi melanggar hukum.

BAB III

PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

3.1 Hasil Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Semester I Tahun 2024

Berdasarkan saluran pengaduan yang ada untuk Semester I Tahun 2024 terdapat 1.923 pengaduan dengan rincian pengaduan yang diterima melalui Situs *www.lapor.go.id* atau SMS ke 1708 berjumlah 19, pengaduan yang diterima melalui Kotak Pengaduan berjumlah 7, pengaduan yang diterima melalui sarana Langsung/ Lainnya berjumlah 1.897. Jika dirinci berdasarkan saluran pengaduan dan Unit Pelayanan dapat dilihat dalam tabel dan gambar diagram berikut:

Tabel 1

Pengaduan yang diterima BP Batam Semester I Tahun 2024

No	Unit Pelayanan	PENGADUAN YANG DITERIMA						
		Melalui			Status			
		Situs <i>www.lapor.go.id</i> atau SMS ke 1708	Kotak Pengaduan	Langsung/ Lainnya	Jumlah	Selesai	Dalam Proses	Ket
1	Biro Umum	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
2	Biro keuangan	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
3	Biro Sumber Daya manusia	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
4	Biro Hukum	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
5	Biro Humas, Promosi dan Protokol	1	-	-	1	1	0	
6	Kantor Perwakilan	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
7	Pusat Perencanaan Program Strategis	-	-	3	3	3	0	
8	Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
9	Pusat Pengembangan KPBPBB dan KEK	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
10	Direktorat Pengelolaan Pertanahan	3	-	1.568	1.571	1.431	140	
11	Direktorat Infrastruktur Kawasan	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL

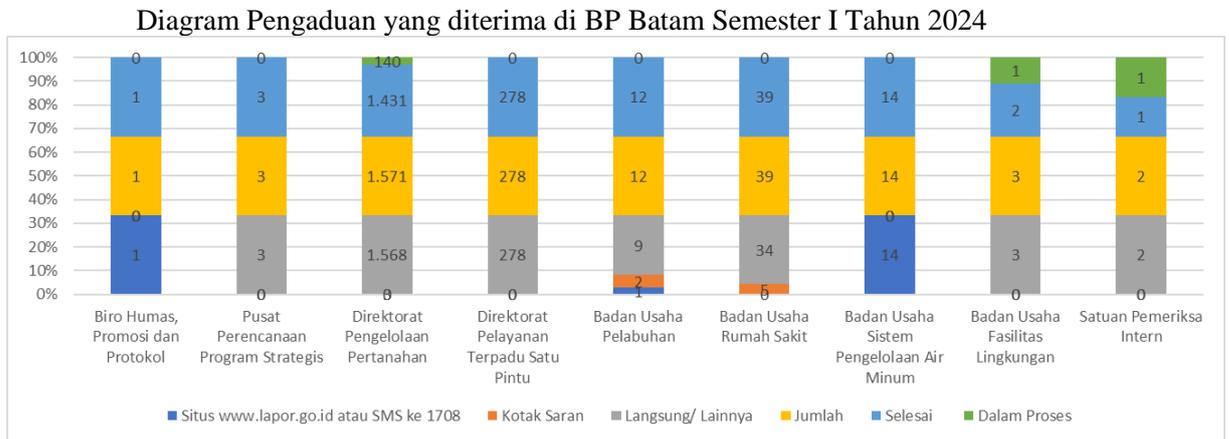
No	Unit Pelayanan	PENGADUAN YANG DITERIMA						
		Melalui			Status			
		Situs <i>www.lapor.go.id</i> atau SMS ke 1708	Kotak Pengaduan	Langsung/ Lainnya	Jumlah	Selesai	Dalam Proses	Ket
12	Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
13	Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	-	278	278	278	0	
14	Direktorat Pengamanan Aset	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
15	Direktorat Restrukturisasi	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
16	Pusat Data dan Sistem Informasi	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
17	Direktorat Peningkatan Kinerja dan Manajemen Risiko	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
18	Direktorat Evaluasi dan Pengendalian	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
19	Unit Usaha Pengelola Logistik Aerocity	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
20	Badan Usaha Pelabuhan	1	2	9	12	12	0	
21	Badan Usaha Rumah Sakit	-	5	34	39	39	0	
22	Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum	14	-	-	14	14	0	
23	Badan Usaha Fasilitas Lingkungan	-	-	3	3	2	1	
24	Satuan Pemeriksa Intern	-	-	2	2	1	1	
JUMLAH		19	7	1.897	1.923	1.781	142	
PERSENTASE (%)		0,99%	0,36%	98,65%	100,00%	92,62%	7,38%	

Keterangan:

1. (-) tidak ada pengaduan yang masuk pada unit layanan;
2. (0) tidak ada pengaduan yang sedang diproses karena pengaduan telah selesai ditindaklanjuti.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 24 Unit Layanan di BP Batam, 15 Unit Layanan tidak terdapat pengaduan yang diterima sedangkan 9 Unit Layanan terdapat pengaduan yang diterima. 9 unit layanan yang menerima pengaduan tersebut dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 1



Jika dirinci berdasarkan jumlah penerimaan pengaduan terbanyak adalah sebagai berikut:

1. Direktorat Pengelolaan Pertanahan dengan jumlah pengaduan yang diterima sebesar 1.571;
2. Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan jumlah 278 pengaduan yang diterima;
3. Badan Usaha Rumah Sakit dengan jumlah 39 pengaduan yang diterima;
4. Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum dengan jumlah 14 pengaduan yang diterima;
5. Badan Usaha Pelabuhan dengan jumlah 12 pengaduan yang diterima;
6. Pusat Perencanaan Program Strategis dengan jumlah 3 pengaduan yang diterima;
7. Badan Usaha Fasilitas Lingkungan dengan jumlah 3 pengaduan yang diterima;
8. Satuan Pemeriksa Intern dengan jumlah 2 pengaduan yang diterima; dan
9. Biro Humas, Promosi, dan Protokol dengan jumlah 1 pengaduan yang diterima.

Dari 9 Unit Layanan yang memperoleh pengaduan, 6 unit telah selesai menindak lanjuti pengaduan yang masuk yaitu Biro Humas, Promosi dan Protokol, Pusat Perencanaan Program Strategis, Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Badan Usaha Pelabuhan, Badan Usaha Rumah Sakit, dan Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum. Sedangkan 3 unit lainnya yaitu Direktorat Pengelolaan Pertanahan, Badan Usaha Fasilitas Lingkungan, dan Satuan Pemeriksaan Intern masih terdapat pengaduan yang masih diproses.

3.2 Rekapitulasi Pengaduan Melalui Situs <https://www.lapor.go.id> atau SMS ke 1708

Selama periode Semester I tahun 2024 pengaduan yang diterima melalui situs <https://www.lapor.go.id> (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) atau SMS ke 1708 berjumlah 19, seluruh pengaduan yang diterima tersebut telah selesai ditindaklanjuti. Rincian pengaduan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2
Pengaduan yang Diterima Melalui situs <https://www.lapor.go.id> atau SMS ke 1708

No	UNIT PELAYANAN	Situs https://www.lapor.go.id atau SMS ke 1708	Selesai	Dalam Proses
1	Biro Umum	-	-	-
2	Biro keuangan	-	-	-
3	Biro Sumber Daya manusia	-	-	-
4	Biro Hukum	-	-	-
5	Biro Humas, Promosi dan Protokol	1	1	0
6	Kantor Perwakilan	-	-	-
7	Pusat Perencanaan Program Strategis	-	-	-
8	Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja	-	-	-
9	Pusat Pengembangan KPBPBB dan KEK	-	-	-
10	Direktorat Pengelolaan Pertanahan	3	3	0
11	Direktorat Infrastruktur Kawasan	-	-	-
12	Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal	-	-	-
13	Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	-	-
14	Direktorat Pengamanan Aset	-	-	-
15	Direktorat Restrukturisasi	-	-	-
16	Pusat Data dan Sistem Informasi	-	-	-
17	Direktorat Peningkatan Kinerja dan Manajemen Risiko	-	-	-
18	Direktorat Evaluasi dan Pengendalian	-	-	-
19	Unit Usaha Pengelola Logistik Aerocity	-	-	-
20	Badan Usaha Pelabuhan	1	1	0
21	Badan Usaha Rumah Sakit	-	-	-
22	Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum	14	14	0
23	Badan Usaha Fasilitas Lingkungan	-	-	-
24	Satuan Pemeriksa Intern	-	-	-
	JUMLAH	19	19	0

Keterangan:

- (-) tidak ada pengaduan yang masuk pada unit Layanan;
- (0) tidak ada pengaduan yang sedang diproses karena pengaduan telah selesai ditindaklanjuti.

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat 4 Unit Layanan yang menerima pengaduan melalui situs <https://www.lapor.go.id> atau SMS ke 1708 dengan rincian sebagai berikut:

1. Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum menerima 14 pengaduan melalui situs <https://www.lapor.go.id> atau SMS ke 1708 dengan jenis pengaduan pelayanan masyarakat terkait pelayanan air minum, adapun penyebab pengaduan berupa gangguan suplai air (aliran air mengecil - tidak mengalir/mati total yang diakibatkan oleh gangguan sistem listrik, kerusakan pompa, pekerjaan perbaikan pipa bocor yang terkena alat berat proyek pembangunan jalan), air keruh/kotor, denda/tagihan. Terhadap pengaduan tersebut telah diselesaikan oleh Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum dengan berkoordinasi bersama PT Air Batam Hilir selaku operator SPAM Batam untuk ditindaklanjuti dan dilakukan monitoring terhadap penyelesaian tindak lanjut aduan tersebut;
2. Direktorat Pengelolaan Pertanahan menerima 3 pengaduan melalui situs <https://www.lapor.go.id> atau SMS ke 1708 dengan jenis pengaduan pelayanan masyarakat terkait pelayanan izin pertanahan, adapun penyebab pengaduan terkait permasalahan layanan perizinan dan legalitas dokumen. Terhadap pengaduan tersebut telah diselesaikan oleh Direktorat Pengelolaan Pertanahan dengan memberikan penjelasan langsung dengan berpedoman pada peraturan dan ketentuan yang berlaku;
3. Biro Humas Promosi dan Protokol menerima 1 pengaduan melalui situs <https://www.lapor.go.id> atau SMS ke 1708 dengan jenis pengaduan umum terkait keingintahuan tentang tugas dan fungsi BP Batam. Terhadap pertanyaan tersebut, Biro Humas Promosi dan Protokol menjawab informasi tugas dan fungsi BP Batam dapat diakses pada laman bpbatam.go.id;
4. Badan Usaha Pelabuhan menerima 1 pengaduan melalui situs <https://www.lapor.go.id> atau SMS ke 1708 dengan jenis pengaduan kelebihan muatan penumpang, dimana penyebab pengaduan karena adanya kelebihan muatan penumpang kapal dari Pelabuhan Tanjungpinang menuju Pelabuhan Telaga Punggur Batam. Dimana awak kapal memaksa penumpang untuk masuk ke kapal yang sudah penuh dan menginformasikan bahwa tempat duduk di dalam kapal, yang mana pada faktanya sudah tidak ada tempat duduk lagi. Kejadian ini sudah sering terjadi pada rute kapal Tanjungpinang ke Batam untuk Kapal MV Oceana. Pengaduan tersebut sudah ditindaklanjuti ke Syahbandar Pelabuhan Telaga Punggur selaku pengatur, pengendali, dan pengawas keselamatan pelayaran dan meneruskan juga ke agen/manajemen kapal MV Oceana yang berkantor di Pelabuhan Telaga Punggur untuk ditindaklanjuti.

3.3 Rekapitulasi Pengaduan Melalui Kotak Pengaduan

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi pengaduan yang masuk pada semester I tahun 2024, pengaduan yang diterima melalui kotak pengaduan berjumlah 7. Unit layanan yang menerima pengaduan melalui saluran kotak pengaduan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3
Pengaduan yang Diterima Melalui Kotak Pengaduan

No	UNIT PELAYANAN	Kotak Pengaduan	Selesai	Dalam Proses
1	Biro Umum	-	-	-
2	Biro keuangan	-	-	-
3	Biro Sumber Daya manusia	-	-	-
4	Biro Hukum	-	-	-
5	Biro Humas, Promosi dan Protokol	-	-	-
6	Kantor Perwakilan	-	-	-
7	Pusat Perencanaan Program Strategis	-	-	-
8	Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja	-	-	-
9	Pusat Pengembangan KPBPBB dan KEK	-	-	-
10	Direktorat Pengelolaan Pertanahan	-	-	-
11	Direktorat Infrastruktur Kawasan	-	-	-
12	Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal	-	-	-
13	Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	-	-
14	Direktorat Pengamanan Aset	-	-	-
15	Direktorat Restrukturisasi	-	-	-
16	Pusat Data dan Sistem Informasi	-	-	-
17	Direktorat Peningkatan Kinerja dan Manajemen Risiko	-	-	-
18	Direktorat Evaluasi dan Pengendalian	-	-	-
19	Pengelola Logistik Aerocity Bandara Hang Nadim Batam	-	-	-
20	Badan Usaha Pelabuhan	2	2	0
21	Badan Usaha Rumah Sakit	5	5	0
22	Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum	-	-	-
23	Badan Usaha Fasilitas Lingkungan	-	-	-
24	Satuan Pemeriksa Intern	-	-	-
	JUMLAH	7	7	0

Keterangan:

1. (-) tidak ada pengaduan yang masuk pada unit Layanan;
2. (0) tidak ada pengaduan yang sedang diproses karena pengaduan telah selesai ditindaklanjuti.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa terdapat 2 (dua) Unit Layanan yang menerima pengaduan melalui Kotak Pengaduan dengan rincian sebagai

berikut:

1. Badan Usaha Rumah Sakit menerima 5 pengaduan melalui kotak pengaduan dengan jenis pengaduan pelayanan masyarakat terkait pelayanan kesehatan dan pelayanan masyarakat di BURS. Adapun penyebab pengaduan terkait pelayanan perawat, pelayanan petugas/karyawan, dan parkir. Terhadap pengaduan pelayanan perawat telah dikoordinasikan dengan Divisi Keperawatan agar pelayanan keperawatan lebih ditingkatkan dari segi kualitas dan kuantitas pelayanan oleh perawat RSBP Batam. Untuk pelayanan petugas/karyawan telah dikoordinasikan dengan Bagian Penunjang Sarana Medik terkait pengaduan agar melakukan bimbingan untuk perbaikan dalam meningkatkan mutu pelayanan. Pengaduan parkir telah dikoordinasikan ke Bagian Umum terkait keamanan di lahan parkir dan telah dipasang CCTV di beberapa titik area parkir sehingga dapat dipantau dari pos pengamanan Ditpam;
2. Badan Usaha Pelabuhan menerima 2 pengaduan melalui kotak pengaduan dengan jenis pengaduan Penyalahgunaan Wewenang Lainnya dan Penggunaan Fasilitas/Barang Milik Negara. Adapun penyebab pengaduan antara lain komplain *cleaning service* tidak sopan dalam mengarahkan pengguna toilet/kasar dalam menyampaikan penjelasan, penyelesaian terhadap pengaduannya dengan dilakukan pemanggilan dan pengarahan kepada leader dan team *cleaning service* oleh koordinator pengendali pelabuhan. Untuk penyebab pengaduan pelayanan Agen Dumai kurang memuaskan dalam memberikan penjelasan dilakukan penyelesaian terhadap pengaduan oleh Kasatker Pelabuhan kepada pihak terkait agar dikemudian hari lebih baik dalam memberi penjelasan ke konsumen.

3.4 Rekapitulasi Pengaduan Melalui Sarana Langsung/lainnya

Rekapitulasi hasil monitoring dan evaluasi pengaduan yang masuk pada semester I tahun 2024 melalui saluran pengaduan langsung/lainnya kepada tim/unit pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4
Pengaduan yang Diterima Langsung/lainnya

No	UNIT PELAYANAN	Langsung/ lainnya	Selesai	Dalam Proses
1	Biro Umum	-	-	-
2	Biro keuangan	-	-	-
3	Biro Sumber Daya manusia	-	-	-
4	Biro Hukum	-	-	-
5	Biro Humas, Promosi dan Protokol	-	-	-
6	Kantor Perwakilan	-	-	-
7	Pusat Perencanaan Program Strategis	3	3	0
8	Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja	-	-	-
9	Pusat Pengembangan KPBPBB dan KEK	-	-	-
10	Direktorat Pengelolaan Pertanahan	1.568	1.428	140
11	Direktorat Infrastruktur Kawasan	-	-	-
12	Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal	-	-	-
13	Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu	278	278	0
14	Direktorat Pengamanan Aset	-	-	-
15	Direktorat Restrukturisasi	-	-	-
16	Pusat Data dan Sistem Informasi	-	-	-
17	Direktorat Peningkatan Kinerja dan Manajemen Risiko	-	-	-
18	Direktorat Evaluasi dan Pengendalian	-	-	-
19	Pengelola Logistik Aerocity Bandara Hang Nadim Batam	-	-	-
20	Badan Usaha Pelabuhan	9	9	0
21	Badan Usaha Rumah Sakit	34	34	0
22	Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum	-	-	-
23	Badan Usaha Fasilitas Lingkungan	3	2	1
24	Satuan Pemeriksa Intern	2	1	1
	JUMLAH	1.897	1.755	142

Keterangan:

1. (-) tidak ada pengaduan yang masuk pada unit Layanan;
2. (0) terdapat pengaduan yang belum selesai ditindaklanjuti dan/atau tidak ada pengaduan yang sedang diproses karena pengaduan telah selesai ditindaklanjuti.

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat 7 Unit Layanan yang menerima pengaduan melalui sarana langsung/lainnya dengan rincian sebagai berikut:

1. Direktorat Pengelolaan Pertanahan menerima 1.568 pengaduan melalui sarana langsung/lainnya (Customer Care, tawak.to, email dan Whatsapp) dengan jenis pengaduan pelayanan masyarakat dalam hal pelayanan izin pertanahan, adapun penyebab pengaduan berupa Revisi Dokumen dan belum dipahaminya informasi secara maksimal tentang tata cara pengurusan izin dan pengelolaan pertanahan dan penggunaan aplikasi Land Management System (LMS) Direktorat Pengelolaan Pertanahan. Dari total pengaduan tersebut, sejumlah 1.428 pengaduan tersebut telah diselesaikan oleh Direktorat Pengelolaan Pertanahan melalui perbaikan terhadap dokumen yang diajukan dan penjelasan langsung dengan berpedoman pada peraturan dan ketentuan yang berlaku. Sedangkan 140 pengaduan masih dalam proses tindak lanjut;
2. Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu menerima 278 pengaduan melalui sarana langsung/lainnya (Whatsapp) dengan jenis pengaduan prosedur dan persyaratan perizinan keluar masuk barang, Perizinan IBOSS, Perizinan OSS, prosedur dan persyaratan perizinan pertanahan, perizinan BSW, Prosedur dan Persyaratan Perizinan Fasling, Prosedur dan Persyaratan Perizinan Infrastruktur Kawasan, Layanan Perizinan, dan Layanan Informasi lainnya. Terhadap pengaduan tersebut telah diselesaikan oleh Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan memberikan penjelasan secara tertulis melalui Whatsapp yang dikirimkan kepada pelapor/pengadu;
3. Badan Usaha Rumah Sakit menerima 34 pengaduan melalui sarana langsung/lainnya (Kuesioner) dengan jenis pengaduan pelayanan kesehatan dan pelayanan masyarakat di Badan Usaha Rumah Sakit. Adapun penyebab pengaduan berupa waktu tunggu pelayanan, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan petugas/karyawan, pelayanan Ditpam RSBP, parkir, dan ruang tunggu. Semua pengaduan tersebut telah diproses dan telah dikoordinasikan kepada divisi, asmen, bagian umum, koordinator pengamanan RSBP, dan pihak terkait hingga selesai.
4. Badan Usaha Pelabuhan menerima 9 pengaduan melalui sarana langsung/lainnya (Customer Care) dengan jenis pengaduan pelayanan masyarakat terkait jasa kepelabuhan, penyalahgunaan wewenang lainnya, dan penggunaan fasilitas/barang milik negara. adapun penyebab pengaduan berupa gangguan sistem jaringan B-SIMS dan INAPORT, staf layanan kebersihan pria bisa keluar masuk ke toilet wanita, pengamanan area parkir, dan fasilitas ATM yang kurang

memadai. Terhadap pengaduan tersebut telah diselesaikan oleh Badan Usaha Pelabuhan dengan melakukan koordinasi dan evaluasi bersama Tim IT Inaport dan PDSI untuk melakukan perbaikan. Dilakukan juga pemanggilan dan pengarahan kepada *leader* dan tim layanan kebersihan oleh koordinator pengendali pelabuhan. Untuk keamanan parkir, telah dipasang CCTV dan tenaga pengatur kendaraan. Sedangkan keluhan terkait fasilitas ATM, di pelabuhan terdapat pusat ATM yang berjumlah dua unit dan dapat digunakan.

3.5 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Unit Layanan

Rekapitulasi hasil monitoring dan evaluasi pengaduan yang masuk pada semester I tahun 2024 berdasarkan unit layanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5
Jumlah Pengaduan yang Diterima di BP Batam Berdasarkan Unit Layanan

No	UNIT PELAYANAN	Jumlah	Persentase
1	Biro Umum	-	-
2	Biro keuangan	-	-
3	Biro Sumber Daya manusia	-	-
4	Biro Hukum	-	-
5	Biro Humas, Promosi dan Protokol	1	0,052%
6	Kantor Perwakilan	-	-
7	Pusat Perencanaan Program Strategis	3	0,156%
8	Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja	-	-
9	Pusat Pengembangan KPBPPB dan KEK	-	-
10	Direktorat Pengelolaan Pertanahan	1.571	81,695%
11	Direktorat Infrastruktur Kawasan	-	-
12	Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal	-	-
13	Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu	278	14,457%
14	Direktorat Pengamanan Aset	-	-
15	Direktorat Restrukturisasi	-	-
16	Pusat Data dan Sistem Informasi	-	-
17	Direktorat Peningkatan Kinerja dan Manajemen Risiko	-	-
18	Direktorat Evaluasi dan Pengendalian	-	-
19	Pengelola Logistik Aerocity Bandara Hang Nadim Batam	-	-
20	Badan Usaha Pelabuhan	12	0,624%
21	Badan Usaha Rumah Sakit	39	2,028%
22	Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum	14	0,728%
23	Badan Usaha Fasilitas Lingkungan	3	0,156%
24	Satuan Pemeriksa Intern	2	0,104%
JUMLAH		1.923	100%

Keterangan:

(-) tidak ada pengaduan yang masuk pada unit Layanan.

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa dari total 100% (1.923 pengaduan) yang diterima oleh BP Batam, 81,695% (1.571 pengaduan) ditujukan ke Direktorat Pengelolaan Pertanahan, 14,457% (278 pengaduan) ditujukan ke Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2,028% (39 pengaduan) ditujukan ke Badan Usaha Rumah Sakit, 0,728% (14 pengaduan) ditujukan ke Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum, 0,624% (12 pengaduan) ditujukan ke Badan Usaha Pelabuhan, 0,156% (3 pengaduan) ditujukan ke Pusat Perencanaan Program Strategis, 0,156% (3 pengaduan) ditujukan ke Badan Usaha Fasilitas Lingkungan, 0,104% (2 pengaduan) ditujukan ke Satuan Pemeriksaan Intern, 0,052% (1 pengaduan) ditujukan ke Biro Humas Promosi dan Protokol.

3.6 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Jenis Pengaduan

Dari 5.554 pengaduan yang diterima oleh Badan Pengusahaan Batam, jika dijabarkan berdasarkan jenis pengaduan atas laporan pengaduan yang diterima oleh unit kerja/layanan, adalah sebagai berikut:

Tabel 6
Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Jenis Pengaduan

No	Jenis Pengaduan	Unit	Jumlah	Persentase
1	Pelayanan Masyarakat - Pelayanan Izin Pertanahan	Direktorat Pengelolaan Pertanahan	1.571	81,70%
2	Pelayanan Masyarakat - Pengurusan Perizinan-Prosedur dan Persyaratan perizinan Keluar Masuk Barang	Direktorat PTSP	197	10,24%
3	Pelayanan Masyarakat - Pengurusan Perizinan-Pengurusan Perizinan-IBOSS	Direktorat PTSP	41	2,13%
4	Pelayanan Masyarakat Lainnya – Pelayanan Kesehatan	Badan Usaha Rumah Sakit	30	1,56%
5	Pelayanan Masyarakat - Pengurusan Perizinan-Informasi lainnya	Direktorat PTSP	17	0,88%
6	Pelayanan Masyarakat - Pelayanan Air Minum	Badan Usaha SPAM	14	0,73%
7	Pelayanan Masyarakat - Pengurusan Perizinan-Pertanyaan Lainnya	Direktorat PTSP	10	0,52%
8	Pelayanan Masyarakat - Pelayanan Masyarakat	Badan Usaha Rumah Sakit	9	0,47%
9	Pelayanan Masyarakat - Pengurusan Perizinan-OSS	Direktorat PTSP	6	0,31%
10	Pelayanan Masyarakat - Pelayanan Jasa Kepelabuhanan	Badan Usaha Pelabuhan	6	0,31%
11	Pelayanan Masyarakat - Penggunaan Fasilitas/Barang Milik Negara	Badan Usaha Pelabuhan	3	0,16%

No	Jenis Pengaduan	Unit	Jumlah	Persentase
12	Pengaduan Masyarakat - Masalah Di sistem BSW	Pusat Perencanaan Program Strategis	3	0,16%
13	Pelayanan Masyarakat - Pelayanan Lainnya	Badan Usaha Fasilitas dan Lingkungan	3	0,16%
14	Pelayanan Masyarakat - Pengurusan Perizinan-Prosedur dan Persyaratan Perizinan Pertanahan	Direktorat PTSP	3	0,16%
15	Pelayanan Masyarakat - Penyalahgunaan Wewenang Lainnya	Badan Usaha Pelabuhan	2	0,10%
16	Pengaduan Masyarakat - Permasalahan Pertanahan	Satuan Pemeriksaan Intern	2	0,10%
17	Pelayanan Masyarakat - Kelebihan Muatan Penumpang	Badan Usaha Pelabuhan	1	0,05%
18	Pertanyaan Masyarakat - Informasi BP Batam	Biro Humas Promosi dan Protokol	1	0,05%
19	Pelayanan Masyarakat - Pengurusan Perizinan-Layanan Perizinan	Direktorat PTSP	1	0,05%
20	Pelayanan Masyarakat - Pengurusan Perizinan-BSW	Direktorat PTSP	1	0,05%
21	Pelayanan Masyarakat - Pengurusan Perizinan-Prosedur dan Persyaratan Perizinan Faslink	Direktorat PTSP	1	0,05%
22	Pelayanan Masyarakat - Pengurusan Perizinan-Prosedur dan Persyaratan Perizinan Infrastruktur Kawasan	Direktorat PTSP	1	0,05%
Jumlah			1.923	100%

3.7 Persentase Penyelesaian Pengaduan

Persentase Penyelesaian Pengaduan Masyarakat periode Semester I Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7

Persentase Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2024

No	Unit Pelayanan	Jumlah Pengaduan	Selesai Ditindaklanjuti	Dalam Proses	Persentase Penyelesaian
1	Biro Umum	-	-	-	-
2	Biro keuangan	-	-	-	-
3	Biro Sumber Daya manusia	-	-	-	-
4	Biro Hukum	-	-	-	-
5	Biro Humas, Promosi dan Protokol	1	1	0	100%
6	Kantor Perwakilan	-	-	-	-
7	Pusat Perencanaan Program Strategis	-	-	-	-
8	Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja	-	-	-	-
9	Pusat Pengembangan KPBPBB dan KEK	-	-	-	-
10	Direktorat Pengelolaan Pertanahan	5.252	5.156	96	98,2%

No	Unit Pelayanan	Jumlah Pengaduan	Selesai Ditindaklanjuti	Dalam Proses	Persentase Penyelesaian
11	Direktorat Infrastruktur Kawasan	2	2	0	100%
12	Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal	-	-	-	-
13	Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu	220	220	0	100%
14	Direktorat Pengamanan Aset	-	-	-	-
15	Direktorat Restrukturisasi	-	-	-	-
16	Pusat Data dan Sistem Informasi	1	1	0	100%
17	Direktorat Peningkatan Kinerja dan Manajemen Risiko	-	-	-	-
18	Direktorat Evaluasi dan Pengendalian	-	-	-	-
19	Pengelola Logistik Aerocity Bandara Hang Nadim Batam	-	-	-	-
20	Badan Usaha Pelabuhan	5	5	0	100%
21	Badan Usaha Rumah Sakit	34	28	6	82,4%
22	Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum	36	36	0	100%
23	Badan Usaha Fasilitas Lingkungan	3	1	2	33%
24	Satuan Pemeriksa Intern	-	-	-	-

Keterangan:

1. (-) tidak ada pengaduan yang masuk pada unit Layanan;
2. (0) tidak ada pengaduan yang sedang diproses karena pengaduan telah selesai ditindaklanjuti.

Berdasarkan tabel Persentase Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2024 tersebut, dapat diketahui bahwa dari 9 Unit Layanan yang terdapat pengaduan, 6 unit telah selesai menindaklanjuti pengaduan, sedangkan 3 unit lainnya masih terdapat pengaduan yang sedang dalam proses tindaklanjut. Persentase penyelesaian pengaduan masyarakat Semester I Tahun 2024 dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Pengaduan yang diterima oleh Direktorat Pengelolaan Pertanahan sejumlah 1.571 pengaduan, dari total pengaduan yang diterima tersebut 1.431 pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dengan persentase penyelesaian sebesar 91,09%;
2. Pengaduan yang diterima oleh Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu sejumlah 278 pengaduan, dari total pengaduan yang diterima tersebut 278 pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dengan persentase penyelesaian sebesar 100%;
3. Pengaduan yang diterima oleh Badan Usaha Rumah Sakit sejumlah 39 pengaduan, dari total pengaduan yang diterima tersebut 39 pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dengan persentase penyelesaian sebesar 100%;
4. Pengaduan yang diterima oleh Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum

sejumlah 14 pengaduan, dari total pengaduan yang diterima tersebut 14 pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dengan persentase penyelesaian sebesar 100%;

5. Pengaduan yang diterima oleh Badan Usaha Pelabuhan sejumlah 12 pengaduan, dari total pengaduan yang diterima tersebut 12 pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dengan persentase penyelesaian sebesar 100%;
6. Pengaduan yang diterima oleh Pusat Perencanaan Program Strategis sejumlah 3 pengaduan, dari total pengaduan yang diterima tersebut 3 pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dengan persentase penyelesaian sebesar 100%;
7. Pengaduan yang diterima oleh Badan Usaha Fasilitas Lingkungan sejumlah 3 pengaduan, dari total pengaduan yang diterima tersebut 2 pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dengan persentase penyelesaian sebesar 66,67%;
8. Pengaduan yang diterima oleh Satuan Pemeriksa Intern sejumlah 2 pengaduan, dari total pengaduan yang diterima tersebut 1 pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dengan persentase penyelesaian sebesar 50%;
9. Pengaduan yang diterima oleh Biro Humas, Promosi dan Protokol sejumlah 1 pengaduan, dari total pengaduan yang diterima tersebut 1 pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dengan persentase penyelesaian sebesar 100%.

3.8 Perbandingan Pengaduan Semester I Tahun 2023 dan Semester I Tahun 2024

Penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Semester I Tahun 2024 merupakan bentuk pertanggungjawaban serta untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh BP Batam. Oleh sebab itu, dalam menilai pelaksanaannya dilakukan perbandingan antara Penanganan Pengaduan Semester I Tahun 2023 dan Semester I Tahun 2024. Jika di rinci berdasarkan rekapitulasi pengelolaan pengaduan antara Semester I Tahun 2023 dan Semester I Tahun 2024 dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 8

Rekapitulasi Pengelolaan Pengaduan Semester I Tahun 2023

24 UNIT PELAYANAN	PENGADUAN YANG DITERIMA					
	Melalui			Status		
	situs www.lapor.go.id atau SMS ke 1708	Kotak Pengaduan	Langsung/ Lainnya	Jumlah	Selesai	Dalam Proses
JUMLAH	51	9	5.494	5.554	5.450	104
PERSENTASE (%)	0,918%	0,162%	98,920%	100%	98,127%	1,873%

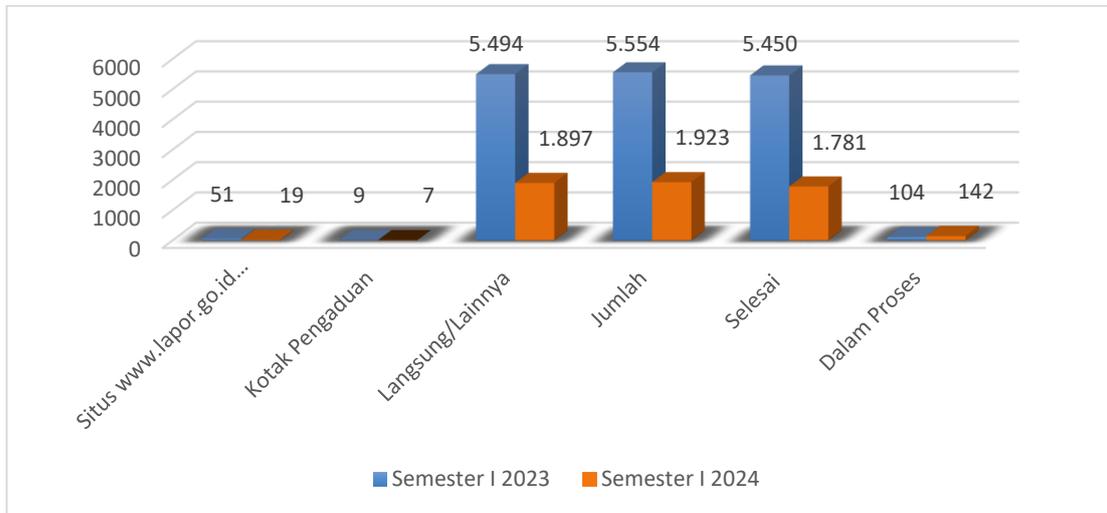
Tabel 9

Rekapitulasi Pengelolaan Pengaduan Semester I Tahun 2024

24 UNIT PELAYANAN	PENGADUAN YANG DITERIMA					
	Melalui			Status		
	situs www.lapor.go.id atau SMS ke 1708	Kotak Pengaduan	Langsung/ Lainnya	Jumlah	Selesai	Dalam Proses
JUMLAH	19	7	1.897	1.923	1.781	142
PERSENTASE (%)	0,99%	0,36%	98,65%	100,00%	92,62%	7,38%

Gambar 2

Diagram Perbandingan Pengaduan Semester I Tahun 2023 dan Pengaduan Semester I Tahun 2024



Berdasarkan tabel dan diagram tersebut, jumlah pengaduan melalui situs *www.lapor.go.id* atau SMS ke 1708 pada Semester I tahun 2024 mengalami penurunan dengan jumlah 19 pengaduan dibandingkan jumlah pengaduan yang diterima pada Semester I tahun 2023 dengan Jumlah 51 pengaduan. Sedangkan pengaduan yang diterima melalui Kotak Pengaduan pada Semester I tahun 2024 berjumlah 7 pengaduan, dalam saluran pengaduan melalui kotak pengaduan mengalami penurunan jika dibandingkan dengan Semester I tahun 2023 yang berjumlah 9 pengaduan. Selanjutnya pengaduan yang diterima melalui sarana langsung/lainnya pada Semester I tahun 2024 berjumlah 1.897 pengaduan, jumlah pengaduan melalui sarana langsung/lainnya mengalami penurunan dibandingkan pada Semester I tahun 2023 yang berjumlah 5.494.

Secara keseluruhan jumlah pengaduan yang diterima BP Batam pada Semester I tahun 2024 mengalami penurunan dengan jumlah pengaduan 1.923 jika dibandingkan semester I tahun 2023 yang berjumlah 5.554 pengaduan. Persentase tindak lanjut penyelesaian pengaduan pada Semester I tahun 2024 adalah 92,62% dengan jumlah pengaduan yang telah selesai ditindaklanjuti berjumlah 1.781 dari total pengaduan yang diterima sebesar 1.923. Sedangkan persentase tindak lanjut penyelesaian pengaduan pada Semester I tahun 2023 adalah 98,13% dengan jumlah pengaduan yang telah selesai ditindaklanjuti berjumlah 5.450 dari total pengaduan yang diterima sebesar 5.554.

BAB IV

HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

4.1 Hambatan

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam pengelolaan pengaduan Periode Semester I Tahun 2024, antara lain:

1. Masih minimnya partisipasi masyarakat yang melakukan pelaporan pengaduan menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR! dan Kotak Pengaduan;
2. Masih terdapat pengaduan yang belum selesai ditindaklanjuti sejumlah 142 pengaduan;
3. Masih terdapat petugas pengaduan di unit yang salah dalam mengisi keterangan pada jenis pengaduan di Lembar Kertas Kerja Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan; dan

4.2 Upaya Penyelesaian

Upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka peningkatan pengelolaan pengaduan antara lain:

1. Perlu dilakukan sosialisasi dan edukasi Pengelolaan pengaduan menggunakan Aplikasi SP4N-LAPOR!, Kotak Pengaduan dan secara Langsung kepada masyarakat (pemutaran video tutorial pengaduan di seluruh unit layanan di lingkungan BP Batam);
2. Perlu dilakukan percepatan tindak lanjut terhadap laporan yang masuk pada unit pelayanan publik/kerja di BP Batam;
3. Menyiapkan program pelaksanaan FGD Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat BP Batam dengan mengundang narasumber dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tahun 2025.

4.3 Kesimpulan

Berdasarkan hasil monitoring pengelolaan pengaduan pelayanan publik dari bulan Januari s/d Juni 2024 ditemui adanya aduan yang masuk sebanyak 1.923 dengan persentase jumlah pengaduan yang selesai ditindaklanjuti sebesar 92,62% atau 1.781 dari total penerimaan pengaduan yang masuk.

Dari 24 Unit Layanan di lingkungan BP Batam, terdapat 9 Unit Layanan yang menerima pengaduan. Pengaduan terbanyak diterima oleh Direktorat Pengelolaan Pertanahan dengan jumlah pengaduan yang diterima sebesar 1.571. Sedangkan penerima pengaduan paling sedikit adalah Satuan Pemeriksaan Intern berjumlah 2 pengaduan yang diterima. Unit Layanan yang tidak terdapat pengaduan berjumlah 15 Unit. Dari 9 Unit Layanan yang memperoleh pengaduan, 6 unit telah selesai menindaklanjuti pengaduan yang masuk yaitu Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Badan Usaha Rumah Sakit, Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum, Badan Usaha Pelabuhan, Pusat Perencanaan Program Strategis, serta Biro Humas Promosi dan Protokol. Sedangkan 3 unit lainnya yaitu Direktorat Pengelolaan Pertanahan, Badan Usaha Fasilitas Lingkungan dan Satuan Pemeriksa Intern masih terdapat pengaduan yang diproses.

Dari 1.923 pengaduan yang diterima oleh Badan Pengusahaan Batam, jenis pengaduan yang paling banyak diterima merupakan pengurusan izin pertanahan dengan Jumlah 1.571 pengaduan, sedangkan jenis pengaduan yang paling sedikit adalah pelayanan masyarakat terkait pengurusan perizinan (perizinan-BSW, layanan perizinan, prosedur dan persyaratan perizinan faslink, prosedur dan persyaratan perizinan infrastruktur kawasan), dan umum.

BAB V

PENUTUP

Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka BP Batam selalu melakukan perbaikan pelayanan publik serta melakukan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan sebagai saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan pelayanan publik. Demikian Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Semester I Tahun 2024 ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang terdapat dalam Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Batam Nomor 28 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam.

LAMPIRAN

1. Salinan Keputusan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 279 Tahun 2023 tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator Badan Pengusahaan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM
SALINAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS
DAN PELABUHAN BEBAS BATAM
NOMOR 279 TAHUN 2023
TENTANG
TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN
PELABUHAN BEBAS BATAM

KEPALA BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN
PELABUHAN BEBAS BATAM,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 28 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam, perlu membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;
- b. bahwa nama-nama sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini dipandang cakap dan mampu guna melaksanakan tugas dimaksud;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2000 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2000 tentang Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4053) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia

- 2 -

- Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2007 tentang Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4757) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 62 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2007 tentang Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6384);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6653);
 4. Peraturan Dewan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Dewan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Dewan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;
 5. Keputusan Dewan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 1 Tahun 2019 tentang Pemberhentian Kepala dan Anggota Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam dan Penetapan serta Pengangkatan Kepala, Wakil Kepala, dan Anggota Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;
 6. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 28 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;
 7. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 19 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Kerja di Bawah Anggota di Lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan

- 3 -

Bebas Batam Nomor 15 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 19 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Kerja di Bawah Anggota di Lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;

8. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 16 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Usaha di Lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 16 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Usaha di Lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM TENTANG TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DAN PETUGAS ADMINISTRATOR BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM.
- KESATU : Menetapkan Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam, yang selanjutnya disebut Tim, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Tugas dan tanggung jawab Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU sebagai berikut:
1. Pembina:
 - a. melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi atas pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengusahaan Batam; dan
 - b. melaporkan pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Dewan Kawasan dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
 2. Ketua:
 - a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja

- 4 -

pengelolaan dan penyelesaian pengaduan di unit kerja berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;

- b. memimpin dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. melakukan pertemuan antar Penanggung jawab Pelayanan Publik paling sedikit satu kali dalam satu bulan untuk pelaksanaan peningkatan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengusahaan Batam, dan dalam setiap pertemuan dapat melibatkan Penyelenggara, Pelaksana dan Pengawas Internal; dan
- d. menyusun laporan kegiatan perencanaan pelayanan dan hasil evaluasi pelayanan kepada Pembina terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik di Unit Kerja Badan Pengusahaan Batam.

3. Petugas Administrator:

- a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola SP4N LAPOR! di tingkat Nasional untuk ditindaklanjuti;
- b. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada unit kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
- c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggara dan organisasi penyelenggara;
- d. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
- e. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, SP4N LAPOR!, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

4. Pejabat Penghubung:

- a. menginformasikan pengaduan kepada Kepala pimpinan Unit Kerja untuk ditindaklanjuti;
- b. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan; dan
- c. menjawab pengaduan pada Unit Kerja.

KETIGA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dapat diberikan honorarium sesuai ketentuan perundang-undangan.

- 5 -

- KEEMPAT : Seluruh biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam.
- KELIMA : Masa kerja Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU terhitung mulai tanggal ditetapkannya Keputusan ini sampai dengan Keputusan ini dicabut atau ditetapkannya Keputusan pengganti.
- KEENAM : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 72 Tahun 2023 tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator Pada Unit Kerja Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.
Salinan Keputusan ini disampaikan kepada:
1. Kepala Badan Pengusahaan Batam;
 2. Wakil Kepala Badan Pengusahaan Batam;
 3. Para Anggota Badan Pengusahaan Batam;
 4. Kepala Biro Hukum dan Organisasi;
 5. Kepala Satuan Pemeriksaan Intern; dan
 6. Kepala Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja.
- Petikan Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di Batam
pada tanggal 29 Desember 2023

KEPALA BADAN PENGUSAHAAN
KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS
DAN PELABUHAN BEBAS BATAM,

ttd,

MUHAMMAD RUDI

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Umum,

Budi Susilo

Lampiran Keputusan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan
Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam
Nomor : 279 Tahun 2023
Tanggal : 29 Desember 2023

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK DAN PETUGAS ADMINISTRATOR BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN
PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

NO.	JABATAN	UNIT KERJA	JABATAN DALAM TIM	
1	Kepala Badan Pengusahaan Batam	Badan Pengusahaan Batam	Pembina	
2	Anggota Bidang Administrasi dan Keuangan	Badan Pengusahaan Batam	Pembina	
3	Anggota Bidang Kebijakan Strategis	Badan Pengusahaan Batam	Pembina	
4	Anggota Bidang Pengelolaan Kawasan dan Investasi	Badan Pengusahaan Batam	Pembina	
5	Anggota Bidang Pengusahaan	Badan Pengusahaan Batam	Pembina	
6	Kepala Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja	Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja	Ketua	
PETUGAS ADMINISTRATOR				
NO.	JABATAN	UNIT KERJA	JABATAN DALAM TIM	EMAIL
1	Kepala Bidang Manajemen Kinerja Organisasi	Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja	Admin	nurjanah@bpbatam.go.id
2	Kepala Bagian Hubungan Masyarakat	Biro Hubungan Masyarakat, Promosi dan Protokol	Admin	sazani@bpbatam.go.id
PEJABAT PENGHUBUNG				
NO.	JABATAN	UNIT KERJA	JABATAN DALAM TIM	EMAIL
1	Kepala Bagian Tata Persuratan dan Kearsipan	Biro Umum	Pejabat Penghubung	benny.y@bpbatam.go.id
2	Staf Biro Keuangan	Biro Keuangan	Pejabat Penghubung	desi.natalia@bpbatam.go.id
3	Kepala Sub Bagian Kinerja SDM	Biro Sumber Daya Manusia	Pejabat Penghubung	siti.n@bpbatam.go.id
4	Kepala Sub Bagian Informasi dan Dokumentasi Hukum	Biro Hukum dan Organisasi	Pejabat Penghubung	gema.lonthar@bpbatam.go.id

- 2 -

5	Kepala Sub Bagian Hubungan Komunikasi Media dan Antar Lembaga	Biro Humas, Promosi dan Protokol	Pejabat Penghubung	prayuli@bpbatam.go.id
6	Kepala Sub Bagian Informasi dan Promosi	Kantor Perwakilan	Pejabat Penghubung	elysa@bpbatam.go.id
7	Kepala Sub Bidang Perencanaan dan Pengembangan Wilayah	Pusat Perencanaan Program Strategis	Pejabat Penghubung	fitria93@bpbatam.go.id
8	Staf Sub Bidang Evaluasi dan Pelaporan Kinerja	Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja	Pejabat Penghubung	leily.dhimyati@bpbatam.go.id
9	Kepala Sub Bidang Perencanaan dan Kerjasama Pengembangan KEK	Pusat Pengembangan KPBPB dan KEK	Pejabat Penghubung	am.krisna@bpbatam.go.id
10	Kepala Bidang Data dan Informasi	Pusat Data dan Sistem Informasi	Pejabat Penghubung	nova_rf@bpbatam.go.id
11	Kepala Seksi Pengelolaan Data	Direktorat Pengelolaan Pertanahan	Pejabat Penghubung	danang.febrian@bpbatam.go.id
12	Kepala Seksi Pembangunan Fasilitas Wisata dan Agribisnis	Direktorat Infrastruktur Kawasan	Pejabat Penghubung	chiddam@bpbatam.go.id
13	Staf Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal	Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal	Pejabat Penghubung	m.daman@bpbatam.go.id
14	Kepala Seksi Pelayanan Pelanggan	Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Pejabat Penghubung	rahmadilna@bpbatam.go.id
15	Kepala Seksi Patroli dan Pengamanan Lingkungan	Direktorat Pengamanan Aset	Pejabat Penghubung	puraem@bpbatam.go.id
16	Kepala Sub Direktorat Analisis Strategi Restrukturisasi Badan Usaha	Direktorat Restrukturisasi	Pejabat Penghubung	ferdiana@bpbatam.go.id
17	Kepala Sub Direktorat Perencanaan Strategi dan Manajemen Kinerja	Direktorat Peningkatan Kinerja dan Manajemen Risiko	Pejabat Penghubung	vitra@bpbatam.go.id
18	Kepala Sub Direktorat Evaluasi dan Pengendalian Kerja sama Perusahaan	Direktorat Evaluasi dan Pengendalian	Pejabat Penghubung	desiana@bpbatam.go.id

- 3 -

19	Manager Divisi Pengembangan dan Kerjasama Usaha	Unit Pengelola Logistik <i>Aerocity</i>	Pejabat Penghubung	muh.ali@bpbatam.go.id
20	Asisten Manager Sub Divisi Pengembangan Usaha	Badan Usaha Pelabuhan	Pejabat Penghubung	azharie@bpbatam.go.id
21	Asisten Manager Sub Divisi Pemasaran, Hukum dan Pengembangan Usaha	Badan Usaha Rumah Sakit	Pejabat Penghubung	Sudirman75@bpbatam.go.id
22	Staf Komersial Unit Hunian Gedung Agribisnis dan Taman	Badan Usaha Fasilitas dan Lingkungan	Pejabat Penghubung	dina@bpbatam.go.id
23	Staf Sub Divisi Distribusi dan NRW	Badan Usaha SPAM	Pejabat Penghubung	mujiono@bpbatam.go.id
24	Kepala Sub Bagian Umum	Satuan Pemeriksaan Intern	Pejabat Penghubung	datra@bpbatam.go.id

KEPALA BADAN PENGUSAHAAN
KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS
DAN PELABUHAN BEBAS BATAM,

ttd,

MUHAMMAD RUDI

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Umum,

Budi Susjo

2. Dokumentasi Pembukaan Kotak Pengaduan Unit Kerja/Layanan di lingkungan BP Batam Semester I Tahun 2024





3. Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan Unit Kerja/Layanan BP Batam Semester I Tahun 2024

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM SEMESTER I TAHUN 2024 BIRO UMUM

Lampiran 2 Nota Dinas
Nomor : 1707/A1.1/MK.01.04/7/2024
Tanggal : 15 Juli 2024

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN
PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2024

UNIT LAYANAN: BIRO UMUM

	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
						SELESAI	DALAM PROSES
1	Melalui situs https://www.lapor.go.id	-	-	-	-	-	-
2	Melalui kotak saran	-	-	-	-	-	-
3	Secara langsung/lainnya kepada Tim Penanganan Pengaduan	-	-	-	-	-	-
JUMLAH:						0	0



Budi Subilo

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM SEMESTER I TAHUN 2024 BIRO SUMBER DAYA MANUSIA

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN
PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2024

UNIT LAYANAN: BIRO SUMBER DAYA MANUSIA

NO.	MEDIA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Melalui situs https://www.lapor.go.id atau sms ke 1708	NIHIL	-	NIHIL	-	-	NIHIL	NIHIL
2	Melalui Kotak Saran	NIHIL	-	NIHIL	-	-	NIHIL	NIHIL
3	Secara Langsung/lainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan (Customer Care)	NIHIL	-	NIHIL	-	-	NIHIL	NIHIL
JUMLAH		NIHIL	-	NIHIL	-	-	NIHIL	NIHIL

Batam, Juli 2024
Ka. Biro Sumber Daya Manusia,



Lili Liliyanti

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM SEMESTER I TAHUN 2024 BIRO HUMAS, PROMOSI DAN PROTOKOL

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN
PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2024

UNIT KERJA : BIRO HUMAS, PROMOSI DAN PROTOKOL

NO	MEDIA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Melalui situs https://www.lapor.go.id atau sms ke 1708	UMUM	10-1000	1	INGIN MENGETAHUI TUGAS DAN FUNGSI BP BATAM	SUDAH DI JAWAB BAHWA INFORMASI TUGAS DAN FUNGSI BP BATAM DAPAT DI AKSES PADA LAWAN WEBSITE bpbatam.go.id	1	0
2	Melalui Kotak Saran							
3	Secara Langsung/lainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan (Customer Care)							
JUMLAH:				1			1	0

Batam, 30 Juli 2024
Kepala Biro Humas, Promosi dan Protokol

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM SEMESTER I TAHUN 2024 BIRO KEUANGAN

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN
PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2024

UNIT LAYANAN : BIRO KEUANGAN

		JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Melalui situs https://www.lapor.go.id atau sms ke 1708	Nihil	Nihil	0	Nihil	Nihil	0	0
2	Melalui Kotak saran	Nihil	Nihil	0	Nihil	Nihil	0	0
3	Secara Langsung/lainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan (Customer Care)	Nihil	Nihil	0	Nihil	Nihil	0	0
JUMLAH				0			0	0

Batam, Juli 2024
Kepala Biro Keuangan

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM SEMESTER I TAHUN 2024 BIRO HUKUM DAN ORGANISASI

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN
PERIODE: SEMESTER 1 TAHUN 2024

PELAYANAN DAN KONSULTASI HUKUM

NO.	MEDIA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1.	Melalui situs https://www.lapor.go.id atau sms ke 1708	NIHIL						
2.	Melalui Kotak Saran	NIHIL						
3.	Secara Langsung/lainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan (Customer Care)	NIHIL						

Batam, 11 Juli 2024
Kepala Biro Hukum dan Organisasi


Alex Sumarna

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM SEMESTER I TAHUN 2024 SATUAN PEMERIKSA INTERN

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN
PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2024

UNIT LAYANAN: Satuan Pemeriksaan Intern (SPI)

NO.	MEDIA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Melalui situs https://www.lapor.go.id atau sms ke 1708	-	-		NIHIL	-	-	-
2	Melalui Kotak Saran	-	-		NIHIL	-	-	-
3	Secara Langsung/lainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan (Customer Care)	Permasalahan Pertanahan	015017	1	1. Sengketa lahan atas nama Mariyati dan sekitarnya, area Batu Aji.	Ditindaklanjuti dengan pemeriksaan terhadap objek sengketa, berkoordinasi dengan Direktorat Pengelola Pertanahan serta telaah dokumen Keputusan Pengadilan dan Mahkamah Agung	SELESAI	-
		Permasalahan Pertanahan	015017	1	2. Dugaan kesalahan dalam penerbitan faktur UWTO untuk lahan KSB Sambau.	Dilimpahkan kepada Direktorat Pengelolaan Pertanahan sesuai kewenangannya		DALAM PROSES
JUMLAH:				2			1	1

Batam, 6 Agustus 2024
Kepala Satuan Pemeriksaan Intern


Imbuh Agustanto

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM SEMESTER I TAHUN 2024 PUSAT PERENCANAAN PROGRAM STRATEGIS

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN
PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2024

UNIT LAYANAN: Pusat Perencanaan Program Strategis							CONTOH:	
NO	MEDIA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Secara Langsung dan melalui chat	Masalah di sistem BSW	'0202	1	verifikasi akun baru di bsw tidak muncul di email pemohon	melaporkan ke PDSI agar dilakukan maintenance BSW	SELESAI	0
2	Secara Langsung dan melalui chat	Masalah di sistem BSW	'0202	1	tanda registrasi di bsw tidak bisa di download	melaporkan ke PDSI agar dilakukan maintenance BSW	SELESAI	0
3	Melalui chat	Masalah di sistem BSW	'0202	1	pemohon tidak mendapatkan balasan verifikasi di email ketika lupa password	melaporkan ke PDSI agar dilakukan maintenance BSW	SELESAI	0
JUMLAH:				3			3	0

Batam, Juli 2024
Kepala Pusat Perencanaan Program
Strategis BP Batam

Fesly Abadi Paranoan

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM SEMESTER I TAHUN 2024 PUSAT PENGEMBANGAN KPBPBB DAN KEK

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN
PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2024

UNIT LAYANAN: PUSAT PENGEMBANGAN KPBPBB DAN KEK							CONTOH:	
		JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Melalui situs https://www.lapor.go.id atau sms ke 1708			NIHIL				
2	Melalui Kotak Saran			NIHIL				
3	Secara Langsung/lainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan (Customer Care)			NIHIL				
JUMLAH:				NIHIL				

Batam, Juli 2024
Kepala Pusat Pengembangan KPBPBB dan KEK


Irfan Syakir Widyasa

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM
SEMESTER I TAHUN 2024
PUSAT DATA DAN SISTEM INFORMASI**

BADAN PENGUSAHAAN BATAM

NOTA DINAS

NOMOR 213/A2.4/PP.06/07/2024

Yth : Ka. Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja
 Dari : Ka. Pusat Data dan Sistem Informasi
 Hal : Penyampaian Laporan Rekapitulasi Hasil Tindak Lanjut Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Semester I Tahun 2024
 Tanggal : 4 Juli 2024

Menindaklanjuti Nota Dinas Saudara Nomor 135/A2.2/MK.01.04/07/2024 Perihal Permintaan Rekapitulasi Hasil Tindak Lanjut Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Semester I Tahun 2024, maka bersama ini dapat kami sampaikan Laporan Rekapitulasi Hasil Tindak Lanjut Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Semester I Tahun 2024 Unit Kerja Pusat Data dan Sistem Informasi adalah **NIHIL**.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, diucapkan terima kasih.

Tembusan:

1. Ka. Bidang Manajemen Kinerja Organisasi



Ditandatangani oleh:
 SYLVIA JEANNETTE
 MALAHOLLO
 Lokasi: BATAM
 Waktu: 04/07/2024
 12:17:12

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM
SEMESTER I TAHUN 2024
DIREKTORAT INFRASTRUKTUR KAWASAN**

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN
 PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2024

UNIT LAYANAN: Direktorat Infrastruktur Kawasan

NO	PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Melalui situs https://www.lapor.go.id atau sms ke 1708					Nihil		
2	Melalui Kotak Saran					Nihil		
3	Secara Langsung/lainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan (Customer Care)					Nihil		
JUMLAH				0			0	0

Batam, 1 Juli 2024
 Direktur Infrastruktur Kawasan



Ponce I. Subekti

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM SEMESTER I TAHUN 2024 DIREKTORAT PENGELOLAAN PERTANAHAN

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN
PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2024

UNIT LAYANAN: DIREKTORAT PENGELOLAAN PERTANAHAN

NO	SALURAN PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Melalui situs https://www.lapor.go.id atau sms ke 1708	Pelayanan Masyarakat - Pelayanan Ijin	02-0202	3	Permasalahan layanan perizinan dan legalitas dokumen	Penjelasan langsung dengan berpedoman pada peraturan dan ketentuan yang berlaku	3	nihil
2	Melalui Kotak Saran	Pelayanan Masyarakat - Pelayanan Ijin	02-0202	nihil			nihil	nihil
3	Secara Langsung/lainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan (Customer Care)	Pelayanan Masyarakat - Pelayanan Ijin	02-0202	1540	Revisi dokumen	Perbaikan terhadap dokumen yang diajukan berpedoman pada peraturan dan ketentuan yang berlaku	1400	140
4	Daring (tawk.to, email layanan dan Whatsapp 08117047000/08117048000)	Pelayanan Masyarakat - Pelayanan Ijin	02-0202	28	Belum dipahaminya informasi secara maksimal tentang tata cara pengurusan izin dan pengelolaan pertanahan dan penggunaan aplikasi Land Management System (LMS) Direktorat Pengelolaan Pertanahan	Penjelasan langsung dengan berpedoman pada peraturan dan ketentuan yang berlaku	28	nihil
JUMLAH:				1571			1431	140

Batam, Juli 2024
Direktur Pengelolaan Pertanahan



Ilham Eka Hartawan

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM SEMESTER I TAHUN 2024 DIREKTORAT PELAYANAN LALU LINTAS BARANG DAN PENANAMAN MODAL

LEMBAR PEMANTAUAN DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN
PERIODE: SEMESTER I TAHUN 2024

UNIT LAYANAN: DIREKTORAT PELAYANAN LALU LINTAS BARANG DAN PENANAMAN MODAL

NO	SALURAN PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Melalui Website LAPOR! (https://www.lapor.go.id/instansi/badan-usaha-sistem-pengelolaan-air-minum)	NIHIL		NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL
2	Secara Langsung Kepada Tim Penanganan Pengaduan	NIHIL		NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL
3	Melalui KotaK Saran	NIHIL		NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL
JUMLAH				0			0	0

Batam, Juli 2024
Direktur Pelayanan lalu lintas barang
Dan Penanaman modal



Surya Kurniawan Suhairi

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM SEMESTER I TAHUN 2024 DIREKTORAT PENGAMANAN ASET

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN
PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2024

UNIT LAYANAN DIREKTORAT PENGAMANAN ASET

NO	SARANA	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DLM PROSES
1	Melalui situs http://www.lapor.go.id atau sms ke 1708	NIHIL	-	NIHIL	-	-	NIHIL	NIHIL
2	Melalui Kontak Saran	NIHIL	-	NIHIL	-	-	NIHIL	NIHIL
3	Secara Langsung/iainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan	NIHIL	-	NIHIL	-	-	NIHIL	NIHIL
	JUMLAH	NIHIL	-	0	-	-	NIHIL	NIHIL

Batam, 24 Juli 2024
Plh. Direktur Pengamanan Aset,


Tony Febrin

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM SEMESTER I TAHUN 2024 DIREKTORAT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN
PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2024

UNIT LAYANAN : DIREKTORAT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

NO	MEDIA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	82	Persyaratan Izin Usaha Kawasan Baru	dikirim persyaratan, surat permohonan dan pernyataan IUK Baru	82	0
2	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	22	Format Surat permohonan Pemasukan Sementara/Perubahan	dikirim format yang dimaksud	22	0
3	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Format pengajuan pengeluaran barang dari Batam ke Singapura	diberikan file format Surat Permohonan Pengeluaran Sementara ke LDP	1	0
4	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	5	Status permohonan perubahan IUK LDP masih proses	Dilakukan pengecekan dan langsung di proses sesuai ketentuan sampai terbit	5	0
5	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Nilai Modal yang diisi waktu registrasi perusahaan	Modal dasar	1	0
6	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Waktu proses IUK LDP	berdasarkan SOP maksimal 4 hari kerja	1	0
7	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Relisasi gagal terus	diarahkan ke loket 50/51 (Informasi IBOSS) di MPP Gedung Sumatera Lt. 1	1	0
8	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	4	Pengajuan Izin Usaha BP Kawasan ditolak padahal sudah bayar	pembayaran untuk PNPB dilakukan ketika pengajuan permohonan, untuk menghindari kejadian serupa maka pastikan dokumen yang diupload sebagai persyaratan pengajuan perizinan sudah sesuai, pastikan dalam menentukan bidang usaha apakah perdagangan/industri dan sesuaikan KBLI sesuai bidang usaha yang dilakukan	4	0
9	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	dokumen master SIKMB	SIKMB sudah beralih ke IBOSS, silahkan lakukan registrasi apabila belum memiliki akun di SIKMB, apabila sudah bisa menggunakan akun SIKMB di IBOSS untuk melakukan pengajuan permohonan perizinan	1	0
10	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	perpanjangan IBOSS tapi mengalami kendala karena ada data PKKPR dan Sertifikat Standar	kedua dokumen tersebut merupakan syarat wajib, jadi harus ada, untuk PKKPR silahkan ajukan melalui OSS, untuk izin usaha sektor/sertifikat standar/izin lainnya yang sejenis terbit berdasarkan klasifikasi resiko usaha yang tertera pada halaman kedua NIB, apabila resiko rendah cukup upload NIB saja	1	0
11	Email (ptps@bpbatam.go.id)	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	perpanjangan IBOSS tapi mengalami kendala karena ada data PKKPR dan Sertifikat Standar	kedua dokumen tersebut merupakan syarat wajib, jadi harus ada, untuk PKKPR silahkan ajukan melalui OSS, untuk izin usaha sektor/sertifikat standar/izin lainnya yang sejenis terbit berdasarkan klasifikasi resiko usaha yang tertera pada halaman kedua NIB, apabila resiko rendah cukup upload NIB saja	1	0
12	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	2	Pengajuan Izin Usaha BP Kawasan, ada notif bahwa pendaftar bukan dari salah satu pemilik	Terimakasih telah mengajukan permohonan Registrasi izin usaha Kawasan LDP 1. Pemohon bukan dari salah satu pemilik 2. Surat Permohonan, Daftar isian dan Surat pernyataan agar di Tandatangan oleh Direktur/ Salah satu nama yang ada di Akte 3. Tanggal Permohonan sudah terlalu jauh paling lama 14 hari Surat Permohonan, Daftar isian dan Surat pernyataan, Agar update tanggal dan bulan sekarang 4. Lampirkan Akta Batam 5. Untuk info lengkap silahkan menghubungi / datang ke MPP (Mail Pelayanan Publik) Gedung Sumatera expo Unit Pelayanan PTSP, lantai 1 / Unit Dit. Pelayanan Lalu Lintas Barang dan PM, Lt 3	2	0

NO	MEDIA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
13	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	5	Format pengajuan Persetujuan Impor Barang Asal LDP dan penambahan kuota	diberikan file format yang dimaksud	5	0
14	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Pada saat input HS Code kenapa tidak bisa ngelink	disarankan untuk ke loket 50/51 (loket IBOSS) di gedung MPP Lt.1	1	0
15	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	3	apakah permohonan bisa direvisi atau harus pengajuan baru	pengajuan baru	3	0
16	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	2	Apakah bisa mengajukan LDP khusus Ekspor (perdagangan eceran) seperti UMKM, karena import tidak bisa perdagangan eceran	Syarat pengajuan IUK LDP di iboss.go.id pada NIB Perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan harus tertera API-U, menurut PP 29 Tahun 2021 Pasal 55 ayat 5 Pengecer dilarang melakukan impor, maka saat pengajuan IUK LDP di iboss.go.id pada NIB Perusahaan tidak boleh terdapat KBLI Perdagangan eceran, disistem beacukai ekspor barang tidak bisa IUK TLDPP, disistem iboss.go.id untuk mendapatkan IUK LDP harus tertera di NIB API - U/P pada saat mengajukan IUK LDP di NIB tidak boleh ada Perdagangan Eceran	2	0
17	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	2	kami mau melakukan pengajuan permohonan import untuk yang ke-2 kali nya, namun kami tidak bisa melakukan submit permohonan dikarenakan ada tulisan daftar distribusi kosong, padahal sudah kami isi, apakah kami belum bisa mengajukan permohonan import, apabila pada permohonan 1 kami belum mengisi realisasi distribusi, hal ini dikarenakan customer baru mau menerima barang tersebut, apabila kami sudah melengkapi pesannya dan sisa pesannya itu terdapat pada barang yang akan kami ajukan permohonan impor ke-2 ini	Setiap pengajuan impor berikutnya, pemohon wajib menyampaikan terlebih dahulu laporan realisasi impor dan realisasi distribusi sebelumnya, Sampaikan laporan realisasi distribusi diboss terlebih dahulu, untuk lebih jelas silahkan datang ke loket 50 dan 51 pelayanan lalu lintas barang di MPP Gedung Sumatera	2	0
18	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	2	persoalan pengajuan Ijin Pemasukan Bahan Baku yang baru, di perijinan masterlist lama yang telah terbit tidak di minta Lartas untuk HS yang tercantum, akan tetapi saat pengajuan baru ini di mintakan Lartas	Setiap pengajuan permohonan berikutnya pemohon diwajibkan menyampaikan laporan realisasi impor dan realisasi distribusi, untuk penyampaian realisasi distribusi barang diminta melampirkan DO, PO atau sejenisnya yang dibubuhi tanda tangan dan stamp perusahaan sesuai dengan rincian tertera pada Daftar Distribusi Barang yang diupload disistem iboss sebelumnya, jika pemasukan barang tidak terealisasi masa berlaku izin pemasukan telah habis ajukan kembali permohonan, sampaikan laporan realisasi nihil berikut alasannya, Pernyataan Realisasi Nihil digabung dengan Surat Pernyataan pada pengajuan berikutnya jadikan 1 file PDF	2	0
19	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Pengecekan kebenaran permohonan izin pemeriksaan mesin	diteruskan ke tim teknis lalu lintas barang untuk dilakukan pengecekan	1	0
20	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	2	format surat permohonan penambahan kuota pemasukan barang konsumsi	diberikan file format Surat Permohonannya	2	0
21	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	penjelasan atas penolakan permohonan	penolakan dikarenakan alamat kegiatan yang dimasukan tidak sesuai dengan data di NPWP, apabila menggunakan NPWP cabang maka kegiatan harus alamat cabang begitupun apabila NPWP pusat maka alamat kegiatan harus alamat pusat	1	0
22	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Permintaan format surat permohonan dan pernyataan IUK perubahan	diberikan file sesuai permintaan	1	0
23	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	penjelasan penolakan terhadap permohonan yang diajukan	- H7Lampirkan NIB terbaru (NIB Berbasis Risiko), pada NIB yang Saudara lampirkan hanya terdapat kode KBLI 50121 dan tidak tertera KBLI 52297 - Sertifikat Standar yang dilampirkan dengan kode KBLI 52297 berlaku ketentuan kegiatan dilakukan oleh Badan Usaha yang didirikan khusus (single purpose) tidak boleh digabung dengan KBLI lainnya dan belum terverifikasi - lakukan pemyesuaian di oss.go.id sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2021 dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi	1	0
24	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	2	Pengajuan IUK melalui IBOSS ditolak	1. Harap melampirkan Surat Pernyataan bermaterai ditandatangani oleh penanggungjawab Perusahaan bahwa data yang di lampirkan benar dan bersedia untuk disurvei lokasi Usaha, 2. Lampirkan PKKPR / Pernyataan terkait tata ruang dari OSS RBA terbaru, masing2 KBLI / Bidang Usaha beralamat di KPBP Batam, 3. Lampirkan Izin (Sertifikat Standar) dari OSS - RBA Untuk KBLI 20117, 20118, 20119 berhubungan Klasifikasi resikonya Tinggi, (Beri keterangan jika tidak bisa diterbitkan oleh OSS), 4. silahkan dilampirkan / Tulis Nomor Handphone yang aktif untuk memudahkan koordinasi kelengkapan dokumen / Survey lokasi kegiatan Perusahaan, 5. Setelah di lengkapi silahkan diajukan kembali, harap diperiksa dengan teliti terlebih dahulu sebelum dikirimkan di Sestim IBOSS, Untuk menghindari pembayaran PNPB berulang,	2	0
25	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	saat pengiriman pengajuan realisasi impor bulan februari 2023 sistem error dan dinyatakan data sudah kirim final	silahkan datang ke loket 50 atau 51 untuk dibantu dalam penyelesaian permasalahan tersebut	1	0
26	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Perpanjangan IU tapi dengan NPWP dan NIB alamat lama	diarahkan ke tim teknis di lalu lintas barang untuk mendapatkan pendampingan	1	0
27	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	untuk lampiran pengajuan perpanjangan IUK apakah bisa tandatangan kepala cabang	bisa	1	0
28	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	2	Persyaratan penambahan kuota	dikirim persyaratan dan surat permohonan yang dimaksud	2	0
29	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Format surat permohonan persetujuan impor barang	dikirim format yang dimaksud	1	0
30	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Modal dasar yang disetor maksudnya	Modal dasar diluar tanah dan bangunan	1	0
31	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Merubah KBLI dari 47 ke 46610	diarahkan ke loket 48 (informasi OSS) di MPP gedung Sumatera Lt.1	1	0
32	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Konsultasi kouta impor, masterlist dan realisasi	diarahkan ke PIC perizinan di MPP Gedung Sumatera Lt.1	1	0

NO	MEDIA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYEJAJAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
33	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	3	Pembayaran PNPB Izin Usaha gagal terus	Faktur sudah kadaluwarsa silahkan ajukan ulang	3	0
34	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Perusahaan akan menjadi trader/memperdagangkan barang baku produksi, apakah harus pengajuan Izin Usaha	Betul sesuai Perka BP Batam Nomor 25 Tahun 2021 Pasal 1 point 12	1	0
35	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Proses PI Kehutanan	dikirim website sliik.menhk.go.id dan kontak personnya	1	0
36	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Perubahan PI dilakukan dimana	Pengajuan PI untuk bidang yang masuk Lantas diajukan melalui INSW, yang tidak masuk Lantas masih melalui IBOSS	1	0
37	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	penjelasan penolakan terhadap permohonan yang diajukan pada point 3	Lakukan penyesuaian data PKKPR di KPBBP Batam pada sistem OSS RBA untuk setiap KBLI yang belum lengkap	1	0
38	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Pengurusan COO (Certificate of Origin)	silahkan lihat pada sistem SKA pada www.ska.kemendag.go.id	1	0
39	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	3	permohonan IUK ditolak	silahkan lihat pada sistem SKA pada www.ska.kemendag.go.id	3	0
40	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Permohonan IUK dimana	lakukan pada IBOSS (www.iboss.go.id)	1	0
41	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	persyaratan Pengajuan kuota masterlist mesin diesel kapal	silahkan ajukan sesuai dengan template yang kami kirim	1	0
42	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Perbedaan antara PMA dan PMDN	silahkan baca di situs ini https://www.officenow.co.id/perbedaan-pma-dan-pmdn/	1	0
43	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Prosedur ekspor minyak jelantah, apakah cukup IUK atau harus ada Izin Operasi/Komersil	diteruskan ke PIC Bidang Ekspor di Direktorat Lalu Lintas Barang	1	0
44	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Apa saja yang diperlukan saat pengajuan permohonan kuota HS Code	dikirim persyaratan dan permohonan PI Barang dari LDP	1	0
45	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Tidak bisa pelaporan realisasi	silahkan ganti tanda koma (,) dengan tanda titik (.)	1	0
46	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Kendala di perpanjangan izin Usaha FTZ, ditolak lagi	silahkan rubah di OSS (Sertifikat Standar) dengan yang dikeluarkan oleh KPBBP	1	0
47	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Permohonan masterlist apakah ada perubahan?	dikirim format Surat Permohonan Persetujuan Impor Barang Asal LDP terbaru	1	0
48	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	8	Persyaratan Izin Usaha Kawasan Perubahan	dikirim Surat Permohonan dan Surat Pernyataan	8	0
49	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	apabila tidak ada data berubah dan hanya melakukan perpanjangan apakah bisa	bisa, silahkan gunakan surat permohonan IUK Perubahan	1	0
50	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	2	Format permohonan persetujuan impor barang asal LDP	dikirim persyaratan dan permohonan PI Barang dari LDP	2	0
51	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	2	Prosedur pengajuan barang pindahan dari Batam ke LN	dikirim format pengajuan dan lampirkan KTP, NPWP Passport dan Kartu Keluarga	2	0
52	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	apakah bisa penanggung jawab IUK lebih dari satu	tidak bisa, hanya 1 orang	1	0
53	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Contoh Surat Permohonan Perubahan Pengeluaran Barang Sementara LDP	dikirim format yang diminta	1	0
54	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	API U sudah terbit mau lakukan perubahan apakah bisa	tidak bisa silahkan ajukan baru dengan langkah2 berikut: lapor dan kirim realisasi Nihil, ajukan baru tapi pada kolom upload surat pernyataan lainjadi dalam kolom itu ada 2 surat pernyataan bermaterai)	1	0
55	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Konsultasi tentang adanya penolakan pada permohonan IUK	silahkan datang ke loket 50 atau 51 di MPP Batam Lt.1	1	0
56	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	apakah KBLI perdagangan bisa digabung dnegan KBLI instalasinya	tidak bisa , KBLI Perdagangan (46) tidak bisa digabung dengan instalasi	1	0
57	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	sudah melakukan submit pengajuan endorsement izin operasi keagenan kapal	sudah tahap verifikasi adm dan lapangan, nanti akan ada petugas untuk survei kelokasi	1	0
58	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Persyaratan Pengajuan PI Gas	diteruskan ke Pejabat yang berwenang untuk penjelasannya	1	0
59	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Kalau mau mengurus IUK apa harus punya API terlebih dahulu? atau bisa langsung mengurus IUK?	Tidak harus punya Angka Pengenal Importir terlebih dahulu, bagi yang tidak memiliki API dapat mengajukan permohonan IUK TLDDP, yang memiliki API dapat mengajukan permohonan IUK LDP	1	0
60	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Izin Usaha Kawasan nam adirektur sudah sesuai dengan akta terbaru, apakah perlu perubahan di IBOSS	lika Nama Direktur sudah sesuai dengan Akta,terkait API, NIB berlaku sebagai Angka Pengenal Importir	1	0
61	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	Jika hasil dari yg kita ajukan di I-BOSS pada hari Jumat kemarin ternyata Perbaikan Persyaratan lalu langkah apa yg harus kami lakukan?	Perbaiki persyaratan sesuai catatan dan ajukan ulang permohonan	1	0
62	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Keluar Masuk Barang	2	1	untuk klarifikasi realisasi itu gmn ya pak proses nya?, karena tahun 2022 kami ada realisasi barang ada perbedaan berat barang pada PIB dan masterlist berbeda	untuk pengajuan masterlist berikutnya agar melampirkan surat pernyataan terkait perbedaan data realisasi satuan tercekil pada PIB dan IBOSS	1	0
63	Whatsapp	OSS	2	1	NIB yang sudah aktif apakah perlu RBA	silahkan lakukan update NIB pada OSS RBA	1	0
64	Whatsapp	OSS	2	1	Penambahan KBLI di NIB	ajukan melalui oss.go.id	1	0
65	Whatsapp	OSS	2	2	konsultasi OSS	silahkan datang ke loket 48 di gedung MPP Batam Lt. 1	2	0
66	Whatsapp	OSS	2	1	bagaimana cara mendapatkan tax holiday	mengenai hal tax holiday silahkan ajukan melalui oss.go.id tapi sebelumnya silahkan lakukan pengecekan terlebih dahulu bidang usahanya apakah masuk dalam kategori untuk mendapatkan tax holiday pada Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 130/PMK.010/2020 tentang Pemberian Fasilitas Pengurangan Pajak Penghasilan Badan dan Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 7 Tahun 2020 tentang Rincian Bidang Usaha Dan Jenis Produksi Industri Pionir Serta Tata Cara Pemberian Fasilitas Pengurangan Pajak Penghasilan Badan, atau bisa dilihat pada sistem oss.go.id pada menu "FASILITAS BERUSAHA"	1	0
67	Whatsapp	OSS	2	1	Betulkah izin lokasi diganti dengan PKKPR	betul silahkan ajukan melalui oss.go.id	1	0
68			2	3	cara Pengurusan KKPR	Pelaksanaan KKPR untuk kegiatan berusaha dilakukan melalui OSS	3	0
69			2	1	Akun IBOSS kena blokir	Silahkan datang langsung ke loket 50/51 di MPP Gedung Sumatera Lt.1	1	0
70			2	1	prosedur perizinan sebelum konstruksi sampai operasional	silahkan lihat di oss.go.id sesuai KBLI yang dimiliki	1	0
71			2	2	Contoh Dokumen Sertifikat Standar	diberikan contoh sertifikat dimaksud	2	0
72	Whatsapp	IBOSS	2	2	Apakah Sistem IBOSS lagi error	Sistem IBOSS berfungsi dengan baik, silahkan pastikan jaringan internet yang digunakan	2	0
73	Whatsapp	IBOSS	2	1	belum ada konfirmasi pada registrasi IBOSS	silahkan cek pada email yang didaftarkan, password dikirimkan otomatis ke email tersebut	1	0
74			2	3	Cetak Faktur IUK di IBOSS	Status "Draf Pemohonan" -> klik action -> kirim permohonan -> Status "Konfirmasi Pembayaran" -> klik action -> cetak invoice - lakukan pembayaran	3	0
75	Whatsapp	IBOSS	2	25	Reset akun IBOSS	Silahkan ajukan permohonan reset akun IBOSS dengan format yang kami kirim dengan membawa foto copy NIB OSS RBA, NPWP Perusahaan dan KTP Direktur	25	0

NO	MEDIA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
76	Whatsapp	IBOSS	2	2	error pada IBOSS saat pengajuan permohonan perizinan yang dilakukan	dilakukan pengecekan oleh tim IT untuk penanganan masalah dimaksud	2	0
77	Whatsapp	IBOSS	2	3	untuk mendapatkan kode pembayaran	lakukan di IBOSS, klik Action --> Kirim Permohonan lalu Klik Action .agj --> Cetak Invoice	3	0
78	Whatsapp	IBOSS	2	1	Registrasi akun terus gagal kirim email	silahkan datang ke loket 50 atau 51 di MPP Batam Lt.1	1	0
79	Whatsapp	IBOSS	2	3	VA pada proses pembayaran Permohonan Izin Usaha tidak terdeteksi	silahkan lakukan pembayaran langsung melalui konter bank	3	0
80	Whatsapp	IBOSS	2	1	Panduan IBOSS	diberikan panduan IBOSS (https://b-docs.gitbook.io/iboss)	1	0
81	Whatsapp	IBOSS	2	1	Kurs di IBOSS tidak update	kurs pada sistem IBOSS menggunakan kurs Kemenkeu yang selalu update setiap hari	1	0
82	Whatsapp	IBOSS	2	1	Konsultasi IBOSS	diarahkan ke loket 50/51 (Informasi IBOSS) di MPP Gedung Sumatera Lt.1	1	0
83	Whatsapp	IBOSS	2	1	Pendaftaran di IBOSS menggunakan akta	Bisa	1	0
84	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Pertanahan	2	1	Verifikasi ke BPN setelah UWT apakah wajib	dikembalikan ke pemilik lahan apabila jatuh tempo sertifikatnya sudah dekat dan menghindari proses panjang di BPN disarankan untuk dilakukan perpanjangan pada sertifikatnya juga	1	0
85	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Pertanahan	2	1	waktu pelaksanaan penandatanganan SPPT	loket penandatanganan dari jam 08.00 s.d. 15.00	1	0
86	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Pertanahan	2	1	Faktur UWT belum diterima	Faktur UWT bisa di download dari LMS dengan menggunakan akun sendiri	1	0
87	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Faslink	2	1	Prosedur uji lab	diarahkan ke PIC uji Lab BP Batam	1	0
88	Whatsapp	Prosedur dan Persyaratan Perizinan Infrastruktur Kawasan	2	1	Permohonan titik reklame belum keluar	menunggu proses penerbitan di BSW, silahkan cek mandiri di BSW dengan menggunakan akses yang dimiliki	1	0
89	Whatsapp	Layanan Perizinan	2	1	Status dokumen legalisir	diinformasikan bahwa dokumen sudah bisa diambil di loket pengambilan di MPP Gedung Sumatera Lt. 1	1	0
90	Whatsapp	BSW	2	1	tidak bisa aktivasi akun	dibantu dalam pengiriman verifikasi aktifasi akun ke email pemohon	1	0
91	Whatsapp	Layanan Informasi Lainnya	2	2	waktu layanan di MPP	Senin s.d. Jum'at dari jam 08.00 s.d. 15.00	2	0
92	Whatsapp	Layanan Informasi Lainnya	2	2	Penyelenggaraan reklame di Kota Batam	dikirim Perwako Batam Nomor 63 Tahun 2023 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Reklame	2	0
93	Whatsapp	Layanan Informasi Lainnya	2	2	SIP dokter belum selesai	silahkan datang ke loket informasi DPMPSTP Batam di MPP Gedung Sumatera Lt. 1/2	2	0
94	Whatsapp	Layanan Informasi Lainnya	2	1	Pengurusan Sertifikat yang tidak beres-beres	diberikan link untuk pengecekan berkas sertifikat	1	0
95	Whatsapp	Layanan Informasi Lainnya	2	1	Surat Rekomendasi Izin Penelitian	diarahkan ke loket informasi DPMPSTP Kota Batam di MPP Gedung Sumatera Lt. 1/2	1	0
96	Whatsapp	Layanan Informasi Lainnya	2	2	Proses pencabutan SIPTTK	diarahkan ke loket informasi DPMPSTP Kota Batam di MPP Gedung Sumatera Lt. 1/2	2	0
97	Whatsapp	Layanan Informasi Lainnya	2	1	KPBPB itu apa	Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam	1	0
98	Whatsapp	Layanan Informasi Lainnya	2	1	Mohon bantuan pengecekan status perusahaan	Untuk pengecekan keabsahan dokumen terlampir silahkan langsung ke instansi pemangku izinnya dalam hal ini pemko Batam	1	0
99	Whatsapp	Layanan Informasi Lainnya	2	1	Gangguan terhadap pembangunan hotel sidney dan perubahan PL jalan menjadi	diarahkan ke unit terkait dalam hal ini DPP, Ditpam dan Pemko Batam	1	0
100	Whatsapp	Layanan Informasi Lainnya	2	1	Website Oten tidak bisa diakses	sebelumnya kami mohon maaf karena hal yang ditanyakan bukan wewenang kami, silahkan sampaikan langsung ke Pemerintahan Kota Batam	1	0
101	Whatsapp	Layanan Informasi Lainnya	2	1	Pembakaran sampah sembarangan sehingga mengganggu	diarahkan ke Pemerintahan Kota Batam atau ke loket informasi DPMPSTP Kota Batam di MPP Gedung Sumatera Lt. 1/2	1	0
102	Whatsapp	Layanan Informasi Lainnya	2	1	Syarat memiliki usaha di Batam	<p>5 Cara Mudah Investasi Usaha di Batam</p> <p>Dengan adanya kemudahan investasi usaha di Batam membuat para calon investor dan investor semakin yakin untuk menanamkan modalnya. Tentu dibutuhkan perizinan beserta dokumen pendukung agar diakui legalitas usahanya. Adapun sebelum memulai investasi usaha perlu memahami langkah-langkah berikut ini untuk semakin mempermudah Anda dalam memulai investasi usaha di Batam.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pastikan Anda mencari informasi terlebih dahulu terkait dengan perizinan yang akan diajukan. Hal ini sangat penting untuk dilakukan karena berkaitan dengan kebutuhan dokumen yang dipersyaratkan. Kebutuhan informasi mengenai persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus izin usaha dapat diakses melalui laman (website) BP Batam. Dengan sangat rinci dijelaskan mengenai berbagai jenis perizinan beserta syarat yang dibutuhkan. 2. Setelah mencari tahu informasi mengenai izin dan persyaratan yang dibutuhkan. Tahapan selanjutnya adalah menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk mengurus perizinan. Setiap jenis perizinan juga memiliki syarat-syarat yang berbeda dan disesuaikan dengan peruntukannya masing-masing. 3. Jika persyaratan sudah lengkap, saatnya Anda melakukan unggah dokumen atau persyaratan yang dibutuhkan ke aplikasi. Saat ini, BP Batam juga sudah menggunakan aplikasi IBOSS untuk mendukung percepatan pengurusan izin. Di dalam aplikasi tersebut terpadu dengan OSS nasional sehingga semakin memudahkan pemohon perizinan. Selain itu juga menunjang percepatan izin di bidang kepelabuhanan. 4. Tahapan selanjutnya setelah melakukan unggah dokumen adalah pihak yang terkait akan melakukan verifikasi terkait izin yang diajukan. Hal ini bertujuan untuk memastikan kesesuaian antara dokumen dengan data yang ada. Sehingga saat nantinya dikeluarkan izin tidak menimbulkan permasalahan bagi pihak yang berkepentingan. 5. Apabila semua dokumen sudah lengkap dan sudah diverifikasi, maka para pemohon akan memperoleh dokumen sesuai yang diajukan. Jika semua perizinan sudah lengkap, maka secara aspek legal formal sudah bisa menjalankan usahanya di Batam. 	1	0
103	Whatsapp	Layanan Informasi Lainnya	2	1	Pengajuan IMB	Berdasarkan PP 16 Tahun 2021 bahwa IMB digantikan dengan PBG (Persetujuan Bangunan Gedung), untuk pengurusannya bisa dilakukan secara online melalui Aplikasi SIMBG	1	0

Batam, Juli 2024
Direktur Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Ttd

Harlas Buana

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM
SEMESTER I TAHUN 2024
DIREKTORAT EVALUASI DAN PENGENDALIAN**

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN
PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2024

UNIT LAYANAN: DIREKTORAT EVALUASI DAN PENGENDALIAN

NO	MEDIA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Melalui situs https://www.lapor.go.id atau sms ke 1708	NIHIL						
2	Melalui Kotak Saran							
3	Secara Langsung/lainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan (Customer Care)							
JUMLAH:								

Batam, Juli 2024
Direktur Evaluasi dan Pengendalian


 Asep Hil Holiulloh

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM
SEMESTER I TAHUN 2024
DIREKTORAT RESTRUKTURISASI**

LEMBAR PEMANTAUAN DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN
PERIODE : SEMESTER 1 TAHUN 2024

Direktorat Restrukturisasi

		JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Melalui situs https://www.lapor.go.id atau sms ke 1708	Nihil		0			0	0
2	Melalui Kotak Saran	Nihil		0			0	0
3	Secara Langsung Kepada Tim Penanganan Pengaduan	Nihil		0			0	0
JUMLAH:				0			0	0

Batam, 7 Agustus 2024
Direktur Restrukturisasi


 Hadjad Widagdo

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM SEMESTER I TAHUN 2024 BADAN USAHA PELABUHAN

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN
PERIODE : JANUARI – JUNI (SEMESTER I) TAHUN 2024

UNIT LAYANAN: PELABUHAN BARANG BUP BP BATAM

		JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN		
							SELESAI	DALAM PROSES	
1	Melalui situs https://www.lapor.go.id atau sms ke 1708	NIHIL			NIHIL	NIHIL			
2	Melalui Kotak Saran	NIHIL			NIHIL	NIHIL			
3	Secara Langsung/lainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan (Customer Care)	PELAYANAN MASYARAKAT - PELAYANAN JASA KEPELABUHAN	02-'0200	1	GANGGUAN SISTEM JARINGAN B-SIMS, GANGGUAN INAPORTNET, SISTEM HOLD	SUDAH DIPERBAIKI DIAKSES OLEH TIM IT PDSI BPBATAM	1		
		PELAYANAN MASYARAKAT - PELAYANAN JASA KEPELABUHAN	02-'0200	1	GANGGUAN SISTEM B-SIMS SERVER ERROR	SUDAH DIPERBAIKI OLEH TIM IT PDSI BP BATAM	1		
		PELAYANAN MASYARAKAT - PELAYANAN JASA KEPELABUHAN	02-'0200	1	GANGGUAN SISTEM B-SIMS DOWN SERVER ERROR SISTEM SEAPORT	SUDAH DIPERBAIKI DIAKSES OLEH TIM IT PDSI BPBATAM	1		
		PELAYANAN MASYARAKAT - PELAYANAN JASA KEPELABUHAN	02-'0200	1	SISTEM B-SIMS TIDAK BISA DIBUKA, GANGGUAN INAPORTNET (AGUST)	GANGGUAN INTEGRASI SISTEM B-SIMS DAN INAPORT SUDAH DIPERBAIKI OLEH TIM IT PDSI BPBATAM DAN KSOB BATAM	1		
		PELAYANAN MASYARAKAT - PELAYANAN JASA KEPELABUHAN	02-'0200	1	SISTEM B-SIMS TIDAK BISA DIBUKA, TIDAK BISA BUKA HOLD	SUDAH DIPERBAIKI OLEH TIM IT PDSI BP BATAM	1		
		PELAYANAN MASYARAKAT - PELAYANAN JASA KEPELABUHAN	02-'0200	1	GANGGUAN SERVER JARINGAN B-SIMS, TIDAK BISA DIBUKA, ERROR (JULI)	SUDAH DIPERBAIKI OLEH TIM IT PDSI BP BATAM	1		
JUMLAH:								0	

UNIT LAYANAN: PELABUHAN PENUMPANG

		JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN		
							SELESAI	DALAM PROSES	
1	Melalui situs https://www.lapor.go.id atau sms ke 1708	KELEBIHAN MUATAN PENUMPANG	02-'0200	1	ADANYA KELEBIHAN MUATAN PENUMPANG KAPAL DARI PELABUHAN TANJUNG PINANG MENUJU PELABUHAN PUNGGUR BATAM, DIMANA AWAK KAPAL MEMAKSA PENUMPANG UNTUK MASUK KE KAPAL YANG SDH PENUH DAN MENYERIKAN BAHWA ADA TEMPAT DUDUK DIDALAM KAPAL, YG MANA PADA FAKTANYA SDH TDK ADA TEMPAT DUDUK LAGI, KEJADIAN INI SUDAH SERING KALI TERJADI PADA RUTE KAPAL TANJUNG PINANG KE BATAM (KAPAL MV OCEANA).	SUDAH DITINDAKLANJUTI KE SYAHBANDA PELABUHAN TELAGA PUNGGUR SELAKU PENGATUR, PENGENDALI DAN PENGAWAS KESELAMATAN PELAYARAN DAN MENERUSKAN JUGA KE AGEN/MANAGEMENT KAPAL MV OCEANNA YANG BERKANTOR PELABUHAN TELAGA PUNGGUR UNTUK DITINDAKLANJUTI.	1		
2	Melalui Kotak Saran	PENYALAHGUNAA N WEWENANG LAINNYA	01-'0106	1	KOMPLAIN CLEANING SERVICE TIDAK SOPAN DALAM MENGARAHKAN PENGGUNA TOILET/ KASAR DALAM MENYAMPAIKAN PENJELASAN.	SUDAH DILAKUKAN PEMANGGILAN DAN PENGARAHAN KEPADA LEADER DAN TEAM CLEANING SERVICE OLEH KOORDINATOR PENGENDALI PELABUHAN INTERNATIONAL BATAM CENTER.	1		
		PENGGUNAAN FASILITAS/BARA NG MILIK NEGARA	01-'0105	1	PELAYANAN AGEN DUMAI KURANG MEMUASKAN DALAM MEMBERIKAN PENJELASAN	SUDAH DITINDAKLANJUTI OLEH KASATKER PELABUHAN KEPADA PIHAK TERKAIT AGAR UNTUK KEDEPAN LEBIH BAIK DALAM MEMBERIKAN PENJELASAN KEPADA KONSUMEN	1		
JUMLAH:								2	
3	Secara Langsung/lainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan (Customer Care)	PENYALAHGUNAA N WEWENANG LAINNYA	01-'0106	1	CLEANING SERVICE COWOK BISA KELUAR MASUK KE TOILET CEWEK , KADANG NYELONONG SAJA TANPA	SUDAH DILAKUKAN PEMANGGILAN DAN PENGARAHAN KEPADA LEADER DAN TEAM CLEANING SERVICE OLEH KOORDINATOR	1		

					MASIH DIBAWAH PENGELOLAAN BUP BP BATAM, MOHON UNTUK DIPASANG CCTV DAN DIPEKERJAKAN PETUGAS PARKIRNYA. JOK MOTOR SAYA HARI INI DI SILET OLEH ORANG TIDAK BERTANGGUNG JAWAB! SUDAH 2X TERULANG. TEMAN-TEMAN YANG PARKIR DI PELABUHAN SEKUPANG DOMESTIK LAINNYA JUGA ADA YANG MENGALAMI HAL SERUPA. BAGAIMANA SISTEM PENJAGAANNYA KALAU MOTOR PELANGGAN PARKIR TERUS-MENERUS JADI KORBAN KEISENGAN OKNUM TERSEBUT? BAYAR PARKIR TIAP BULAN, TAPI TIDAK DILAYANI DAN DIJAGA DENGAN BAIK. KALAU HELM HILANG BUKAN TANGGUNG JAWAB PENGELOLA, KALAU JOK MOTOR DIRUSAK BEGITU BAGAIMANA? JOKNYA SAYA CABUT DAN SAYA BAWA PULANG KE RUMAH? TOLONG DI EVALUASI YA, PAK/BU. SESEKALI TURUN KE LAPANGAN UNTUK MEMERIKSA KEADAAN PEKERJA DAN SITUASI	DIKERJASAMAKAN DENGAN PIHAK KEDUA YAITU PT. CENTRE PARK KORPORA. PENGELOLA TERSEBUT TELAH MENEMPATKAN TENAGA PENGATUR KENDARAAN DAN MEMASANG CCTV PENGAWAS DI SETIAP AREA SUDUT LOKASI PARKER.		
					PEKERJA DAN SITUASI SERTA KONDISI. KALAU TIDAK JUGA DIEVALUASI, CABUT SAJA SISTEM PEMBAYARAN PARKIR DI PELABUHAN SEKUPANG. TOH, TIDAK AMANAH DAN TIDAK DIJAGA JUGA. TERIMA KASIH.			
		PENGUNAAN FASILITAS/BARANG MILIK NEGARA	01-0105	1	FASILITAS ATM, KURANG MEMADAI/BELUM ADA	TERMINAL DOMESTIK SEKUPANG SUDAH MEMILIKI LOKASI ATM CENTER, DAN SUDAH TERPASANG DUA UNIT MESIN ATM YANG SUDAH DAPAT DIGUNAKAN.	1	
		JUMLAH:		3			3	

Batam, Januari 2024
Direktur BUP BP BATAM

Ttd

Dendi Gustinandar

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM
SEMESTER I TAHUN 2024
DIREKTORAT PENINGKATAN KINERJA DAN MANAJEMEN RISIKO**

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN
PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2024

NO	MEDIA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Melalui Situs http://www.lapor.go.id atau sms ke 1708	NIHIL	-	NIHIL	-	-	NIHIL	NIHIL
2	Melalui Kontak Saran	NIHIL	-	NIHIL	-	-	NIHIL	NIHIL
3	Secara Langsung/lainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan	NIHIL	-	NIHIL	-	-	NIHIL	NIHIL
	JUMLAH:			0			0	0

Batam, 7 Agustus 2024
Direktur Peningkatan Kinerja dan
Manajemen Risiko


Konstantin Siboro

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM SEMESTER I TAHUN 2024 BADAN USAHA RUMAH SAKIT

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN
PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2024

UNIT LAYANAN : RSBP BATAM

No.	SALURAN PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
I.								
-	Melalui situs http://www.lapor.go.id	Nihil	-	-	Nihil	Nihil	-	-
II.								
1	Melalui kotak saran	Pelayanan Kesehatan	02-0209	1	Pelayanan Perawat	Kami telah berkoordinasi dengan Divisi Keperawatan agar pelayanan keperawatan lebih ditingkatkan dari segi kualitas dan kuantitas pelayanan oleh perawat di RSBP Batam	1	
2	Melalui kotak saran	Pelayanan Kesehatan	02-0209	2	Pelayanan Petugas/karyawan	Kami telah berkoordinasi dengan bagian Penunjang Sarana Medik terkait pengaduan agar melakukan bimbingan untuk perbaikan dalam meningkatkan mutu pelayanan	2	
3	Melalui kotak saran	Pelayanan Masyarakat	02-0200	2	Parkir	Kami telah berkoordinasi dengan bagian umum terkait keamanan dilahan parkir dan telah dipasang cctv di beberapa titik area parkir sehingga dapat dipantau dari pos pengamanan Dtpam	2	
III.								
4	Secara Langsung/lainnya Ke Tim Penanganan Pengaduan (Kuesioner)	Pelayanan Kesehatan	02-0209	8	Waktu tunggu pelayanan	Kami telah melakukan koordinasi terhadap unit terkait dalam informasi tersebut agar melakukan perbaikan baik alur pelayanan yang lebih efisien waktu dan akan melakukan sosialisasi serta pembinaan bagi stafnya terkait unit yang dilaporkan agar tidak melanggar ketentuan yang sudah ditetapkan	8	
5	Secara Langsung/lainnya Ke Tim Penanganan Pengaduan (Kuesioner)	Pelayanan Kesehatan	02-0209	2	Pelayanan Dokter	Kami telah berkoordinasi dengan Divisi Pelayanan Medik agar pelayanan dokter lebih ditingkatkan dari segi kualitas dan kuantitas pelayanan, dan juga telah melakukan sosialisasi tentang komunikasi efektif kepada dokter di RSBP Batam	2	
6	Secara Langsung/lainnya Ke Tim Penanganan Pengaduan (Kuesioner)	Pelayanan Kesehatan	02-0209	11	Pelayanan perawat	Kami telah berkoordinasi dengan Divisi Keperawatan agar pelayanan keperawatan lebih ditingkatkan dari segi kualitas dan kuantitas pelayanan, dan juga telah melakukan sosialisasi tentang komunikasi efektif kepada perawat di RSBP Batam	11	
7	Secara Langsung/lainnya Ke Tim Penanganan Pengaduan (Kuesioner)	Pelayanan Kesehatan	02-0209	6	Pelayanan Petugas/karyawan	Kami telah berkoordinasi dengan bagian Asmen Penunjang Sarana Non Medik terkait pengaduan agar melakukan bimbingan untuk perbaikan dalam meningkatkan mutu pelayanan	6	
8	Secara Langsung/lainnya Ke Tim Penanganan Pengaduan (Kuesioner)	Pelayanan Masyarakat	02-0200	1	Pelayanan Dtpam RSBP	Kami telah berkoordinasi dengan Asmen Umum dan koordinator pengamanan RSBP Batam agar melakukan pembinaan terhadap SDM pengamanan dalam memberikan pelayanan yang baik dan ramah kepada pengunjung Rumah Sakit	1	
9	Secara Langsung/lainnya Ke Tim Penanganan Pengaduan (Kuesioner)	Pelayanan Masyarakat	02-0200	2	Parkir	Kami telah berkoordinasi dengan bagian umum terkait keamanan dilahan parkir dan telah dipasang cctv di beberapa titik area parkir sehingga dapat dipantau dari pos pengamanan Dtpam	2	
10	Secara Langsung/lainnya Ke Tim Penanganan Pengaduan (Kuesioner)	Pelayanan Masyarakat	02-0200	4	Ruang Tunggu	Kami telah berkoordinasi dengan bagian umum terkait ruang tunggu sehingga telah ditambah kursi diluar gedung dan dalam gedung sebagai ruang tunggu di area Rumah Sakit	4	
JUMLAH				39			39	0

Batam, Juli 2024
Pih. Direktur RSBP Batam,

Muhammad Yanto

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM
SEMESTER I TAHUN 2024
BADAN USAHA FASILITAS DAN LINGKUNGAN**

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN
PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2024

UNIT LAYANAN : HUNIAN, GEDUNG, AGRIBISNIS DAN TAMAN

NO	VIA	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN/KELUHAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Secara Langsung WAWANCARA PRIBADI (Lisan dari pengunjung)	Pelayanan Lainnya	02017	1	Pengunjung Taman Kolam mengeluhkan jam tutup di harapkan sampai dengan Jam 20.00 WIB, pada saat weekend	Jam kerja 1 hari 8 jam(dari jam 6 pagi ke jam 6 sore), Jadwal Piket Petugas lapangan akan kita reviu kembali sehingga dapat mengakomodir keinginan pengunjung.		1
				1	Pengunjung Taman Rusa mengeluhkan satwa Kelinci semakin sedikit padahal sebagai Wahana Edukasi harusnya Kelinci tersebut dapat tumbuh dengan baik dan bertambah	April 2024 wahana edukasi kelinci ini tersedia, karena kurangnya pengetahuan petugas terhadap cara perawatannya, mengakibatkan kelinci banyak yang mati, tetapi sekarang sudah ditambah dan terus meningkatkan cara perawatan satwa yang ada	1	
				1	Pengunjung Asrama Haji mengeluhkan tekanan air kecil pada musim embarkasi haji, dikarenakan jaringan pipa besar bocor dampak dari pengembangan infrastruktur jalan	Tim Teknik Pemeliharaan telah melakukan pengecekan terhadap suplai air dari SPAM ke Ground tank/Tangki penyimpanan air di Asrama Haji dan telah menaikkan tekanan pompa air yang semula 3 bar menjadi 4.5 bar, sehingga tekanan air yang menuju gedung Asrama Haji kembali normal.	1	
2	KOTAK SARAN yang tersedia di Unit Layanan	Nihil						
3	http://www.LAPOR.GO.ID atau sms ke 1708	Nihil						
Jumlah				3			2	1

Batam, Juli 2024
Direktur Badan Usaha
Fasilitas dan Lingkungan



**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM
SEMESTER I TAHUN 2024
BADAN USAHA SISTEM PENGELOLAAN AIR MINUM**

LEMBAR PEMANTAUAN DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN
PERIODE: SEMESTER I TAHUN 2024

UNIT LAYANAN: BADAN USAHA SISTEM PENGELOLAAN AIR MINUM

NO	SALURAN PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Melalui Website LAPORI (https://www.lapor.go.id)	PELAYANAN AIR MINUM	02015	14	Gangguan suplai air (aliran air mengecil - tidak mengalir/mati total yang diakibatkan oleh gangguan sistem listrik, kerusakan pompa, pekerjaan perbaikan pipa bocor yang terkena alat berat proyek pembangunan jalan), Air Keruh/Kotor, Denda/Tagihan.	- Telah dikoordinasikan dengan PT Air Batam Hillr selaku operator SPAM Batam untuk tindak lanjut; - Telah dilakukan monitoring terhadap penyelesaian tindak lanjut aduan.	14	0
2	Melalui Kotak Saran	NIHIL		NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL
JUMLAH				14			14	0

Batam, Juli 2024
Direktur Badan Usaha
Sistem Pengelolaan Air Minum,



**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM
SEMESTER I TAHUN 2024
UNIT USAHA PENGELOLA LOGISTIK AEROCITY**

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN
PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2024

UNIT LAYANAN : PENGELOLA LOGISTIK AEROCITY

NO	MEDIA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Melalui situs https://www.lapor.go.id atau sms ke 1708	NIHIL			NIHIL	NIHIL		
2	Melalui Kotak Saran	NIHIL			NIHIL	NIHIL		
3	Secara Langsung/lainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan (Customer Care)	NIHIL			NIHIL	NIHIL		
	JUMLAH							

Batam, Juli 2024
Plh. General Manager Unit Usaha Pengelola Logistik Aerocity

Zulhilal

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM
SEMESTER I TAHUN 2024
KANTOR PERWAKILAN**

BADAN PENGUSAHAAN BATAM

NOTA DINAS

NOMOR 215/A1.6/07/2024

Yth : ENDRY ABZAN Ka. Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja
 Dari : Ka. Kantor Perwakilan Badan Pengusahaan Batam
 Hal : Rekapitulasi Hasil Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan Semester I Tahun 2024
 Tanggal : 15 Juli 2024

Menindaklanjuti nota dinas saudara nomor:135/A2.2/MK.01.04/07/2024 tanggal 1 Juli 2024 , perihal permohonan penyampaian data hasil tindak lanjut pengaduan semester I Tahun 2024. Pada periode semester I (Januari-Juni 2024), bersama ini dapat kami sampaikan bahwa unit Kantor Perwakilan **Nihil**.

Atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Tembusan:

1. JULIANIS YAZID (Staf Sub. Bag. TU dan Kepegawaian)
2. APEN SAEPUKIN (Ka. Sub. Bag. TU dan Kepegawaian)