

BAB III

PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

3.1 Hasil Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Semester I Tahun 2023

Berdasarkan saluran pengaduan yang ada untuk Semester I Tahun 2023 terdapat 5.554 pengaduan dengan rincian pengaduan yang diterima melalui Situs *www.lapor.go.id* atau SMS ke 1708 berjumlah 51, pengaduan yang diterima melalui Kotak Pengaduan berjumlah 9, pengaduan yang diterima melalui sarana Langsung/Lainnya berjumlah 5.494. Jika dirinci berdasarkan saluran pengaduan dan Unit Pelayanan dapat dilihat dalam tabel dan gambar diagram berikut:

Tabel 1

Pengaduan yang diterima di BP Batam Semester I Tahun 2023

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	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
8	Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
9	Pusat Pengembangan KBPB dan KEK	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
10	Direktorat Pengelolaan Pertanahan	10	-	5.242	5.252	5.156	96	
11	Direktorat Infrastruktur Kawasan	2	-	-	2	2	0	√ 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	-	-	220	220	220	0	
14	Direktorat Pengamanan Aset	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
15	Direktorat Restrukturisasi	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
16	Pusat Data dan Sistem Informasi	1	-	-	1	1	0	
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	-	4	5	5	0	
21	Badan Usaha Rumah Sakit	-	6	28	34	28	6	
22	Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum	36	-	-	36	36	0	
23	Badan Usaha Fasilitas Lingkungan	-	3	-	3	1	2	
24	Satuan Pemeriksa Intern	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
JUMLAH		51	9	5.494	5.554	5.450	104	
PERSENTASE (%)		0,918%	0,162%	98,920%	100%	98,127%	1,873%	

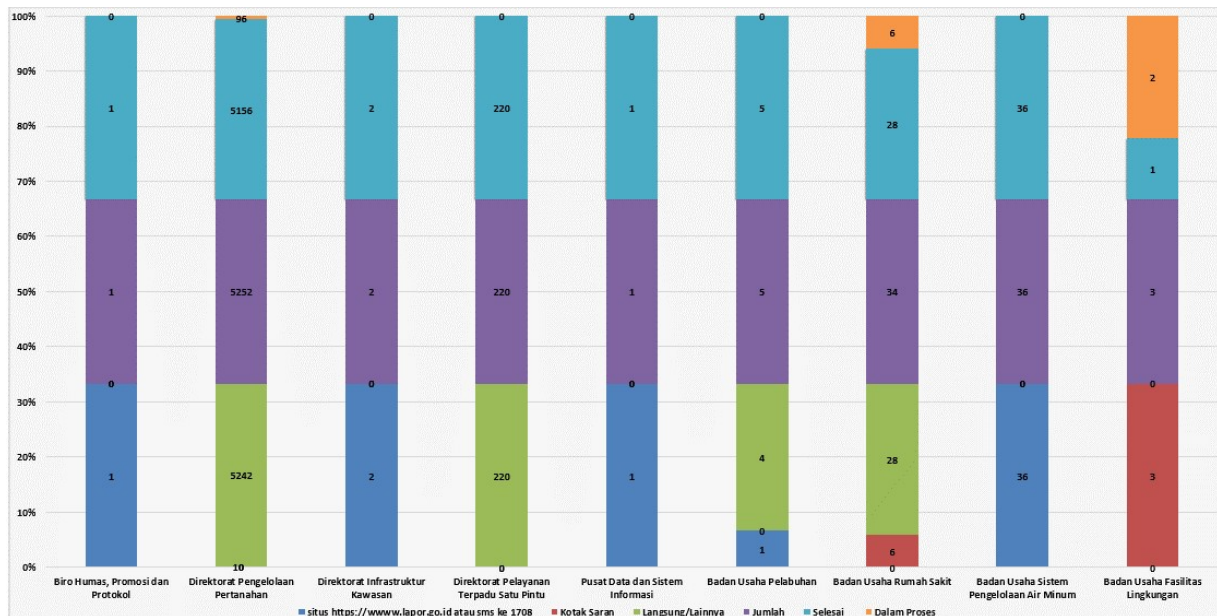
Keterangan:

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

Diagram Pengaduan yang diterima di BP Batam Semester I Tahun 2023



Jika di rinci berdasarkan jumlah penerimaan pengaduan terbanyak adalah sebagai berikut:

1. Direktorat Pengelolaan Pertanahan dengan jumlah pengaduan yang diterima sebesar 5.252;
2. Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan jumlah 220 pengaduan yang diterima;
3. Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum dengan jumlah 36 pengaduan yang diterima;
4. Badan Usaha Rumah Sakit dengan jumlah 34 pengaduan yang diterima;
5. Badan Usaha Pelabuhan dengan jumlah 5 pengaduan yang diterima;
6. Badan Usaha Fasilitas Lingkungan dengan jumlah 3 pengaduan yang diterima;
7. Direktorat Infrastruktur Kawasan dengan jumlah 2 pengaduan yang diterima;
8. Pusat Data dan Sistem Informasi dengan jumlah 1 pengaduan yang diterima;
9. Biro Humas, Promosi, dan Protokol dengan jumlah 1 pengaduan yang diterima.