



**BerAKHLAK**

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



# Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan

SEMESTER I  
(JANUARI S.D JUNI)

Badan Pengusahaan Kawasan  
Perdagangan Bebas dan Pelabuhan  
Bebas Batam

# 2025

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Hukum .....	2
1.3. Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
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 .....	10
2.8. Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan .....	13
<b>BAB III</b> .....	<b>14</b>
3.1 Hasil Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Semester I Tahun 2025 .....	14
3.2 Rekapitulasi Pengaduan Melalui Situs <a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a> atau SMS ke 1708 .....	16
3.3 Rekapitulasi Pengaduan Melalui Kotak Pengaduan .....	18
3.4 Rekapitulasi Pengaduan Melalui Sarana Langsung/lainnya .....	21
3.5 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Unit Layanan .....	24
3.6 Persentase Penyelesaian Pengaduan .....	25
3.7 Perbandingan Pengaduan Semester I Tahun 2024 dan Semester I Tahun 2025 .....	28
<b>BAB IV</b> .....	<b>30</b>
4.1 Hambatan .....	30
4.2 Upaya Penyelesaian .....	30
4.3 Kesimpulan .....	31
<b>BAB V</b> .....	<b>32</b>
LAMPIRAN.....	33

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Pengaduan yang diterima di BP Batam Semester I Tahun 2025 .....	14
Tabel 2 Pengaduan yang diterima Melalui situs <a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a> atau SMS ke 1708 .....	16
Tabel 3 Pengaduan yang Diterima Melalui Kotak Pengaduan .....	19
Tabel 4 Pengaduan yang Diterima Langsung/lainnya.....	21
Tabel 5 Jumlah Pengaduan yang Diterima di BP Batam Berdasarkan Unit Layanan .....	24
Tabel 6 Persentase Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2025.....	25
Tabel 7 Rekapitulasi Pengelolaan Pengaduan Semester I Tahun 2024.....	28
Tabel 8 Rekapitulasi Pengelolaan Pengaduan Semester I Tahun 2025.....	28

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Diagram Perbandingan Pengaduan Semester I Tahun 2024 dan Pengaduan Semester I Tahun 2025 .....	29
---	----

**DAFTAR LAMPIRAN**

1. Salinan Keputusan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 279 Tahun 2023 Tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam .....	33
2. Dokumentasi Pembukaan Kotak Pengaduan Unit Kerja/Layanan di lingkungan BP Batam Semester I Tahun 2025.....	41
3. Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan Unit Kerja/Layanan BP Batam Semester I Tahun 2025 .....	42

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufiq dan karunia-Nya, Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan BP Batam Semester I (Januari s.d Juni) Tahun 2025 dapat diselesaikan dengan baik. Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan salah satu upaya yang dilakukan Badan Pengusahaan Batam.



Laporan ini diselesaikan sebagai bentuk memonitoring dan evaluasi pelaksanaan pengaduan masyarakat yang masuk dari berbagai saluran di BP Batam yaitu:

- a) Situs [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) atau sms ke 1708;
- b) Kotak saran;
- c) Langsung/lainnya (Whatsapp, B-Care, Email CSIRT BP Batam, Customer Care, tawk.to, email, Kantor Pelayanan Pelanggan, Call Centre, Media Sosial dan Kuesioner).

Tujuan penyusunan laporan ini adalah untuk perbaikan gambaran komprehensif mengenai jumlah pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti serta sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan BP Batam.

Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan salah satu upaya yang dilakukan BP Batam untuk memperbaiki pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik dan prima dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan atas layanan yang telah diberikan BP Batam.

Diharapkan laporan ini dapat menjadi bahan pertanggungjawaban kinerja dan memberikan masukan bagi pimpinan dan seluruh unit kerja dalam mengambil kebijakan dan melakukan perbaikan layanan yang dibutuhkan masyarakat, serta memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan, sebagai wujud komitmen untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik dan bersih (*good and clean government*) dan transparan.

Batam, September 2025  
Kepala Biro Organisasi, Kepatuhan dan  
Manajemen Risiko  
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. Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik 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. Sehingga dapat dipahami bahwa pengaduan adalah 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 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
6. 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;
7. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Batam Nomor 28 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;
8. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Batam Nomor 2 Tahun 2025 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Organisasi di Bawah Anggota/Deputi Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;
9. 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.

## 1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan adalah:

1. Untuk merealisasikan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

2. Untuk merealisasikan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Batam Nomor 28 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan dan Pelabuhan Bebas Batam;
3. Tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan capaian 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 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;
  - 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 pimpinan Unit Kerja untuk ditindaklanjuti;
    - b. Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan 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**

Pentingnya etika dalam menangani pengaduan masyarakat dalam artian aparatur mampu berperilaku, bersikap, bertindak dan berucap sehingga memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan pengaduan masyarakat. Adapun nilai-nilai dasar yang aparatur pemerintah wajib junjung dalam menangani pengaduan masyarakat:

##### **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. Menjalin 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**

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pasal 2 ayat (1), Hak Pengadu dan Kewajiban Penyelenggara, 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 unit terkait untuk diberikan tindak lanjut.
  - 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) Biro Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko
      - 1) Petugas dari Biro Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko 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 Pemeriksaan Intern (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 Biro Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko;
  - 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 Biro Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko.
- c) Pimpinan Unit Layanan
- 1) Menerima dan menyelesaikan pengaduan yang diterima dari Pejabat Penghubung; dan
  - 2) Membuat tindaklanjut penyelesaian pengaduan kepada Pejabat Penghubung untuk diserahkan ke Pengadu dengan tembusan Kepala Biro Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko.
- d) Satuan Pemeriksaan Intern
- 1) Menerima pengaduan dari Unit Kerja Biro Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko yang terindikasi melanggar hukum;
  - 2) Menindaklanjuti pengaduan yang diterima; dan
  - 3) Membuat laporan hasil tindak lanjut ke Pimpinan dengan tembusan Kepala Biro Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko.

### C. Penutupan Laporan

Laporan dianggap selesai apabila sudah terdapat tindak lanjut dari Unit Layanan yang diadakan 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 Biro Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko;
- c) Tindak Lanjut:
  - 1) Biro Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko:
    - (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 Pemeriksaan Intern (SPI) untuk ditindaklanjuti;
    - (e) Membuat laporan penyelesaian tindaklanjut pengaduan ke Pimpinan secara berkala.
  - 2) Pejabat Penghubung Unit Layanan:
    - (a) Menerima pengaduan dari Biro Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko;
    - (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 Biro Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko.
  - 3) Pimpinan Unit Layanan:
    - (a) Menerima dan menyelesaikan pengaduan yang diterima dari Pejabat Penghubung;

(b) Membuat tindak lanjut penyelesaian pengaduan untuk diserahkan Pejabat Penghubung ke Pengadu dengan tembusan Kepala Biro Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko.

4) Satuan Pemeriksaan Intern;

(a) Menerima pengaduan yang terindikasi melanggar hukum dari Biro Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko;

(b) Menindaklanjuti pengaduan yang diterima;

(c) Membuat laporan hasil tindak lanjut ke Pimpinan dengan tembusan Kepala Biro Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko.

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

## **2.8. Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan**

1. Kepala Biro Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko 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 Pemeriksaan Intern (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 2025**

Berdasarkan saluran pengaduan yang ada untuk Semester I Tahun 2025 terdapat 40.892 pengaduan dengan rincian pengaduan yang diterima melalui Situs *www.lapor.go.id* atau SMS ke 1708 berjumlah 7, pengaduan yang diterima melalui Kotak Pengaduan berjumlah 15, pengaduan yang diterima melalui sarana Langsung/Lainnya berjumlah 40.870. 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 2025

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 Organisasi Kepatuhan dan Manajemen Risiko	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
6.	Pusat Perencanaan Program Strategis	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
7.	Pusat Harmonisasi Kebijakan Strategis	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
8.	Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu	2	12	46	60	60	0	
9.	Pusat Data dan Sistem Informasi	-	-	1	1	1	0	
10.	Direktorat Pengelolaan Lahan	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
11.	Direktorat Pengelolaan Kawasan Pesisir dan Reklamasi	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
12.	Direktorat Pengendalian Pengelolaan Lahan, Pesisir dan Reklamasi	1	-	9.349	9.350	9.202	148	
13.	Direktorat Investasi	-	-	-	-	-	-	√ 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
14.	Direktorat Pengembangan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam dan Kawasan Ekonomi Khusus	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
15.	Direktorat Pengendalian Pengusahaan	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
16.	Direktorat Pengelolaan Kawasan Bandara	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
17.	Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan	1	-	6	7	7		
18.	Direktorat Lalu Lintas Barang	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
19.	Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum, Fasilitas dan Lingkungan	1	-	31.448	31.449	30.983	466	
20.	Badan Usaha Rumah Sakit	-	3	14	17	17	0	
21.	Direktorat Perencanaan Infrastruktur	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
22.	Direktorat Pembangunan Infrastruktur	2	-	-	2	2	0	
23.	Direktorat Pengamanan Aset dan Kawasan	-	-	-	-	-	-	√ NIHIL
24.	Satuan Pemeriksaan Intern	-	-	6	6	5	1	
<b>JUMLAH</b>		7	15	40.870	40.892	40.277	615	
<b>PERSENTASE (%)</b>		<b>0,017%</b>	<b>0,037%</b>	<b>99,946%</b>	<b>100%</b>	<b>98,496%</b>	<b>1,504%</b>	

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, 16 Unit Layanan tidak terdapat pengaduan yang diterima sedangkan 8 Unit Layanan terdapat pengaduan yang diterima. 8 unit layanan yang menerima pengaduan tersebut dapat di rinci berdasarkan jumlah penerimaan pengaduan terbanyak adalah sebagai berikut:

1. 60 pengaduan diterima oleh Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

2. 1 pengaduan diterima oleh Pusat Data dan Sistem Informasi;
3. 9.350 pengaduan diterima oleh Direktorat Pengendalian Pengelolaan Lahan, Pesisir dan Reklamasi;
4. 7 pengaduan diterima oleh Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan;
5. 31.449 pengaduan diterima oleh Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum, Fasilitas dan Lingkungan;
6. 17 pengaduan diterima oleh Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam;
7. 2 pengaduan diterima oleh Direktorat Pembangunan Infrastruktur;
8. 6 pengaduan diterima Satuan Pemeriksaan Intern.

Dari 8 Unit Layanan yang memperoleh pengaduan, 5 unit telah selesai menindak lanjuti pengaduan yang masuk yaitu Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pusat Data dan Sistem Informasi, Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan, Badan Usaha Rumah Sakit, Direktorat Pembangunan Infrastruktur. Sedangkan 3 unit lainnya yaitu Direktorat Pengendalian Pengelolaan Lahan, Pesisir dan Reklamasi, Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum, Fasilitas dan 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 2025 pengaduan yang diterima melalui situs <https://www.lapor.go.id> (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) atau SMS ke 1708 berjumlah 7, 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 <a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a> atau SMS ke 1708	Selesai	Dalam Proses
1.	Biro Umum	-	-	-
2.	Biro Keuangan	-	-	-
3.	Biro Sumber Daya manusia	-	-	-
4.	Biro Hukum	-	-	-
5.	Biro Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko	-	-	-
6.	Pusat Perencanaan Program Strategis	-	-	-
7.	Pusat Harmonisasi Kebijakan Strategis	-	-	-

No	UNIT PELAYANAN	Situs <a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a> atau SMS ke 1708	Selesai	Dalam Proses
8.	Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu	2	2	0
9.	Pusat Data dan Sistem Informasi	-	-	-
10.	Direktorat Pengelolaan Lahan	-	-	-
11.	Direktorat Pengelolaan Kawasan Pesisir dan Reklamasi	-	-	-
12.	Direktorat Pengendalian Pengelolaan Lahan, Pesisir dan Reklamasi	1	1	0
13.	Direktorat Investasi	-	-	-
14.	Direktorat Pengembangan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam dan Kawasan Ekonomi Khusus	-	-	-
15.	Direktorat Pengendalian Pengusahaan	-	-	-
16.	Direktorat Pengelolaan Kawasan Bandara	-	-	-
17.	Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan	1	1	0
18.	Direktorat Lalu Lintas Barang	-	-	-
19.	Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum, Fasilitas dan Lingkungan	1	1	0
20.	Badan Usaha Rumah Sakit	-	-	-
21.	Direktorat Perencanaan Infrastruktur	-	-	-
22.	Direktorat Pembangunan Infrastruktur	2	2	0
23.	Direktorat Pengamanan Aset dan Kawasan	-	-	-
24.	Satuan Pemeriksaan 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 tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat 5 Unit Layanan yang menerima pengaduan melalui situs <https://www.lapor.go.id> atau SMS ke 1708 dengan rincian sebagai berikut:

1. Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu menerima 2 pengaduan melalui situs <https://www.lapor.go.id> atau SMS ke 1708 dengan jenis pengaduan pelayanan masyarakat terkait Layanan OSS, adapun penyebab pengaduan berupa pemenuhan sertifikat standar. Terhadap pengaduan tersebut telah diselesaikan oleh Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan berkoordinasi dengan Tim Verifikasi Teknis dan melakukan pemeriksaan serta memberikan penjelasan terhadap penyelesaian tindak lanjut aduan tersebut;
2. Direktorat Pengendalian Pengelolaan Lahan, Pesisir dan Reklamasi menerima 1 pengaduan melalui <https://www.lapor.go.id> atau SMS ke 1708 dengan jenis pengaduan pelayanan masyarakat – pelayanan izin, adapun penyebab pengaduan berupa permasalahan layanan perizinan dan

legalitas dokumen. Terhadap pengaduan tersebut telah diselesaikan oleh Direktorat Pengendalian Pengelolaan Lahan, Pesisir dan Reklamasi dengan memberikan penjelasan dengan berpedoman pada peraturan dan ketentuan yang berlaku;

3. Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan menerima 1 pengaduan melalui <https://www.lapor.go.id> atau SMS ke 1708 dengan jenis pengaduan pelayanan masyarakat – pelayanan jasa kepelabuhanan, adapun penyebab pengaduan berupa adanya pengguna jasa pembelian barang *second/thrift* jasa titip dari luar negeri yang merajalela. Terhadap pengaduan tersebut telah diselesaikan Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan dengan berkoordinasi ke Bea Cukai Batam;
4. Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum, Fasilitas dan Lingkungan menerima 1 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 keluhan, permohonan dan informasi. Terhadap pengaduan tersebut telah diselesaikan oleh Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum, Fasilitas dan Lingkungan bidang 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;
5. Direktorat Pembangunan Infrastruktur menerima 2 pengaduan melalui situs <https://www.lapor.go.id> atau SMS ke 1708 dengan jenis pengaduan pelayanan masyarakat terkait banjir dan jalan rusak, adapun penyebab pengaduan tersebut berupa kegiatan pengembangan dan perbaikan jalan. Terhadap pengaduan tersebut telah diselesaikan oleh Direktorat Pembangunan Infrastruktur dengan memberikan surat peringatan ke dua kepada yang bersangkutan dan memberikan penjelasan untuk penyelesaian terhadap tindak lanjut aduan tersebut;

### 3.3 Rekapitulasi Pengaduan Melalui Kotak Pengaduan

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi pengaduan yang masuk pada semester I tahun 2025, pengaduan yang diterima melalui kotak pengaduan berjumlah 15. 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 Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko	-	-	-
6	Pusat Perencanaan Program Strategis	-	-	-
7	Pusat Harmonisasi Kebijakan Strategis	-	-	-
8	Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu	12	12	0
9	Pusat Data dan Sistem Informasi	-	-	-
10	Direktorat Pengelolaan Lahan	-	-	-
11	Direktorat Pengelolaan Kawasan Pesisir dan Reklamasi	-	-	-
12	Direktorat Pengendalian Pengelolaan Lahan, Pesisir dan Reklamasi	-	-	-
13	Direktorat Investasi	-	-	-
14	Direktorat Pengembangan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam dan Kawasan Ekonomi Khusus	-	-	-
15	Direktorat Pengendalian Perusahaan	-	-	-
16	Direktorat Pengelolaan Kawasan Bandara	-	-	-
17	Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan	-	-	-
18	Direktorat Lalu Lintas Barang	-	-	-
19	Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum, Fasilitas dan Lingkungan	-	-	-
20	Badan Usaha Rumah Sakit	3	3	0
21	Direktorat Perencanaan Infrastruktur	-	-	-
22	Direktorat Pembangunan Infrastruktur	-	-	-
23	Direktorat Pengamanan Aset dan Kawasan	-	-	-
24	Satuan Pemeriksaan Intern	-	-	-
	<b>JUMLAH</b>	15	15	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. Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu menerima 12 pengaduan melalui kotak pengaduan dengan jenis pengaduan pelayanan masyarakat terkait informasi umum, adapun penyebab pengaduan terkait penggunaan fasilitas parkir kendaraan khusus disabilitas digunakan oleh oknum yang bukan semestinya. Terhadap pengaduan tersebut Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah menindaklanjuti dengan bernota dinas dan berkomunikasi langsung ke instansi dan tenan yang ada di Mall Pelayanan Publik. Kemudian untuk jenis pengaduan perizinan dan perubahan petuntukan, penyebab pengaduan adalah proses perizinan yang melebihi waktu yang ditetapkan, Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah menindaklanjuti dengan berkoordinasi dengan Pusat Perencanaan Program Strategis untuk penyelesaian pengaduan tersebut. Selanjutnya, pengaduan layanan IBOSS, layanan lahan, layanan OSS, dan layanan perizinan berusaha, adapun tindak lanjut yang dilakukan Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah dengan meneruskan pengaduan ke Unit yang memiliki Tugas dan Fungsi atas layanan tersebut dan Tim Verifikasi Teknis yang kemudian di sampaikan ke pengadu.
2. Badan Usaha Rumah Sakit menerima 3 pengaduan melalui kotak pengaduan dengan jenis pengaduan pelayanan masyarakat dan pelayanan kesehatan. Untuk jenis pengaduan dari pelayanan masyarakat memiliki dua pengaduan, pertama yang disebabkan oleh kekurangan ruang tunggu di area *Intensive Care Unit* (ICU), sebagaimana telah ditindaklanjuti oleh Badan Usaha Rumah Sakit dengan berkoordinasi ke bagian umum dan sudah disediakan kursi diluar Gedung dan dalam Gedung sebagai ruang tunggu tambahan di area rumah sakit. Kedua layanan farmasi terkait tulisan obat, tindakan penyelesaian terhadap pengaduan tersebut Badan Usaha Rumah Sakit telah berkoordinasi dengan bagian layanan penunjang untuk melakukan bimbingan untuk perbaikan. Kemudian pengaduan dari jenis pelayanan kesehatan yang disebabkan oleh pelayanan perawat yang tidak sopan, telah diselesaikan oleh Badan Usaha Rumah Sakit dengan berkoordinasi dengan divisi keperawatan agar pelayanan keperawatan mampu ditingkatkan dari segi kualitas dan kuantitas.

### 3.4 Rekapitulasi Pengaduan Melalui Sarana Langsung/lainnya

Rekapitulasi hasil monitoring dan evaluasi pengaduan yang masuk pada semester I tahun 2025 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 Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko	-	-	-
6	Pusat Perencanaan Program Strategis	-	-	-
7	Pusat Harmonisasi Kebijakan Strategis	-	-	-
8	Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu	46	46	0
9	Pusat Data dan Sistem Informasi	1	1	0
10	Direktorat Pengelolaan Lahan	-	-	-
11	Direktorat Pengelolaan Kawasan Pesisir dan Reklamasi	-	-	-
12	Direktorat Pengendalian Pengelolaan Lahan, Pesisir dan Reklamasi	9.349	9.201	148
13	Direktorat Investasi	-	-	-
14	Direktorat Pengembangan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam dan Kawasan Ekonomi Khusus	-	-	-
15	Direktorat Pengendalian Pengusahaan	-	-	-
16	Direktorat Pengelolaan Kawasan Bandara	-	-	-
17	Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan	6	6	0
18	Direktorat Lalu Lintas Barang	-	-	-
19	Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum, Fasilitas dan Lingkungan	31.448	30.982	466
20	Badan Usaha Rumah Sakit	14	14	0
21	Direktorat Perencanaan Infrastruktur	-	-	-
22	Direktorat Pembangunan Infrastruktur	-	-	-
23	Direktorat Pengamanan Aset dan Kawasan	-	-	-
24	Satuan Pemeriksaan Intern	6	5	1
	<b>JUMLAH</b>	40.870	40.255	615

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 6 Unit Layanan yang menerima pengaduan melalui sarana langsung/lainnya dengan rincian sebagai berikut:

1. Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu menerima 46 pengaduan melalui sarana langsung/lainnya (Whatsapp, dan B-Care) dengan jenis pengaduan layanan IBOSS, layanan OSS, layanan pertanahan, layanan perizinan berusaha, layanan penanaman modal, layanan perizinan berusaha untuk menunjang kegiatan usaha, layanan sektor perdagangan. Terhadap pengaduan tersebut telah diselesaikan oleh Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan memberikan penjelasan secara tertulis melalui Whatsapp dan dijelaskan oleh tim verifikasi melalui B-Care yang dikirimkan kepada pelapor/pengadu.
2. Pusat Data dan Sistem Informasi menerima 1 pengaduan melalui sarana langsung/lainnya (Email CSIRT BP Batam) dengan jenis pengaduan penyampaian usul/sumbang saran, adapun penyebab pengaduan berupa ditemukannya potensi kerentanan *cross-site scripting (xss)* dan *HTML injection* pada fitur *live chat website* resmi LMS BP Batam. Terhadap pengaduan tersebut telah diselesaikan Pusat Data dan Sistem Informasi dengan penelusuran oleh tim CSIRT dan telah dilakukan pemeriksaan serta evaluasi.
3. Direktorat Pengendalian Pengelolaan Lahan, Pesisir dan Reklamasi menerima 9.349 pengaduan melalui sarana langsung/lainnya (Customer Care, tawk.to, email dan Whatsapp) dengan jenis pengaduan pelayanan masyarakat dalam hal pelayanan izin pertanahan, adapun penyebab pengaduan berupa belum dipahaminya tata cara pengurusan izin pengelolaan pertanahan dan penggunaan aplikasi *Land Management System (LMS)*, dan revisi dokumen. Dari total pengaduan tersebut, sejumlah 9.201 pengaduan tersebut telah diselesaikan oleh Direktorat Pengendalian Pengelolaan Lahan, Pesisir dan Reklamasi melalui penjelasan langsung dengan berpedoman pada peraturan dan ketentuan yang berlaku serta perbaikan dan pembatalan terhadap dokumen yang diajukan. Sedangkan 148 pengaduan masih dalam proses tindaklanjut.

4. Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan menerima 6 pengaduan melalui sarana langsung/lainnya (Customer Care) dengan jenis pengaduan pelayanan masyarakat bidang pelayanan jasa kepelabuhanan unit layanan pelabuhan barang. Penyebab pengaduan berupa gangguan sistem jaringan B-SIMS, gangguan INAPORTNET, <https://seaport.bpbatam.go.id/> sering mengalami *error*. Pengaduan tersebut sudah diselesaikan oleh Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan dengan berkoordinasi ke Pusat Data dan Sistem Informasi untuk perbaikan dan sudah bisa digunakan kembali sebagaimana mestinya.
5. Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum, Fasilitas dan Lingkungan menerima 31.448 pengaduan melalui sarana langsung/lainnya (Customer Care HGAT, Kantor Pelayanan Pelanggan, Call Centre, Media Sosial dan Situs B-Care Pengelolaan Lingkungan) dengan jenis pengaduan pelayanan hunian, pelayanan air minum, pelayanan air limbah domestik, dan penyebab pengaduan adalah keluhan, permohonan dan informasi layanan. terhadap pengaduan tersebut telah diselesaikan oleh Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum, Fasilitas dan Lingkungan dengan berkoordinasi ke mitra kerjasama PT Air Batam Hulu/Hilir dan ditindaklanjuti oleh divisi operasional. Sedangkan 466 pengaduan terkait pelayanan air masih dalam proses tindaklanjut.
6. Badan Usaha Rumah Sakit menerima 14 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, penjelasan dokter, pelayanan perawat, pelayanan petugas, temperatur/suhu, dan kenyamanan ruangan. Untuk penyelesaian pengaduan tersebut, Badan Usaha Rumah Sakit telah berkoordinasi dengan divisi keperawatan, divisi bagian umum, divisi pelayanan medik, asmen penunjang sarana non medik dan asmen umum serta koordinator IPSRS BP Batam dan seluruh pengaduan telah selesai ditindaklanjuti.
7. Satuan Pemeriksaan Intern menerima 6 pengaduan melalui sarana langsung/lainnya (Customer Care) dengan jenis pengaduan pelayanan lainnya, pelayanan air minum, ganti rugi tanah/tanaman, pelanggaran media sosial, peruntukan tanah/tata ruang dan pungutan liar. Adapun

penyebab pengaduan tersebut adalah kualitas pelayanan, pipa sambungan meteran air, ganti rugi lahan, pemasangan spanduk/reklame tanpa izin, dugaan praktik mafia tanah dan penyalahgunaan wewenang dan dugaan pungutan liar terhadap pengurusan lahan. Penyelesaian pengaduan dilakukan oleh Satuan Pemeriksaan Intern dengan meneruskan laporan ke unit yang bersangkutan untuk layanan air, layanan lahan, dan pemasangan reklame, sementara untuk dugaan praktek mafia tanah dan dugaan pungutan liar sudah dilakukan rapat koordinasi dan permintaan keterangan kepada unit yang bersangkutan dan mengumpulkan kelengkapan informasi yang dibutuhkan.

### 3.5 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Unit Layanan

Rekapitulasi hasil monitoring dan evaluasi pengaduan yang masuk pada semester I tahun 2025 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 Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko	-	-
6	Pusat Perencanaan Program Strategis	-	-
7	Pusat Harmonisasi Kebijakan Strategis	-	-
8	Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu	60	0,147%
9	Pusat Data dan Sistem Informasi	1	0,002%
10	Direktorat Pengelolaan Lahan	-	-
11	Direktorat Pengelolaan Kawasan Pesisir dan Reklamasi	-	-
12	Direktorat Pengendalian Pengelolaan Lahan, Pesisir dan Reklamasi	9.350	22,865%
13	Direktorat Investasi	-	-
14	Direktorat Pengembangan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam dan Kawasan Ekonomi Khusus	-	-
15	Direktorat Pengendalian Pengusahaan	-	-
16	Direktorat Pengelolaan Kawasan Bandara	-	-
17	Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan	7	0,017%

No	UNIT PELAYANAN	Jumlah	Persentase
18	Direktorat Lalu Lintas Barang	-	-
19	Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum, Fasilitas dan Lingkungan	31.449	76,907%
20	Badan Usaha Rumah Sakit	17	0,042%
21	Direktorat Perencanaan Infrastruktur	-	-
22	Direktorat Pembangunan Infrastruktur	2	0,005%
23	Direktorat Pengamanan Aset dan Kawasan	-	-
24	Satuan Pemeriksaan Intern	6	0,015%
<b>JUMLAH</b>		<b>40.870</b>	<b>100%</b>

Keterangan:

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

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa dari total 100% (40.870) yang diterima oleh BP Batam, 76,907% (31.449 pengaduan) ditujukan ke Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum, Fasilitas dan Lingkungan, 22,865% (9.350 pengaduan) ditujukan ke Direktorat Pengendalian Pengelolaan Lahan, Pesisir dan Reklamasi, 0,147% (60 pengaduan) ditujukan ke Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 0,042% (17 pengaduan) ditujukan ke Badan Usaha Rumah Sakit, 0,017% (7 pengaduan) ditujukan ke Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan, 0,015% (6 pengaduan) ditujukan ke Satuan Pemeriksaan Intern, 0,005% (2 pengaduan) ditujukan Direktorat Pembangunan Infrastruktur, 0,002% (1 pengaduan) ditujukan Pusat Data dan Sistem Informasi.

### 3.6 Persentase Penyelesaian Pengaduan

Persentase Penyelesaian Pengaduan Masyarakat periode Semester I Tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6

Persentase Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2025

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 Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko	-	-	-	-

No	Unit Pelayanan	Jumlah Pengaduan	Selesai Ditindaklanjuti	Dalam Proses	Persentase Penyelesaian
6	Pusat Perencanaan Program Strategis	-	-	-	-
7	Pusat Harmonisasi Kebijakan Strategis	-	-	-	-
8	Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu	60	60	0	100%
9	Pusat Data dan Sistem Informasi	1	1	0	100%
10	Direktorat Pengelolaan Lahan	-	-	-	-
11	Direktorat Pengelolaan Kawasan Pesisir dan Reklamasi	-	-	-	-
12	Direktorat Pengendalian Pengelolaan Lahan, Pesisir dan Reklamasi	9.350	9.202	148	98,42%
13	Direktorat Investasi	-	-	-	-
14	Direktorat Pengembangan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam dan Kawasan Ekonomi Khusus	-	-	-	-
15	Direktorat Pengendalian Pengusahaan	-	-	-	-
16	Direktorat Pengelolaan Kawasan Bandara	-	-	-	-
17	Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan	7	7	0	100%
18	Direktorat Lalu Lintas Barang	-	-	-	-
19	Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum, Fasilitas dan Lingkungan	31.449	30.983	466	98,52%
20	Badan Usaha Rumah Sakit	17	17	0	100%
21	Direktorat Perencanaan Infrastruktur	-	-	-	-
22	Direktorat Pembangunan Infrastruktur	2	2	0	100%
23	Direktorat Pengamanan Aset dan Kawasan	-	-	-	-
24	Satuan Pemeriksaan Intern	6	5	1	83,44%

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 2025 tersebut, dapat diketahui bahwa dari 8 Unit Layanan yang terdapat pengaduan, 5 unit telah selesai menindaklanjuti pengaduan, sedangkan 3 unit masih terdapat pengaduan yang sedang dalam proses

tindaklanjut. Persentase penyelesaian pengaduan masyarakat Semester I Tahun 2025 dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Pengaduan yang diterima oleh Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu sejumlah 60 pengaduan, dari total pengaduan yang diterima tersebut 60 pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dengan persentase penyelesaian adalah 100%;
2. Pengaduan yang diterima oleh Pusat Data dan Sistem Informasi sejumlah 1 pengaduan, dan pengaduan tersebut telah selesai ditindaklanjuti dengan persentase penyelesaian 100%;
3. Pengaduan yang diterima oleh Direktorat Pengendalian Pengelolaan Lahan, Pesisir dan Reklamasi sejumlah 9.350 pengaduan, dari total pengaduan yang diterima tersebut 9.202 pengaduan telah selesai ditindaklanjuti, sehingga persentase penyelesaiannya adalah 98,42%;
4. Pengaduan yang diterima oleh Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan sejumlah 7 pengaduan, dari total pengaduan yang diterima 7 pengaduan tersebut telah selesai ditindaklanjuti, maka persentase penyelesaian 100%.
5. Pengaduan yang diterima oleh Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum, Fasilitas dan Lingkungan sejumlah 31.449 pengaduan, dari total pengaduan yang diterima 466 pengaduan masih dalam proses tindaklanjut sehingga jumlah pengaduan yang telah selesai ditindaklanjuti adalah 30.983 atau jika dipersentasekan 98,52%;
6. Pengaduan yang diterima oleh Badan Usaha Rumah Sakit sejumlah 17 pengaduan, dari total pengaduan yang diterima 17 pengaduan telah selesai ditindaklanjuti sehingga persentase penyelesaiannya 100%;
7. Pengaduan yang diterima oleh Direktorat Pembangunan Infrastruktur berjumlah 2 pengaduan, dari total pengaduan yang diterima Direktorat Pembangunan Infrastruktur telah menindaklanjuti dan menyelesaikan 2 aduan tersebut, sehingga persentase penyelesaian 100%;
8. Pengaduan yang diterima oleh Satuan Pemeriksaan Intern berjumlah 6 pengaduan, dari total pengaduan yang diterima 1 pengaduan masih dalam proses tindaklanjut penyelesaian, dan 5 pengaduan telah selesai ditindaklanjuti. Maka persentase penyelesaian pengaduan di Satuan Pemeriksaan Intern adalah 83,33%.

### 3.7 Perbandingan Pengaduan Semester I Tahun 2024 dan Semester I Tahun 2025

Penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Semester I Tahun 2025 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 2024 dan Semester I Tahun 2025. Guna dilakukan perbandingan adalah untuk mengidentifikasi persamaan dan perbedaan serta memahami pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan BP Batam. Jika di rinci berdasarkan rekapitulasi pengelolaan pengaduan antara Semester I Tahun 2024 dan Semester I Tahun 2025 dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 7

Rekapitulasi Pengelolaan Pengaduan Semester I Tahun 2024

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

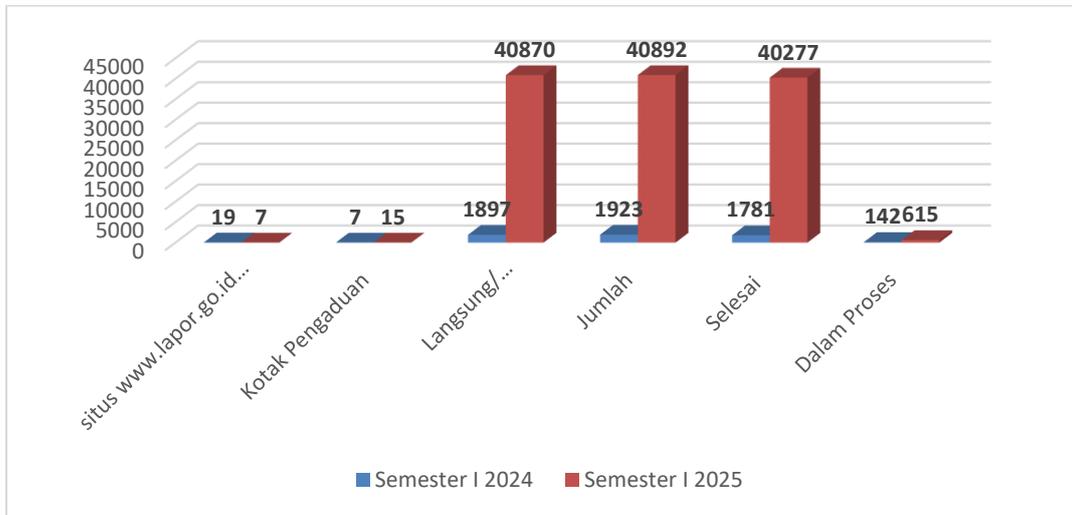
Tabel 8

Rekapitulasi Pengelolaan Pengaduan Semester I Tahun 2025

24 UNIT PELAYANAN	PENGADUAN YANG DITERIMA					
	Melalui			Status		
	situs <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> atau SMS ke 1708	Kotak Pengaduan	Langsung / Lainnya	Jumlah	Selesai	Dalam Proses
<b>JUMLAH</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>40.870</b>	<b>40.892</b>	<b>40.277</b>	<b>615</b>
<b>PERSENTASE (%)</b>	<b>0,017%</b>	<b>0,037%</b>	<b>99,946%</b>	<b>100%</b>	<b>98,496%</b>	<b>1,504%</b>

Gambar 1

Diagram Perbandingan Pengaduan Semester I Tahun 2024 dan Pengaduan Semester I Tahun 2025



Berdasarkan tabel dan diagram diatas sarana pengaduan yang disediakan BP Batam terdiri dari situs *www.lapor.go.id* atau SMS ke 1708, kotak pengaduan dan langsung/lainnya. Jika tabel 8 dan tabel 9 dideskripsikan, jumlah pengaduan melalui situs *www.lapor.go.id* atau SMS ke 1708 pada Semester I Tahun 2024 adalah 19 pengaduan, sementara pada Semester I Tahun 2025 pengaduan yang diterima dari sarana tersebut berjumlah 7 pengaduan. Kemudian terdapat sarana pengaduan melalui Kotak Pengaduan, pada Semester I Tahun 2024 jumlah pengaduan yang diterima BP Batam adalah 7 pengaduan, dan pada Semester I Tahun 2025 jumlah pengaduan yang diterima sejumlah 15 pengaduan. Selanjutnya pada sarana pengaduan langsung/lainnya (*Whatsapp, B-Care, Email CSIRT BP Batam, Customer Care, tawk.to, email, Kantor Pelayanan Pelanggan, Call Centre, Media Sosial dan Kuesioner*) jumlah pengaduan di Semester I Tahun 2024 sejumlah 1.897, dan mengalami kenaikan signifikan pada Semester I Tahun 2025 dengan jumlah pengaduan 40.870.

Jumlah keseluruhan dari pengaduan yang diterima BP Batam pada Semester I Tahun 2024 adalah 1.923 dan yang selesai ditindaklanjuti sejumlah 1.781 atau jika dipersentasekan 92,62%, yang berarti masih terdapat 142 atau 7,38% pengaduan masih dalam proses tindaklanjut. Sementara BP Batam menerima pengaduan sejumlah 40.892 pada Semester I Tahun 2025 dan yang selesai ditindaklanjuti berjumlah 40.277 atau 98,496%, dan masih dalam proses tindaklanjut sejumlah 615 atau 1,504%.

## BAB IV

### HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

#### 4.1 Hambatan

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam pengelolaan pengaduan Periode Semester I Tahun 2025, 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 615 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. Perubahan Struktur Organisasi dan Tata Kerja di lingkungan BP Batam.

#### 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 pelaksanaan *Focus Group Discussion* (FGD) Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat BP Batam dengan mengundang narasumber dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.

### 4.3 Kesimpulan

Berdasarkan hasil monitoring pengelolaan pengaduan masyarakat atas pelayanan publik di lingkungan BP Batam dari bulan Januari s/d Juni Tahun 2025, jumlah pengaduan yang diterima berjumlah 40.870 pengaduan dan persentase jumlah pengaduan yang selesai ditindaklanjuti adalah 98,496% atau 40.277 aduan. Dari 24 Unit Layanan di lingkungan BP Batam, terdapat 8 Unit Layanan yang menerima pengaduan. 31.449 aduan diterima oleh Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum, Fasilitas dan Lingkungan atau jika dipersentasekan yaitu 76,907%. Sedangkan penerima jumlah aduan paling sedikit adalah Pusat Data dan Sistem Informasi dengan 1 aduan. adapun Unit Layanan yang tidak terdapat pengaduan berjumlah 16 Unit. Dari 8 Unit Layanan yang memperoleh pengaduan, 5 unit telah selesai menindaklanjuti pengaduan yang masuk yaitu Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pusat Data dan Sistem Informasi, Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan, dan Badan Usaha Rumah Sakit dan Direktorat Pembangunan Infrastruktur. Sedangkan 3 unit lainnya yaitu Direktorat Pengendalian Pengelolaan Lahan, Pesisir dan Reklamasi, Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum, Fasilitas dan Lingkungan serta Satuan Pemeriksaan Intern masih terdapat pengaduan yang diproses.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka BP Batam selalu melakukan perbaikan pelayanan publik serta melakukan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan sebagai upaya bagi peningkatan kinerja dan perbaikan pelayanan publik. Demikian Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Semester I Tahun 2025 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 Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator Badan Pengusahaan Kawasan 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	
<b>PETUGAS ADMINISTRATOR</b>				
NO.	JABATAN	UNIT KERJA	JABATAN DALAM TIM	EMAIL
1	Kepala Bidang Manajemen Kinerja Organisasi	Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja	Admin	<a href="mailto:nurjanah@bpb Batam.go.id">nurjanah@bpb Batam.go.id</a>
2	Kepala Bagian Hubungan Masyarakat	Biro Hubungan Masyarakat, Promosi dan Protokol	Admin	<a href="mailto:sazani@bpb Batam.go.id">sazani@bpb Batam.go.id</a>
<b>PEJABAT PENGHUBUNG</b>				
NO.	JABATAN	UNIT KERJA	JABATAN DALAM TIM	EMAIL
1	Kepala Bagian Tata Persuratan dan Kearsipan	Biro Umum	Pejabat Penghubung	<a href="mailto:benny.y@bpb Batam.go.id">benny.y@bpb Batam.go.id</a>
2	Staf Biro Keuangan	Biro Keuangan	Pejabat Penghubung	<a href="mailto:desi.natalia@bpb Batam.go.id">desi.natalia@bpb Batam.go.id</a>
3	Kepala Sub Bagian Kinerja SDM	Biro Sumber Daya Manusia	Pejabat Penghubung	<a href="mailto:siti.n@bpb Batam.go.id">siti.n@bpb Batam.go.id</a>
4	Kepala Sub Bagian Informasi dan Dokumentasi Hukum	Biro Hukum dan Organisasi	Pejabat Penghubung	<a href="mailto:gema.lonthar@bpb Batam.go.id">gema.lonthar@bpb Batam.go.id</a>

- 2 -

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

- 3 -

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

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 2025



3. Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan Unit Kerja/Layanan BP Batam  
 Semester I Tahun 2025

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM  
 SEMESTER I TAHUN 2025  
 BIRO UMUM**

Lampiran 2 Nota Dinas  
 Nomor : 1928 /A1.1/MK.01.04/8/2025  
 Tanggal : 4 Agustus 2025

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN  
 PERIODE: SEMESTER I TAHUN 2025

UNIT KERJA: BIRO UMUM

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

  
 M. Taofan

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM  
 SEMESTER I TAHUN 2025  
 BIRO KEUANGAN**

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN  
 PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2025

UNIT LAYANAN : BIRO KEUANGAN

		JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Melalui situs <a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a> 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 2025  
 Kepala Biro keuangan  
  
 Siswanto

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM  
 SEMESTER I TAHUN 2025  
 BIRO SUMBER DAYA MANUSIA**

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN  
 PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2025

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 2025  
 Ka. Biro Sumber Daya Manusia,

  
 Vitria Kusuma Ningrum

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM  
 SEMESTER I TAHUN 2025  
 BIRO HUKUM**

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN  
 PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2025

Biro 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			-	-
JUMLAH:				NIHIL				

Batam, Juli 2025  
 Kepala Biro Hukum

  
 Alex Sumarna

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM  
SEMESTER I TAHUN 2025  
SATUAN PEMERIKSAAN INTERN**

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN  
PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2025

UNIT LAYANAN: Satuan Pemeriksa Intern (SPI)

NO.	MEDIA PENGADUAN	tanggal	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)	10 Februari 2025	PELAYANAN LAINNYA	02017	1	Kurangnya kualitas pelayanan di fasilitas olah raga Temengung Abdul Jamal	1. Materi Pelaporan tidak lengkap 2. Tidak terdapat respon lanjutan dari pelapor	1	-
	Secara Langsung/lainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan (Customer Care)	1 Maret 2025	PELAYANAN AIR MINUM	02015	1	Pipa sambungan meteran air bocor	1. Laporan diteruskan kepada SPAM 2. Perbaikan dinyatakan selesai	1	-
	Secara Langsung/lainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan (Customer Care)	20 Juni 2025	GANTURUGI TANAH/TANAMAN	0501	1	Permohonan ganti rugi lahan	Laporan diteruskan kepada Pengelola pengaduan pada Direktorat Pengelolaan Pertanahan	1	-
	Secara Langsung/lainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan (Customer Care)	26 Juni 2025	PELANGGARAN MEDIAS MASSA/ELEKTRONIKA	1003	1	Pemasangan spanduk/reklame tanpa izin	Diteruskan kepada tim penertiban reklame	1	-
	Secara Langsung/lainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan (Customer Care)	5 Mei 2025	PERUNTUKAN TANAH/TATA RUANG	0504	1	Dugaan praktek mafia tanah dan penyalahgunaan wewenang	Dilakukan rapat koordinasi dan permintaan keterangan kepada Direktorat Pengelolaan Pertanahan	1	-
	Secara Langsung/lainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan (Customer Care)	4 Juli 2025	PUNGUTAN LIAR	03012	1	Dugaan pungli pengurusan lahan oleh oknum masyarakat di lapangan	Proses kelengkapan informasi dari masyarakat	-	1
	Secara Langsung/lainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan (Customer Care)								
JUMLAH:								5	1

Batam, 28 Juli 2025  
Kepala Satuan Pemeriksa Intern

  
Imbuk Agustanto

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM  
SEMESTER I TAHUN 2025  
PUSAT PERENCANAAN PROGRAM STRATEGIS**

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN  
PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2025

UNIT LAYANAN: PUSAT PERENCANAAN PROGRAM STRATEGIS

NO.	MEDIA PENGADUAN	tanggal	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
								SELESAI	DALAM PROSES
1	Secara Langsung/lainnya Kepada Tata Usaha Pusat Perencanaan Program Strategis		-	-	-	NIHIL	-	-	-
JUMLAH:								0	0

Batam, 28 Juli 2025  
Kepala Pusat Perencanaan  
Program Strategis,

  
Harry Prasetyo Ulomo

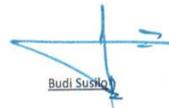
**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM  
 SEMESTER I TAHUN 2025  
 PUSAT HARMONISASI KEBIJAKAN STRATEGIS**

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN  
 PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2025

UNIT LAYANAN: Pusat Harmonisasi Kebijakan Strategis

NO	MEDIA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Melalui situs <a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a> atau sms ke 1708			0			0	0
2	Melalui Kotak Saran			0			0	0
3	Secara langsung/lainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan (Customer Care)			0				
JUMLAH:				NIHIL			NIHIL	NIHIL

Batam, 23 Juli 2025  
 Kepala Pusat Harmonisasi Kebijakan Strategis



Budi Susilo

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM  
 SEMESTER I TAHUN 2025  
 PUSAT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

**BADAN PENGUSAHAAN BATAM**

NOTA DINAS

NOMOR 335/A2.3/LT.00/07/2025

Yth : Ka. Biro Organisasi, Kepatuhan Dan Manajemen Risiko  
 Dari : Ka. Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
 Hal : Penyampaian Rekapitulasi Hasil Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan semester I Tahun 2025  
 Tanggal : 31 Juli 2025

Menindaklanjuti Nota Dinas Saudara Nomor 157/A1.5/MK.01.04/07/2025 tanggal 11 Juli 2025 hal Permintaan Rekapitulasi hasil tindak Lanjut Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Semester I Tahun 2025, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung implementasi Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 bersama ini disampaikan rekapitulasi pengaduan dimaksud sebagaimana (terlampir).

Atas perhatian dan kerja sama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM  
 SEMESTER I TAHUN 2025  
 PUSAT DATA DAN SISTEM INFORMASI**

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN  
 PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2025

UNIT LAYANAN: PUSAT DATA DAN SISTEM INFORMASI

NO	MEDIA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Melalui email CSIRT BP Batam (csirt@bpbatam.go.id)	UMUM - PENYAMPAIAN USUL/SUMBANG SARAN	10-1002	1	Pelapor menemukan potensi kerentanan Cross-Site Scripting (XSS) dan HTML Injection pada fitur live chat website resmi LMS BP Batam	Laporan telah ditindaklanjuti oleh tim CSIRT BP Batam dan telah ditelusuri perihal laporan tersebut sebagai aduan keamanan siber untuk dilakukan pemeriksaan dan evaluasi	1	0
JUMLAH:				1			1	0

Batam, Juli 2025  
 Kepala Pusat Data dan Sistem Informasi

  
 Sylvia J. Malaihollo

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM  
 SEMESTER I TAHUN 2025  
 DIREKTORAT PENGELOLAAN KAWASAN PESISIR DAN REKLAMASI**

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN  
 PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2025

Direktorat Pengelolaan Kawasan Pesisir dan Reklamasi

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			-	-
JUMLAH:				NIHIL			-	-

Batam, 4 Agustus 2025  
 Direktur Pengelolaan Kawasan Pesisir dan Reklamasi

  
 Ilham Eka Harwatan

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM  
SEMESTER I TAHUN 2025  
DIREKTORAT PENGENDALIAN PENGELOLAAN LAHAN, PESISIR DAN  
REKLAMASI**

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN  
PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2025

NO	SALURAN PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Melalui situs <a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a> atau sms ke 1708	Pelayanan Masyarakat - Pelayanan Ijin	02-0202	1	Permasalahan layanan perizinan dan legalitas dokumen	Penjelasan langsung dengan berpedoman pada peraturan dan ketentuan yang berlaku	1	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	1833	Revisi dokumen	Perbaikan terhadap dokumen yang diajukan berpedoman pada peraturan dan ketentuan yang berlaku	1685	148
4	Daring (tawk.to, email layanan dan Whatsapp 08117047000/08117048000)	Pelayanan Masyarakat - Pelayanan Ijin	02-0202	7516	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	7516	nihil
JUMLAH:				9350			9202	148

Batam, Juli 2025  
Direktur Pengendalian Pengelolaan  
Lahan, Pesisir dan Reklamasi



Penny Tondano

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM  
SEMESTER I TAHUN 2025  
DIREKTORAT INVESTASI**

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN  
PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2025

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

Batam, 21 Juli 2025  
Direktur Investasi



Dendi Gustinandar

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM  
 SEMESTER I TAHUN 2025  
 DIREKTORAT PENGEMBANGAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS  
 DAN PELABUHAN BEBAS BATAM DAN KAWASAN EKONOMI KHUSUS**

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN  
 PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2025

UNIT LAYANAN: DIREKTORAT PENGEMBANGAN KPBPBB DAN KEK

NO	MEDIA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	-	-	-	-	-	-	-	-
JUMLAH:				0			0	0

Batam, Juli 2025  
 Direktur Pengembangan KPBPBB dan KEK



Irfan Syakir Widvaya

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM  
 SEMESTER I TAHUN 2025  
 DIREKTORAT PENGENDALIAN PENGUSAHAAN**

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN  
 PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2025

UNIT LAYANAN: Direktorat Pengendalian Pengusahaan

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

Batam, 23 Juli 2025  
 Direktur Pengendalian Pengusahaan



Asep Lili Holilullah

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM  
 SEMESTER I TAHUN 2025  
 DIREKTORAT PENGELOLAAN KAWASAN BANDARA

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN  
 PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2025

DIREKTORAT PENGELOLAAN KAWASAN BANDARA

NO	MEDIA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Melalui situs <a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a> atau sms ke 1708			NIHIL				
2	Melalui Kotak Saran			NIHIL				0
3	Secara Langsung/ainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan (Customer Care)			NIHIL				
JUMLAH:				NIHIL			0	0

Batam, Juli 2025  
 Direktur Pengelolaan Kawasan Bandara



KURNIA BUDI

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM  
 SEMESTER I TAHUN 2025  
 DIREKTORAT PENGELOLAAN KEPELABUHANAN  
 (PELABUHAN BARANG)

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN  
 PERIODE : JANUARI – JUNI (SEMESTER I) TAHUN 2025

UNIT LAYANAN: PELABUHAN BARANG

		JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Melalui situs <a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a> atau sms ke 1708	NIHIL			NIHIL	NIHIL		
2	Melalui Kotak Saran	NIHIL			NIHIL	NIHIL		
3	Secara Langsung/ainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan (Customer Care)	PELAYANAN MASYARAKAT - PELAYANAN JASA KEPELABUHAN	02-'0206	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-'0206	1	GANGGUAN SISTEM B-SIMS SERVER ERROR	SUDAH DIPERBAIKI OLEH TIM IT PDSI BP BATAM	1	
		PELAYANAN MASYARAKAT - PELAYANAN JASA KEPELABUHAN	02-'0206	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-'0206	1	SISTEM B-SIMS TIDAK BISA DIBUKA, GANGGUAN INAPORTNET	GANGGUAN INTEGRASI SISTEM B-SIMS DAN INAPORT SUDAH DIPERBAIKI OLEH TIM IT PDSI BPBATAM DAN KSOP BATAM	1	
		PELAYANAN MASYARAKAT - PELAYANAN JASA KEPELABUHAN	02-'0206	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-'0206	1	GANGGUAN SERVER JARINGAN B-SIMS, TIDAK BISA DIBUKA, ERROR	SUDAH DIPERBAIKI OLEH TIM IT PDSI BP BATAM	1	
JUMLAH:				6			6	

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM  
 SEMESTER I TAHUN 2025  
 DIREKTORAT PENGELOLAAN KEPELABUHANAN  
 (PELABUHAN PENUMPANG)**

UNIT LAYANAN: PELABUHAN PENUMPANG

NO	MEDIUM PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Melalui situs <a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a> atau sms ke 1708	PELAYANAN MASYARAKAT - PELAYANAN JASA KEPELABUHANAN	02-'0206	1	LAPORAN PENGGUNA JASA ADANYA BARANG SECOND /MONZA/THRIFT/JASTIP MERAJALELA MEMASUKKAN BARANG BARANG BEKAS DARI NEGARA SINGAPURA, THAILAND ATAU NEGARA LAINNYA SERTA JASTIPER KENAPA BISA MASUK BEBAS BARANG BEKAS TERSEBUT MASUK KE INDONESIA. KENAPA TIDAK DIPERKETAH PENGAWASAN, MOHON TINDAK LANJUTI AGAR TIDAK TERJADI LAGI BARANG SECOND/BEKAS/MONZA YANG DI BAWA KE BATAM.	UNTUK MEMASUKKAN BARANG BARANG BEKAS/SECOND/MONZA DARI LUAR NEGERI BUKAN WEWENANG BP BATAM; SUDAH DI SAMPAIKAN KEPIHAK TERKAIT YAITU INSTANSI BEA CUKAI BATAM.	1	
2	Melalui Kotak Saran	NIHIL			NIHIL	NIHIL		
3	Secara Langsung/lainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan (Customer Care)	NIHIL			NIHIL	NIHIL		
JUMLAH:				1			1	

Batam, Juli 2025  
 Direktur Pengelolaan Kepelabuhanan

  
 Benny Syahroni

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM  
 SEMESTER I TAHUN 2025  
 DIREKTORAT LALU LINTAS BARANG**

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN  
 PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2025

UNIT LAYANAN: Direktorat Lalu Lintas barang

CONTOH:

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

Batam, 21 Juli 2025  
 Direktur Lalu Lintas Barang

  
 Rully Syah Rizal

## REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM SEMESTER I TAHUN 2025 BADAN USAHA SISTEM PENGELOLAAN AIR MINUM, FASILITAS DAN LINGKUNGAN

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN  
PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2025 (JANUARI - JUNI 2025)

NO	MEDIA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JUMLAH	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Secara Langsung/lainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan (Customer Care) (HGAT)	Pelayanan Hunian	02017	4	Keluhan	Telah dilakukan tindak lanjut pengaduan / keluhan	4	0
2	Melalui situs <a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a> atau sms ke 1708 (SPAM)	Pelayanan air minum	0215	1	Keluhan, permohonan dan informasi	Telah dilakukan tindak lanjut terhadap pengaduan/keluhan	1	0
3	Secara Langsung Kepada Customer Service Mitra SPAM Batam (Kantor Pelayanan Pelanggan)	Pelayanan air minum	0215	7,453	Keluhan, permohonan dan informasi	- Telah dikoordinasikan dengan PT Air Batam Hilir selaku Operator SPAM Batam untuk tindak lanjut	7,233	220
4	Secara Langsung Kepada Customer Service Mitra SPAM Batam (Telepon Call Center)	Pelayanan air minum	0215	8,172	Keluhan, permohonan dan informasi	- Telah dikoordinasikan dengan PT Air Batam Hilir selaku Operator SPAM Batam untuk tindak lanjut	8,058	114
5	Secara Langsung Kepada Customer Service Mitra SPAM Batam (Media Sosial)	Pelayanan air minum	0215	15,814	Keluhan, permohonan dan informasi	- Telah dikoordinasikan dengan PT Air Batam Hilir selaku Operator SPAM Batam untuk tindak lanjut	15,682	132
6	Secara Langsung Kepada Customer Care (Media Sosial)(Pengelolaan Lingkungan)	Pelayanan air limbah domestik	02017	3	Keluhan	-Telah dilakukan monitoring dan perbaikan dan telah dikoordinasikan dengan pimpinan unit Pengelolaan Lingkungan	3	0
7	Melalui Situs B-Care BP Batam (Pengelolaan Lingkungan)	Pelayanan air limbah domestik	02017	2	Keluhan dan Informasi	- Telah di koordinasikan serta ditindak lanjuti oleh Divisi Operasional	2	0
JUMLAH:					30,973		30,974	466

Batam, Juli 2025  
Pib: Direktur BU Spam, Fasilitas dan Lingkungan



## REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM SEMESTER I TAHUN 2025 BADAN USAHA RUMAH SAKIT

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN  
PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2025

UNIT LAYANAN : RSBP BATAM

No.	SALURAN PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
<b>I.</b>								
-	Melalui situs <a href="http://www.lapor.go.id">http://www.lapor.go.id</a>	Nihil	-	-	Nihil	Nihil	-	-
<b>II.</b>								
1	Melalui kotak saran	Pelayanan Kesehatan	02-02C9	1	Pelayanan Perawat Tidak Sopan	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 Masyarakat	02-02C0	1	Kekurangan Ruang Tunggu di Area ICU	Kami telah berkoordinasi dengan bagian umum terkait ruang tunggu sehingga telah ditambah kursi di luar gedung dan dalam gedung sebagai ruang tunggu di area Rumah Sakit	1	
3	Melalui kotak saran	Pelayanan Kesehatan	02-02C9	1	Layanan Farmasi Terkait Tulisan Obat	Kami telah berkoordinasi dengan bagian Layanan Penunjang terkait pengaduan agar melakukan bimbingan untuk perbaikan dalam meningkatkan mutu pelayanan	1	
<b>III.</b>								
4	Secara Langsung/lainnya Ke Tim Penanganan Pengaduan (Kuesioner)	Pelayanan Kesehatan	02-02C9	5	Waktu Tunggu Pelayanan Lama	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	5	
5	Secara Langsung/lainnya Ke Tim Penanganan Pengaduan (Kuesioner)	Pelayanan Kesehatan	02-02C9	1	Penjelasan Dokter Yang Kurang Jelas	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	1	
6	Secara Langsung/lainnya Ke Tim Penanganan Pengaduan (Kuesioner)	Pelayanan Kesehatan	02-02C9	2	Pelayanan Perawat Yang Kurang Ramah	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	2	
7	Secara Langsung/lainnya Ke Tim Penanganan Pengaduan (Kuesioner)	Pelayanan Kesehatan	02-02C9	2	Pelayanan Petugas Pendaftaran Yang Tidak Ontime	Kami telah berkoordinasi dengan bagian Asmen Penunjang Sarana Non Medik terkait pengaduan agar melakukan bimbingan untuk perbaikan dalam meningkatkan mutu pelayanan	2	
8	Secara Langsung/lainnya Ke Tim Penanganan Pengaduan (Kuesioner)	Pelayanan Masyarakat	02-02C0	2	Suhu Ruangan	Kami telah berkoordinasi dengan Asmen Umum dan koordinator IPSIS RSBP Batam agar melakukan perbaikan dan perawatan Air conditioner Rumah Sakit	2	
9	Secara Langsung/lainnya Ke Tim Penanganan Pengaduan (Kuesioner)	Pelayanan Masyarakat	02-02C0	2	Kenyamanan Ruangan	Kami telah berkoordinasi dengan Asmen Umum dan Sanitasi Lingkungan RSBP Batam agar melakukan perbaikan dan perawatan di area Rumah Sakit	2	
JUMLAH				17			17	0

Batam, Juli 2025  
Direktur RSBP Batam



**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM  
 SEMESTER I TAHUN 2025  
 DIREKTORAT PERENCANAAN INFRASTRUKTUR**

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN  
 PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2025

UNIT LAYANAN: DIREKTORAT PERENCANAAN INFRASTRUKTUR

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

Batam, Juli 2025  
 Direktur Perencanaan Infrastruktur



Fesly Abadi Paranoan

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM  
 SEMESTER I TAHUN 2025  
 DIREKTORAT PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR**

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN  
 PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2025

UNIT LAYANAN: Direktorat Pembangunan Infrastruktur

NO	PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DALAM PROSES
1	Melalui situs <a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a> atau sms ke 1708	Banjir	#8930406	1	Kegiatan Pengembangan	Sudah diberikan Surat Peringatan ke Dua kepada yang bersangkutan	1	
		Jalan Rusak	#9036593	1	Perbaikan Jalan	Sudah diberikan penjelasan terkait aduan tersebut	1	
2	Melalui Kotak Saran					Nihil		
3	Secara Langsung / lainnya Kepada Tim Penanganan Pengaduan (Customer Care)					Nihil		
JUMLAH				2			2	0

Batam, Juli 2025  
 Direktur Pembangunan Infrastruktur



Roy Zasmira

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT BP BATAM  
 SEMESTER I TAHUN 2025  
 DIREKTORAT PENGAMANAN ASET DAN KAWASAN**

TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN  
 PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2025

UNIT LAYANAN DIREKTORAT PE PENGAMANAN ASET DAN KAWASAN

NO	SARANA	JENIS PENGADUAN	KODE	JML	PENYEBAB PENGADUAN	PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN	KETERANGAN	
							SELESAI	DLM PROSES
1	Melalui situs <a href="http://www.lapor.go.id">http://www.lapor.go.id</a> 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	NIHIL	-	NIHIL	-	-	NIHIL	NIHIL

Batam, Juli 2025  
 Direktur Pengamanan Aset dan Kawasan



Mujiyono