BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

SALINAN

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

NOMOR 163 TAHUN 2025

TENTANG

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PADA UNIT ORGANISASI BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

KEPALA BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM,

Menimbang :

a. bahwa melaksanakan Pasal 42 ayat (1) 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 pada Unit Organisasi Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;

b. bahwa nama-nama sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini dipandang cakap untuk melaksanakan tugas dalam Keputusan ini;

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 pada Unit Organisasi 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 beberapa kali diubah 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 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2007 tentang Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7091);

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) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 94, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7112);

4. Peraturan Dewan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam (Berita Nrgara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 125);

5. 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;

6. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 2 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Organisasi di bawah Anggota/Deputi 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 PADA UNIT ORGANISASI BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM.

KESATU : Menetapkan Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator pada Unit Organisasi 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. Penanggung jawab:

   a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan di unit organisasinya 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 organisasi 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 Organisasi atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
   c. meneruskan pengaduan terkait permasalahan hukum untuk ditangani oleh unit organisasi yang membidangi penyelesaian permasalahan hukum;
   d. meneruskan pengaduan terkait investasi untuk ditangani oleh unit organisasi yang membidangi penyelesaian investasi;
   e. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggara dan organisasi penyelenggara;
   f. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
   g. 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 organisasi untuk ditindaklanjuti;
   b. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan; dan
   c. menjawab pengaduan pada unit organisasi.

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

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 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/Deputi Badan Pengusahaan Batam;
4. Kepala Biro Hukum;
5. Kepala Biro Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko;
6. Kepala Pusat Harmonisasi Kebijakan Strategis; dan
7. Kepala Satuan Pemeriksaan Intern.

Petikan Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di Batam
Pada tanggal 3 September 2025

KEPALA BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM,

ttd.

AMSAKAR ACHMAD

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Umum,

M. Taofan

Lampiran Keputusan Kepala Badan Pengusahaan
Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam
Nomor : 163 Tahun 2025
Tanggal : 3 September 2025

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

NO.	NAMA/JABATAN	UNIT ORGANISASI	JABATAN DALAM TIM
1	Kepala Badan Pengusahaan Batam	Badan Pengusahaan Batam	Pembina
2	Wakil Kepala Badan Pengusahaan Batam	Badan Pengusahaan Batam	Pembina
3	Anggota/Deputi Bidang Administrasi dan Keuangan	Badan Pengusahaan Batam	Pembina
4	Anggota/Deputi Bidang Kebijakan Strategis dan Perizinan	Badan Pengusahaan Batam	Pembina
5	Anggota/Deputi Bidang Pengelolaan Lahan, Pesisir dan Reklamasi	Badan Pengusahaan Batam	Pembina
6	Anggota/Deputi Bidang Investasi dan Pengusahaan	Badan Pengusahaan Batam	Pembina
7	Anggota/Deputi Bidang Pengelolaan Bandara, Pelabuhan dan Lalu Lintas Barang	Badan Pengusahaan Batam	Pembina
8	Anggota/Deputi Bidang Pelayanan Umum	Badan Pengusahaan Batam	Pembina
9	Anggota/Deputi Bidang Infrastruktur	Badan Pengusahaan Batam	Pembina
10	Kepala Satuan Pemeriksaan Intern	Satuan Pemeriksaan Intern	Pembina

11	Kepala Biro Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko	Biro Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko		Ketua
PETUGAS ADMINISTRATOR				
NO.	NAMA/JABATAN	UNIT ORGANISASI	JABATAN DALAM TIM	EMAIL
1	Kepala Bagian Manajemen Kinerja	Biro Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko	Admin	nurjanah@bpbatam.go.id
2	Kepala Bidang Pelayanan Pelanggan dan Informasi Perizinan	Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Admin	allamanda@bpbatam.go.id
3	Kepala Sub Direktorat Monitoring dan Evaluasi	Direktorat Lalu Lintas Barang	Admin	desi.fitri@bpbatam.go.id
4	Kepala Sub Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi	Pusat Data dan Sistem Informasi	Admin	fajar@bpbatam.go.id
PEJABAT PENGHUBUNG				
NO.	NAMA/JABATAN	UNIT ORGANISASI	JABATAN DALAM TIM	EMAIL
1	Kepala Bagian Tata Usaha dan Kearsipan	Biro Umum	Pejabat Penghubung	benny.y@bpbatam.go.id
2	Kepala Bagian Pelayanan dan Penanganan Permasalahan Hukum	Biro Hukum	Pejabat Penghubung	anggy@bpbatam.go.id
3	Kepala Sub Bagian Kinerja Sumber Daya Manusia	Biro Sumber Daya Manusia	Pejabat Penghubung	siti.n@bpbatam.go.id
4	Kepala Sub Bidang Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut	Pusat Harmonisasi Kebijakan Strategis	Pejabat Penghubung	prayuli@bpbatam.go.id
5	Kepala Sub Bagian Hubungan Kelembagaan	Kantor Penghubung	Pejabat Penghubung	elysa@bpbatam.go.id
6	Kepala Sub Bidang Monitoring Evaluasi Program dan Administrasi	Pusat Perencanaan Program Strategis	Pejabat Penghubung	gustian.a@bpbatam.go.id
7	Kepala Sub Bagian Pemantauan dan Pelaporan Kinerja dan Reformasi Birokrasi	Biro Organisasi, Kepatuhan dan Manajemen Risiko	Pejabat Penghubung	gema.lonthar@bpbatam.go.id

8	Kepala Seksi Penyiapan, Monitoring dan Evaluasi Kawasan Ekonomi Khusus	Direktorat Pengembangan KPBPB Batam dan KEK	Pejabat Penghubung	fatma.m@bpbatam.go.id
9	Kepala Bidang Data dan Informasi	Pusat Data dan Sistem Informasi	Pejabat Penghubung	nova_rf@bpbatam.go.id
10	Kepala Seksi Pengelolaan Data dan Informasi Lahan, Pesisir dan Reklamasi	Direktorat Pengendalian Pengelolaan Lahan, Pesisir dan Reklamasi	Pejabat Penghubung	tino.c@bpbatam.go.id
11	Kepala Seksi Pembangunan Fasilitas Wisata dan Agribisnis	Direktorat Pembangunan Infrastruktur	Pejabat Penghubung	Ristini@bpbatam.go.id
12	Kepala Seksi Monitoring dan Evaluasi Industri	Direktorat Lalu Lintas Barang	Pejabat Penghubung	nurul.u@bpbatam.go.id
13	Kepala Sub Bidang Pelayanan Pelanggan	Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Pejabat Penghubung	rahmadilna@bpbatam.go.id
14	Kepala Seksi Penanganan Objek Vital	Direktorat Pengamanan Aset dan Kawasan	Pejabat Penghubung	genduk.a@bpbatam.go.id
15	Kepala Seksi Dokumentasi Hak Atas Lahan dan Penyelesaian Permasalahan Lahan	Direktorat Pengelolaan Lahan	Pejabat Penghubung	desniko.g@bpbatam.go.id
16	Kepala Seksi Dokumen Wilayah Pesisir dan Reklamasi	Direktorat Pengelolaan Kawasan Pesisir dan Reklamasi	Pejabat Penghubung	muwafah.d@bpbatam.go.id
17	Kepala Seksi Evaluasi Kerjasama Pengusahaan	Direktorat Pengendalian Pengusahaan	Pejabat Penghubung	teten.n@bpbatam.go.id
18	Kepala Sub Direktorat Komersial	Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan	Pejabat Penghubung	muh.ali@bpbatam.go.id
29	Kepala Seksi Terminal Batu Ampar	Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan	Pejabat Penghubung	azharie@bpbatam.go.id
20	Asisten Manager Pemasaran, Hukum dan Pengembangan Usaha	Badan Usaha Rumah Sakit	Pejabat Penghubung	Sudirman75@bpbatam.go.id

21	Asisten Manager Komunikasi Divisi Pelayanan Pelanggan dan Komunikasi	Badan Usaha SPAM, Fasilitas dan Lingkungan (Pengelolaan Air Minum)	Pejabat Penghubung	rinny.s@bpbatam.go.id
22	Kepala Sub Bagian Umum	Satuan Pemeriksaan Intern	Pejabat Penghubung	datra@bpbatam.go.id
23	Staf Komersial Unit Hunian Gedung Agribisnis dan Taman	Badan Usaha Fasilitas dan Lingkungan	Pejabat Penghubung	dina@bpbatam.go.id
24	Staf Biro Keuangan	Biro Keuangan	Pejabat Penghubung	desi.natalia@bpbatam.go.id

KEPALA BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM,

ttd.

AMSAKAR ACHMAD

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Umum,

M. Taofan