



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

SALINAN

**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**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**KEPALA BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS
DAN PELABUHAN BEBAS BATAM,**

- Menimbang** : a. bahwa Badan Pengusahaan Batam berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan Pengguna Jasa baik masyarakat maupun pelaku usaha terhadap kualitas Pelayanan Publik;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan Pelayanan Publik serta untuk mewujudkan kepercayaan bagi pengguna Pelayanan Publik di Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam, diperlukan pengaturan mengenai prinsip-prinsip tata kelola pelayanan yang baik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan 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 dengan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2007



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-2-

- tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2007 tentang Perubahan atas 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 Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4775);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. 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 dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2007 tentang Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5195);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Keuangan Pada Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5196);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 6. Peraturan Presiden Nomor 30 Tahun 2008 tentang Dewan Nasional Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas;



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-3-

7. Keputusan Presiden Nomor 8 Tahun 2016 tentang Dewan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 516);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
12. Peraturan Ketua Dewan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 1 Tahun 2014 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Ketua Dewan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 1 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Ketua Dewan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 1 Tahun 2014 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-4-

13. Keputusan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Selaku Ketua Dewan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 43 Tahun 2016 tentang Pemberhentian dan Penetapan dan Pengangkatan Kepala, Wakil Kepala dan Anggota Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;
14. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 5 Tahun 2015 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Unit Kerja dibawah Anggota/Deputi di lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;
15. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 9 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Usaha Bandar Udara Hang Nadim Batam;
16. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pedoman Umum Sistem Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (*Whistleblowing System*) di lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN KEPALA BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Kepala ini yang dimaksud dengan:

1. Badan Pengusahaan Batam adalah Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-5-

2. Kepala adalah Kepala Badan Pengusahaan Batam.
3. Dewan Kawasan adalah Dewan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam.
4. 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.
5. Pembina Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Pembina adalah Kepala dan Anggota/Deputi di lingkungan Badan Pengusahaan Batam.
6. Organisasi penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah unit kerja penyelenggara Pelayanan Publik Badan Pengusahaan Batam.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Pejabat Struktural II unit kerja Badan Pengusahaan Batam.
8. Pelaksana Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah Pejabat Struktural III, Pejabat Struktural IV, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau rangkaian tindakan Pelayanan Publik.
9. Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
10. Pengguna Jasa adalah orang perorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan Pelayanan Publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
12. Pelayanan Barang Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
13. Pelayanan Jasa Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-6-

14. Pelayanan Administratif adalah pelayanan pemberian dokumen resmi oleh Badan Pengusahaan Batam.
15. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan .
16. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
17. Pengaduan adalah laporan dari Pengguna Jasa kepada Penyelenggara, Pelaksana, Pengawas Internal dan Pengawas Eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Standar Pelayanan .
18. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang Pelayanan Publik antara Pengguna Jasa dengan Penyelenggara akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
19. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi, adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
20. Indeks Kepuasan Pengguna Jasa adalah ukuran kepuasan Pengguna Jasa sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik berdasarkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS, PRINSIP DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

Peraturan ini dimaksud untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik baik antara Penyelenggara, Pelaksana dan Pengguna Jasa dalam kegiatan Pelayanan Publik, sebagai wujud dari pelaksanaan reformasi birokrasi yang berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-7-

Pasal 3

Tujuan Peraturan Pelayanan ini adalah:

- a. Terwujudnya penerapan standar pelayanan publik yang tertib dan konsisten;
- b. Memberikan Kepastian Hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik bagi Pengguna Jasa;
- c. Terwujudnya peningkatan kualitas dan kinerja dalam Pelayanan Publik;
- d. Terwujud pedoman pengawasan internal dalam Pelayanan Publik.

Bagian Kedua

Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan pada asas:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan/transparansi;
- i. Akuntabilitas;
- j. Efisiensi dan efektivitas;
- k. Konsistensi;
- l. Keadilan;
- m. Kecermatan;
- n. Ketepatan waktu; dan
- o. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-8-

Bagian Ketiga
Prinsip

Pasal 5

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan berdasarkan prinsip:

- a. Kesederhanaan;
- b. Kejelasan;
- c. Kepastian waktu;
- d. Akurasi;
- e. Keamanan;
- f. Tanggungjawab;
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. Kemudahan akses;
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
- j. Kenyamanan.

Bagian Keempat
Ruang Lingkup

Pasal 6

Ruang Lingkup Peraturan ini meliputi:

- a. Ruang Lingkup Pelayanan Publik;
- b. Sistem Organisasi Pelayanan Publik;
- c. Hak, Kewajiban dan Larangan;
- d. Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. Sanksi dan Penghargaan;
- g. Kerahasiaan Dokumen; dan
- h. Sistem Pelayanan Terpadu.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-9-

**BAB III
RUANG LINGKUP PELAYANAN PUBLIK**

Pasal 7

- (1) Ruang lingkup Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdiri atas:
 - a. Ruang lingkup pelayanan;
 - b. Ruang lingkup penyelenggara pelayanan.
- (2) Ruang lingkup pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi perizinan dan non perizinan.
- (3) Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi tindakan administrasi perizinan dan perizinan yang diwajibkan dan diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 8

- (1) Jenis-jenis Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. Pelayanan barang publik;
 - b. Pelayanan jasa publik; dan
 - c. Pelayanan administratif.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Badan Pengusahaan Batam yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran Badan Pengusahaan Batam, baik yang bersumber dari APBN Murni maupun PNBPN;
 - b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh lembaga swasta berbadan hukum dan/atau badan usaha berdasarkan kerjasama dengan Badan Pengusahaan Batam.
- (3) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. Penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh Badan Pengusahaan Batam yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Badan Pengusahaan Batam, baik yang bersumber dari APBN Murni maupun PNBPN;



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-10-

- b. Penyediaan Jasa Publik yang dilakukan oleh lembaga swasta berbadan hukum dan/atau badan usaha berdasarkan kerjasama dengan Badan Pengusahaan Batam.
- (4) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, meliputi penerbitan dokumen oleh Badan Pengusahaan Batam sesuai kewenangan yang diatur dalam Peraturan Perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan bagi pelaku usaha di dalam Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam.

**BAB IV
SISTEM ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK**

**Bagian Kesatu
Pembina, Penanggungjawab dan Penyelenggara**

**Paragraf 1
Pembina**

Pasal 9

- (1) Pembina Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengusahaan Batam adalah Kepala dan Anggota/Deputi.
- (2) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi atas pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengusahaan Batam.
- (3) Pembina wajib melaporkan pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Dewan Kawasan dan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

**Paragraf 2
Penanggungjawab**

Pasal 10

- (1) Penanggungjawab penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengusahaan Batam adalah:
 - a. Biro Perencanaan Pengembangan Usaha, Pelayanan dan Pentarifan; dan
 - b. Biro Pengembangan Manajemen Kinerja.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-11-

- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. 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.
 - b. Menyusun laporan kegiatan perencanaan pelayanan dan hasil evaluasi pelayanan kepada Pembina terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik di unit kerja Badan Pengusahaan Batam.
- (4) Biro Perencanaan Pengembangan Usaha, Pelayanan dan Pentarifan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a bertanggungjawab terhadap perencanaan, pengembangan dan kelancaran Pelayanan Publik di unit kerja Badan Pengusahaan Batam sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (5) Biro Pengembangan Manajemen Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b bertanggungjawab terhadap pemantauan dan evaluasi atas kegiatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Paragraf 3
Penyelenggara

Pasal 11

- (1) Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi unit layanan yang ada di Badan Pengusahaan Batam.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. Pelaksanaan teknis pelayanan;
 - b. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. Pengelolaan informasi;
 - d. Pelayanan konsultasi; dan
 - e. Pengawasan internal.
- (3) Penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-12-

**Bagian Ketiga
Akuntabilitas Pelayanan Publik**

Pasal 12

- (1) Setiap penyelenggara wajib mempertanggungjawabkan seluruh produk Pelayanan Publik kepada Penanggungjawab Pelayanan Publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib melakukan pengawasan dan pengendalian pelayanan berdasarkan kewenangannya.

**Bagian Keempat
Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Pasal 13

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di masing-masing unit layanan di Badan Pengusahaan Batam secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana dan/atau kelengkapan prasarana dan sarana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas Pelayanan Publik dan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib secara berkala mengadakan evaluasi kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Evaluasi Kinerja sebagaimana dimaksud ayat (1) diukur secara menyeluruh dari aspek:
 - a. Masukan, merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumber daya untuk menghasilkan keluaran dan hasil;
 - b. Proses, merupakan indikator kejelasan prosedur, penyederhanaan prosedur, kecepatan, ketepatan dengan biaya murah; dan
 - c. Keluaran, merupakan indikator tingkat kepuasan pelayanan dan peningkatan pelayanan.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-13-

- (3) Pelaksanaan evaluasi Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik dikoordinasikan dengan Penanggung Jawab yang membidangi pemantauan dan evaluasi Pelayanan Publik.

Pasal 15

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian dan penempatan Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan internal Penyelenggara sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyeleksian, pemberian penghargaan dan sanksi diatur dengan Peraturan Kepala.

Bagian Kelima

Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 16

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar Penyelenggara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas Pelayanan Publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan Penyelenggara lain.
- (3) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dalam hal:
 - a. Adanya alasan hukum bahwa Pelayanan Publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara yang meminta bantuan;
 - b. Kurangnya sumber daya dan fasilitas yang dimiliki Penyelenggara, yang mengakibatkan Pelayanan Publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara;
 - c. Penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri;



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-14-

- d. Dalam hal untuk melakukan kegiatan Pelayanan Publik, Penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari Penyelenggara lainnya di lingkungan Badan Pengusahaan Batam; atau
- e. Dalam hal Pelayanan Publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh Penyelenggara.

Bagian Keenam
Kerjasama Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 17

- (1) Penyelenggara dapat mengajukan kepada Pembina dan/atau Penanggungjawab Pelayanan Publik mengenai usulan kerjasama Pelayanan Publik dalam bentuk penyerahan sebagian tugas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Penanggungjawab Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas:
 - a. Menganalisis usulan Penyelenggara yang berkaitan dengan rencana kerjasama Pelayanan Publik dalam bentuk penyerahan sebagian tugas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 - b. Menyampaikan laporan hasil analisis dan mengusulkan tata cara kerjasama Pelayanan Publik kepada Pembina Pelayanan Publik.
- (3) Pembina Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat menetapkan dan melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada mitra kerja, dengan ketentuan:
 - a. Kerjasama Penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan Standar Pelayanan;
 - b. Pembina melalui Penyelenggara wajib menginformasikan perjanjian kerjasama Pelayanan Publik kepada Pengguna Jasa;
 - c. Tanggung jawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggung jawab Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
 - d. Informasi tentang identitas Mitra Kerjasama dan Penyelenggara sebagai penanggung jawab Pelayanan Publik harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui pengguna jasa; dan



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM
-15-

- e. Penyelenggara dan Mitra Kerjasama wajib mencantumkan alamat tempat pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan Pengguna Jasa yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (*short message services*), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (4) Mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib memiliki status Badan Hukum sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Pemilihan mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tidak menambah beban bagi Pengguna Jasa.

BAB V
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 18

Hak Penyelenggara yaitu:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang tidak berwenang atau bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 19

Kewajiban Penyelenggara yaitu:

- a. Menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan ;
- b. Menyusun, menetapkan, dan melakukan publikasi Maklumat Pelayanan;
- c. Memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- d. Menempatkan pelaksana yang berkompeten;



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-16-

- e. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;
- f. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi Peraturan Perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. Membantu Pengguna Jasa dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- i. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. Mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- k. Memenuhi panggilan atau mewakili Penyelenggara untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan, atas permintaan Penyelenggara;
- l. Memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan;
- m. Menanggapi dan mengelola pengaduan Pengguna Jasa melalui mekanisme yang diatur dalam Peraturan Perundang-undangan; dan
- n. Mengajukan usulan kepada Pembina dan/atau Penanggung Jawab untuk penyelenggaraan kerjasama Pelayanan Publik.

Bagian Kedua

Hak, Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 20

Hak Pelaksana yaitu:

- a. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan Peraturan Perundang-undangan;
- c. Menolak pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan bertentangan dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- d. Melakukan konsultasi dengan Penyelenggara terkait dengan pelayanan yang diberikan.

Pasal 21

Kewajiban Pelaksana yaitu:

- a. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-17-

- b. Memberikan Pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- c. Memenuhi panggilan atau mewakili Penyelenggara untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan, atas permintaan Penyelenggara;
- d. Memberikan Pertanggungjawaban pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan secara berkala atas kinerja Pelaksana kepada Penyelenggara;
- f. Memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- g. Menanggapi dan mengelola pengaduan Pengguna Jasa melalui mekanisme sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 22

Larangan Pelaksana yaitu:

- a. Menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali tidak sesuai dengan asas dan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
- b. Melakukan pungutan dengan alasan apapun kecuali yang telah dicantumkan dalam standar dan/atau Maklumat Pelayanan yang telah dipublikasikan;
- c. Menerima imbalan dalam bentuk apapun dari Pengguna Jasa yang terkait langsung atau tidak dengan Penyelenggaraan Pelayanan.
- d. Meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali atas izin Penyelenggara dan mempunyai alasan yang jelas, rasional, serta sah sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- e. Merangkap jabatan sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha;
- f. Membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
- g. Melanggar asas-asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM
-18-

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban Pengguna Jasa

Pasal 23

Hak Pengguna Jasa yaitu:

- a. Memperoleh pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan dan Standar Pelayanan ;
- b. Mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan ;
- c. Mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan ;
- d. Mendapat tanggapan atas pengaduan yang diajukan;
- e. Memperoleh perlindungan dan advokasi serta pemenuhan pelayanan;
- f. Memberitahukan kepada Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan ;
- g. Mengadukan kepada Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan terhadap Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina, Penyelenggara, Pengawas Internal dan Ombudsman;
- h. Menerima informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- i. Menggugat Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 24

Kewajiban Pengguna Jasa yaitu:

- a. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan ;
- b. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik; dan
- c. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM
-19-

BAB VI
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pola Pelayanan

Pasal 25

- (1) Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:
- a. Fungsional, yaitu Pelayanan Publik diberikan oleh Penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
 - b. Terpusat, yaitu Pelayanan Publik diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. Terpadu Satu Pintu, yaitu pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu; dan
 - d. Gugus Tugas, yaitu Pelaksana Pelayanan Publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.
- (2) Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Kepala.

Bagian Kedua
Standar Pelayanan

Paragraf 1
Umum

Pasal 26

Komponen Standar Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Jenis Pelayanan;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-20-

- g. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- h. Dasar hukum;
- i. Prasarana, sarana, dan/atau fasilitas;
- j. Kompetensi pelaksana;
- k. Pengawasan internal;
- l. Jumlah pelaksana;
- m. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan ;
- n. Jaminan keamanan, keselamatan dan perlindungan terhadap pihak terkait dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan dalam Penyelenggaraan Pelayanan; dan
- o. Evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 27

Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 harus dipublikasikan, sebagai jaminan kepastian hukum bagi Pengguna Jasa.

Pasal 28

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sesuai fungsi dan tugasnya dengan tetap memperhatikan kemampuan organisasi, kebutuhan Pengguna Jasa, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan Pengguna Jasa dan pihak terkait lainnya.
- (3) Pengikutsertaan Pengguna Jasa dan pihak terkait lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.
- (4) Penyelenggara wajib menerapkan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (5) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan berpedoman pada Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai Standar Pelayanan ditetapkan dengan Peraturan Kepala.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM
-21-

Paragraf 2
Tata Perilaku Pelayanan Publik

Pasal 29

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan Pelayanan Publik.
- (2) Tata perilaku bagi Penyelenggara adalah sebagai berikut:
 - a. Bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
 - b. Bertindak adil dan non diskriminatif;
 - c. Peduli, teliti dan cermat;
 - d. Bersikap ramah dan bersahabat;
 - e. Bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit;
 - f. Bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
 - g. Perilaku lain yang menunjang terlaksananya Penyelenggara Pelayanan Publik yang cepat, tepat dan akurat serta transparan.
- (3) Tata perilaku bagi Pelaksana adalah sebagai berikut:
 - a. Adil dan tidak diskriminatif;
 - b. Cermat;
 - c. Santun dan ramah;
 - d. Responsif dan tidak berlarut-larut;
 - e. Profesional;
 - f. Tidak mempersulit;
 - g. Dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai prosedur;
 - h. Menjaga kerahasiaan informasi atau dokumen sesuai ketentuan;
 - i. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
 - j. Tidak menyalahgunakan prasarana, sarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik;
 - k. Tidak memberikan informasi yang menyesatkan; dan
 - l. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan jabatan.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM
-22-

Bagian Ketiga
Maklumat Pelayanan

Pasal 30

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan lugas.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai Maklumat Pelayanan ditetapkan dengan Peraturan Kepala setelah ditandatangani oleh Penyelenggara dan diketahui oleh Pembina terkait Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Keempat
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Paragraf 1
Umum

Pasal 31

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (2) Dalam peningkatan Pelayanan Publik, Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memperhatikan:
 - a. Komitmen Penyelenggara dan Pelaksana;
 - b. Perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
 - c. Partisipasi Pengguna Jasa;
 - d. Kepercayaan;
 - e. Kesadaran Penyelenggara dan Pelaksana;
 - f. Keterbukaan;
 - g. Ketersediaan anggaran;
 - h. Tumbuhnya rasa memiliki;
 - i. Survei kepuasan;
 - j. Kejujuran;



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM
-23-

- k. Realistis dan cepat;
- l. Umpan balik dan hubungan masyarakat;
- m. Keberanian dan kebiasaan menerima keluhan/pengaduan; dan
- n. Keberhasilan dalam menggunakan metode.

Paragraf 2
Gugus Kendali Mutu

Pasal 32

- (1) Untuk menghasilkan mutu pelayanan pada Penyelenggara Pelayanan Publik diperlukan penerapan kendali mutu dalam proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Dalam hal pelaksanaan penerapan kendali mutu Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat membentuk Gugus Kendali Mutu.
- (3) Gugus Kendali Mutu terdiri dari Penanggungjawab dan Pelaksana yang berkompeten pada unit Penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai Gugus Kendali Mutu ditetapkan dengan Peraturan Kepala.

Bagian Kelima
Survei Kepuasan

Pasal 33

- (1) Untuk mencapai kualitas Pelayanan Publik, diperlukan penilaian atas pendapat Pengguna Jasa melalui penyusunan survei kepuasan.
- (2) Dasar pengukuran survei kepuasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. Prosedur pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan;
 - c. Waktu pelayanan;
 - d. Biaya/tarif pelayanan;
 - e. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
 - f. Kompetensi pelaksana pelayanan;
 - g. Perilaku pelayanan;



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-24-

- h. Maklumat Pelayanan; dan
 - i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai langkah-langkah penyusunan survei kepuasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Kepala.

Bagian Keenam
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 34

- (1) Dalam rangka menjamin terselenggaranya kelancaran dan kepastian terhadap Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib menggunakan Sistem Informasi yang mudah diakses oleh Pengguna Jasa agar tercipta kecepatan, ketepatan, kemudahan dan sederhana.
- (2) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi Pelayanan Publik yang berasal dari jenis-jenis layanan yang ada pada tiap-tiap Penyelenggara.
- (3) Penyelenggara wajib mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, paling kurang meliputi:
- a. Profil Penyelenggara;
 - b. Profil Pelaksana;
 - c. Standar Pelayanan ;
 - d. Maklumat Pelayanan;
 - e. Pengelolaan pengaduan; dan
 - f. Penilaian kinerja.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada Pengguna Jasa secara terbuka dan kemudahan untuk diakses.

Pasal 35

Dokumen, akta, dan sejenisnya yang berupa produk elektronik atau non elektronik dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan sah sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-25-

Bagian Ketujuh

Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 36

- (1) Penyelenggara dan pelaksana wajib mengelola dan memelihara prasarana, sarana dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan prasarana, sarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan .
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara menyusun kebutuhan dan melakukan analisis prasarana, sarana dan/atau fasilitas pelayanan.
- (4) Atas hasil analisis kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara mengusulkan kepada Penanggungjawab untuk dilakukan analisis dan pemenuhan prasarana, sarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektifitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan kesinambungan pelayanan.

Pasal 37

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan prasarana, sarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka serta tidak mengakibatkan terhentinya kegiatan Pelayanan Publik.
- (2) Pengumuman oleh Penyelenggara harus dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang pengumuman melalui media dan di tempat-tempat Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diketahui oleh Pengguna Jasa.

**Bagian Kedelapan
Pelayanan Khusus**

Pasal 38

- (1) Penyelenggaraan jenis Pelayanan Publik tertentu dimungkinkan untuk memberikan Penyelenggaraan Pelayanan khusus dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan, sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-26-

- (2) Prasarana, sarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Pasal 39

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan Standar Pelayanan serta Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada Pengguna Jasa berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan dan sesuai dengan kemampuan ekonomi agar pelayanan lebih nyaman, baik, dan tidak diskriminatif.

**Bagian Kesembilan
Biro Jasa Pelayanan Publik**

Pasal 40

- (1) Pengurusan Pelayanan Publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh Pengguna Jasa, namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi Pengguna Jasa/masyarakat, dapat dilakukan oleh Biro Jasa.
- (2) Biro Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memiliki izin usaha dari instansi yang berwenang, dengan ketentuan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanannya harus berkoordinasi dengan Penyelenggara, berkaitan dengan persyaratan, tarif jasa dan waktu pelayanan.

**Bagian Kesepuluh
Biaya/Tarif Pelayanan Publik**

Pasal 41

- (1) Biaya Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab Badan Pengusahaan Batam sesuai Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Biaya penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada Anggaran Badan Pengusahaan Batam.
- (3) Biaya penyelenggaraan Pelayanan Publik selain yang ditentukan pada ayat (2) dibebankan kepada Pengguna Jasa sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-27-

**Bagian Kesebelas
Pengelolaan Pengaduan**

Pasal 42

- (1) Penyelenggara dan Pengawas Internal wajib 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.
- (2) Mekanisme dan Sistem penanganan pengaduan Pelayanan Publik mengacu pada Peraturan Kepala yang berlaku di lingkungan Badan Pengusahaan Batam yang diintegrasikan pula ke dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) melalui Aplikasi LAPOR.

Pasal 43

- (1) Apabila dalam penanganan pengaduan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Penyelenggara dan Pengawas Internal masih dianggap tidak sesuai dengan ketentuan Pelayanan Publik, Pengguna Jasa dapat menggugat Penyelenggara atau Pelaksana melalui Peradilan Tata Usaha Negara.
- (2) Pengguna Jasa dapat menggugat Penyelenggara atau Pelaksana, dalam hal Pelayanan Publik yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang Tata Usaha Negara.
- (3) Dalam hal Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pengguna Jasa dapat mengajukan gugatan ke pengadilan, sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (4) Dalam hal Penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pengguna Jasa dapat melaporkan Penyelenggara kepada pihak berwenang, sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

**Bagian Keduabelas
Penilaian Kinerja**

Pasal 44

- (1) Pembina dan/atau Penanggungjawab wajib melakukan penilaian kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan Standar Pelayanan .



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM
-28-

- (3) Organisasi Penyelenggara dan/atau pelaksana yang memberikan layanan prima berdasarkan kriteria penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan penghargaan.

BAB VII
PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 45

- (1) Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh Pengawas Internal dan Pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal dilakukan oleh Penyelenggara, Penanggungjawab dan Satuan Pengawas Internal.
- (3) Pengawasan eksternal dilakukan oleh Pengguna Jasa baik berupa laporan maupun pengaduan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan oleh Tim Ombudsman.

BAB VIII
SANKSI DAN PENGHARGAAN

Paragraf 1
Sanksi Pelayanan Publik

Pasal 46

- (1) Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, merupakan pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pelanggaran administrasi.
- (3) Jenis-jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berupa:
 - a. Peringatan lisan;
 - b. Peringatan tertulis;
 - c. Penundaan kenaikan pangkat;
 - d. Penurunan pangkat;
 - e. Mutasi jabatan;



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM
-29-

- f. Pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
 - g. Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
 - h. Pemberhentian tidak dengan hormat.
- (4) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Paragraf 2
Penghargaan Pelayanan Publik

Pasal 47

- (1) Pembina Pelayanan Publik dapat memberikan penghargaan kepada Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang memiliki kinerja pelayanan yang baik sesuai kemampuan dan kompetensinya.
- (2) Pemberian penghargaan Pelayanan Publik diatur lebih lanjut dengan Peraturan Kepala.

BAB IX
KERAHASIAAN DOKUMEN

Pasal 48

- (1) Penyelenggara wajib menjamin ketersediaan dokumen yang autentik dan terpercaya sesuai prinsip, kaidah dan standar kearsipan sebagaimana dibutuhkan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, untuk diakses oleh Pengguna Jasa.
- (2) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diakses untuk kepentingan pemanfaatan, pendayagunaan dan Pelayanan Publik, dengan memperhatikan prinsip keutuhan, keamanan dan keselamatan arsip.
- (3) Dokumen Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat dinyatakan tertutup, apabila memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara dan Pelaksana yang membuka dan/atau tidak menjaga kerahasiaan dokumen Pelayanan Publik yang seharusnya dirahasiakan kepada pihak yang tidak berwenang, dikenakan sanksi sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-30-

- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerahasiaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) berdasarkan Peraturan yang berlaku di Badan Pengusahaan Batam.

**BAB X
SISTEM PELAYANAN TERPADU**

**Bagian Kesatu
Umum
Pasal 49**

- (1) Dalam rangka meningkatkan kelancaran, kemudahan dan percepatan dalam pelayanan, Penyelenggara dapat membentuk Sistem Pelayanan Terpadu secara:
- Mandiri; atau
 - Gabungan.
- (2) Sistem Pelayanan Terpadu bertujuan memberikan perlindungan, kepastian hukum dan percepatan pelayanan agar lebih memberikan manfaat yang efektif dan efisien serta mempercepat perwujudan pelayanan bagi Pengguna Jasa dengan:
- Cepat;
 - Mudah;
 - Murah;
 - Transparan;
 - Pasti;
 - Terjangkau; dan
 - Terkoordinasi.
- (3) Sistem Pelayanan Terpadu dilaksanakan dengan prinsip:
- Keterpaduan;
 - Ekonomis;
 - Koordinasi;
 - Pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
 - Akuntabilitas; dan
 - Aksesibilitas.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-31-

- (4) Sistem Pelayanan Terpadu mengandung unsur:
 - a. Kesatuan penanganan;
 - b. Kesatuan tempat dan/atau jaringan elektronik;
 - c. Kesatuan pengendalian; dan
 - d. Kesatuan sistem pelaporan.
- (5) Sistem Pelayanan Terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun *virtual* (elektronik) sesuai dengan Standar Pelayanan .
- (6) Jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Kepala.

Bagian Kedua

Pembentukan Sistem Pelayanan Terpadu

Pasal 50

- (1) Pembentukan Sistem Pelayanan Terpadu secara Mandiri di lingkungan Badan Pengusahaan Batam sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (1) a, dilakukan oleh Penyelenggara untuk jenis pelayanan perizinan maupun non perizinan di bidang kepelabuhanan, kebandarudaraan, rumah sakit dan bidang lain yang dianggap perlu sesuai dengan ruang lingkup tugas.
- (2) Pembentukan Sistem Pelayanan Terpadu secara gabungan di lingkungan Badan Pengusahaan Batam sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (1) b, dilakukan oleh Penyelenggara baik antar instansi vertikal maupun antar unit Penyelenggara di Badan Pengusahaan Batam untuk jenis pelayanan perizinan maupun non perizinan di bidang penanaman modal.
- (3) Sistem Pelayanan Terpadu secara Gabungan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilaksanakan oleh Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam yang dibentuk berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Batam.
- (4) Dalam Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana tersebut pada ayat (3) diatas, Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam mempunyai wewenang mengoordinasi dan membina setiap pelayanan yang diselenggarakan.



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

-32-

**BAB XI
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 51

Pada saat Peraturan ini mulai berlaku, Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 52

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Batam,
pada tanggal 30 Desember 2016

**KEPALA BADAN PENGUSAHAAN
KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS
DAN PELABUHAN BEBAS BATAM,**

ttd.

HATANTO REKSODIPOETRO

Salinan sesuai dengan aslinya
Karo. Umum dan Sekretariat,

↓ Tuppal Pakpahan 4