



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

**SALINAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS
DAN PELABUHAN BEBAS BATAM**

NOMOR 322 TAHUN 2025

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT PENGELOLAAN KEPELABUHANAN
BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS
DAN PELABUHAN BEBAS BATAM**

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

- Menimbang** : bahwa melaksanakan Pasal 19, Pasal 28 ayat (1) dan Pasal 30 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 menetapkan Keputusan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam tentang Standar Pelayanan Publik dan Maklumat Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75), Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 2. 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);
 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 66 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan

(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 252, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7003);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pelayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6643);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7115);
9. Peraturan Menteri Negara 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 Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319);
11. 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 Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 125);

12. 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;
13. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas 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;
14. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Persyaratan Dasar, Perizinan Berusaha, dan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha di Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DIREKTORAT PENGELOLAAN KEPELABUHANAN BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik dan Maklumat Pelayanan Publik di lingkungan Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam, sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi jenis layanan sebagai berikut:

1. Data Master Kapal;
2. Jasa Labuh Kapal;
3. Jasa Tambat Kapal;
4. Jasa Pemanduan;
5. Jasa Penundaan Kapal;
6. Jasa Kapal Yacht dan sejenisnya;
7. Jasa Alih Muat Antar Kapal (*Ship To Ship* dan *Floating Storage Unit*);
8. Jasa Penumpukan;
9. Jasa Bongkar Muat Barang;
10. Layanan Penggunaan Perairan;
11. Pas Penumpang;
12. Layanan Alat;

13. Jasa Bunker;
14. Sewa Rak/Area Pelabuhan Untuk Jalur Pipa;
15. Sewa Ruang, Tempat Iklan dan Promosi;
16. Pas Pelabuhan untuk Orang dan Kendaraan; dan
17. Sarana dan Prasarana (Air dan Listrik Tenant).

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan dan dipatuhi sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan Penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat serta wajib dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan oleh Penyelenggara dan Pelaksana pelayanan di lingkungan Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam.

KEEMPAT : Standar Pelayanan di lingkungan Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dipublikasikan secara luas kepada pengguna layanan/masyarakat paling lama 7 (tujuh) hari sejak Keputusan ini ditetapkan.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada:

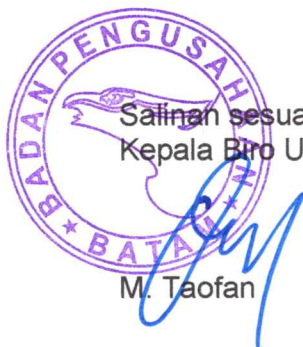
1. Kepala Badan Pengusahaan Batam;
2. Wakil Kepala Badan Pengusahaan Batam;
3. Para Anggota/Deputi Badan Pengusahaan Batam;
4. Kepala Biro Umum;
5. Kepala Biro Hukum;
6. Kepala Pusat Harmonisasi Kebijakan Strategis; dan
7. Direktur Pengelolaan Kepelabuhanan.

Ditetapkan di Batam,
pada tanggal 31 Desember 2025

KEPALA BADAN PENGUSAHAAN
KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS
DAN PELABUHAN BEBAS BATAM,

ttd

AMSAKAR ACHMAD



Lampiran I Keputusan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan
Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam
Nomor : 322 Tahun 2025
Tanggal : 31 Desember 2025

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
DIREKTORAT PENGELOLAAN KEPSELABUHANAN BADAN PENGUSAHAAN
KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I. DATA MASTER KAPAL		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan; 2. Mengisi Formulir Master Kapal Baru/Pembaruan; 3. Surat Ukur Kapal/<i>Ship Particular</i>; 4. Surat Laut Kapal; dan 5. Sertifikat Keselamatan Kapal Penumpang / <i>High Speed Craft Safety Certificate</i>.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perusahaan mengajukan permohonan register kapal baru dan data pendukung kepada Direktur Pengelolaan Kepelabuhanan; 2. Direktur Pengelolaan Kepelabuhanan mendisposisikan kepada Kepala Subdirektorat Komersial; 3. Kepala Subdirektorat Komersial mendisposisikan kepada Kepala Seksi Pelayanan Kepelabuhanan; 4. Kepala Seksi Pelayanan Kepelabuhanan mendisposisikan kepada staf PPAT; dan 5. Staf PPAT melakukan <i>input</i> ke dalam sistem <i>Seaport Management System (SMS)</i>.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 (sepuluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk	<i>Database</i> Kapal
6.	Pengelola Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui formulir yang tersedia pada Kotak Saran; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>whatsapp</i> di 081388005620 dan 081388005630; 2) Melalui <i>b-care.bpbatam.go.id</i>; dan

		<p>3) Melalui Instagram @batamport.</p> <p>3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR:</p> <p>1) <i>website</i>: www.lapor.go.id;</p> <p>2) SMS melalui nomor 1708;</p> <p>3) Twitter: @lapor1708; dan</p> <p>4) Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR.</p>
7.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 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;</p> <p>4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 121 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan;</p> <p>5. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Sistem <i>Host-To-Host</i> Pembayaran Kegiatan Jasa Kepelabuhanan di Lingkungan Pelabuhan Batam;</p> <p>6. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Tarif Layanan dan Tata Cara</p>

		<p>Pengadministrasian Keuangan Pada Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam; dan</p> <p>7. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas 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.</p>
8.	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat komputer, <i>printer</i> dan <i>scanner</i>, dan 2. Koneksi internet.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan; 3. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta memiliki kemampuan interpersonal yang baik dan mampu menangani pengunjung dari berbagai latar belakang; 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Kepala Subdirektorat terkait; dan 2. Dilakukan secara berkelanjutan.
11.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 1 (satu) orang pegawai.
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan pelayanan pengaduan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
II. JASA LABUH KAPAL		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Pernyataan Kedatangan Kapal (PKK); 2. Data Olah Gerak INAPORTNET; 3. Surat pemberitahuan kedatangan kapal; 4. Dokumen Pendukung Estimasi SIB OUT/ <i>Clearance Out</i> dari pelabuhan asal; 5. Surat ukur kapal/<i>ship particular</i>; 6. Manifest, BIL, <i>loading list</i>, dan 7. <i>Form Checklist</i> dan dokumen pendukung lainnya yang dibutuhkan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna jasa melakukan pengajuan kegiatan kepelabuhanan melalui sistem INAPORTNET. Baik itu warta kedatangan kapal maupun Olah Gerak. Setelah mendapatkan nomor PKK dan/atau Proses Olah Gerak pada Sistem INAPORTNET, pengguna jasa harus menyiapkan dana terlebih dahulu di rekening perusahaan, pengguna jasa mencari nomor PKK tersebut pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk mengunggah dokumen pada setiap ID Jasa yang sudah terinput sistem secara otomatis. Untuk ID jasa Pandu dan Tunda pengguna jasa bisa memilih KSO di Sistem Informasi Kepelabuhanan sesuai yang diinginkan. Jika proses unggah dokumen sudah selesai, pengguna jasa akan melakukan permohonan estimasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Lalu pengguna jasa yakin tentang apa yang diajukannya melalui <i>Self Declare</i>; 2. Setelah proses permohonan estimasi oleh agen selesai, dokumen yang sudah diunggah oleh pengguna jasa akan diperiksa setiap ID jasa oleh petugas Verifikasi Estimasi. Seluruh jasa kepelabuhanan (Labuh/tambat, Bongkar/Muat, Pandu, Tunda dan jasa layanan lainnya) secara otomatis akan muncul dalam Sistem Informasi Kepelabuhanan pada saat pengajuan kegiatan kapal disetujui. Jika sudah lengkap petugas Verifikasi Estimasi akan melakukan Verifikasi Estimasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Jika belum lengkap atau proses <i>hold</i> tidak berhasil, dikembalikan ke pengguna jasa untuk dilengkapi terlebih dahulu. Jika sudah terverifikasi oleh Verifikasi Estimasi, secara otomatis akan <i>HOLD DANA</i> untuk seluruh ID Jasa yang diajukan; 3. Pengguna jasa dapat mencetak bukti <i>hold</i> dana dan SPK (untuk kegiatan Pandu Tunda Surat Perintah Kerja Pandu akan keluar setelah <i>Approval</i> Penetapan Penambatan Kapal (PPK) dari Inaportnet dan sukses melakukan <i>HOLD DANA</i> pada Sistem Informasi

		<p>Kepelabuhanan) untuk dipakai sebagai dasar melakukan kegiatan. Bukti <i>Hold</i> Dana adalah syarat wajib yang harus diperoleh pengguna jasa sebelum melakukan aktivitas di pelabuhan. Jika realisasi kegiatan sudah selesai, KSO Pandu Tunda akan mengunggah dokumen pendukung dan melakukan permohonan realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan sesuai dengan kegiatan kepelabuhanan yang sudah selesai;</p> <ol style="list-style-type: none">4. Petugas realisasi akan mengecek permohonan realisasi dengan dokumen yang sudah diunggah oleh pengguna jasa. Jika sudah sesuai, petugas satker akan menyesuaikan realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan dan akan melakukan proses selesai realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Jika belum sesuai, petugas satker akan melakukan proses cek ulang dokumen realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk dilengkapi oleh pengguna jasa terlebih dahulu;5. Hasil realisasi dapat dilihat oleh pengguna jasa pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk diperiksa terlebih dahulu. Jika sudah sesuai, pengguna jasa akan melakukan <i>approve</i> realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Jika belum, pengguna jasa akan melakukan "cek ulang" untuk diperbaiki terlebih dahulu. Pada saat realisasi disetujui kedua belah pihak, sistem akan secara otomatis menerbitkan 2A1 / 2A2 / 2B / 2D secara otomatis;6. Setelah pengguna jasa menyetujui realisasi, petugas realisasi akan meneruskan ID Jasa tersebut pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk diverifikasi oleh petugas faktur;7. Petugas Verifikasi akan mengecek kelengkapan dokumen pendukung yang telah diunggah oleh pengguna jasa. Jika sudah sesuai dengan realisasi oleh petugas realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan, petugas verifikasi akan melakukan verifikasi. Jika belum sesuai, petugas verifikasi akan melakukan cek ulang untuk disesuaikan terlebih dahulu pada Sistem Informasi Kepelabuhanan;8. Setelah proses verifikasi selesai, petugas faktur dapat menerbitkan faktur sesuai ID Nota Jasa masing-masing jasa kepelabuhanan yang timbul atas kegiatan tersebut sesuai dengan perhitungan tarif jasa kepelabuhanan yang berlaku;9. Jika proses faktur sudah berhasil, pengguna jasa dapat melihat dan mengunduh dokumen nota lunas dan dokumen terkait lainnya untuk setiap jasa kepelabuhanan pada Sistem Informasi Kepelabuhanan;
--	--	---

		10. Jika Jasa Labuh Tambat sudah lunas Sistem Informasi Kepelabuhanan akan mengirimkan data NTPN ke sistem INAPORTNET dan sistem INAPORTNET akan melakukan proses sampai dengan kegiatan kapal keluar dengan terbitnya SIB (Surat Izin Berlayar)/SPB secara otomatis data tersebut akan terintegrasi masuk ke dalam Sistem Informasi Kepelabuhanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 (sepuluh) menit
4.	Biaya/Tarif	1. Jasa Labuh Dalam Negeri : Rp 87,00 per GT/kunjungan; 2. Jasa Labuh Luar Negeri : Rp 1.452,00 per GT/kunjungan.
5.	Produk	1. Faktur Tagihan Labuh; dan 2. PNBP.
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui formulir yang tersedia pada Kotak Saran; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: 1) <i>whatsapp</i> di 081388005620 dan 081388005630; 2) Melalui b-care.bpbatam.go.id ; dan 3) Melalui Instagram @batamport. 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR: 1) <i>website</i> : www.lapor.go.id ; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) Twitter: @lapor1708; dan 4) Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR.
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 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;

		<ol style="list-style-type: none">4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 121 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan;5. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Sistem <i>Host-To-Host</i> Pembayaran Kegiatan Jasa Kepelabuhanan di Lingkungan Pelabuhan Batam;6. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Tarif Layanan dan Tata Cara Pengadministrasian Keuangan Pada Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam; dan7. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas 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;
8.	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Perangkat komputer, <i>Printer</i> dan <i>Scanner</i>, dan2. Koneksi internet.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan;3. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta memiliki kemampuan interpersonal yang baik

		<p>dan mampu menangani pengunjung dari berbagai latar belakang;</p> <p>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</p> <p>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</p>
10.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Kepala Subdirektorat terkait; dan</p> <p>2. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
11.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 5 (lima) orang pegawai.
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>2. Petugas yang memberikan pelayanan pengaduan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
III. JASA TAMBAT KAPAL		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data PKK; 2. Data Olah Gerak INAPORTNET; 3. Surat pemberitahuan kedatangan kapal; 4. Dokumen Pendukung Estimasi SIB OUT/ <i>Clearance Out</i> dari pelabuhan asal; 5. Surat ukur kapal/<i>ship particular</i>; 6. Manifest, BIL, dan <i>loading list</i>, dan 7. <i>Form Checklist</i> dan dokumen pendukung lainnya yang dibutuhkan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna jasa melakukan pengajuan kegiatan kepelabuhanan melalui sistem INAPORTNET. Baik itu warta kedatangan kapal maupun Olah Gerak. Setelah mendapatkan nomor PKK dan/atau Proses Olah Gerak pada Sistem INAPORTNET, pengguna jasa harus menyiapkan dana terlebih dahulu di rekening perusahaan, pengguna jasa mencari nomor PKK tersebut pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk mengunggah dokumen pada setiap ID Jasa yang sudah terinput sistem secara otomatis. Untuk ID jasa Pandu dan Tunda pengguna jasa bisa memilih KSO di Sistem Informasi Kepelabuhanan sesuai yang diinginkan, Jika proses unggah dokumen sudah selesai, pengguna jasa akan melakukan permohonan estimasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Kemudian pengguna jasa yakin tentang apa yang diajukannya melalui <i>Self Declare</i>; 2. Setelah proses permohonan estimasi oleh agen selesai, dokumen yang sudah diunggah oleh pengguna jasa akan diperiksa setiap ID jasa oleh petugas Verifikasi Estimasi. Seluruh jasa kepelabuhanan (Labuh/Tambat, Bongkar/Muat, Pandu, Tunda dan jasa layanan lainnya) secara otomatis akan muncul dalam Sistem Informasi Kepelabuhanan pada saat pengajuan kegiatan kapal disetujui. Jika sudah lengkap petugas Verifikasi Estimasi akan melakukan Verifikasi Estimasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Jika belum lengkap atau proses <i>hold</i> tidak berhasil, dikembalikan ke pengguna jasa untuk dilengkapi terlebih dahulu. Jika sudah terverifikasi oleh Verifikasi Estimasi, secara otomatis akan <i>HOLD DANA</i> untuk seluruh ID Jasa yang diajukan; 3. Pengguna jasa dapat mencetak bukti <i>hold</i> dana dan SPK (untuk kegiatan Pandu Tunda Surat Perintah Kerja Pandu akan keluar setelah <i>Approval</i> PPK dari Inaportnet dan sukses melakukan <i>HOLD DANA</i> pada

		<p>Sistem Informasi Kepelabuhanan) untuk dipakai sebagai dasar melakukan kegiatan. Bukti <i>Hold Dana</i> adalah syarat wajib yang harus diperoleh pengguna jasa sebelum melakukan aktivitas di pelabuhan. Jika realisasi kegiatan sudah selesai, KSO Pandu Tunda akan mengunggah dokumen pendukung dan melakukan permohonan realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan sesuai dengan kegiatan kepelabuhanan yang sudah selesai;</p> <ol style="list-style-type: none">4. Petugas realisasi akan mengecek permohonan realisasi dengan dokumen yang sudah diunggah oleh pengguna jasa. Jika sudah sesuai, petugas satker akan menyesuaikan realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan dan akan melakukan proses selesai realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Jika belum sesuai, petugas satker akan melakukan proses cek ulang dokumen realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk dilengkapi oleh pengguna jasa terlebih dahulu;5. Hasil realisasi dapat dilihat oleh pengguna jasa pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk diperiksa terlebih dahulu. Jika sudah sesuai, pengguna jasa akan melakukan <i>approve</i> realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Jika belum, pengguna jasa akan melakukan "cek ulang" untuk diperbaiki terlebih dahulu. Pada saat realisasi disetujui kedua belah pihak, sistem akan secara otomatis menerbitkan 2A1 / 2A2 / 2B / 2D secara otomatis;6. Setelah pengguna jasa menyetujui realisasi, petugas realisasi akan meneruskan ID Jasa tersebut pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk diverifikasi oleh petugas faktur;7. Petugas Verifikasi akan mengecek kelengkapan dokumen pendukung yang telah diunggah oleh pengguna jasa. Jika sudah sesuai dengan realisasi oleh petugas realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan, petugas verifikasi akan melakukan verifikasi. Jika belum sesuai, petugas verifikasi akan melakukan cek ulang untuk disesuaikan terlebih dahulu pada Sistem Informasi Kepelabuhanan;8. Setelah proses verifikasi selesai, petugas faktur dapat menerbitkan faktur sesuai ID Nota Jasa masing-masing jasa kepelabuhanan yang timbul atas kegiatan tersebut sesuai dengan perhitungan tarif jasa kepelabuhanan yang berlaku;9. Jika proses faktur sudah berhasil, pengguna jasa dapat melihat dan mengunduh dokumen nota lunas dan dokumen terkait lainnya untuk setiap jasa kepelabuhanan pada Sistem Informasi Kepelabuhanan; dan
--	--	--

		10. Jika Jasa Labuh Tambat sudah lunas sistem Informasi Kepelabuhanan akan mengirimkan data NTPN ke sistem INAPORTNET dan sistem INAPORTNET akan melakukan proses sampai dengan kegiatan kapal keluar dengan terbitnya SIB (Surat Izin Berlayar)/SPB secara otomatis data tersebut akan terintegrasi masuk ke dalam Sistem Informasi Kepelabuhanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 (sepuluh) menit
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jasa Tambat Dalam Negeri : Rp 80,00 per GT/kunjungan; dan 2. Jasa Tambat Luar Negeri : Rp 1.320,00 per GT/kunjungan.
5.	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur Tagihan Tambat; dan 2. PNBP.
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui formulir yang tersedia pada Kotak Saran; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>whatsapp</i> di 081388005620 dan 081388005630; 2) Melalui b-care.bpbatam.go.id; dan 3) Melalui Instagram @batamport. 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>website</i>: www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) Twitter: @lapor1708; dan 4) Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR.
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 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; 4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri

		<p>Perhubungan Nomor 121 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan;</p> <p>5. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Sistem <i>Host-To-Host</i> Pembayaran Kegiatan Jasa Kepelabuhanan di Lingkungan Pelabuhan Batam;</p> <p>6. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Tarif Layanan dan Tata Cara Pengadministrasian Keuangan Pada Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam; dan</p> <p>7. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas 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;</p>
8.	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat komputer, <i>Printer</i> dan <i>Scanner</i>, dan 2. Koneksi internet.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan; 3. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta memiliki kemampuan interpersonal yang baik dan mampu menangani pengunjung dari berbagai latar belakang;

		<ol style="list-style-type: none">4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Kepala Subdirektorat terkait; dan2. Dilakukan secara berkelanjutan.
11.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 5 (lima) orang pegawai
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan2. Petugas yang memberikan pelayanan pengaduan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan;2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
IV. JASA PEMANDUAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data PKK; 2. Data Olah Gerak INAPORTNET; 3. Surat pemberitahuan kedatangan kapal; 4. Dokumen Pendukung Estimasi SIB OUT/<i>Clearance Out</i> dari pelabuhan asal; 5. Surat ukur kapal/<i>ship particular</i>; 6. Manifest, BIL, <i>loading list</i>, dan 7. <i>Form Checklist</i> dan dokumen pendukung lainnya yang dibutuhkan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna jasa melakukan pengajuan kegiatan kepelabuhanan melalui sistem INAPORTNET. Baik itu warta kedatangan kapal maupun Olah Gerak. Setelah mendapatkan nomor PKK dan/atau Proses Olah Gerak pada Sistem INAPORTNET, pengguna jasa harus menyiapkan dana terlebih dahulu di rekening perusahaan, pengguna jasa mencari nomor PKK tersebut pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk mengunggah dokumen pada setiap ID Jasa yang sudah terinput sistem secara otomatis. Untuk ID jasa Pandu dan Tunda pengguna jasa bisa memilih KSO di Sistem Informasi Kepelabuhanan sesuai yang diinginkan, Jika proses unggah dokumen sudah selesai, pengguna jasa akan melakukan permohonan estimasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Lalu pengguna jasa yakin tentang apa yang diajukannya melalui <i>Self Declare</i>; 2. Setelah proses permohonan estimasi oleh agen selesai, dokumen yang sudah diunggah oleh pengguna jasa akan diperiksa setiap ID jasa oleh petugas Verifikasi Estimasi. Seluruh jasa kepelabuhanan (Labuh/Tambat, Bongkar/Muat, Pandu, Tunda dan jasa layanan lainnya) secara otomatis akan muncul dalam Sistem Informasi Kepelabuhanan pada saat pengajuan kegiatan kapal disetujui. Jika sudah lengkap petugas Verifikasi Estimasi akan melakukan Verifikasi Estimasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Jika belum lengkap atau proses <i>hold</i> tidak berhasil, dikembalikan ke pengguna jasa untuk dilengkapi terlebih dahulu. Jika sudah terverifikasi oleh Verifikasi Estimasi, secara otomatis akan <i>HOLD DANA</i> untuk seluruh ID Jasa yang diajukan; 3. Pengguna jasa dapat mencetak bukti <i>hold</i> dana dan SPK (untuk kegiatan Pandu Tunda Surat Perintah Kerja Pandu akan keluar setelah <i>Approval</i> PPK dari Inaportnet dan sukses melakukan <i>HOLD DANA</i> pada

		<p>Sistem Informasi Kepelabuhanan) untuk dipakai sebagai dasar melakukan kegiatan. Bukti <i>Hold Dana</i> adalah syarat wajib yang harus diperoleh pengguna jasa sebelum melakukan aktivitas di pelabuhan. Jika realisasi kegiatan sudah selesai, KSO Pandu Tunda akan mengunggah dokumen pendukung dan melakukan permohonan realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan sesuai dengan kegiatan kepelabuhanan yang sudah selesai;</p> <ol style="list-style-type: none">4. Petugas realisasi akan mengecek permohonan realisasi dengan dokumen yang sudah diunggah oleh pengguna jasa. Jika sudah sesuai, petugas satker akan menyesuaikan realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan dan akan melakukan proses selesai realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Jika belum sesuai, petugas satker akan melakukan proses cek ulang dokumen realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk dilengkapi oleh pengguna jasa terlebih dahulu;5. Hasil realisasi dapat dilihat oleh pengguna jasa pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk diperiksa terlebih dahulu. Jika sudah sesuai, pengguna jasa akan melakukan <i>approve</i> realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Jika belum, pengguna jasa akan melakukan "cek ulang" untuk diperbaiki terlebih dahulu. Pada saat realisasi disetujui kedua belah pihak, sistem akan secara otomatis menerbitkan 2A1 / 2A2 / 2B / 2D secara otomatis;6. Setelah pengguna jasa menyetujui realisasi, petugas realisasi akan meneruskan ID Jasa tersebut pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk diverifikasi oleh petugas faktur;7. Petugas Verifikasi akan mengecek kelengkapan dokumen pendukung yang telah diunggah oleh pengguna jasa. Jika sudah sesuai dengan Realisasi oleh petugas realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan, petugas verifikasi akan melakukan verifikasi. Jika belum sesuai, petugas verifikasi akan melakukan cek ulang untuk disesuaikan terlebih dahulu pada Sistem Informasi Kepelabuhanan;8. Setelah proses verifikasi selesai, petugas faktur dapat menerbitkan faktur sesuai ID Nota Jasa masing-masing jasa kepelabuhanan yang timbul atas kegiatan tersebut sesuai dengan perhitungan tarif jasa kepelabuhanan yang berlaku;9. Jika proses faktur sudah berhasil, pengguna jasa dapat melihat dan mengunduh dokumen nota lunas dan dokumen terkait lainnya untuk setiap jasa kepelabuhanan pada Sistem Informasi Kepelabuhanan; dan
--	--	--

		10. Jika Jasa Labuh Tambat sudah lunas Sistem Informasi Kepelabuhanan akan mengirimkan data NTPN ke sistem INAPORTNET dan sistem INAPORTNET akan melakukan proses sampai dengan kegiatan kapal keluar dengan terbitnya SIB (Surat Izin Berlayar)/SPB secara otomatis data tersebut akan terintegrasi masuk ke dalam Sistem Informasi Kepelabuhanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 (sepuluh) menit
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jasa Pemanduan Dalam Negeri: Rp 104.000,00 per kapal/gerakan; dan 2. Jasa Pemanduan Luar Negeri: Rp 1.399.200,00 per kapal/gerakan.
5.	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur Tagihan Pemanduan; dan 2. PNBPN.
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui formulir yang tersedia pada Kotak Saran; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>whatsapp</i> di 081388005620 dan 081388005630; 2) Melalui b-care.bpbatam.go.id; dan 3) Melalui Instagram @batamport. 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>website</i>: www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) Twitter: @lapor1708; dan 4) Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR.
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 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;

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 121 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan; 5. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Sistem <i>Host-To-Host</i> Pembayaran Kegiatan Jasa Kepelabuhanan di Lingkungan Pelabuhan Batam; 6. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Tarif Layanan dan Tata Cara Pengadministrasian Keuangan Pada Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam; dan 7. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas 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;
8.	Prasarana/Sarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat komputer, <i>Printer</i>, dan <i>Scanner</i>, dan 2. Koneksi internet.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan; 3. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta memiliki kemampuan interpersonal yang baik dan mampu menangani pengunjung dari berbagai latar belakang;

		<p>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</p> <p>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</p>
10.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Kepala Subdirektorat terkait; dan</p> <p>2. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
11.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 5 (lima) orang pegawai
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>2. Petugas yang memberikan pelayanan pengaduan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan;</p> <p>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
V. JASA PENUNDAAN KAPAL		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data PKK; 2. Data Olah Gerak INAPORTNET; 3. Surat pemberitahuan kedatangan kapal; 4. Dokumen Pendukung Estimasi SIB OUT/ <i>Clearance Out</i> dari pelabuhan asal. 5. Surat ukur kapal /<i>ship particular</i>; 6. Manifest, BIL, <i>loading list</i>, dan 7. <i>Form Checklist</i> dan dokumen pendukung lainnya yang dibutuhkan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna jasa melakukan pengajuan kegiatan kepelabuhanan melalui sistem INAPORTNET. Baik itu warta kedatangan kapal maupun Olah Gerak. Setelah mendapatkan nomor PKK dan/atau Proses Olah Gerak pada Sistem INAPORTNET, pengguna jasa harus menyiapkan dana terlebih dahulu di rekening perusahaan, pengguna jasa mencari nomor PKK tersebut pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk mengunggah dokumen pada setiap ID Jasa yang sudah terinput sistem secara otomatis. Untuk ID jasa Pandu dan Tunda pengguna jasa bisa memilih KSO di Sistem Informasi Kepelabuhanan sesuai yang diinginkan, Jika proses unggah dokumen sudah selesai, pengguna jasa akan melakukan permohonan estimasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Kemudian pengguna jasa yakin tentang apa yang diajukannya melalui <i>Self Declare</i>; 2. Setelah proses permohonan estimasi oleh agen selesai, dokumen yang sudah diunggah oleh pengguna jasa akan diperiksa setiap ID jasa oleh petugas Verifikasi Estimasi. Seluruh jasa kepelabuhanan (Labuh/Tambat, Bongkar/Muat, Pandu, Tunda dan jasa layanan lainnya) secara otomatis akan muncul dalam Sistem Informasi Kepelabuhanan pada saat pengajuan kegiatan kapal disetujui. Jika sudah lengkap petugas Verifikasi Estimasi akan melakukan Verifikasi Estimasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Jika belum lengkap atau proses <i>hold</i> tidak berhasil, dikembalikan ke pengguna jasa untuk dilengkapi terlebih dahulu. Jika sudah terverifikasi oleh Verifikasi Estimasi, secara otomatis akan <i>HOLD DANA</i> untuk seluruh ID Jasa yang diajukan; 3. Pengguna jasa dapat mencetak bukti <i>hold</i> dana dan SPK (untuk kegiatan Pandu Tunda Surat Perintah Kerja Pandu akan keluar setelah <i>Approval</i> PPK dari Inaportnet dan sukses melakukan <i>HOLD DANA</i> pada

		<p>Sistem Informasi Kepelabuhanan) untuk dipakai sebagai dasar melakukan kegiatan. Bukti <i>Hold Dana</i> adalah syarat wajib yang harus diperoleh pengguna jasa sebelum melakukan aktivitas di pelabuhan. Jika realisasi kegiatan sudah selesai, KSO Pandu Tunda akan mengunggah dokumen pendukung dan melakukan permohonan realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan sesuai dengan kegiatan kepelabuhanan yang sudah selesai;</p> <ol style="list-style-type: none">4. Petugas realisasi akan mengecek permohonan realisasi dengan dokumen yang sudah diunggah oleh pengguna jasa. Jika sudah sesuai, petugas satker akan menyesuaikan realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan dan akan melakukan proses selesai realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Jika belum sesuai, petugas satker akan melakukan proses cek ulang dokumen realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk dilengkapi oleh pengguna jasa terlebih dahulu;5. Hasil realisasi dapat dilihat oleh pengguna jasa pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk diperiksa terlebih dahulu. Jika sudah sesuai, pengguna jasa akan melakukan <i>approve</i> realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Jika belum, pengguna jasa akan melakukan "cek ulang" untuk diperbaiki terlebih dahulu. Pada saat realisasi disetujui kedua belah pihak, sistem akan secara otomatis menerbitkan 2A1 / 2A2 / 2B / 2D secara otomatis;6. Setelah pengguna jasa menyetujui realisasi, petugas Realisasi akan meneruskan ID Jasa tersebut pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk diverifikasi oleh petugas faktur;7. Petugas Verifikasi akan mengecek kelengkapan dokumen pendukung yang telah diunggah oleh pengguna jasa. Jika sudah sesuai dengan Realisasi oleh petugas realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan, petugas verifikasi akan melakukan verifikasi. Jika belum sesuai, petugas verifikasi akan melakukan cek ulang untuk disesuaikan terlebih dahulu pada Sistem Informasi Kepelabuhanan;8. Setelah proses verifikasi selesai, petugas faktur dapat menerbitkan faktur sesuai ID Nota Jasa masing-masing jasa kepelabuhanan yang timbul atas kegiatan tersebut sesuai dengan perhitungan tarif jasa kepelabuhanan yang berlaku;9. Jika proses faktur sudah berhasil, pengguna jasa dapat melihat dan mengunduh dokumen nota lunas dan dokumen terkait lainnya untuk setiap jasa kepelabuhanan pada Sistem Informasi Kepelabuhanan;
--	--	--

		10. Jika Jasa Labuh Tambat sudah lunas Sistem Informasi Kepelabuhanan akan mengirimkan data NTPN ke sistem INAPORTNET dan sistem INAPORTNET akan melakukan proses sampai dengan kegiatan kapal keluar dengan terbitnya SIB (Surat Izin Berlayar)/SPB secara otomatis data tersebut akan terintegrasi masuk ke dalam Sistem Informasi Kepelabuhanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 (sepuluh) menit
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jasa Penundaan Dalam Negeri : Rp 486.500,00 per kapal/jam; dan 2. Jasa Penundaan Luar Negeri : Rp 3.062.400,00 per kapal/jam.
5.	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur Tagihan Penundaan; dan 2. PNPB.
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui formulir yang tersedia pada Kotak Saran; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>whatsapp</i> di 081388005620 dan 081388005630; 2) Melalui b-care.bpbatam.go.id; dan 3) Melalui Instagram @batamport. 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>website</i>: www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) Twitter: @lapor1708; dan 4) Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR.
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 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; 4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 121 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan

		<p>Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan;</p> <p>5. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Sistem <i>Host-To-Host</i> Pembayaran Kegiatan Jasa Kepelabuhanan di Lingkungan Pelabuhan Batam;</p> <p>6. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Tarif Layanan dan Tata Cara Pengadministrasian Keuangan Pada Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam; dan</p> <p>7. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas 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;</p>
8.	Prasarana/Sarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Perangkat komputer, <i>Printer</i>, dan <i>Scanner</i>, dan2. Koneksi internet.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan;3. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta memiliki kemampuan interpersonal yang baik dan mampu menangani pengunjung dari berbagai latar belakang;4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan

		5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Kepala Subdirektorat terkait; dan2. Dilakukan secara berkelanjutan.
11.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 5 (lima) orang pegawai.
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan2. Petugas yang memberikan pelayanan pengaduan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
VI. JASA KAPAL YACHT DAN SEJENISNYA		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan kedatangan; dan 2. Surat persetujuan berlayar/<i>last port clearance</i>.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengajuan permohonan kedatangan kapal (jasa kunjungan yacht) melalui Sistem B-SIMS yang terintegrasi dengan Sistem <i>Seaport Management System</i> (SMS); 2. Dilakukan verifikasi dokumen yang diunggah oleh pengguna jasa dan menyesuaikan dengan sistem SMS. Jika tidak sesuai akan dikembalikan (revisi) ke Pengguna Jasa untuk di sesuaikan dan Jika sesuai akan dilakukan proses verifikasi estimasi (<i>hold</i> dana). Jika <i>hold</i> dana tidak berhasil akan muncul pesan pada system SMS dan jika <i>hold</i> dana berhasil, bukti blokir (<i>hold</i> dana) dapat diunduh pada system B-SIMS; 3. Setelah <i>hold</i> dana berhasil, pengguna jasa melakukan permohonan realisasi pada sistem B SIMS dan mengunggah absen kapal. Dilakukan pengecekan antara sistem dan absen kapal dan jika tidak sesuai akan dikembalikan (cek ulang) kepada pengguna jasa. Jika sesuai dilakukan proses selesai realisasi oleh petugas realisasi. Setelah proses selesai realisasi pengguna jasa melakukan proses <i>approve</i> realisasi dan petugas realisasi melakukan poses realisasi (pengajuan oleh operasional); 4. Dilakukan verifikasi realisasi apabila terjadi ketidaksesuaian data akan dikembalikan ke petugas realisasi untuk di perbaiki dan apabila sesuai dilakukan verifikasi realisasi; 5. Dilakukan penerbitkan faktur jika sudah sesuai dengan perhitungan tarif jasa kepelabuhanan. Jika proses penerbitan faktur berhasil, faktur jasa kepelabuhanan dapat diunduh pada <i>system</i> B-SIMS.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 (sepuluh) menit
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jasa Yacht Dalam Negeri : Rp 25.000,00 per kunjungan/hari; dan 2. Jasa Yacht Luar Negeri : Rp 66.000,00 per kunjungan/hari.
5.	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur Tagihan Yacht; dan 2. PNBP.
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui formulir yang tersedia pada Kotak Saran; atau

	Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none">2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:<ol style="list-style-type: none">1) <i>whatsapp</i> di 081388005620 dan 081388005630;2) Melalui b-care.bpbatam.go.id; dan3) Melalui Instagram @batamport.3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR:<ol style="list-style-type: none">1) <i>website</i>: www.lapor.go.id;2) SMS melalui nomor 1708;3) Twitter: @lapor1708; dan4) Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR.
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 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;4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 121 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan;5. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Sistem <i>Host-To-Host</i> Pembayaran Kegiatan Jasa Kepelabuhanan di Lingkungan Pelabuhan Batam;6. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 15 Tahun 2024 tentang

		<p>Perubahan Ketiga atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Tarif Layanan dan Tata Cara Pengadministrasian Keuangan Pada Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam; dan</p> <p>7. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas 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;</p>
8.	Prasarana/Sarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat komputer, <i>Printer</i>, dan <i>Scanner</i>, dan 2. Koneksi internet.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan; 3. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta memiliki kemampuan interpersonal yang baik dan mampu menangani pengunjung dari berbagai latar belakang; 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Kepala Subdirektorat terkait; dan 2. Dilakukan secara berkelanjutan.
11.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 2 (dua) orang pegawai
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan pelayanan pengaduan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
VII. JASA ALIH MUAT ANTAR KAPAL (<i>SHIP TO SHIP</i> DAN <i>FLOATING STORAGE UNIT</i>)		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data PKK; 2. Data Olah Gerak INAPORTNET; 3. Surat pemberitahuan kedatangan kapal; 4. Dokumen Pendukung Estimasi SIB OUT/<i>Clearance Out</i> dari pelabuhan asal; 5. Surat ukur kapal/<i>ship particular</i>; 6. Manifest, BIL, <i>loading list</i>, dan 7. <i>Form Checklist</i> dan dokumen pendukung lainnya yang dibutuhkan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna jasa melakukan pengajuan kegiatan kepelabuhanan melalui sistem INAPORTNET. Baik itu warta kedatangan kapal maupun Olah Gerak. Setelah mendapatkan nomor PKK dan/atau Proses Olah Gerak pada Sistem INAPORTNET, pengguna jasa harus menyiapkan dana terlebih dahulu di rekening perusahaan, pengguna jasa mencari nomor PKK tersebut pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk mengunggah dokumen pada setiap ID Jasa yang sudah terinput sistem secara otomatis. Untuk ID jasa Pandu dan Tunda pengguna jasa bisa memilih KSO di Sistem Informasi Kepelabuhanan sesuai yang diinginkan, Jika proses unggah dokumen sudah selesai, pengguna jasa akan melakukan permohonan estimasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Kemudian pengguna jasa yakin tentang apa yang diajukannya melalui <i>Self Declare</i>; 2. Setelah proses permohonan estimasi oleh agen selesai, dokumen yang sudah diunggah oleh pengguna jasa akan diperiksa setiap ID jasa oleh petugas Verifikasi Estimasi. Seluruh jasa kepelabuhanan (Labuh/Tambat, Bongkar/Muat, Pandu, Tunda dan jasa layanan lainnya) secara otomatis akan muncul dalam Sistem Informasi Kepelabuhanan pada saat pengajuan kegiatan kapal disetujui. Jika sudah lengkap petugas Verifikasi Estimasi akan melakukan Verifikasi Estimasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Jika belum lengkap atau proses <i>hold</i> tidak berhasil, dikembalikan ke pengguna jasa untuk dilengkapi terlebih dahulu. Jika sudah terverifikasi oleh Verifikasi Estimasi, secara otomatis akan <i>HOLD DANA</i> untuk seluruh ID Jasa yang diajukan;

		<ol style="list-style-type: none">3. Pengguna jasa dapat mencetak bukti <i>hold</i> dana dan SPK (untuk kegiatan Pandu Tunda Surat Perintah Kerja Pandu akan keluar setelah <i>Approval</i> PPK dari Inaportnet dan sukses melakukan <i>HOLD DANA</i> pada Sistem Informasi Kepelabuhanan) untuk dipakai sebagai dasar melakukan kegiatan. Bukti <i>Hold</i> Dana adalah syarat wajib yang harus diperoleh pengguna jasa sebelum melakukan aktivitas di pelabuhan. Jika realisasi kegiatan sudah selesai, KSO Pandu Tunda akan mengunggah dokumen pendukung dan melakukan permohonan realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan sesuai dengan kegiatan kepelabuhanan yang sudah selesai;4. Petugas realisasi akan mengecek permohonan realisasi dengan dokumen yang sudah diunggah oleh pengguna jasa. Jika sudah sesuai, petugas satker akan menyesuaikan realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan dan akan melakukan proses selesai realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Jika belum sesuai, petugas satker akan melakukan proses cek ulang dokumen realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk dilengkapi oleh pengguna jasa terlebih dahulu;5. Hasil realisasi dapat dilihat oleh pengguna jasa pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk diperiksa terlebih dahulu. Jika sudah sesuai, pengguna jasa akan melakukan <i>approve</i> realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Jika belum, pengguna jasa akan melakukan "cek ulang" untuk diperbaiki terlebih dahulu. Pada saat realisasi disetujui kedua belah pihak, sistem akan secara otomatis menerbitkan 2A1 / 2A2 / 2B / 2D secara otomatis;6. Setelah pengguna jasa menyetujui realisasi, petugas realisasi akan meneruskan ID Jasa tersebut pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk diverifikasi oleh petugas faktur;7. Petugas Verifikasi akan mengecek kelengkapan dokumen pendukung yang telah diunggah oleh pengguna jasa. Jika sudah sesuai dengan realisasi oleh petugas realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan, petugas verifikasi akan melakukan verifikasi. Jika belum sesuai, petugas verifikasi akan melakukan cek ulang untuk disesuaikan terlebih dahulu pada Sistem Informasi Kepelabuhanan;8. Setelah proses verifikasi selesai, petugas faktur dapat menerbitkan faktur sesuai ID Nota Jasa masing-masing jasa kepelabuhanan yang timbul atas kegiatan tersebut sesuai dengan perhitungan tarif jasa kepelabuhanan yang berlaku;
--	--	--

		<p>9. Jika proses faktur sudah berhasil, pengguna jasa dapat melihat dan mengunduh dokumen nota lunas dan dokumen terkait lainnya untuk setiap jasa kepelabuhanan pada Sistem Informasi Kepelabuhanan; dan</p> <p>10. Jika Jasa Labuh Tambat sudah lunas Sistem Informasi Kepelabuhanan akan mengirimkan data NTPN ke sistem INAPORTNET dan sistem INAPORTNET akan melakukan proses sampai dengan kegiatan kapal keluar dengan terbitnya SIB (Surat Izin Berlayar)/SPB secara otomatis data tersebut akan terintegrasi masuk ke dalam Sistem Informasi Kepelabuhanan.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 (sepuluh) menit
4.	Biaya/Tarif	<p>1. Jasa Labuh Dalam Negeri: Rp 45,00 per GT/hari; dan</p> <p>2. Jasa Alih/Muat antar kapal: Rp 500,00 per ton/m³.</p>
5.	Produk	<p>1. Faktur Tagihan Alih Muat Antar Kapal; dan</p> <p>2. PNBP.</p>
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui formulir yang tersedia pada Kotak Saran; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:</p> <p>1) <i>whatsapp</i> di 081388005620 dan 081388005630;</p> <p>2) Melalui b-care.bpbatam.go.id; dan</p> <p>3) Melalui Instagram @batamport.</p> <p>3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR:</p> <p>1) <i>website</i>: www.lapor.go.id;</p> <p>2) SMS melalui nomor 1708;</p> <p>3) Twitter: @lapor1708; dan</p> <p>4) Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR.</p>
7.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021</p>

		<p>tentang Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas;</p> <ol style="list-style-type: none">4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 121 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan;5. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Sistem <i>Host-To-Host</i> Pembayaran Kegiatan Jasa Kepelabuhanan di Lingkungan Pelabuhan Batam;6. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Tarif Layanan dan Tata Cara Pengadministrasian Keuangan Pada Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam; dan7. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas 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;
8.	Prasarana/Sarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Perangkat komputer, <i>Printer</i>, dan <i>Scanner</i>, dan2. Koneksi internet.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan;

		<ol style="list-style-type: none">3. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta memiliki kemampuan interpersonal yang baik dan mampu menangani pengunjung dari berbagai latar belakang;4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Kepala Subdirektorat terkait; dan2. Dilakukan secara berkelanjutan.
11.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 2 (dua) orang pegawai
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan2. Petugas yang memberikan pelayanan pengaduan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
VIII. JASA PENUMPUKAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Penumpukan dari Perusahaan Bongkar Muat (PBM); 2. Surat Jalan; dan 3. <i>Manifest</i> Bea Cukai.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. PBM menyerahkan surat permohonan penumpukan; 2. Pengendali Operasional melalui pengawas penumpukan memberikan arahan letak penumpukannya; 3. Petugas penumpukan menghitung dan mencocokkan jumlah muatan yang ditumpuk berdasarkan permohonan dan manifest dengan keadaan di lapangan; 4. Pengawas penumpukan mengeluarkan surat jalan; 5. Petugas administrasi menerima laporan dari pengawas penumpukan dan selanjutnya membuat rekapitulasi kegiatannya dan dituangkan kedalam form 2B dan diinput kedalam sistem FBMS; 6. Dilakukan verifikasi pada sistem FBMS oleh Kasi Pelayanan Terkait Kepelabuhanan; dan 7. Diterbitkan faktur oleh Kepala Subdirektorat Komersil, Faktur akan terkirim melalui email kepada PBM.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 (sepuluh) menit
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jasa Penumpukan Non Petikemas (lapangan penumpukan): Rp 450,00 per ton atau m³/hari; 2. Jasa Penumpukan Non Petikemas (gudang penumpukan): Rp 550,00 per ton atau m³/hari.
5.	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur Penumpukan; dan 2. PNBP.
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui formulir yang tersedia pada Kotak Saran; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>whatsapp</i> di 081388005620 dan 081388005630; 2) Melalui b-care.bpbatam.go.id; dan

		<p>3) Melalui Instagram @batamport.</p> <p>3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR:</p> <p>1) <i>website</i>: www.lapor.go.id;</p> <p>2) SMS melalui nomor 1708;</p> <p>3) Twitter: @lapor1708; dan</p> <p>4) Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR.</p>
7.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 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;</p> <p>4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 121 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan;</p> <p>5. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Sistem <i>Host-To-Host</i> Pembayaran Kegiatan Jasa Kepelabuhanan di Lingkungan Pelabuhan Batam;</p> <p>6. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Tarif Layanan dan Tata Cara Pengadministrasian Keuangan</p>

		<p>Pada Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam; dan</p> <p>7. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas 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.</p>
8.	Prasarana/Sarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat komputer, <i>Printer</i>, <i>Scanner</i>, dan 2. Koneksi internet.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan; 3. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta memiliki kemampuan interpersonal yang baik dan mampu menangani pengunjung dari berbagai latar belakang; 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Kepala Subdirektorat terkait; dan 2. Dilakukan secara berkelanjutan.
11.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 10 (sepuluh) orang pegawai
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan pelayanan pengaduan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
IX. JASA BONGKAR MUAT BARANG		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data PKK; 2. Surat Pemohonan Kegiatan Bongkar Muat; dan 3. <i>Manifest, BIL, loading list.</i>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna jasa melakukan pengajuan kegiatan kepelabuhanan melalui sistem INAPORTNET. Setelah mendapatkan nomor PKK pada Sistem INAPORTNET, pengguna jasa harus menyiapkan dana terlebih dahulu di rekening perusahaan, pengguna jasa mencari nomor PKK tersebut pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk mengunggah dokumen pada setiap ID Jasa yang sudah terinput sistem secara otomatis. Jika proses unggah dokumen sudah selesai, pengguna jasa akan melakukan permohonan estimasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Kemudian pengguna jasa yakin tentang apa yang diajukannya melalui <i>Self Declare</i>. 2. Setelah proses permohonan estimasi oleh PBM selesai, dokumen yang sudah diunggah oleh pengguna jasa akan diperiksa setiap ID jasa oleh petugas Verifikasi Estimasi. Seluruh jasa kepelabuhanan (Labuh tambat, Bongkar/Muat, Pandu, Tunda dan jasa layanan lainnya) secara otomatis akan muncul dalam Sistem Informasi Kepelabuhanan pada saat pengajuan kegiatan kapal disetujui. Jika sudah lengkap petugas Verifikasi Estimasi akan melakukan Verifikasi Estimasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Jika belum lengkap atau proses <i>hold</i> tidak berhasil, dikembalikan ke pengguna jasa untuk dilengkapi terlebih dahulu. Jika sudah terverifikasi oleh Verifikasi Estimasi, secara otomatis akan <i>HOLD DANA</i> untuk seluruh ID Jasa yang diajukan. 3. Pengguna jasa dapat mencetak bukti <i>hold</i> dana PPK dari Inaportnet dan sukses melakukan <i>HOLD DANA</i> pada Sistem Informasi Kepelabuhanan) untuk dipakai sebagai dasar melakukan kegiatan. Bukti <i>Hold Dana</i> adalah syarat wajib yang harus diperoleh pengguna jasa sebelum melakukan aktivitas di pelabuhan. 4. Petugas realisasi akan mengecek permohonan realisasi dengan dokumen yang sudah diunggah oleh pengguna jasa. Jika sudah sesuai, petugas satker akan menyesuaikan realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan dan akan melakukan proses selesai realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Jika belum sesuai, petugas satker akan melakukan proses cek ulang dokumen realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk dilengkapi oleh pengguna jasa terlebih dahulu;

		<p>5. Hasil realisasi dapat dilihat oleh pengguna jasa pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk diperiksa terlebih dahulu. Jika sudah sesuai, pengguna jasa akan melakukan <i>approve</i> realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Jika belum, pengguna jasa akan melakukan "cek ulang" untuk diperbaiki terlebih dahulu. Pada saat realisasi disetujui kedua belah pihak, petugas realisasi akan meneruskan ID Jasa tersebut pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk diverifikasi oleh petugas faktur;</p> <p>6. Petugas Verifikasi akan mengecek kelengkapan dokumen pendukung yang telah diunggah oleh pengguna jasa. Jika sudah sesuai dengan Realisasi oleh petugas realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan, petugas verifikasi akan melakukan verifikasi. Jika belum sesuai, petugas verifikasi akan melakukan cek ulang untuk disesuaikan terlebih dahulu pada Sistem Informasi Kepelabuhanan;</p> <p>7. Setelah proses verifikasi selesai, petugas faktur dapat menerbitkan faktur sesuai ID Nota Jasa masing-masing jasa kepelabuhanan yang timbul atas kegiatan tersebut sesuai dengan perhitungan tarif jasa kepelabuhanan yang berlaku;</p> <p>8. Jika proses faktur sudah berhasil, pengguna jasa dapat melihat dan menun dokumen nota lunas dan dokumen terkait lainnya untuk setiap jasa kepelabuhanan pada Sistem Informasi Kepelabuhanan;</p> <p>9. Jika Jasa Bongkar Muat sudah lunas sistem Informasi Kepelabuhanan akan mengirimkan data NTPN ke sistem INAPORTNET dan sistem INAPORTNET akan melakukan proses sampai dengan kegiatan kapal keluar dengan terbitnya SIB (Surat Izin Berlayar)/SPB secara otomatis data tersebut akan terintegrasi masuk ke dalam Sistem Informasi Kepelabuhanan.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) menit
4.	Biaya/Tarif	<p>1. Jasa Bongkar Muat Dalam Negeri: Rp 11.700,00 per ton/m³;</p> <p>2. Jasa Bongkar Muat Luar Negeri: Rp 23.400,00 per ton/m³</p>
5.	Produk	<p>1. Faktur Tagihan Bongkar Muat; dan</p> <p>2. PNBP.</p>
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui formulir yang tersedia pada Kotak Saran; atau</p>

		<ol style="list-style-type: none">2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:<ol style="list-style-type: none">1) <i>whatsapp</i> di 081388005620 dan 081388005630;2) Melalui b-care.bpbatam.go.id; dan3) Melalui Instagram @batamport.3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR:<ol style="list-style-type: none">1) <i>website</i>: www.lapor.go.id;2) SMS melalui nomor 1708;3) Twitter: @lapor1708; dan4) Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR.
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 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;4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 121 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan;5. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Sistem <i>Host-To-Host</i> Pembayaran Kegiatan Jasa Kepelabuhanan di Lingkungan Pelabuhan Batam;6. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan

		<p>Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Tarif Layanan dan Tata Cara Pengadministrasian Keuangan Pada Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam; dan</p> <p>7. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas 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;</p>
8.	Prasarana/Sarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat komputer, <i>Printer</i>, <i>Scanner</i>, dan 2. Koneksi internet.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan; 3. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta memiliki kemampuan interpersonal yang baik dan mampu menangani pengunjung dari berbagai latar belakang; 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Kepala Subdirektorat terkait; dan 2. Dilakukan secara berkelanjutan.
11.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 5 (lima) orang pegawai
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan pelayanan pengaduan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="632 115 1402 229">1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan<li data-bbox="632 251 1402 349">2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
-----	----------------------------	--

NO.	KOMPONEN	URAIAN
X. LAYANAN PENGGUNAAN PERAIRAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan; 2. Akta pendirian Pendirian Perusahaan dan SK Kemenkumham, NIB berbentuk Badan Usaha; 3. Izin Operasional; 4. Bukti Bayar Terakhir (bila ada); 5. Kajian perhitungan luasan penggunaan perairan yang dikeluarkan oleh konsultan untuk permohonan baru atau perubahan; 6. Gambar/<i>layout</i> Dermaga ; 7. Sertifikat kepemilikan tanah/PL; dan 8. Batas-batas titik perairan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan surat permohonan beserta dokumen pendukung kepada Direktur Pengelolaan Kepelabuhanan; 2. Menerima surat permohonan dan mendisposisikan kepada Kepala Subdirektorat Komersil untuk memproses permohonan; 3. Mendisposisikan surat permohonan kepada Kasi Perjanjian dan Pemasaran untuk melakukan verifikasi kelengkapan dokumen; 4. Melakukan verifikasi kesesuaian/kelengkapan atas permohonan administrasi sesuai ketentuan yang berlaku. Apabila tidak lengkap/sesuai akan disampaikan kepada pemohon untuk dilengkapi dan kemudian didisposisikan kepada staf; 5. Menyiapkan Surat Undangan rapat dan peninjauan lapangan (bila diperlukan) berdasarkan Surat Tugas tim yang ditunjuk oleh Direktur Pengelolaan Kepelabuhanan, kemudian membuat Berita Acara Kesepakatan untuk ditandatangani oleh Pemohon dan Direktur Pengelolaan Kepelabuhanan, serta surat persetujuan; 6. Pemohon menandatangani Berita Acara Kesepakatan; 7. Mengecek kesesuaian nilai tagihan sesuai luasan penggunaan perairan titik koordinat serta menerbitkan Faktur tagihan penggunaan perairan; 8. Menyiapkan Perjanjian sewa perairan beserta menyerahkan faktur tagihan penggunaan perairan kepada Pemohon;

		<p>9. Pemohon membayar faktur dan menandatangani Perjanjian Penggunaan Perairan;</p> <p>10. Direktur menandatangani perjanjian penggunaan perairan setelah ditandatangani oleh Pemohon; dan</p> <p>11. Menerima Dokumen Berita Acara/ Persetujuan /Faktur /Perjanjian Kerja Sama.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari
4.	Biaya/Tarif	Layanan Penggunaan Perairan: Rp 2.500,00 per m ² /tahun
5.	Produk	<p>1. Faktur Penggunaan Perairan; dan</p> <p>2. PNBP.</p>
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui formulir yang tersedia pada Kotak Saran; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:</p> <p>1) <i>whatsapp</i> di 081388005620 dan 081388005630;</p> <p>2) Melalui b-care.bpbatam.go.id; dan</p> <p>3) Melalui Instagram @batamport.</p> <p>3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR:</p> <p>1) <i>website</i>: www.lapor.go.id;</p> <p>2) SMS melalui nomor 1708;</p> <p>3) Twitter: @lapor1708; dan</p> <p>4) Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR.</p>
7.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 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;</p> <p>4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 121 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan;</p>

		<p>5. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Sistem <i>Host-To-Host</i> Pembayaran Kegiatan Jasa Kepelabuhanan di Lingkungan Pelabuhan Batam;</p> <p>6. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Tarif Layanan dan Tata Cara Pengadministrasian Keuangan Pada Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam; dan</p> <p>7. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas 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;</p>
8.	Prasarana/Sarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat komputer, <i>Printer</i>, <i>Scanner</i>, dan 2. Koneksi internet.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan; 3. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta memiliki kemampuan interpersonal yang baik dan mampu menangani pengunjung dari berbagai latar belakang; 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.

10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Kepala Subdirektorat terkait; dan2. Dilakukan secara berkelanjutan.
11.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 2 (dua) orang pegawai
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan2. Petugas yang memberikan pelayanan pengaduan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
XI. PAS PENUMPANG		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. KTP; dan 2. Tiket Penumpang.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cetak Berita Acara Penerimaan <i>Pass</i> Penumpang dari B-Sims atau <i>Boarding management System</i> (BMS) atas kegiatan 1 hari sebelumnya, selanjutnya rekonsiliasi dengan Agen Pelayaran; 2. Setelah dilakukan rekonsiliasi penandatanganan BA Penerimaan Pas Penumpang antara Kepala Seksi dan Agen Pelayaran; 3. Petugas administrasi pada Seksi Terminal Penumpang Domestik melakukan <i>input</i> kedalam sistem FBMS; 4. Dilakukan verifikasi pada sistem FBMS oleh Kasi Pelayanan Terkait Kepelabuhanan; 5. Diterbitkan faktur oleh Kepala Subdirektorat Komersil, Faktur akan terkirim melalui email kepada Agen Pelayaran.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Pas Penumpang: Rp 10.000,00 per orang
5.	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pas Penumpang; dan 2. PNBP.
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui formulir yang tersedia pada Kotak Saran; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>whatsapp</i> di 081388005620 dan 081388005630; 2) Melalui b-care.bpbatam.go.id; dan 3) Melalui Instagram @batamport. 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>website</i>: www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) Twitter: @lapor1708; dan 4) Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR.

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 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;4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 121 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan;5. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Sistem <i>Host-To-Host</i> Pembayaran Kegiatan Jasa Kepelabuhanan di Lingkungan Pelabuhan Batam;6. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Tarif Layanan dan Tata Cara Pengadministrasian Keuangan Pada Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam; dan7. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas 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;
----	-------------	---

8.	Prasarana/Sarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Perangkat komputer, <i>Printer Khusus, Scanner, Card Holder</i>, dan2. Koneksi internet.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan;3. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta memiliki kemampuan interpersonal yang baik dan mampu menangani pengunjung dari berbagai latar belakang;4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Kepala Subdirektorat terkait; dan2. Dilakukan secara berkelanjutan.
11.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 2 (dua) orang pegawai
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan2. Petugas yang memberikan pelayanan pengaduan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
XII. LAYANAN ALAT		
1.	Persyaratan	Surat Permohonan penggunaan alat oleh pengguna jasa.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna jasa mengajukan dokumen permohonan alat kepada pengendali operasional; 2. Pengendali Operasional menyusun rencana pelayanan jasa alat dan dilakukan pencatatan dalam dokumen <i>time sheet</i> kegiatan; 3. Petugas mencatat realisasi kegiatan jasa alat; 4. Petugas administrasi menerima laporan dari petugas operator alat dan selanjutnya membuat rekapitulasi kegiatannya dan dituangkan serta <i>diinput</i> kedalam sistem FBMS; 5. Dilakukan verifikasi pada sistem FBMS oleh Kasi Pelayanan Terkait Kepelabuhanan; 6. Diterbitkan faktur oleh Kepala Subdirektorat Komersil, Faktur akan terkirim melalui <i>email</i> kepada PBM.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) menit
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jasa alat forklift 3 ton : Rp 80.000,00 per jam 2. Jasa alat forklift 8 ton : Rp 104.000,00 per jam
5.	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur Pemakaian Alat; dan 2. PNBP.
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui formulir yang tersedia pada Kotak Saran; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>whatsapp</i> di 081388005620 dan 081388005630; 2) Melalui b-care.bpbatam.go.id; dan 3) Melalui Instagram @batamport. 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>website</i>: www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) Twitter: @lapor1708; dan 4) Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR.
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

		<ol style="list-style-type: none">2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 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;4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 121 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan;5. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Sistem <i>Host-To-Host</i> Pembayaran Kegiatan Jasa Kepelabuhanan di Lingkungan Pelabuhan Batam;6. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Tarif Layanan dan Tata Cara Pengadministrasian Keuangan Pada Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam; dan7. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas 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;
8.	Prasarana/Sarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Perangkat komputer, <i>Printer</i>, <i>Scanner</i>, dan2. Koneksi internet.

9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan;3. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta memiliki kemampuan interpersonal yang baik dan mampu menangani pengunjung dari berbagai latar belakang;4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Kepala Subdirektorat terkait; dan2. Dilakukan secara berkelanjutan.
11.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 2 (dua) orang pegawai
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan2. Petugas yang memberikan pelayanan pengaduan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
XIII. JASA BUNKER		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data PKK; 2. Surat Pemohonan Kegiatan Bongkar Muat BBM; dan 3. <i>Manifest, BIL, loading list.</i>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna jasa melakukan pengajuan kegiatan kepelabuhanan melalui sistem INAPORTNET. Setelah mendapatkan nomor PKK pada Sistem INAPORTNET, pengguna jasa harus menyiapkan dana terlebih dahulu di rekening perusahaan, pengguna jasa mencari nomor PKK tersebut pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk mengunggah dokumen pada setiap ID Jasa yang sudah terinput sistem secara otomatis. Jika proses unggah dokumen sudah selesai, pengguna jasa akan melakukan permohonan estimasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Kemudian pengguna jasa yakin tentang apa yang diajukannya melalui <i>Self Declare</i>. 2. Setelah proses permohonan estimasi oleh PBM selesai, dokumen yang sudah diunggah oleh pengguna jasa akan diperiksa setiap ID jasa oleh petugas Verifikasi Estimasi. Seluruh jasa kepelabuhanan (Labuh lambat, Bongkar/Muat, Pandu, Tunda dan jasa layanan lainnya) secara otomatis akan muncul dalam Sistem Informasi Kepelabuhanan pada saat pengajuan kegiatan kapal disetujui. Jika sudah lengkap petugas Verifikasi Estimasi akan melakukan Verifikasi Estimasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan,. Jika belum lengkap atau proses <i>hold</i> tidak berhasil, dikembalikan ke pengguna jasa untuk dilengkapi terlebih dahulu. Jika sudah terverifikasi oleh Verifikasi Estimasi, secara otomatis akan <i>HOLD</i> DANA untuk seluruh ID Jasa yang diajukan. 3. Pengguna jasa dapat mencetak bukti <i>hold</i> dana PPK dari Inaportnet dan sukses melakukan <i>HOLD</i> DANA pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk dipakai sebagai dasar melakukan kegiatan. Bukti <i>Hold</i> Dana adalah syarat wajib yang harus diperoleh pengguna jasa sebelum melakukan aktivitas di pelabuhan. 4. Petugas realisasi akan mengecek permohonan realisasi dengan dokumen yang sudah diunggah oleh pengguna jasa. Jika sudah sesuai, petugas satker akan menyesuaikan realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan dan akan melakukan proses selesai realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Jika belum sesuai, petugas satker akan melakukan proses cek ulang dokumen realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk dilengkapi oleh pengguna jasa terlebih dahulu.

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Hasil realisasi dapat dilihat oleh pengguna jasa pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk diperiksa terlebih dahulu. Jika sudah sesuai, pengguna jasa akan melakukan <i>approve</i> realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. Jika belum, pengguna jasa akan melakukan "cek ulang" untuk diperbaiki terlebih dahulu. Pada saat realisasi disetujui kedua belah pihak, petugas realisasi akan meneruskan ID Jasa tersebut pada Sistem Informasi Kepelabuhanan untuk diverifikasi oleh petugas faktur. 6. Petugas Verifikasi akan mengecek kelengkapan dokumen pendukung yang telah diunggah oleh pengguna jasa. Jika sudah sesuai dengan Realisasi oleh petugas realisasi pada Sistem Informasi Kepelabuhanan, petugas verifikasi akan melakukan verifikasi, Jika belum sesuai, petugas verifikasi akan melakukan cek ulang untuk disesuaikan terlebih dahulu pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. 7. Setelah proses verifikasi selesai, petugas faktur dapat menerbitkan faktur sesuai ID Nota Jasa masing-masing jasa kepelabuhanan yang timbul atas kegiatan tersebut sesuai dengan perhitungan tarif jasa kepelabuhanan yang berlaku. 8. Jika proses faktur sudah berhasil, pengguna jasa dapat melihat dan mengunduh dokumen nota lunas dan dokumen terkait lainnya untuk setiap jasa kepelabuhanan pada Sistem Informasi Kepelabuhanan. 9. Jika Jasa Bongkar Muat sudah lunas sistem Informasi Kepelabuhanan akan mengirimkan data NTPN ke sistem INAPORTNET dan sistem INAPORTNET akan melakukan proses sampai dengan kegiatan kapal keluar dengan terbitnya SIB (Surat Izin Berlayar)/SPB secara otomatis data tersebut akan terintegrasi masuk ke dalam Sistem Informasi Kepelabuhanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 (sepuluh) menit
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah bahan bakar s.d 2.500 kiloliter: Rp 105,00 per liter 2. Jumlah bahan bakar 2.501 s.d 5.000 kiloliter: Rp 100,00 per liter 3. Jumlah bahan bakar diatas 5.001 kiloliter: Rp 95,00 per liter
5.	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur Penggunaan <i>Bunker</i>, 2. PNBP.

6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui formulir yang tersedia pada Kotak Saran; atau2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:<ol style="list-style-type: none">1) <i>whatsapp</i> di 081388005620 dan 081388005630;2) Melalui b-care.bpbatam.go.id; dan3) Melalui Instagram @batamport.3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR:<ol style="list-style-type: none">1) <i>website</i>: www.lapor.go.id;2) SMS melalui nomor 1708;3) Twitter: @lapor1708; dan4) Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR.
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 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;4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 121 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan;5. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Sistem <i>Host-To-Host</i> Pembayaran

		<p>Kegiatan Jasa Kepelabuhanan di Lingkungan Pelabuhan Batam;</p> <p>6. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Tarif Layanan dan Tata Cara Pengadministrasian Keuangan Pada Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam; dan</p> <p>7. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas 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;</p>
8.	Prasarana/Sarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat komputer, <i>Printer</i>, <i>Scanner</i>, dan 2. Koneksi internet.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan; 3. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta memiliki kemampuan interpersonal yang baik dan mampu menangani pengunjung dari berbagai latar belakang; 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Kepala Subdirektorat terkait; dan 2. Dilakukan secara berkelanjutan.
11.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 2 (dua) orang pegawai
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.

13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan2. Petugas yang memberikan pelayanan pengaduan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
XIV. SEWA RAK/AREA PELABUHAN UNTUK JALUR PIPA		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan; 2. Akta pendirian/Anggaran Dasar; 3. KTP /SIM/passpor; 4. NPWP Badan /Perorangan 5. Rancangan tata letak/<i>layout</i>; 6. Kartu identitas perorangan (untuk pemohon perorangan UMKM); 7. Luasan yang dibutuhkan; dan 8. <i>Design/Layout</i>.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan Surat Permohonan sewa layanan terkait kepelabuhan lainnya kepada Kepala BP Batam/Deputi /Direktur Pengelolaan Kepelabuhanan; 2. Mendisposisikan permohonan kepada Kepala Subdirektorat Komersil untuk diproses; 3. Mendisposisikan permohonan kepada Kasi Perjanjian dan Pemasaran untuk dibuatkan undangan rapat perihal penyampaian rencana bisnis dan peninjauan lapangan (jika diperlukan); 4. Mengundang pelaku usaha untuk menyampaikan rencana bisnis kepada Subdirektorat/Kasi terkait serta peninjauan lapangan (jika diperlukan); 5. Melakukan survei lapangan dan membuat BA Persiapan Perjanjian; 6. Setelah adanya BA Persiapan Perjanjian, diterbitkan Surat Persetujuan untuk di tandatangi Kepala BP Batam/Deputi/Direktur; 7. Memverifikasi perhitungan sewa dan Penerbitan Faktur; 8. Penandatanganan Perjanjian kerjasama sewa terkait jasa kepelabuhanan lainnya oleh Pihak kedua (Pemohon); 9. Penandatanganan Perjanjian kerjasama sewa layanan terkait kepelabuhanan lainnya kepelabuhanan oleh Pihak Pertama; dan 10. Penyerahan Dokumen BA/Persetujuan/ Perjanjian kerja sama sewa lainnya terkait kepelabuhanan kepada/Pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari

4.	Biaya/Tarif	Sewa penggunaan rak pipa : Rp 15.000,00 per m ² /tahun
5.	Produk	1. Faktur sewa rak pipa; dan 2. PNPB.
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui formulir yang tersedia pada Kotak Saran; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: 1) <i>whatsapp</i> di 081388005620 dan 081388005630; 2) Melalui <i>b-care.bpbatam.go.id</i> ; dan 3) Melalui Instagram <i>@batamport</i> . 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR: 1) <i>website</i> : www.lapor.go.id ; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) Twitter: <i>@lapor1708</i> ; dan 4) Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR.
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 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; 4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 121 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan; 5. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan

		<p>Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Sistem <i>Host-To-Host</i> Pembayaran Kegiatan Jasa Kepelabuhanan di Lingkungan Pelabuhan Batam;</p> <p>6. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Tarif Layanan dan Tata Cara Pengadministrasian Keuangan Pada Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam; dan</p> <p>7. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas 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;</p>
8.	Prasarana/Sarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat komputer, <i>Printer</i>, <i>Scanner</i>, dan 2. Koneksi internet.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan; 3. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta memiliki kemampuan interpersonal yang baik dan mampu menangani pengunjung dari berbagai latar belakang; 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Kepala Subdirektorat terkait; dan 2. Dilakukan secara berkelanjutan.
11.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 2 (dua) orang pegawai

12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan2. Petugas yang memberikan pelayanan pengaduan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
XV. SEWA RUANG, TEMPAT IKLAN DAN PROMOSI		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan dan pernyataan; 2. Akta pendiri/perubahannya, SK Kemenkumham/KTP (perorangan); 3. Nomor Induk Berusaha (NIB); 4. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); 5. Rekening Koran (3 Bulan terakhir); 6. Rencana (Layout/Denah/Desain); 7. Design/Layout.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengajukan permohonan kepada Direktur; 2. Direktur mendisposisikan permohonan kepada Kepala Subdirektorat; 3. Mendisposisikan permohonan kepada Kasi Perjanjian dan Pemasaran untuk dilakukan peninjauan lapangan; 4. Mengundang pelaku usaha untuk menyampaikan rencana bisnis dan mengecek kelengkapan dokumen persyaratan, jika tidak lengkap pemohon wajib melengkapinya; 5. Melakukan survei lapangan dan membuat BA Persiapan Perjanjian dan BA Pengukuran; 6. Setelah adanya BA Persiapan Perjanjian dan BA Pengukuran, diterbitkan draft Surat Persetujuan untuk ditandatangani Direktur; 7. Menandatangani Surat Persetujuan; 8. Setelah Surat Persetujuan Terbit, selanjutnya membuat draft Surat Perintah Mulai Pekerjaan (SPMK) sebagai dasar dimulai pekerjaan media iklan; 9. Penerbitan Faktur; dan 10. Setelah faktur lunas, dilakukan penandatanganan Perjanjian Kerja Sama.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sewa Ruang : Rp 160.000,00 per m²/bulan 2. Sewa ruang Iklan dan Promosi : Rp 80.000,00 per m²/bulan 3. Sewa tempat Promosi : Rp 100.000,00 per m²/hari
5.	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur sewa ruang, iklan dan promosi; dan 2. PNBP.

6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui formulir yang tersedia pada Kotak Saran; atau2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:<ol style="list-style-type: none">1) <i>whatsapp</i> di 081388005620 dan 081388005630;2) Melalui b-care.bpbatam.go.id; dan3) Melalui Instagram @batamport.3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR:<ol style="list-style-type: none">1) <i>website</i>: www.lapor.go.id;2) SMS melalui nomor 1708;3) Twitter: @lapor1708; dan4) Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR.
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 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;4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 121 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan;5. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Sistem <i>Host-To-Host</i> Pembayaran Kegiatan Jasa Kepelabuhanan di Lingkungan Pelabuhan Batam;

		<p>6. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Tarif Layanan dan Tata Cara Pengadministrasian Keuangan Pada Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam; dan</p> <p>7. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas 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;</p>
8.	Prasarana/Sarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Perangkat komputer, <i>Printer</i>, <i>Scanner</i>, dan</p> <p>2. Koneksi internet.</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan;</p> <p>3. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta memiliki kemampuan interpersonal yang baik dan mampu menangani pengunjung dari berbagai latar belakang;</p> <p>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</p> <p>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</p>
10.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Kepala Subdirektorat terkait; dan</p> <p>2. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
11.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 2 (dua) orang pegawai
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>2. Petugas yang memberikan pelayanan pengaduan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</p>

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
-----	----------------------------	--

NO.	KOMPONEN	URAIAN
XVI. PAS PELABUHAN UNTUK ORANG DAN KENDARAAN		
1.	Persyaratan	<p>Pas Orang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pas foto berwarna latar biru ukuran 3x4 2 lembar; dan 2. Copy KTP, untuk sopir dan operator alat wajib melampirkan copy SIM dan SIO yang masih berlaku. <p>Pas Kendaraan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sepeda Motor dan sejenisnya melampirkan copy STNK; 2. Pick Up, mini bus dan kendaraan roda 4 lainnya melampirkan copy STNK; 3. Truck, mobil box, bus dan sejenisnya melampirkan copy STNK, tanda lulus uji kendaraan/KIR; 4. Mobile crane, forklift, reachstacker dan sejenisnya melampirkan copy sertifikattanda lulus pemeriksaan dan pengujian dari instansi yang berwenang; dan 5. Trailer, truk gandeng, <i>prime mover</i> dan sejenisnya melampirkan copy STNK, tanda lulus uji kendaraan/KIR.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan Data pas Pelabuhan ke Direktur Pengelolaan Kepelabuhanan; 2. Direktur mendisposisikan kepada Kepala Subdirektorat Tata Kelola dan Kepala Seksi Keamanan; 3. Verifikasi dokumen oleh Kepala Seksi Keamanan; 4. Dokumen lengkap diteruskan untuk penerbitan faktur; dan 5. Pencetakan dan penyerahan pas setelah melakukan peluansan tagihan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pass Orang : Rp 350.000,00 per orang/tahun 2. Pass Kendaraan : Rp 2.125.000,00 per kendaraan/tahun
5.	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pas Orang dan Pas Kendaraan; dan 2. PNBP.
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui formulir yang tersedia pada Kotak

	Masukan/Apresiasi	<p>Saran; atau</p> <ol style="list-style-type: none">2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:<ol style="list-style-type: none">1) <i>whatsapp</i> di 081388005620 dan 081388005630;2) Melalui b-care.bpbatam.go.id; dan3) Melalui Instagram @batamport.3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR:<ol style="list-style-type: none">1) <i>website</i>: www.lapor.go.id;2) SMS melalui nomor 1708;3) Twitter: @lapor1708; dan4) Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR.
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 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;4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 121 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan;5. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Sistem <i>Host-To-Host</i> Pembayaran Kegiatan Jasa Kepelabuhanan di Lingkungan Pelabuhan Batam;6. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam

		<p>Nomor 27 Tahun 2021 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Tarif Layanan dan Tata Cara Pengadministrasian Keuangan Pada Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam; dan</p> <p>7. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas 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;</p>
8.	Prasarana/Sarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat komputer, <i>Printer Khusus, Scanner, Card Holder</i>, dan 2. Koneksi internet.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan; 3. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta memiliki kemampuan interpersonal yang baik dan mampu menangani pengunjung dari berbagai latar belakang; 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Kepala Subdirektorat terkait; dan 2. Dilakukan secara berkelanjutan.
11.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 4 (empat) orang pegawai.
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan pelayanan pengaduan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
-----	----------------------------	--

NO.	KOMPONEN	URAIAN
XVII. SARANA DAN PRASARANA (AIR DAN LISTRIK TENANT)		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan dan pernyataan; 2. Akta pendiri/perubahannya, SK Kemenkumham/KTP (peroragan); 3. Nomor Induk Berusaha (NIB); 4. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); 5. Rekening Koran (3 Bulan terakhir); dan 6. Rencana (<i>Layout/Denah/Desain</i>).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap akhir bulan, dilaksanakan pengambilan gambar meteran KWh listrik dan meteran air dan selanjutnya diserahkan ke pemroses layanan untuk dihitung besaran pemakaian; 2. Menyiapkan formulir perhitungan tagihan sebagai dasar penginputan ke dalam FBMS; 3. Memeriksa dan menandatangani formulir perhitungan tagihan, jika ada kekeliruan dikembalikan untuk diperbaiki; 4. Melakukan penomoran dan penginputan ke dalam FBMS (registrasi); 5. Memeriksa dan menyetujui pada FBMS, jika ada kekeliruan dikembalikan untuk diperbaiki (tolak); 6. Memeriksa dan menerbitkan faktur pada FBMS, jika ada kekeliruan dikembalikan untuk diperbaiki (tolak) Jika sudah sesuai didistribusikan kepada pelanggan Faktur FBMS dan <i>Virtual Account (VA)</i>; dan 7. Menerima faktur dari Keuangan untuk segera dilunasi menggunakan VA.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 (sepuluh) menit.
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sewa Air Tenant : Rp 23.600,00 per m³/bulan; 2. Sewa Listrik Tenant : Rp 1.262,00 per KWH/bulan.
5.	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur Air dan Listrik; dan 2. PNBP.
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui formulir yang tersedia pada Kotak

	dan Masukan/Apresiasi	<p>Saran; atau</p> <ol style="list-style-type: none">2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:<ol style="list-style-type: none">1) <i>whatsapp</i> di 081388005620 dan 081388005630;2) Melalui b-care.bpbatam.go.id; dan3) Melalui Instagram @batamport.3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR:<ol style="list-style-type: none">1) <i>website</i>: www.lapor.go.id;2) SMS melalui nomor 1708;3) Twitter: @lapor1708; dan4) Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR.
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 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;4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 121 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan;5. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Sistem <i>Host-To-Host</i> Pembayaran Kegiatan Jasa Kepelabuhanan di Lingkungan Pelabuhan Batam;6. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam

		<p>Nomor 27 Tahun 2021 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Tarif Layanan dan Tata Cara Pengadministrasian Keuangan Pada Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam; dan</p> <p>7. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas 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;</p>
8.	Prasarana/Sarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat komputer, <i>Printer</i>, <i>Scanner</i>, dan 2. Koneksi internet.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Pengelolaan Kepelabuhanan; 3. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta memiliki kemampuan interpersonal yang baik dan mampu menangani pengunjung dari berbagai latar belakang; 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Kepala Subdirektorat terkait; dan 2. Dilakukan secara berkelanjutan.
11.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 2 (dua) orang pegawai.
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan pelayanan pengaduan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
-----	----------------------------	--

KEPALA BADAN PENGUSAHAAN
KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS
DAN PELABUHAN BEBAS BATAM,

ttd

AMSAKAR ACHMAD



Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Umum,

M. Taofan

Lampiran II Keputusan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan
Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam
Nomor : 322 Tahun 2025
Tanggal : 31 Desember 2025

MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT PENGELOLAAN KEPELABUHANAN BP BATAM



KEPALA BADAN PENGUSAHAAN
KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS
DAN PELABUHAN BEBAS BATAM,

ttd

AMSAKAR ACHMAD



Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Umum,

[Signature]
M. Taofan