

Peran Direktorat Lalu Lintas Barang Bp Batam dalam Pelayanan Persetujuan Pengeluaran Barang Sementara ke Luar Daerah Pabean (LDP)

Citra Aulia Pattikale^{1*}, Akhdiva Elfi Istiqoh², Ardino Chandra Yudha Fitriady³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Jl. Raya Dompok, Dompok, Kec. Bukit Bestari, Kota Tanjung Pinang, Kepulauan Riau
citraaulia3001@gmail.com

Abstract

The Service for approving the temporary export of goods outside the customs area (LDP) is one of the services provided by the Directorate of Goods Traffic of the Batam Development Agency to Support the smooth flow of goods in the Batam Free Trade Zone and Free Port. The study aims to analyze the role of the BP Batam Directorate of Goods Traffic in the service for approving the temporary export of goods outside the customs area, identify the obstacles faced, and determine the efforts made to improve service quality. This study uses a descriptive method with a qualitative approach. The data used consists of primary data obtained through interviews with goods release staff and secondary data sourced from relevant documents, regulations, and literature. The results of this study indicate that the BP Batam Goods Traffic Directorate has fulfilled its roles as a regulator, service provider, facilitator, and supervisor. Services are provided electronically through the IBOSS system, thereby streamlining the process of submitting applications and issuing approvals. The challenges identified included incomplete documents, data entry errors by service users, and disruptions to the service system. To address these challenges, the IBOSS system was optimized, awareness campaigns were conducted for business operators, document verification processes were made more thorough, and coordination with system administrators was strengthened.

Keywords: Batam, Directorate of Goods Traffic, Public Services, Free Trade Zone, Temporary Export of Goods.

Abstrak

Pelayanan Persetujuan Pengeluaran Barang Sementara Ke Luar Daerah Pabean (LDP) merupakan salah satu layanan yang diselenggarakan oleh Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan Batam dalam mendukung kelancaran arus barang di kawasan perdagangan bebas dan Pelabuhan bebas Batam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Direktorat lalu lintas barang BP Batam dalam pelayanan persetujuan pengeluaran barang sementara ke luar daerah pabean, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang digunakan terdiri atas data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan staff pengeluaran barang dan data sekunder yang bersumber dari dokumen, peraturan, serta literatur yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Direktorat lalu lintas barang BP Batam telah menjalankan perannya sebagai Regulator, Pelaksana Pelayanan, Fasilitator, dan Pengawas. Pelayanan dilakukan secara elektronik melalui sistem IBOSS, sehingga mempermudah proses pengajuan dan penerbitan persetujuan. Kendala yang ditemukan meliputi ketidaklengkapan dokumen dan kesalahan penginputan data oleh pengguna jasa serta gangguan pada sistem pelayanan. Untuk mengatasi kendala tersebut, dilakukan optimalisasi sistem IBOSS, sosialisasi kepada pelaku usaha, peningkatan ketelitian dalam verifikasi dokumen, serta koordinasi dengan pengelolaan sistem.

Kata Kunci: Batam, Direktorat Lalu Lintas Barang, Pelayanan Publik, Kawasan Perdagangan Bebas, Pengeluaran Barang Sementara.

Copyright (c) 2026 Putri Ermelinda Sopiana, Miswanto

✉ Corresponding author: Putri Ermelinda Sopiana

Email Address: putriermelindasopiana@gmail.com (Jl. Raya Kledokan, Kec. Depok, Kab. Sleman, DIY)

Received 13 June 2026, Accepted 29 June 2026, Published 14 July 2026

PENDAHULUAN

Menurut Meng (2022) Kawasan Perdagangan Bebas (Free Trade Zone) merupakan wilayah yang ditetapkan oleh pemerintah sebagai tempat berlangsungnya kegiatan ekspor dan impor dengan negara lain FTZ dibentuk untuk meningkatkan daya tarik investasi asing melalui pemberian berbagai kemudahan dalam kegiatan bisnis dan perdagangan, namun tetap berada dalam kerangka peraturan yang

berlaku. Selain itu kawasan ini juga dipandang sebagai kawasan ekonomi khusus yang memiliki potensi besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, terutama pada sektor pembangunan, industri, serta aktivitas ekspor dan impor (Waruwu et al., 2023).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2021, Implementasi Kawasan Perdagangan Bebas dalam pengadaan dan penetapan wilayah perdagangan bertujuan untuk meningkatkan kemudahan pelayanan, kelancaran arus barang, serta pengawasan terhadap aktivitas ekspor dan impor (Santyarini & Panennungi, 2021 dalam Waruwu et al., 2023).

Indonesia Memiliki empat Kawasan Perdagangan Bebas yaitu Sabang, Batam, Bintan, dan Karimun. Keempat Kawasan Tersebut Memiliki Posisi Geografis yang strategis karena berbatasan atau berdekatan dengan negara-negara tetangga serta berada di jalaур pelayaran Internasional. Kondisi tersebut memberikan peluang yang besar bagi pengembangan kegiatan perdagangan, investasi, dan Industri, sehingga berpotensi mendukung peningkatan pertumbuhan ekonomi di tengah perkembangan globalisasi (Baby Florencia, 2023).

Batam Merupakan salah satu kawasan FTZ di Indonesia yang menawarkan berbagai produk dengan harga relatif lebih kompetitif dibandingkan dengan daerah. Sebagai kota terbesar di Kepulauan Riau, Batam memilih posisi strategis dalam mendukung aktivitas perdagangan dan investasi. Penerapan kebijakan Kawasan Perdagangan Bebas di Batam bertujuan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah serta meningkatkan daya tarik investasi, khusus nya dikawasan Asia Pasifik. Untuk mendukung Pelaksanaan Kebijakan tersebut, pemerintah Membentuk Badan Pengusahaan Batam (BP Batam) yang Bertanggung Jawab Dalam Pengelolaan dan Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Di Batam (Waruwu et al., 2023).

Dalam penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Batam, arus keluar masuk barang menjadi salah satu aspek yang memerlukan pengelolaan dan pengawasan yang efektif. Meskipun batam memperoleh berbagai fasilitas kepabean dan perpajakan sebagai kawasan FTZ, setiap pergerakan barang yang keluar dari Kawasan Tersebut Menuju Daerah Pabean Lainnya (DPIL) tetap harus memenuhi ketentuan yang berlaku.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Melalui pelayanan publik, pemerintah memberikan berbagai bentuk layanan kepada warga negara sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, maupun layanan administrasi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Layanan tersebut disediakan oleh instansi atau penyelenggara Pelayanan publik untuk seluruh warga negara dan penduduk secara adil dan merata (Natalia Amba, Saul Ronald Jacob Saleky, 2023).

Salah satu pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Pengusahaan Batam dalam Pengelolaan Lalu Lintas Barang adalah Pelayanan Persetujuan Pengeluaran Barang Sementara Keluar Daerah Pabean (LDP). Pengeluaran Barang Sementara merupakan Kegiatan Mengeluarkan Barang Dari Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Keluar Daerah Pabean untuk keperluan

tertentu dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Setelah digunakan, barang tersebut wajib dimasukkan kembali ke Kawasan Batam sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Peraturan mengenai kegiatan ini telah diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Batam Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pemasukan dan Pengeluaran Barang Ke dan Dari Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Batam (Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Batam, 2021).

Dalam pelaksanaan pengeluaran barang sementara, pelaku usaha harus memperoleh persetujuan dari BP Batam melalui Direktorat Lalu Lintas Barang. Direktorat ini berada di bawah Anggota/Deputi Bidang Pengelolaan Bandara, Pelabuhan, dan Lalu Lintas Barang. Peran Direktorat Lalu Lintas Barang tidak hanya sebatas memproses permohonan yang diajukan, tetapi juga melakukan pemeriksaan dokumen dan memastikan bahwa kegiatan pengeluaran barang telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan adanya pengawasan tersebut, fasilitas yang diberikan kepada pelaku usaha di Kawasan Perdagangan Bebas dapat dimanfaatkan sebagaimana mestinya.

Pelayanan Persetujuan Pengeluaran Barang Sementara memiliki peran yang penting dalam mendukung kelancaran aktivitas usaha di Batam. Melalui pelayanan ini, BP Batam dapat melakukan pengendalian terhadap barang yang keluar dari kawasan bebas sekaligus memastikan bahwa penggunaan fasilitas kepabeanan dilakukan secara bertanggung jawab. Selain itu, pelayanan yang berjalan dengan baik juga dapat memberikan kepastian bagi pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Sebagai salah satu kawasan perdagangan bebas yang memiliki aktivitas perdagangan dan industri yang cukup tinggi, Batam memerlukan sistem pelayanan yang mampu mendukung kelancaran arus barang. Oleh karena itu, keberadaan Direktorat Lalu Lintas Barang menjadi bagian yang penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan tersebut. Melalui tugas dan fungsinya, direktorat ini berperan dalam menjaga tertib administrasi serta mendukung kelancaran kegiatan perdagangan di Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam.

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis peran Direktorat Lalu Lintas Barang BP Batam dalam Pelayanan Persetujuan Pengeluaran Barang Sementara Ke Luar Daerah Pabean (LDP). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan tersebut serta menjadi tambahan informasi bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan BP Batam.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2013).

Penelitian dilaksanakan di Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan Batam. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja karena instansi tersebut memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan pengeluaran barang sementara ke luar daerah pabean, sehingga dianggap mampu memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara mendalam, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen, peraturan perundang-undangan, arsip, laporan, serta literatur yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pengeluaran barang sementara di Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam. Penggunaan kedua jenis data tersebut dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap dan mendukung analisis penelitian (Sugiyono, 2013).

Informan penelitian ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Informan yang dipilih merupakan pihak-pihak yang memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung terhadap proses pelayanan persetujuan pengeluaran barang sementara, dalam Penelitian ini Informan nya adalah Staff Seksi Pengeluaran Barang Direktorat Lalu Lintas Barang BP Batam. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya di lapangan (Sugiyono, 2013).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis data dilakukan secara berkelanjutan sejak proses pengumpulan data berlangsung hingga penelitian selesai. Melalui proses tersebut, peneliti dapat memahami dan menginterpretasikan data secara mendalam sesuai dengan fokus penelitian (Sugiyono, 2013).

Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan dan mengelompokkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada tahap ini, data yang dianggap relevan dengan fokus penelitian mengenai peran Direktorat lalu lintas barang BP Batam dalam pelayanan persetujuan pengeluaran barang sementara ke LDP dipertahankan, sedangkan data yang tidak berkaitan disisihkan (Sugiyono, 2013).

Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan, pada tahapan ini peneliti melakukan interpretasi terhadap data yang telah disajikan untuk memperoleh makna dari temuan penelitian. Kesimpulan yang diperoleh kemudian diverifikasi secara terus-menerus dengan membandingkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi sehingga menghasilkan temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Sugiyono, 2013).

HASIL DAN DISKUSI

Peran tidak hanya berkaitan dengan kedudukan formal yang dimiliki seseorang atau organisasi, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana kedudukan tersebut diwujudkan melalui tindakan nyata dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab. Dalam penelitian ini, Direktorat Lalu Lintas Barang BP Batam

memiliki kedudukan sebagai unit kerja yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, Pengendalian dan Pengawasan Lalu Lintas Barang dikawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam. Oleh karena itu, Pelaksanaan Pelayanan Persetujuan Pengeluaran Barang Sementara ke Luar Daerah Pabean (LDP) menjadi salah satu bentuk nyata pelaksanaan Peran Direktorat lalu lintas barang dalam mendukung kelancaran kegiatan Industri, Perdagangan, dan Investasi di Kota Batam.

Berdasarkan Hasil Wawancara, Pengeluaran Barang Sementara memiliki Batas Waktu maksimal Enam Bulan dan Dapat diperpanjang apabila kegiatan yang menjadi dasar pengeluaran barang belum selesai dilaksanakan. Kebijakan tersebut diterapkan untuk menjaga pengawasan terhadap barang yang memperoleh fasilitas kawasan perdagangan bebas sekaligus memberikan fleksibilitas kepada pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Dalam menjalankan pelayanan tersebut, Direktorat Lalu Lintas Barang telah memanfaatkan teknologi Informasi melalui sistem Investment Batam Online Single Submission (IBOSS). Sistem ini merupakan sistem pelayanan elektronik yang digunakan untuk proses pengajuan, verifikasi, pemantauan status permohonan, hingga penerbitan dokumen persetujuan secara daring. Penggunaan sistem elektronik tersebut sejalan dengan tujuan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Batam Nomor 25 Tahun 2021 yang menegaskan bahwa pelayanan pemasukan dan pengeluaran barang harus dilaksanakan secara efisien, efektif dan akuntabel.

Peran Direktorat Lalu Lintas Barang dalam Pelayanan Persetujuan Pengeluaran Barang Sementara ke Luar Daerah Pabean dapat dianalisis berdasarkan hasil wawancara dengan Staff Seksi Pengeluaran Barang Direktorat Lalu Lintas Barang yang menunjukkan bahwa Direktorat Lalu Lintas Barang menjalankan empat peran utama, yaitu sebagai regulator, pelaksana pelayanan, fasilitator dan Pengawas. Keempat peran tersebut saling berkaitan dan menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sesuai dengan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik di Kawasan Perdagangan Bebas.

Peran Direktorat Lalu Lintas Barang dalam Pelayanan Persetujuan Pengeluaran Barang Sementara ke LDP Sebagai Regulator

Berdasarkan Hasil penelitian, Direktorat Lalu Lintas Barang BP Batam menjalankan peran sebagai regulator melalui penyusunan, penerapan, dan pengawasan terhadap pelaksanaan berbagai ketentuan yang mengatur proses pengeluaran barang sementara ke Luar Daerah Pabean.

Sebagai Regulator, pemerintah memiliki peran dalam menetapkan kebijakan dan menyusun berbagai peraturan yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan pembangunan serta penyelenggaraan pelayanan kepada Masyarakat. Melalui fungsi tersebut, pemerintah berupaya menciptakan keseimbangan dan kepastian hukum dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan (Pusparini et al., 2024). Dalam Pelayanan Pengeluaran Barang Sementara ke LDP, Direktorat Lalu Lintas Barang bertugas memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berjalan sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah maupun BP Batam.

Hasil Wawancara menunjukan bahwa setiap Pengeluaran Barang sementara harus memenuhi persyaratan administrasi tertentu dan hanya dapat dilakukan untuk tujuan yang telah ditentukan, seperti perbaikan mesin, kalibrasi alat produksi, pengujian teknis, maupun kebutuhan proyek pembangunan. Barang yang sering diajukan untuk pengeluaran barang sementara antara traktor, excavator, dump struck, mesin produksi, generator, serta berbagai alat berat lainnya yang digunakan dalam kegiatan industri dan kontruksi. Pelaksanaan Pelayanan Tersebut berpedoman pada Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Batam Nomor 25 Tahun 2021 yang mengatur Jenis, Persyaratan, Tata Cara Perizinan, Pengawasan, dan Sanksi dalam Kegiatan Lalu Lintas Barang di Kawasan Perdagangan Bebas Batam.

Sebagai Pelaksana Pelayanan

Peran utama Direktorat Lalu Lintas Barang yang Paling dirasakan Langsung oleh Pengguna Jasa adalah sebagai pelaksana Pelayanan. Peran ini diwujudkan melalui penerimaan permohonan, Pemeriksaan dokumen, verifikasi data, penerbitan persetujuan, hingga pengarsipan dokumen pelayanan.

Berdasarkan Hasil Wawancara, seluruh proses pelayanan saat ini telah dilakukan melalui sistem IBOSS Sehingga pengguna jasa tidak perlu lagi datang secara langsung ke kantor untuk menyerahkan dokumen. Pemohon Cukup mengunggah seluruh dokumen persyaratan melalui sistem dan selanjutnya permohonan akan diverifikasi oleh petugas. Implementasi sistem elektronik tersebut sejalan dengan amanat PP Nomor 41 Tahun 2021 yang menyatakan bahwa pelayanan perizinan berusaha dilaksanakan melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari sistem IBOSS, Jumlah persetujuan pengeluaran barang sementara ke LDP menunjukan peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini mengidentifikasi bahwa pemanfaat layanan tersebut semakin tinggi seiring dengan meningkatnya kebutuhan pengguna jasa terhadap kegiatan pengeluaran barang sementara dari Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam.

Tabel 1. Jumlah Persetujuan Pengeluaran Barang Sementara Tahun 2021 – Mei 2026.

Tahun	Jumlah Persetujuan
2021	333
2022	562
2023	765
2024	635
2025	1.475
Jan – Mei 2026	47

Sumber: Sistem Investment Batam Online Single Submission (IBOSS), 2026

Peningkatan jumlah pelayanan tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan dunia usaha terhadap pelayanan pengeluaran barang sementara semakin meningkat. Kondisi ini juga mengindikasikan bahwa Direktorat lalu lintas lalu lintas mampu menjalankan fungsi pelayanan secara efektif dalam mendukung aktivitas industri dan investasi di Batam. Dari perspektif pelayanan publik, peningkatan jumlah layanan tersebut dapat diartikan sebagai indikator meningkatnya kepercayaan pelaku usaha terhadap kualitas

pelayanan yang diberikan oleh BP Batam. Semakin banyak perusahaan yang memanfaatkan pelayanan tersebut menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan dianggap mampu memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Sebagai Fasiliator

Selain sebagai pelaksana pelayanan, Direktorat Lalu Lintas Barang juga menjalankan fungsi sebagai Fasiliator. Peran ini diwujudkan melalui penyediaan berbagai sarana dan prasana yang memudahkan pengguna jasa dalam memperoleh pelayanan.

Berdasarkan Hasil Wawancara, fasilitas utama yang diberikan adalah sistem IBOSS yang memungkinkan seluruh Proses Pelayanan dilakukan secara elektronik. Sistem ini memberikan kemudahan bagi perusahaan karena dapat mengakses Pelayanan kapan saja tanpa harus datang langsung ke Kantor BP Batam. Selain itu, Direktorat Lalu Lintas Barang secara rutin Melaksanakan Kegiatan Sosialisasi Kepada Pelaku Usaha Mengenai Perubahan Regulasi, Prosedur Pelayanan, Serta Tata Cara Pengajuan Dokumen Melalui Sistem Elektronik.

Sebagai Pengawas

Peran sebagai pengawas merupakan salah satu fungsi penting yang dijalankan Direktorat Lalu Lintas Barang dalam Pelayanan pengeluaran Barang Sementara ke LDP. Berdasarkan hasil wawancara, pengawasan dilakukan sejak tahap awal pengajuan melalui pemeriksaan administrasi terhadap seluruh dokumen yang diajukan perusahaan. Pemeriksaan dilakukan secara rinci untuk memastikan bahwa data sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Selain pemeriksaan administrasi, perusahaan juga diwajibkan mengunggah laporan realisasi pengeluaran barang melalui sistem IBOSS. Laporan tersebut menjadi alat kontrol bagi BP Batam. Fungsi pengawasan ini sejalan dengan konsep pengawasan dalam Peraturan Kepala BP Batam Nomor 25 Tahun 2021 yang menyebutkan bahwa pengawasan merupakan upaya untuk memastikan pelaksanaan kegiatan usaha sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Kendala Dalam Pelayanan Persetujuan Pengeluaran Barang Sementara Ke Ldp

Ketidaksesuaian Dokumen dan Kesalahan Pengimputan Data Oleh Pengguna Jasa

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff pengeluaran barang Direktorat Lalulintas Barang BP Batam, salah satu hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan persetujuan pengeluaran barang sementara ke luar daerah pabean (LDP) berasal dari aspek administrasi. Permasalahan tersebut biasanya berupa ketidaklengkapan dokumen persyaratan serta kesalahan atau ketidaksesuaian data yang diinput oleh perusahaan pada sistem IBOSS.

Menurut informan, masih terdapat penggunaan jasa yang belum memahami secara menyeluruh persyaratan yang telah ditetapkan sehingga sering mengajukan permohonan tanpa melengkapi dokumen yang diwajibkan. Sebagaimana disampaikan dalam wawancara:

"...Kalau Kendala kurangnya pemahaman pengguna jasa terhadap prosedur pelayanan itu bisa juga karena kurang sosialisasi dia menginput ke sistem itu kadang asal-asalan tanpa ngikutin

syarat persyaratan yang telah ditentukan karena kan syarat-syaratnya ada di Perka, kadang perusahaan enggak ngikutin itu..." (Kutipan Wawancara dengan staf pengeluaran barang).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sebagian pengguna jasa masih belum mengikuti ketentuan yang telah diatur dalam peraturan kepala BP batam, sehingga dokumen yang diajukan tidak memenuhi persyaratan administrasi yang ditetapkan.

Selain itu, ketidak sesuaian data yang diinput dengan dokumen pendukung yang diunggah juga menjadi penyebab utama penolakan permohonan. Informan menjelaskan bahwa sistem verifikasi akan menolak pengajuan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bagaimana diungkapkan berikut:

"...Waktu dia masukin pengeluaran barang itu otomatis akan kita tolak karena tidak sesuai persyaratan itu..."(Kutipan Wawancara dengan staf pengeluaran barang).

Ketidaksesuaian Tersebut menyebabkan Proses Verifikasi tidak dapat dilanjutkan sehingga permohonan harus dikembalikan kepada perusahaan untuk diperbaiki terlebih dahulu. Kondisi ini membuat waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih panjang dan berpotensi menghambat kegiatan operasional perusahaan yang memerlukan barang tersebut, Meningkatnya jumlah permohonan yang ditolak dari tahun ke tahun juga menunjukan bahwa masih terdapat pengguna jasa yang belum memahami secara menyeluruh mengenai tata cara dan persyaratan yang Berlaku.

Tabel 2. Jumlah Permohonan Pengeluaran Barang Sementara ke LDP yang Ditolak Tahun 2021 – Mei 2026.

Tahun	Jumlah Permohonan di Tolak
2021	43
2022	65
2023	84
2024	110
2025	133
Jan – Mei 2026	56

(Sumber: Sistem Investment Batam Online Single Submission (IBOSS), 2026)

Berdasarkan data pada Tabel 2. Jumlah permohonan pengeluaran barang sementara ke LDP yang ditolak menunjukkan kecenderungan meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2021 terdapat 43 permohonan yang ditolak, kemudian bertambah menjadi 65 permohonan pada Tahun 2022, 84 permohonan pada tahun 2023, 110 permohonan pada tahun 2024, dan mencapai 133 permohonan yang ditolak pada tahun 2025. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan administrasi masih menjadi salah satu faktor yang memengaruhi pelajaran pelayaran pengeluaran barang sementara ke LDP.

Jika dilihat dari perbandingan antara jumlah permohonan yang disetujui dan yang ditolak, angka penolakan tersebut masih cukup signifikan. Pada tahun 2025, dari total permohonan yang diproses terdapat 1.475 permohonan yang memperoleh persetujuan dan 133 permohonan yang ditolak. Data tersebut menunjukkan bahwa sekitar 8,3% permohonan belum dapat memenuhi ketentuan yang dipersyaratkan. Walaupun sebagian besar permohonan berhasil diselesaikan, namun masih terdapat sejumlah perusahaan yang mengalami kendala dalam memenuhi persyaratan administrasi yang telah ditetapkan.

Kejadian ini menunjukkan adanya perbedaan tingkat pemahaman antara penyelenggara layanan dan pengguna jasa terkait prosedur pelayanan yang berlaku. Kehadiran sistem IBOSS memang sudah memberikan kemudahan dalam proses pengajuan secara daring, akan tetapi penggunaan sistem elektronik tidak sepenuhnya menghilangkan potensi terjadinya kesalahan administrasi. Dalam pelayanan berbasis digital, akurasi data yang diinput oleh pengguna menjadi hal yang penting karena seluruh proses verifikasi dilakukan berdasarkan informasi dan dokumen yang tersedia dalam sistem. Oleh karena itu, kesalahan sekecil apapun dapat menyebabkan terjadinya ketidak sesuaian data yang berujung pada penolakan permohonan.

Meningkatnya jumlah penolakan juga dapat menjadi indikasi bahwa informasi mengenai prosedur pengajuan dan persyaratan pelayanan masih belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh pengguna jasa. Walaupun Direktorat lalu lintas barang sudah melakukan kegiatan sosialisasi secara berkala, hasil penelitian menunjukkan masih terdapat perusahaan yang melakukan kesalahan dalam pengajuan dokumen. Ini menunjukkan bahwa upaya penyebarluasan informasi masih perlu ditingkatkan agar lebih mudah dipahami oleh pelaku usaha.

Dampak dari ketidak sesuaian dokumen dan kesalahan penginputan data tidak hanya dirasakan oleh perusahaan, tetapi juga ada pihak penyelenggara pelayanan. Bagi perusahaan, penolakan permohonan dapat menghambat pelaksanaan kegiatan usaha karena barang yang dibutuhkan tidak bisa segera dikeluarkan sesuai jadwal. Sementara bagi direktur lalu lintas barang, permohonan yang harus dikembalikan untuk diperbaiki akan menambah proses kerja karena petugas perlu melakukan pemeriksaan ulang setelah dokumen diperbaiki. Jika kondisi ini secara terus-menerus maka efektivitas dan kecepatan pelayanan dapat ikut terpengaruh.

Gangguan Sistem Pelayanan

Selain kendala yang berasal dari pengguna jasa, hambatan lain yang telah ditemukan dalam penelitian ini berkaitan dengan faktor teknis. Berdasarkan hasil wawancara, pelayanan persetujuan pengeluaran barang sementara ke Luar Daerah Pabean yang saat ini dilakukan secara elektronik melalui Sistem Investment Batam Online Single Submission (IBOSS) pada dasarnya telah memberikan kemudahan bagi pengguna jasa. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa gangguan pada sistem, seperti keterlambatan pemrosesan data dan tidak muncul nya draft dokumen persetujuan yang telah selesai diverifikasi. Meskipun kendala tersebut dapat diatasi melalui koordinasi dengan pengelola sistem, gangguan yang terjadi tetap berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.

Upaya Peningkatan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, Direktorat Lalulintas Barang BP Batam terus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan persetujuan pengeluaran barang sementara keluar daerah pabean. Salah satu langkah yang dilakukan adalah memaksimalkan penggunaan sistem IBOSS sebagai sarana pelayanan berbasis elektronik. Melalui sistem tersebut seluruh tahapan pelayanan mulai dari pengajuan permohonan, pemeriksaan dokumen, verifikasi data, hingga penerbitan persetujuan dapat

dilakukan secara daring. Penerapan sistem ini memberikan kemudahan bagi pengguna jasa karena proses pelayanan dapat diakses tanpa harus datang langsung kantor Direktorat Lalulintas Barang BP Batam, sehingga pelayanan menjadi lebih praktis dan efisien.

Selain memanfaatkan sistem elektronik, Direktorat lalu lintas barang juga secara rutin melaksanakan kegiatan sosialisasi kepada pelaku usaha mengenai ketentuan dan prosedur yang berlaku dalam pelayanan pengeluaran barang sementara. Kegiatan ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan pemahaman pengguna jasa terkait tata cara pengajuan permohonan serta persyaratan yang harus dipenuhi. Berdasarkan hasil wawancara, sosialisasi juga menjadi sarana untuk menyampaikan informasi apabila terdapat perubahan regulasi maupun kebijakan yang berkaitan dengan lalu lintas barang di kawasan perdagangan bebas dan Pelabuhan bebas Batam. Dengan meningkat pemahaman pengguna jasa, diharapkan kesalahan dalam pengisian data dan ketidaklengkapan dokumen yang sering menyebabkan permohonan ditolak dapat dikurangi.

Upaya perbaikan pelayanan juga dilakukan melalui pemeriksaan dokumen yang lebih teliti serta koordinasi dengan pengelolaan sistem apabila terjadi kendala teknis pada IBOSS. Setiap dokumen yang diajukan perusahaan diperiksa secara rinci untuk memastikan kesesuaiannya dengan ketentuan yang berlaku sehingga dapat meminimalkan terjadinya kesalahan administrasi. Sementara itu, apabila ditemukan gangguan pada sistem yang berpotensi menghambat proses pelayanan, petugas segera melakukan koordinasi dengan pihak terkait agar permasalahan dapat ditangani secepat mungkin. Melalui langkah-langkah tersebut, Direktorat lalu lintas barang BP Batam berupaya menjaga kelancaran pelayanan sekaligus memberikan kepastian bagi pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Direktorat Lalu lintas Barang BP Batam setelah melaksanakan tugasnya dalam Pelayanan Persetujuan Pengelolaan Barang Sementara Keluar Daerah Pabean (LDP) dengan menjaga fungsi sebagai regulator, pelaksana pelayanan, fasilitator, dan pengawas. Pelayanan yang diberikan telah didukung oleh pemanfaatan sistem Investment Batam Online Single Submission (IBOSS) yang memungkinkan proses pengajuan hingga penerbitan persetujuan dilakukan secara elektronik. Keberadaan sistem tersebut memberikan kemudahan bagi pelaku usaha serta mendukung kelancaran aktivitas perdagangan dan investasi di kawasan perdagangan bebas dan Pelabuhan bebas Batam. Namun demikian, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi berbagai hambatan, terutama terkait ketidaksesuaian dokumen dan kesalahan pengisian data oleh pengguna jasa, serta adanya gangguan teknis pada sistem yang dapat mempengaruhi proses pelayanan. Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, Direktorat Lalu lintas Barang BP Batam terus melakukan perbaikan melalui pemanfaatan sistem elektronik secara optimal, pelaksanaan sosialisasi kepada pelaku usaha, peningkatan ketelitian dalam proses verifikasi, serta koordinasi dengan pengelola sistem ketika terjadi kendala teknik.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya memfokuskan pada Pelayanan Persetujuan Pengeluaran Barang Sementara Ke Luar Daerah Pabean di Direktorat lalu lintas barang BP Batam, sehingga hasil penelitian belum dapat menggambarkan seluruh jenis pelayanan lalu lintas barang yang diselenggarakan oleh PT Batam. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek kajian dengan melibatkan jenis pelayanan lainnya maupun menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda agar diperoleh pemahaman yang lebih luas. Selain itu, BP Batam diharapkan terus meningkatkan kualitas layanan melalui penyempurnaan sistem IBOSS dan melaksanakan sosialisasi secara berkelanjutan, sehingga kesalahan administrasi yang dilakukan oleh pengguna jasa dapat diminimalkan dan pelayanan yang diberikan dapat berlangsung secara efektif, cepat, serta mampu memenuhi kebutuhan dunia usaha secara optimal.

REFERENSI

- Baby Florencia, C. (2023). Implementasi Kebijakan Kawasan Perdagangan Bebas/Free Trade Zone (FTZ) Terhadap Masyarakat Bukan Pelaku Usaha di Kota Batam. 6(1). <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1>
- Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam. (2021). Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 25 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan pemasukan dan pengeluaran barang ke dan dari Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam. Badan Pengusahaan Batam.
- Gibson. 2002. Organisasi Perilaku-strukturproses, Terjemahan, Edisi V. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Meng, L. (2022). Information Extraction and Knowledge Graph Construction for Enterprises in China's Free Trade Zone. Security and Communication Networks, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/2962545>.
- Mozin, Y., Rahmadani Bangko, N., & Juliawati, N. K. (2025). Kajian Administrasi Publik dan ilmu Komunikasi Volume. 2 Nomor. 2 Juni 2025 Ruang Lingkup dan Dasar Hukum Pelayanan Publik. (25).
- Natalia Amba, Saul Ronald Jacob Saleky, O. L. S. (2023). pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan salahutu kabupaten maluku tengah. Jurnal Administrasi Terapan, 2(1), 232–239.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas (2021). https://ftzbbk.bpbatam.go.id/download/PMK_47_PMK04_2012.pdf.
- Pusparini, E., Winarti, N., & Sophia, U. (2024). Peran Dinas Perhubungan Dalam Pengawasan Dan Keselamatan Masyarakat Dalam Penggunaan Alat Transportasi Laut Di Kecamatan Durai Kabupaten Karimun. Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO), 1(4), 1566–1572. <https://doi.org/10.62567/micjo.v1i4.287>

- Riyadi. 2002. Perencanaan Pembangunan Daerah Strategi Mengendalikan Potensi Dalam Mewujudkan Otonomi Daerah. Jakarta. Gramedia.
- Soekanto. 2002. Teori Peranan. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono, D. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan.
- Sumigar Rendy Failen, Kimbal Marthen, & Kaitupan Josef. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Uptd Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, 1(1).
- Surjo, H., Putra, Rachman, A., & Mardikaningsih, R. (2020). Jurnal Baruna Horizon Vol. 3, No. 2, Desember 2020. Jurnal Baruna Horizon, 3(2), 230. https://scholar.google.com/scholar?as_ylo=2019&q=pengaruh+perilaku+inovatif+dan+keterlibatan+kerja+terhadap+kinerja+karyawan&hl=id&as_sdt=0,5
- Syaron, Lengkong, F. D. J., & Ruru, J. (2023). Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah METODOLOGI. Jurnal Administrasi Publik (JAP), 0777(0899), 2222.
- Waruwu, W. M., Salsabila, L., & Fathani, A. T. (2023). Optimalisasi E-Government pada Kawasan Free Trade Zone di Kota Batam (Optimization of E-Government in the Free Trade Zone in Batam City). Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik (Jasispol), 3(1), 49–57.
- Wicaksono, A. (2024). Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi: Prinsip Kategori Barang dan Jenis Layanan.