DORONG PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN RI KEPRI PANTAU DAN JARING ASPIRASI DI KECAMATAN SUNGAI BEDUK

Senin, 13 Juli 2026 - kepri

BATAM - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau melaksanakan kegiatan pemantauan langsung dan diskusi terkait pelayanan publik tingkat kecamatan dan kelurahan di Kantor Kecamatan Sungai Beduk pada Selasa (11/7/2026). Kegiatan ini bertujuan untuk melihat secara langsung pelaksanaan pelayanan di lapangan, menggali kendala yang dihadapi, serta menghimpun masukan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan publik.

Dalam sambutannya, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kepri, Lagat Siadari menegaskan komitmennya untuk mendampingi jajaran aparatur daerah.

"Kunjungan ini bertujuan untuk memetakan tantangan riil di tingkat kecamatan dan kelurahan. Kegiatan ini merupakan bentuk koordinasi dan kemitraan kami untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, bukan untuk mencari kesalahan," ujarnya.

Selama diskusi berlangsung, Sekretaris Kecamatan Sungai Beduk, Anwar, memaparkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di wilayahnya secara umum berjalan lancar. Namun, ia menggarisbawahi adanya kendala musiman berupa meningkatnya permohonan perekaman dan pencetakan KTP saat penerimaan peserta didik baru dan kebutuhan pencari kerja, yang kerap diperparah oleh gangguan jaringan serta aplikasi Disdukcapil.

Selain itu, pihak kecamatan dan kelurahan juga kerap menghadapi dilema akibat adanya permintaan masyarakat terhadap surat keterangan yang sebenarnya bukan menjadi kewenangan mereka, sehingga diperlukan regulasi yang lebih jelas sebagai pedoman pelayanan.

Tantangan serupa juga disampaikan oleh pihak kelurahan. Lurah Muka Kuning, Yopi Hermawan, menyoroti belum adanya keseragaman aturan terkait penerbitan surat keterangan untuk kebutuhan perbankan atau perusahaan, di samping beban kerja yang terus meningkat karena kelurahan juga harus menjadi pelaksana berbagai program Organisasi Perangkat Daerah (OPD).

Masalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang tidak sebanding dengan tingginya jumlah penduduk juga disuarakan oleh Sekretaris Kelurahan Tanjung Piayu, Iwan, dan Kasi Pelayanan, Juwita.

Sementara itu, Plt. Sekretaris Kelurahan Duriangkang, Gabriela Panjaitan, serta Lurah Mangsang, Hermawan, secara khusus mengeluhkan aktivitas pembangunan oleh pihak pengembang (*developer*) yang kerap menimbulkan dampak lingkungan seperti jalan rusak, lumpur, dan banjir, di mana pihak kelurahan dan kecamatan justru sering tidak dilibatkan atau tidak memperoleh informasi terkait perizinan sejak awal.

Menanggapi berbagai dinamika lapangan tersebut, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri memberikan arahan tegas mengenai pentingnya pelibatan aparatur terbawah dalam tata kelola wilayah.

"Pemerintah kecamatan dan kelurahan setidaknya perlu memperoleh informasi mengenai pemberian izin dan pihak pengembang agar dapat melakukan pengawasan serta mempermudah koordinasi ketika muncul permasalahan di lapangan," tegas Lagat.

Terkait isu kepegawaian dan rotasi kerja, ia menambahkan bahwa pegawai yang telah bertugas cukup lama di satu unit, seperti lima tahun, sudah sepatutnya menjadi bahan pertimbangan dalam rotasi guna mendukung penyegaran organisasi.

Ia juga mengingatkan agar proses pemilihan RT/RW dilaksanakan secara transparan sesuai aturan dan melarang keras adanya pungutan biaya pendaftaran bagi calon RT/RW.

Di akhir sesi, perwakilan Ombudsman menegaskan bahwa seluruh masukan dari kecamatan dan kelurahan di Sungai Beduk akan dihimpun sebagai bahan penyusunan rekomendasi kepada Pemerintah Kota Batam dan bahan perbaikan regulasi, termasuk dalam penyusunan Peraturan Wali Kota mengenai standar pelayanan.

Melalui regulasi yang jelas, diharapkan aparatur kelurahan dapat menjalankan tugas dengan tenang tanpa perlu khawatir terhadap intervensi dari pihak mana pun.

Kegiatan pemantauan ini diakhiri dengan penyerahan poster informasi pelayanan publik kepada pihak Kecamatan Sungai Beduk, yang kemudian ditutup dengan sesi foto bersama.