KUNJUNGI KANTOR KECAMATAN BATU AJI, INI CATATAN DAN REKOMENDASI OMBUDSMAN KEPRI

Jum'at, 03 Juli 2026 - kepri

BATAM - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau melakukan kunjungan kerja ke Kantor Kecamatan Batu Aji, Kota Batam, pada Selasa (30/6/2026). Kunjungan ini bertujuan untuk memantau langsung kualitas pelayanan serta mendiskusikan berbagai tantangan dan kendala lapangan yang dihadapi oleh aparatur di tingkat kecamatan maupun kelurahan.

Dalam sesi diskusi, jajaran Kecamatan dan Kelurahan Batu Aji memaparkan sejumlah kendala operasional yang dihadapi sehari-hari. Dari sisi internal, keterbatasan jumlah personel akibat kekosongan jabatan serta kebutuhan peremajaan sarana dan prasarana seperti penambahan kursi tunggu, printer, mesin fotokopi, hingga ketersediaan stok kertas untuk pencetakan dokumen kependudukan (KK dan AK1) menjadi perhatian penting untuk menunjang kelancaran layanan.

Selain kendala fasilitas, aparatur di lapangan juga kerap menghadapi tantangan sosial dan hukum, seperti adanya tekanan dari pemohon surat keterangan yang tidak memiliki dasar regulasi yang kuat, variasi kebijakan antarwilayah yang memicu kebingungan, hingga potensi benturan dengan warga yang mengancam akan memviralkan petugas jika permohonannya tidak dapat diakomodasi.

Di samping isu administratif, dalam kesempatan tersebut juga mengemuka sejumlah aspirasi dan laporan masyarakat seputar permasalahan di wilayah Batu Aji, antara lain keluhan terkait aktivitas perjudian terbuka di kawasan depan Ruko Waheng, ancaman banjir, serta kebutuhan fasilitas pendidikan berupa SMP Negeri di wilayah Bukit Tempayan.

Menanggapi dinamika tersebut, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri, Lagat Parroha Patar Siadari, menegaskan pentingnya komitmen bersama dalam membenahi kualitas pelayanan publik dari hulu ke hilir.

"Kami memahami betul kesulitan yang dihadapi petugas di tingkat kecamatan dan kelurahan, terutama saat harus berhadapan langsung dengan ekspektasi tinggi masyarakat di tengah keterbatasan sarana dan belum adanya kepastian hukum untuk beberapa jenis layanan. Oleh karena itu, Ombudsman Kepri akan mendorong Pemerintah Kota Batam agar dapat memenuhi kebutuhan SDM serta sarana prasarana ini agar pelayanan publik di Batu Aji bisa semakin prima dan tidak terhambat oleh hal teknis," ujar Lagat.

Lebih lanjut, Lagat juga memberikan atensi serius terhadap laporan masyarakat terkait isu sosial dan keamanan, seperti dugaan aktivitas perjudian yang meresahkan di wilayah tersebut.

"Mengenai informasi dugaan perjudian terbuka, kami berkomitmen penuh untuk mengawal dan menindaklanjutinya ke pihak berwenang. Pengawasan akan diperketat, terutama jika ditemukan adanya indikasi keterlibatan oknum aparat yang abai atau justru turut melanggengkan praktik tersebut. Pelayanan publik yang baik tidak bisa dipisahkan dari lingkungan wilayah yang kondusif dan tertib hukum," tegasnya.

Hadir mewakili Pemerintah Kota Batam, Kepala Bagian Organisasi dan Tatalaksana (Kabag Ortal), Tongam R. Hutagaol, menyambut baik masukan tersebut dan memberikan klarifikasi serta solusi. Pemko Batam saat ini tengah menyusun Peraturan Wali Kota (Perwako) khusus yang mengatur standardisasi dan penerbitan Surat Keterangan yang selama ini belum memiliki payung hukum yang spesifik.

"Aturan ini sedang kami siapkan agar ada keseragaman syarat dan prosedur di seluruh kecamatan di Kota Batam. Dengan begitu, petugas di lapangan memiliki pedoman hukum yang jelas dan masyarakat mendapatkan kepastian layanan tanpa adanya perbedaan kebijakan antarwilayah," ujar Tongam.

Sementara mengenai pemenuhan fasilitas penunjang, Pemko Batam menyarankan pihak kecamatan untuk mengoptimalkan koordinasi antarperangkat daerah, salah satunya melalui mekanisme pemanfaatan atau hibah barang layak pakai dari instansi lain sebagai solusi taktis jangka pendek.

Kegiatan pemantauan ini diakhiri dengan penyerahan banner informasi saluran pengaduan resmi dari Ombudsman RI kepada pihak Kecamatan Batu Aji.

Langkah ini diharapkan dapat memperkuat transparansi, sekaligus menjadi sarana edukasi bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan secara resmi dan konstruktif demi perbaikan pelayanan publik ke depan.