OMBUDSMAN KEPRI SOROTI KENYAMANAN DAN KEPASTIAN HUKUM PELAYANAN DI KECAMATAN SEKUPANG

Senin, 11 Mei 2026 - kepri

BATAM - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau melakukan pemantauan langsung terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sekupang pada Kamis (7/5/2026). Pemantauan yang disertai diskusi dengan sejumlah kelurahan di wilayah tersebut bertujuan memastikan masyarakat memperoleh pelayanan yang nyaman, tertib, dan memiliki kepastian hukum.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri, Lagat Siadari, menyoroti kondisi ruang tunggu pelayanan yang dinilai masih terbatas dan relatif sempit bagi masyarakat. Ombudsman Kepri mendorong adanya penataan ulang atau perluasan area agar warga merasa lebih nyaman saat menunggu pelayanan.

Selain fasilitas fisik, Ombudsman Kepri juga memberikan sejumlah catatan terkait aspek keamanan dan ketertiban pelayanan. Di antaranya, perlunya petugas yang berjaga di pintu masuk dan keluar untuk membantu mengarahkan masyarakat agar arus pelayanan lebih lancar. Mekanisme nomor antrean juga dinilai perlu ditata lebih tertib agar tidak lagi diatur secara mandiri oleh masyarakat. Ombudsman Kepri turut menyarankan penggantian pintu model engsel buka-tutup dengan sistem yang lebih aman dan nyaman bagi pengguna layanan, serta meminta pembaruan papan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan struktur organisasi sesuai ketentuan terbaru agar tidak membingungkan masyarakat.

Lagat juga memberikan perhatian khusus terhadap kendala yang dihadapi aparat kelurahan terkait permintaan tanda tangan dokumen yang tidak memiliki dasar hukum yang jelas, seperti "surat keterangan ghaib" untuk perceraian atau dokumen tanpa identitas resmi instansi.

"Pihak kecamatan maupun kelurahan tidak diperbolehkan menerbitkan surat keterangan yang berada di luar kewenangannya, seperti Surat Keterangan Beda Nama (Sukeb). Jika terdapat perbedaan data identitas pada sertifikat tanah, masyarakat harus diarahkan untuk melakukan pembetulan data langsung di Disdukcapil sebagai instansi yang berwenang," tegasnya.

Sebagai solusi untuk dokumen yang memerlukan verifikasi saksi atau ahli waris, Ombudsman Kepri menyarankan pemanfaatan teknologi digital. Jika pihak terkait berada di luar daerah, kelurahan dapat memfasilitasi verifikasi melalui pertemuan daring menggunakan Zoom Meeting. Proses tersebut juga disarankan untuk direkam sebagai bukti otentik apabila di kemudian hari muncul sengketa atau permasalahan hukum.

Ombudsman Kepri turut memantau transisi pendataan bantuan sosial melalui Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) yang mulai berlaku pada 2025. Masyarakat diharapkan memperoleh kepastian bahwa proses verifikasi dilakukan secara objektif dan transparan setiap bulan.

Terkait keluhan masyarakat mengenai air bersih di wilayah seperti Perumahan Taman Sari Hijau serta persoalan pengangkutan sampah, Ombudsman Kepri mengapresiasi langkah cepat kecamatan yang telah berkoordinasi dengan SPAM untuk pengiriman tangki air dan membentuk grup koordinasi bersama Dinas Lingkungan Hidup (DLH).

Kunjungan ini merupakan bagian dari komitmen Ombudsman Kepri dalam melakukan pengawasan rutin guna memastikan tidak terjadi maladministrasi dalam pelayanan publik di tingkat wilayah.