PANTAU PELAYANAN PUBLIK DI WILAYAH HINTERLAND, OMBUDSMAN KEPRI HIMPUN KENDALA INFRASTRUKTUR, BBM NELAYAN, HINGGA PENDIDIKAN

Senin, 20 Juli 2026 - kepri

BATAM - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau melakukan kunjungan kerja langsung ke Kantor Kecamatan Galang, Batam, pada Kamis (16/7/2026). Kunjungan ini dipimpin langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri, Lagat Siadari, sebagai bagian dari rangkaian *roadshow* pemantauan pelayanan publik ke 10 kecamatan di Kota Batam.

Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran riil mengenai kondisi pelayanan publik di tingkat kecamatan dan kelurahan, sekaligus memetakan berbagai permasalahan dasar yang dihadapi masyarakat, khususnya di wilayah *hinterland,* yakni wilayah pedalaman atau daerah pendukung di belakang pusat kota atau pelabuhan. Beberapa aspek krusial yang dipantau meliputi administrasi kependudukan, ketersediaan aparatur, sarana dan prasarana, pelayanan pendidikan dan kesehatan, jaringan internet, hingga tata kelola distribusi BBM bersubsidi bagi nelayan.

Lagat menjelaskan bahwa seluruh temuan dan aspirasi dari lapangan ini akan dihimpun secara komprehensif. Hasil pemetaan ini nantinya diformulasikan menjadi rekomendasi perbaikan yang konkret untuk diserahkan kepada Pemerintah Kota Batam agar kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan secara merata dan inklusif bagi seluruh warga.

"Kami ingin memastikan pelayanan publik tidak hanya berpusat di perkotaan, tetapi juga menyentuh masyarakat di pulau-pulau dengan kualitas yang sama, yakni mudah, cepat, berkualitas, dan bebas dari maladministrasi," ujar Lagat.

Dalam diskusi tersebut, Camat Galang, Danang, memaparkan tantangan geografis yang dihadapi wilayahnya yang terdiri dari 8 kelurahan (4 di daratan dan 4 di kepulauan). Kecamatan Galang saat ini tercatat memiliki jumlah masyarakat dengan kategori kemiskinan ekstrem (Desil 1) yang tinggi di Kota Batam, dengan persentase terbesar berada di Kelurahan Karas. Meski sarana fisik kantor sempat terbatas, pelayanan administrasi rutin kependudukan seperti perekaman KTP-el dan akta kematian tetap berjalan dengan antusiasme masyarakat yang cukup tinggi.

Namun, pelayanan di wilayah kepulauan masih terkendala oleh keterbatasan jumlah perangkat komputer dan printer hingga tingkat kelurahan. Selain itu, keterbatasan operasional moda transportasi laut serta anggaran perjalanan dinas (SPPD) menjadi hambatan utama bagi aparatur dalam melakukan pembinaan dan koordinasi lapangan di wilayah pulau.

Terkait distribusi BBM bersubsidi bagi nelayan, Camat Galang menegaskan mekanisme pengawasan di tingkat bawah berjalan baik dengan pelibatan kelompok masyarakat lokal dan verifikasi kapal oleh Syahbandar. Namun, kendala krusial muncul akibat larangan penggunaan BBM subsidi untuk mesin genset penerangan warga pulau, sehingga warga terpaksa membeli BBM non-subsidi dengan harga tinggi yang membebani ekonomi mereka.

Di sisi lain, Ombudsman Kepri menyoroti adanya potensi penyalahgunaan kartu kuota BBM nelayan oleh oknum tidak bertanggung jawab untuk dijual kembali ke kapal besar, sehingga pengawasan ketat secara kolektif mutlak diperlukan agar bantuan tepat sasaran.

Di sektor pendidikan, akses dasar dinilai memadai dengan adanya 24 unit sekolah dasar (SD). Kendati demikian, jumlah Sekolah Menengah Atas (SMA) masih sangat terbatas sehingga siswa dari pulau harus menyeberang atau menyewa asrama di daratan. Pemerintah telah mengupayakan bantuan transportasi laut gratis guna menekan angka putus sekolah akibat kendala ekonomi.

Sementara di sektor kesehatan, penggunaan KTP sebagai akses BPJS telah berjalan baik, namun optimalisasi ambulans laut bantuan Kementerian masih terkendala tingginya biaya operasional dan kondisi armada.

Menutup pertemuan, Ombudsman Kepri mengingatkan jajaran Kecamatan Galang untuk menjaga transparansi penuh dalam setiap pelayanan publik dan penyaluran bantuan sosial. Pelayanan harus dipastikan bersih dari segala bentuk pungutan wajib tak resmi, di mana partisipasi masyarakat harus bersifat sukarela tanpa patokan nominal.

Ombudsman juga mendorong percepatan regulasi standardisasi prosedur pelayanan agar terjadi keseragaman di seluruh kelurahan serta menjaga keberlangsungan pengisian jabatan publik agar tidak terjadi kekosongan pelayanan.