LAYANAN KTP-EL JADI SOROTAN, OMBUDSMAN KEPRI MINTA KEBIJAKAN TIDAK RUGIKAN WARGA

Jum'at, 17 April 2026 - kepri

Etahnews.id | BATAM - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau melakukan pemantauan langsung terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Batam Kota, Kamis (16/4/2026).

Kunjungan ini menyoroti sejumlah persoalan krusial, terutama terkait pembatasan kuota layanan KTP elektronik (KTP-el) dan rencana sentralisasi pencetakan dokumen kependudukan ke tingkat dinas.

?Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kepri, Lagat Siadari, menyampaikan bahwa Kecamatan Batam Kota menjadi perhatian khusus karena merupakan salah satu wilayah dengan jumlah penduduk terbesar di Kota Batam, mencapai lebih dari 200 ribu jiwa.

?"Kami ingin melihat langsung bagaimana kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Wajah pelayanan Kota Batam itu tercermin dari layanan di kelurahan dan kecamatan," ujarnya.

?Dalam diskusi bersama pihak kecamatan, Ombudsman menyoroti pembatasan kuota pencetakan KTP-el yang saat ini hanya sebanyak 60 orang per hari.

Menurut Ombudsman, jumlah tersebut dinilai belum sebanding dengan kebutuhan masyarakat yang tinggi, khususnya bagi warga yang memiliki keterbatasan waktu karena bekerja.

?Selain itu, Ombudsman juga menanggapi rencana pemerintah daerah untuk menarik alat cetak KTP dari kecamatan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) di wilayah Sekupang.

Kebijakan ini dinilai berpotensi menambah beban masyarakat, baik dari sisi biaya maupun waktu.

?"Jika layanan dipusatkan di Sekupang, warga harus menempuh jarak lebih jauh dengan biaya tambahan. Ini perlu dikaji matang agar tidak memberatkan masyarakat," tegas Lagat.

?Dalam kesempatan tersebut, Ombudsman juga menerima sejumlah keluhan masyarakat terkait kenyamanan fasilitas pelayanan serta sikap petugas yang dinilai kurang ramah di Kantor Kecamatan Batam Kota.

?Menanggapi hal itu, Camat Batam Kota, Dwiki Septiawan, menjelaskan bahwa pihaknya terus berupaya meningkatkan kualitas layanan, mulai dari penyediaan ruang tunggu ber-AC, fasilitas ramah anak, hingga layanan minuman gratis bagi masyarakat.

?Ia juga menegaskan akan kembali mengingatkan seluruh petugas agar memberikan pelayanan yang lebih ramah dan profesional kepada warga.

?Lebih lanjut, Dwiki mengungkapkan adanya rencana revitalisasi Kantor Camat Batam Kota pada tahun 2027, setelah pembangunan Kantor Lurah Sungai Panas selesai dilakukan.

?Sementara itu, Ombudsman Kepri menegaskan bahwa kehadiran mereka bukan untuk mencari kesalahan, melainkan sebagai mitra strategis pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

?"Kami mendorong adanya sosialisasi yang masif apabila terjadi perubahan kebijakan, agar tidak menimbulkan kebingungan di masyarakat. Kami akan terus mengawal peningkatan kualitas layanan publik di Batam," tutup Lagat. (Hum).