

# **OMBUDSMAN KEPRI GELAR LOKAKARYA PERKUAT PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DI BATAM**

Rabu, 19 November 2025 - kepri

Batam - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) menggelar Lokakarya Pengembangan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik di Hotel Premier Harper Nagoya Batam, Senin (17/11/2025).

Kegiatan ini digelar untuk memperkuat koordinasi dan mempercepat penyelesaian laporan masyarakat melalui penguatan peran focal point di setiap instansi layanan.

Sebanyak 13 instansi dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) hadir dalam kegiatan ini, di antaranya Polresta Barelang, Pengadilan Negeri Batam, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam, Dinas Tenaga Kerja Batam, Dinas Sosial Batam, Dinas Pendidikan Batam, Dinas Lingkungan Hidup Batam, Satpol PP Batam, RSUD Embung Fatimah, UPT Pengawasan Ketenagakerjaan, RS Awal Bros Batam, BPJS Kesehatan Batam, serta PT BTN (Persero) Tbk KC Batam.

Kegiatan ini dilatarbelakangi hasil telaah data laporan masyarakat pada aplikasi SIMPLE dalam rentang tiga tahun terakhir (2023-2025). Hasil analisis menunjukkan bahwa instansi terlapor terbanyak berasal dari wilayah Kota Batam, menandakan adanya permasalahan layanan publik yang berulang.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri, Dr. Lagat Siadari, mengatakan tingginya laporan tersebut menegaskan perlunya penguatan mekanisme pengelolaan pengaduan yang lebih terintegrasi.

"Lokakarya ini bertujuan membangun pemahaman bersama mengenai pentingnya fungsi focal point. Selain itu juga menjadi wadah untuk memperkuat jaringan pengawasan layanan publik, sehingga tindak lanjut laporan masyarakat bisa lebih cepat, efektif, dan berkelanjutan," ujar Lagat.

Kegiatan turut diisi dengan diskusi pelayanan publik yang dipaparkan oleh Dr. Lagat Siadari bersama Kepala Keasistensi Pemeriksaan Laporan, Martina.

Sesi berikutnya menghadirkan paparan dari BPJS Kesehatan Cabang Batam terkait transformasi mutu layanan "Mudah, Cepat, Setara" serta pengelolaan kanal pengaduan. BPJS menegaskan pihaknya telah mengoptimalkan 13 kanal pengaduan, baik online maupun offline, dengan pedoman Service Level Agreement (SLA).

Sebagai puncak acara, seluruh peserta menandatangani Pakta Komitmen Bersama Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di wilayah Kota Batam. Komitmen tersebut mencakup:

Pembaruan pejabat narahubung/focal point di setiap unit layanan, Optimalisasi pengelolaan pengaduan internal, Koordinasi percepatan penyelesaian laporan, Monitoring tindak lanjut saran perbaikan dari Ombudsman Kepri, Percepatan respon terhadap laporan masyarakat melalui kanal resmi, terutama aplikasi SP4N-LAPOR. (Bk/Rls)