OMBUDSMAN KEPRI PANTAU PELAYANAN TINGKAT KECAMATAN HINGGA KELURAHAN SEKUPANG, SOROTI PERBAIKAN FASILITAS HINGGA MITIGASI RISIKO HUKUM PEJABAT

Senin, 18 Mei 2026 - kepri

Batam - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) melakukan pemantauan langsung terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sekupang dan diskusi dengan sejumlah kelurahan di wilayah tersebut, Kamis, 7 Mei 2026.

Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang nyaman, tertib, dan memiliki kepastian hukum.

Soroti Fasilitas dan Kenyamanan Warga

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

Selain fasilitas fisik, Ombudsman Kepri memberikan catatan penting mengenai aspek keamanan dan ketertiban:

1. Petugas Pengarah: Perlu adanya petugas yang berjaga di pintu masuk dan keluar untuk membantu mengarahkan masyarakat agar arus pelayanan lebih lancar.

2. Sistem Antrean: Mekanisme nomor antrean harus ditata lebih tertib agar tidak lagi diatur sendiri oleh masyarakat secara mandiri.

3. Pintu Pelayanan: Disarankan melakukan penggantian pintu model engsel buka-tutup dengan sistem yang lebih aman dan nyaman bagi pengguna layanan.

4. Pembaruan SOP: Papan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan struktur organisasi yang terpajang harus segera diperbarui sesuai ketentuan terbaru agar tidak membingungkan warga.

Mitigasi Risiko Hukum bagi Pejabat Kecamatan dan Kelurahan

Kepala Perwakilan Ombudsman Kepri memberikan perhatian khusus terhadap kendala yang dihadapi aparat kelurahan terkait permintaan tanda tangan dokumen yang tidak memiliki dasar hukum 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 atas dokumen yang memerlukan verifikasi saksi atau ahli waris, Ombudsman Kepri menyarankan penggunaan teknologi:

1. Klarifikasi Digital: Jika pihak terkait berada jauh di luar daerah, kelurahan dapat memfasilitasi pertemuan melalui zoom meeting untuk verifikasi langsung.

2. Dokumentasi: Proses pertemuan daring tersebut wajib direkam sebagai bukti otentik jika di kemudian hari muncul sengketa atau permasalahan hukum.

Pengawasan Bantuan Sosial dan Layanan Dasar

Ombudsman Kepri juga memantau transisi pendataan bantuan sosial melalui Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) yang mulai berlaku tahun 2025.

Masyarakat diharapkan mendapatkan kepastian bahwa proses verifikasi dilakukan secara objektif dan transparan setiap bulan.

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

Kunjungan ini merupakan bagian dari komitmen Ombudsman Kepri dalam melakukan pengawasan rutin guna memastikan tidak ada maladminstrasi dalam setiap jengkal pelayanan publik di tingkat wilayah.