PELAYANAN PUBLIK DI SUNGAI BEDUK DIPANTAU OMBUDSMAN KEPRI, GANGGUAN JARINGAN HINGGA ATURAN SURAT KETERANGAN DISOROT

Senin, 13 Juli 2026 - kepri

KUTIPAN - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) menemukan sejumlah persoalan dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan dan kelurahan saat melakukan pemantauan langsung di Kecamatan Sungai Beduk, Kota Batam, Kamis (9/7/2026).

erbagai persoalan yang mengemuka mulai dari meningkatnya permohonan administrasi kependudukan saat musim penerimaan peserta didik baru dan pencari kerja, keterbatasan sumber daya manusia (SDM), belum seragamnya regulasi pelayanan surat keterangan, hingga dampak aktivitas pembangunan oleh pengembang (developer).

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri, Dr. Lagat Siadari, mengatakan kunjungan tersebut bertujuan memetakan persoalan nyata yang dihadapi aparatur di tingkat kecamatan dan kelurahan sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik.

"Kunjungan ini bertujuan untuk memetakan tantangan riil di tingkat kecamatan dan kelurahan. Kegiatan ini merupakan bentuk koordinasi dan kemitraan kami untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, bukan untuk mencari kesalahan," ujar Lagat.

Dalam diskusi tersebut, Sekretaris Kecamatan Sungai Beduk, Anwar, menjelaskan pelayanan administrasi kependudukan secara umum berjalan baik. Namun, lonjakan permohonan perekaman dan pencetakan KTP elektronik setiap musim penerimaan siswa baru maupun kebutuhan melamar pekerjaan sering menyebabkan antrean pelayanan.

Kondisi tersebut, menurutnya, kerap diperparah oleh gangguan jaringan maupun aplikasi milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

Selain itu, aparatur kecamatan dan kelurahan juga sering menerima permintaan masyarakat untuk menerbitkan surat keterangan yang sebenarnya berada di luar kewenangan mereka.

Situasi itu dinilai memerlukan regulasi yang lebih jelas agar pelayanan kepada masyarakat memiliki dasar hukum yang kuat.

Permasalahan serupa disampaikan Lurah Muka Kuning, Yopi Hermawan, yang menyoroti belum adanya keseragaman aturan terkait penerbitan surat keterangan untuk kebutuhan perbankan maupun perusahaan.

Di sisi lain, kelurahan juga harus menjalankan berbagai program Organisasi Perangkat Daerah (OPD), sehingga beban kerja aparatur semakin meningkat.

Keterbatasan jumlah pegawai juga menjadi perhatian. Sekretaris Kelurahan Tanjung Piayu, Iwan, bersama Kasi Pelayanan Juwita, menyampaikan jumlah SDM yang tersedia belum sebanding dengan tingginya jumlah penduduk yang harus dilayani.

Sementara itu, Plt Sekretaris Kelurahan Duriangkang, Gabriela Panjaitan, dan Lurah Mangsang, Hermawan, mengeluhkan aktivitas pembangunan oleh developer yang sering menimbulkan persoalan lingkungan seperti jalan rusak, lumpur hingga banjir.

Menurut mereka, pemerintah kelurahan maupun kecamatan kerap tidak dilibatkan atau tidak memperoleh informasi sejak awal mengenai proses perizinan pembangunan tersebut.

Menanggapi berbagai masukan tersebut, Lagat Siadari menegaskan pentingnya keterlibatan pemerintah kecamatan dan kelurahan dalam setiap aktivitas pembangunan di wilayahnya.

"Pemerintah kecamatan dan kelurahan setidaknya perlu memperoleh informasi mengenai pemberian izin dan pihak pengembang agar dapat melakukan pengawasan serta mempermudah koordinasi ketika muncul permasalahan di

lapangan," tegasnya.

Selain itu, Ombudsman juga menyoroti pentingnya penyegaran organisasi melalui rotasi pegawai yang telah bertugas cukup lama di satu unit kerja.

Ia menilai pegawai yang telah bekerja sekitar lima tahun pada unit yang sama sudah layak menjadi bahan pertimbangan dalam proses rotasi.

Dalam kesempatan tersebut, Lagat juga mengingatkan agar pelaksanaan pemilihan Ketua RT dan RW dilakukan secara transparan sesuai ketentuan yang berlaku.

Ia menegaskan tidak boleh ada pungutan biaya pendaftaran kepada masyarakat yang ingin mencalonkan diri sebagai RT maupun RW.

Seluruh masukan yang diperoleh dari Kecamatan Sungai Beduk beserta jajaran kelurahannya akan dihimpun Ombudsman RI Perwakilan Kepri sebagai bahan penyusunan rekomendasi kepada Pemerintah Kota Batam.

Rekomendasi tersebut juga akan menjadi masukan dalam penyusunan Peraturan Wali Kota mengenai standar pelayanan publik agar aparatur memiliki pedoman yang jelas dalam menjalankan tugas tanpa khawatir terhadap intervensi dari pihak mana pun.***