

OMBUDSMAN LAKUKAN LOKAKARYA ATASI PERMASALAHAN PELAYANAN PUBLIK DI BATAM

Rabu, 19 November 2025 - kepri

Siaran Pers

Nomor: B/021/HM.04-05/XI/2025

Rabu, 19 November 2025

BATAM - Bertempat di Hotel Premier Harper Nagoya Batam, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) pada Senin (17/11/2025) melaksanakan Lokakarya Pengembangan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik dalam Upaya Percepatan Penyelesaian Laporan Masyarakat / *Focal Point*.

Kegiatan ini dihadiri oleh 13 Instansi dan Organisasi Perangkat Daerah yakni Kepolisian Resor Kota Barelang, Pengadilan Negeri Kota Batam, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam, Dinas Tenaga Kerja Kota Batam dan Dinas Sosial Kota Batam. Kemudian Dinas Pendidikan Kota Batam, Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam, Satuan Polisi Pamong Praja Kota Batam, RSUD Embung Fatimah Kota Batam, UPT Pengawasan Ketenagakerjaan Kota Batam, RS Awal Bros Batam, BPJS Kesehatan Kota Batam serta PT BTN (Persero) Tbk KC Batam.

Kegiatan ini dilatarbelakangi oleh telaah statistik data dari aplikasi Simpel dan analisis kecenderungan tingkat laporan dalam kurun waktu tiga tahun terakhir (2023-2025), mengidentifikasi Instansi Terlapor yang paling sering dilaporkan oleh masyarakat berada di Kota Batam.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri, Lagat Siadari mengatakan hasil tersebut mencerminkan adanya permasalahan berulang dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Batam, serta mengindikasikan perlunya penguatan mekanisme pengelolaan pengaduan secara terintegrasi dan kolaboratif antara Ombudsman dan instansi terkait.

"Oleh karena itu, melalui lokakarya ini tidak hanya membangun pemahaman yang sama mengenai pentingnya fungsi *focal point*, tetapi juga sebagai wadah pengembangan jaringan pengawasan pelayanan publik untuk mempercepat tindak lanjut dan penyelesaian laporan masyarakat secara lebih efektif dan berkelanjutan," ujarnya.

Dalam kegiatan ini dilakukan diskusi pelayanan publik yang dibawakan oleh Kepala Perwakilan Provinsi Kepri, Lagat Siadari serta Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, Martina.

Dilanjutkan dengan penyampaian materi oleh Kepala Bagian Mutu Layanan Fasilitas Kesehatan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Batam yang terkait pengetahuan serta proses pengelolaan pengaduan di BPJS Kesehatan seperti transformasi mutu layanan Mudah Cepat Setara dan mengoptimalkan akses pengaduan dengan memiliki 13 kanal Pengaduan baik secara *online* maupun *offline* yang berpedoman pada SLA /Service Level Agreement, atau Perjanjian Tingkat Layanan.

Acara ditutup dengan penandatanganan Pakta Komitmen Bersama Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Batam oleh seluruh peserta.

Pokok komitmen yakni untuk melakukan pembaharuan pejabat Narahubung/Focal Point di unit pengelolaan pengaduan dan menyepakati ruang lingkup koordinasi dan kerja sama pejabat Focal Point dalam rangka percepatan penyelesaian laporan masyarakat meliputi optimalisasi pengelolaan pengaduan internal unit layanan, koordinasi dalam rangka percepatan penyelesaian pengaduan masyarakat dan melakukan koordinasi dalam bentuk monitoring pelaksanaan tindak lanjut tindakan korektif dan saran perbaikan yang telah disampaikan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri.

Serta mengoptimalkan dan segera menindaklanjuti laporan masyarakat yang diterima oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri maupun Unit Layanan masing-masing melalui kanal pengaduan yang telah dibentuk terutama melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Nasional (SP4N-Lapor).