

OMBUDSMAN KEPRI LAKUKAN PENINJAUAN LAPANGAN DAN DISKUSI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN BENGKONG

Kamis, 09 April 2026 - kepri

BATAM - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) melaksanakan kunjungan kerja ke Kantor Camat Bengkong pada Kamis (9/4/2026). Kegiatan ini diawali dengan pemantauan langsung terhadap fasilitas pelayanan publik, dilanjutkan dengan diskusi bersama jajaran pemerintah setempat.

Hadir dalam kegiatan tersebut Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri, Lagat Siadari, didampingi tim Keasistenan Pencegahan Maladministrasi. Dari pihak pemerintah daerah, hadir Camat Bengkong, Mohammad Fairus R. Batubara, Kepala Bagian Organisasi (Kabag Ortal) Kota Batam, Tongam Reigianto, serta para Lurah se-Kecamatan Bengkong.

"Kami ingin melihat lebih jelas bagaimana wajah pelayanan di tingkat kecamatan. Kami tidak datang untuk menjustifikasi, melainkan untuk memotret dan memotivasi agar ada perbaikan berkelanjutan," ujar Lagat.

Dalam pertemuan, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kepri menyoroti pentingnya konsistensi kualitas pelayanan di tingkat kecamatan sebagai pintu utama pelayanan publik di Kota Batam.

"Pelayanan di tingkat kecamatan dan kelurahan adalah wajah pemerintah daerah. Jika pelayanannya baik, maka citra pemimpin kotanya juga akan baik di mata rakyat," jelasnya.

Berdasarkan pemantauan yang dilakukan, Lagat memberikan apresiasi sekaligus beberapa catatan penting untuk perbaikan.

Pertama, terkait keberadaan ruang laktasi, dinilai sudah sangat baik. Namun, kebersihan toilet harus tetap dijaga agar masyarakat merasa nyaman. Begitu juga, penyediaan nomor antrean saat ramai harus tetap diberlakukan untuk menghindari kesalahpahaman.

Lalu terkait kualitas SDM, Ombudsman Kepri berharap petugas pelayanan selalu ramah dan komunikatif. Ombudsman menyarankan adanya rotasi pegawai dan pelatihan khusus untuk menjaga semangat kerja dan keramahan. Kemudian terkait keamanan lingkungan, fasilitas pelayanan harus dipastikan aman dan nyaman bagi setiap warga yang datang.

Camat Bengkong, Mohammad Fairus R. Batubara, pada kesempatan yang sama memaparkan tantangan yang dihadapi wilayahnya sebagai salah satu kecamatan terpadat di Batam. Beberapa isu krusial yang muncul antara lain masalah lahan, distribusi air dan pengelolaan sampah.

Fairus mengungkapkan masih banyak urusan status lahan yang bukan merupakan kewenangan kecamatan, namun warga tetap mengadukan hal tersebut ke kantor camat. Kemudian, masalah air bersih masih menjadi kendala di beberapa titik, seperti RW 1 dan RW 20 di Tanjung Buntung yang saat ini sedang diusulkan ke BP Batam.

Serta meskipun sejak 1 Januari 2026 pengelolaan sampah telah dikembalikan ke Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam, pihak kecamatan tetap membantu memperbolehkan mobil pengangkut sampah parkir dan dibersihkan di lahan parkir kecamatan.

Dalam diskusi tersebut, terungkap bahwa Kecamatan Bengkong telah aktif menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR untuk menangani keluhan warga dengan target tindak lanjut satu hari kerja.

Terkait masalah tanah, muncul usulan inovatif agar BP Batam dan Pemerintah Kota Batam berkolaborasi melakukan pelayanan *on the spot* (langsung di lapangan) agar pembayaran UWTO dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dapat dilakukan bersamaan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran.

Kabag Ortal Kota Batam, Tongam Reigianto, menambahkan bahwa berdasarkan penilaian Ombudsman tahun 2025, tingkat kepatuhan pelayanan di Batam sudah bagus, namun kualitasnya perlu terus ditingkatkan.

Pada tahun 2026 ini, pemerintah kota berkomitmen untuk melakukan revitalisasi kantor lurah secara bertahap dan memastikan seluruh pengaduan masyarakat terdata dengan baik melalui sistem digital.

Kegiatan ini diharapkan dapat memperkuat sinergi antara Ombudsman dan pemerintah daerah guna mewujudkan pelayanan publik yang prima, tanpa pungutan liar, dan setara bagi seluruh lapisan masyarakat.