

OMBUDSMAN JEMPUT BOLA DI BINTAN, WARGA KELUHKAN BANSOS, SOLAR SUBSIDI HINGGA INFRASTRUKTUR

Senin, 10 Agustus 2026 - kepri

BATAMTODAY.COM, Bintan - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) menggelar program "Lapor Ombudsman" secara maraton di Kabupaten Bintan pada 4-6 Agustus 2026. Kegiatan tersebut menjadi upaya jemput bola untuk menyerap langsung berbagai persoalan pelayanan publik yang dihadapi masyarakat hingga tingkat desa dan kelurahan.

Tim yang dipimpin Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri, Lagat Siadari, mengunjungi sejumlah wilayah, yakni Kelurahan Sungai Enam di Kecamatan Bintan Timur, Kelurahan Kawal, Desa Teluk Bakau, dan Desa Gunung Kijang di Kecamatan Gunung Kijang.

Lagat mengatakan kehadiran Ombudsman bertujuan memastikan masyarakat memperoleh hak atas pelayanan publik yang layak sekaligus mempermudah warga dalam menyampaikan pengaduan.

"Kami datang bukan untuk mencari-cari kesalahan pemerintah daerah maupun pemerintah desa. Kami hadir dengan sistem jemput bola karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mekanisme pelaporan apabila mengalami kendala pelayanan publik," kata Lagat.

Ia menjelaskan, ruang lingkup pelayanan publik sangat luas, mulai dari administrasi kependudukan, layanan kesehatan, pendidikan, kelistrikan, distribusi bahan bakar minyak (BBM), hingga pengurusan sertifikat tanah.

"Pelayanan publik mencakup hampir seluruh kebutuhan masyarakat sejak lahir hingga meninggal dunia. Karena itu, kami ingin memastikan hak masyarakat benar-benar terpenuhi," ujarnya.

Selama tiga hari pelaksanaan kegiatan, puluhan warga dari berbagai kalangan, seperti ketua RT/RW, nelayan, kader Posyandu, tokoh masyarakat, hingga tokoh agama menyampaikan beragam persoalan yang mereka alami.

Salah satu keluhan yang paling banyak disampaikan berkaitan dengan penghentian bantuan sosial dan kepesertaan BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI). Warga mengaku status ekonomi atau desil keluarga dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS/DTSEN) berubah secara tiba-tiba sehingga bantuan dihentikan, meski perubahan tersebut dipicu oleh anggota keluarga yang baru bekerja.

Selain itu, nelayan di Desa Teluk Bakau mengeluhkan sulitnya memperoleh solar bersubsidi di SPBU Pertamina Kawal. Mereka diwajibkan melengkapi dokumen rekomendasi tambahan sehingga terpaksa membeli solar melalui perantara dengan harga yang lebih mahal.

Keluhan lainnya juga berkaitan dengan kondisi infrastruktur dasar. Warga Desa Gunung Kijang melaporkan masih adanya jaringan listrik yang ditopang menggunakan tiang kayu, minimnya penerangan jalan di sejumlah titik yang dinilai rawan kecelakaan, termasuk di kawasan KM 41 Pantai Trikora.

Sementara itu, masyarakat Kelurahan Sungai Enam mengeluhkan kondisi dermaga utama yang sempit sehingga tidak dapat dilalui kendaraan darurat seperti ambulans. Atap ruang tunggu dermaga juga dilaporkan mengalami kebocoran.

Persoalan pelayanan administrasi turut menjadi perhatian warga. Mereka mengadukan lamanya proses penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) bagi lembaga PAUD akibat gangguan sistem, ketidakjelasan status sertifikat tanah yang berada di kawasan hutan atau jalur hijau, belum dibayarkannya hak pekerja, hingga belum tersedianya layanan bus sekolah bagi pelajar SMA dan SMK di Desa Teluk Bakau.

Menanggapi berbagai persoalan tersebut, Ombudsman mendorong masyarakat untuk menyampaikan laporan secara resmi agar dapat ditindaklanjuti melalui mekanisme pemeriksaan.

Lagat juga menegaskan masyarakat tidak perlu khawatir melaporkan dugaan maladministrasi karena identitas pelapor dijamin kerahasiaannya dan dilindungi oleh undang-undang.

"Masyarakat tidak perlu takut. Seluruh proses pelaporan ke Ombudsman tidak dipungut biaya dan identitas pelapor dapat dirahasiakan. Pengaduan terkait pelayanan publik juga tidak dapat dipidanakan sebagai pencemaran nama baik," tegasnya.

Ombudsman RI Perwakilan Kepri mengimbau masyarakat yang mengalami kendala pelayanan publik untuk memanfaatkan saluran pengaduan resmi, termasuk layanan konsultasi melalui WhatsApp di nomor 0811-9813-737, sehingga pengaduan dapat ditindaklanjuti secara cepat sesuai ketentuan yang berlaku.