

OMBUDSMAN SUMUT TERIMA 769 PENGADUAN SEPANJANG 2025, KANTOR PERTANAHAN PALING BANYAK DILAPORKAN

Selasa, 30 Desember 2025 - sumut

Medan - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Utara terus mengoptimalkan fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Sepanjang tahun 2025, Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Utara menerima sebanyak 769 pengaduan masyarakat melalui berbagai kanal pengaduan yang tersedia. Hal ini disampaikan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Utara Herdensi, Selasa (30/1/2025) di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Utara.

Dari jumlah tersebut, 412 pengaduan diregistrasi sebagai laporan dan ditindaklanjuti sesuai kewenangan Ombudsman RI, sementara 357 pengaduan lainnya dikategorikan sebagai non-laporan. Berdasarkan hasil pemeriksaan laporan, Kantor Pertanahan menjadi instansi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat, yaitu sebanyak 43 laporan.

Secara statistik, jumlah laporan masyarakat yang diterima Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Utara menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun. Berdasarkan data laporan masuk periode 2020-2025, rata-rata peningkatan laporan mencapai 73 laporan pertahun.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Utara Herdensi, menjelaskan bahwa tingginya jumlah pengaduan yang masuk menunjukkan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya dalam memperoleh pelayanan publik yang baik. Di sisi lain, hal tersebut juga menjadi indikator masih adanya persoalan tata kelola dan kualitas pelayanan publik yang perlu terus dibenahi oleh penyelenggara layanan.

Sepanjang Tahun 2025, Ombudsman RI mencatat beberapa isu utama yaitu permasalahan Agraria dan Pertanahan, meliputi lamanya proses pengurusan sertifikat dan tumpang tindih penguasaan dan penggunaan lahan. Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Utara mencatat bahwa Kantor Pertanahan tidak patuh dalam menjalankan tindakan korektif Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Utara, diantaranya Penundaan Berlarut oleh Kantor Pertanahan Tapanuli Utara dalam menindaklanjuti Putusan Pengadilan Tata Usaha Negara untuk membatalkan Sertifikat Hak Milik dan Tidak Memberikan Pelayanan terhadap Pemecahan Sertifikat Hak Milik dan Penundaan Berlarut oleh Kantor Pertanahan Humbang Hasundutan dalam proses penerbitan SHM yang belum ditindaklanjuti padahal sudah keluar peta bidang dan pelapor sudah membayar PNBPN pendaftaran sertifikat namun hingga saat ini belum ada proses penerbitan oleh Kantor Pertanahan Humbang Hasundutan.

Selain sektor pertanahan, Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Utara juga menerima pengaduan terkait layanan perbankan, seperti pelayanan kepada nasabah dalam hal pemberian kredit yang dianggap cacat prosedur serta berlarutnya klaim asuransi kredit. Isu lain dengan jumlah pengaduan yang cukup banyak adalah layanan Kesehatan dalam hal ini Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) yang mencakup buruknya pelayanan yang diberikan, akses pelayanan, ketersediaan obat, ketersediaan alat medis dan kepastian penjaminan asuransi kesehatan.

Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Utara menegaskan bahwa dalam setiap penyelesaian laporan, prinsip utama yang dikedepankan adalah perlindungan hak masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Utara secara aktif memberikan saran perbaikan kepada instansi terlapor agar melakukan pembenahan terhadap prosedur, standar pelayanan, serta mekanisme pengawasan internal.

Selain itu, Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Utara mendorong seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk bersikap kooperatif dan responsif dalam menindaklanjuti saran perbaikan yang diberikan. Komitmen pimpinan instansi dinilai menjadi faktor kunci dalam mencegah terulangnya maladministrasi dan mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Utara juga mengimbau masyarakat untuk terus berperan aktif dalam pengawasan pelayanan publik dengan menyampaikan pengaduan secara benar, objektif, dan bertanggung jawab.