106 ADUAN MASYARAKAT MASUK KE OMBUDSMAN SUMUT, PELAYANAN PUBLIK DINILAI BELUM MAKSIMAL

Selasa, 15 April 2025 - sumut

Disrupsi.id, Medan - Jumlah aduan masyarakat terhadap layanan publik di Sumatera Utara terus meningkat. Hingga pertengahan April 2025, Ombudsman RI Perwakilan Sumut mencatat total 106 laporan yang masuk, naik dari 102 laporan pada periode yang sama tahun lalu. Peningkatan ini menjadi indikator bahwa kualitas pelayanan publik di daerah tersebut masih belum optimal.

Dari seluruh laporan tersebut, 95 dikategorikan sebagai laporan reguler, 6 merupakan Respon Cepat Ombudsman (RCO), dan 5 lainnya adalah hasil Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS). Selain laporan resmi, Ombudsman Sumut juga menerima 11 konsultasi non-laporan dan 84 surat tembusan.

Keluhan terbanyak datang dari sektor kepegawaian, dengan 24 laporan, mayoritas terkait proses rekrutmen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) dan pemberhentian pegawai honorer. Disusul oleh sektor Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang) sebanyak 14 Laporan, Hak Sipil dan Politik sebanyak 13 Laporan, Kepolisian sebanyak 13 Laporan dan Pendidikan sebanyak 7 Laporan.

Salah satu laporan serius datang dari sektor kesehatan, yakni dugaan penyimpangan prosedur dan tindakan tidak patut oleh BPJS Kesehatan Cabang Medan. Lembaga ini dituding tidak memberikan jaminan pelayanan kesehatan terhadap korban kebakaran di Kabupaten Dairi yang seluruhnya merupakan peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI). Akibat lambannya penanganan, dua pasien dilaporkan meninggal dunia, sementara satu lainnya masih menjalani perawatan di RS Subulussalam. Keluarga korban bahkan terpaksa menyerahkan sertifikat properti sebagai jaminan pemulangan jenazah karena tunggakan biaya rumah sakit mencapai Rp200 juta.

Kasus lainnya melibatkan RSUD Djoelham Binjai, di mana pihak rumah sakit diduga tidak kompeten dalam menyediakan

fasilitas pelayanan publik dan pelayanan medis, sehingga diduga mengakibatkan seorang pasien meninggal dunia.

Di sektor pendidikan, Ombudsman tengah menangani keluhan terkait keterlambatan penginputan data siswa oleh pihak sekolah di SMKN 10 Medan dan MAN 2 Medan. Kelalaian ini menyebabkan siswa gagal mengikuti Seleksi Nasional Berdasarkan Prestasi (SNBP), memupuskan harapan mereka masuk perguruan tinggi negeri.

Menanggapi tingginya angka pengaduan, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sumut, Herdensi, mengajak masyarakat untuk tidak ragu melapor jika menemukan layanan publik yang merugikan. Ia juga menekankan pentingnya perbaikan layanan dan peningkatan responsivitas dari para penyelenggara pelayanan publik.(pujo)