# LAPORAN KE OMBUDSMAN SUMUT NAIK 118,6 PERSEN, LAYANAN PUBLIK DISOROT

**Rabu, 08 Juli 2026 - sumut**

Medan,WK - Sepanjang Semester 1 Tahun 2026, Ombudsman Sumut telah menerima akses 752 layanan dari masyarakat, dengan kategori Laporan sebanyak 353 laporan masyarakat (Laporan Reguler, Respon Cepat Ombudsman dan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri) dan Non Laporan sebanyak 399 laporan masyarakat (Konsultasi dan Tembusan).

Jumlah pengaduan ini mengalami peningkatan sebesar 118,60% dari periode yang sama pada tahun 2025

Ombudsman

Kepala Perwakilan Ombudsman Sumut menyampaikan bahwa peningkatan jumlah laporan masyarakat menjadi indikator penting dalam mengukur serta mengevaluasi penyelenggara pelayanan publik.

"Peningkatan jumlah laporan mengindikasikan dua hal, pertama tingkat pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang Pelayanan Publik semakin meningkat, kedua kualitas layanan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Kami akan memastikan bahwa setiap laporan akan ditindaklanjuti secara profesional serta mendorong penyelenggara pelayanan publik melakukan perbaikan," ujar Herdensi.

Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Utara mencatat 6 kategori substansi laporan tertinggi. Pertama terkait dengan Hak Sipil Politik, khususnya terkait Keterbukaan Informasi dan Layanan Pengaduan Instansi, dengan jumlah 66 laporan, Kedua Administrasi Kependudukan sebanyak 46 laporan.

Ketiga Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang) sebanyak 32 laporan. Keempat Kepolisian sebanyak 28 laporan. Kelima jaminan sosial, khususnya terkait jaminan Kesehatan dan jaminan ketenagakerjaan sebanyak 28 laporan. Keenam Kesejahteraan sosial sebanyak 8 laporan.

Terkait permasalahan kesejahteraan sosial, Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Utara banyak mendapatkan laporan terkait dengan penghentian bantuan sosial pada masyarakat yang seharusnya masih berhak untuk mendapatkan bantuan.

Bahwa proses sinkronisasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) ke Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN), terindikasi menyebabkan masyarakat yang sebelumnya terdaftar sebagai penerima program bantuan sosial dalam DTKS, namun tidak lagi tercantum atau mengalami perubahan status setelah proses migrasi data ke DTSEN, padahal dari sisi kelayakan masyarakat tersebut masih sangat layak untuk mendapatkan bantuan sosial.

Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat yang sebelumnya berhak menerima bantuan sosial menjadi terlewat sebagai penerima manfaat akibat proses sinkronisasi data yang belum optimal. Selain itu, permasalahan ini berdampak pada akses layanan masyarakat terhadap Layanan Kesehatan, kartu Indonesia pintar, dan bantuan-bantuan pemerintah lainnya.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Utara, Herdensi, mengimbau seluruh penyelenggara pelayanan

publik untuk terus meningkatkan kualitas layanan serta memastikan setiap masyarakat menerima haknya sebagai penerima manfaat layanan.

"Kami berharap setiap penyelenggara pelayanan publik menjadikan setiap laporan masyarakat sebagai bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan layanan. Ombudsman akan terus mengawal penyelenggaraan pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan publik yang semakin baik," tutup Herdensi.