LAPORAN MASYARAKAT KE OMBUDSMAN MENINGKAT 118,6 PERSEN, PENYELENGGARA DIMINTA TINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 08 Juli 2026 - sumut

Medan, Juli 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara mencatat lonjakan signifikan jumlah pengaduan masyarakat sepanjang Semester I Tahun 2026. Sebanyak 752 akses layanan diterima dari masyarakat, terdiri atas 353 laporan (Laporan Reguler, Respons Cepat Ombudsman, dan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri) serta 399 non-laporan (konsultasi dan tembusan).

Dibandingkan periode yang sama pada 2025, jumlah laporan masyarakat meningkat hingga 118,6 persen. Peningkatan ini menjadi sinyal penting bagi penyelenggara pelayanan publik untuk terus berbenah dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Utara, Herdensi, mengatakan bahwa meningkatnya jumlah laporan merupakan indikator penting dalam mengukur sekaligus mengevaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.

"Peningkatan jumlah laporan mengindikasikan dua hal. Pertama, tingkat pengetahuan dan kesadaran masyarakat terhadap pelayanan publik semakin meningkat. Kedua, kualitas layanan yang diberikan masih belum memenuhi harapan masyarakat. Kami akan memastikan setiap laporan ditindaklanjuti secara profesional serta mendorong penyelenggara pelayanan publik melakukan perbaikan," ujar Herdensi.

Ombudsman Sumatera Utara mencatat enam substansi laporan yang paling banyak diadukan masyarakat. Posisi pertama ditempati hak sipil dan politik, khususnya terkait keterbukaan informasi serta layanan pengaduan instansi, dengan 66 laporan. Disusul administrasi kependudukan sebanyak 46 laporan, agraria (pertanahan dan tata ruang) sebanyak 32 laporan, kepolisian sebanyak 28 laporan, jaminan sosial-khususnya jaminan kesehatan dan jaminan ketenagakerjaan-sebanyak 28 laporan, serta kesejahteraan sosial sebanyak 8 laporan.

Khusus pada sektor kesejahteraan sosial, Ombudsman menerima banyak pengaduan terkait penghentian bantuan sosial terhadap masyarakat yang dinilai masih memenuhi syarat sebagai penerima manfaat.

Ombudsman menilai proses sinkronisasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) ke Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) diduga menjadi salah satu penyebab munculnya persoalan tersebut. Sejumlah warga yang sebelumnya terdaftar sebagai penerima bantuan sosial dalam DTKS diketahui tidak lagi tercantum atau mengalami perubahan status setelah proses migrasi ke DTSEN, meski secara kondisi ekonomi masih layak menerima bantuan.

Akibatnya, sebagian masyarakat yang seharusnya tetap memperoleh bantuan sosial justru terlewat sebagai penerima manfaat karena proses sinkronisasi data yang belum berjalan optimal. Dampaknya tidak hanya pada bantuan sosial, tetapi juga berpengaruh terhadap akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, Kartu Indonesia Pintar (KIP), serta berbagai program bantuan pemerintah lainnya.

Herdensi mengimbau seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan setiap warga negara memperoleh haknya sebagai penerima manfaat layanan publik.

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