

# **OMBUDSMAN SUMUT DIBANJIRI 769 ADUAN SEPANJANG 2025, URUSAN PERTANAHAN PALING DISOROT PUBLIK**

**Selasa, 30 Desember 2025 - sumut**

PR MEDAN-Sepanjang tahun 2025, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara mencatat lonjakan signifikan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik. Total, sebanyak 769 laporan dan aduan masuk melalui berbagai saluran resmi yang disediakan lembaga pengawas layanan negara tersebut. Dari keseluruhan aduan itu, 412 di antaranya diregistrasi sebagai laporan resmi dan diproses sesuai kewenangan Ombudsman RI.

Sementara 357 pengaduan lainnya masuk kategori non-laporan karena tidak memenuhi unsur administratif maupun substansi maladministrasi. Data Ombudsman Sumut menunjukkan, Kantor Pertanahan menjadi instansi yang paling banyak dikeluhkan masyarakat. Sepanjang 2025, sektor ini menyumbang 43 laporan, menempatkannya di urutan teratas instansi terlapor.

Secara historis, tren laporan masyarakat terus menanjak. Berdasarkan rekapitulasi periode 2020 hingga 2025, rata-rata peningkatan laporan mencapai 73 kasus setiap tahun. Angka ini mencerminkan dua realitas sekaligus: meningkatnya kesadaran publik terhadap hak pelayanan, serta masih rapuhnya kualitas tata kelola birokrasi di sejumlah sektor strategis.

## **Masyarakat Semakin Berani Bersuara**

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Utara, Herdensi, menilai tingginya angka pengaduan sebagai sinyal kuat bahwa masyarakat kini semakin berani bersuara. Menurutnya, publik tidak lagi pasif ketika menghadapi pelayanan yang lamban, tidak transparan, atau menyimpang dari prosedur. "Di satu sisi ini perkembangan positif karena masyarakat sadar haknya. Namun di sisi lain, ini juga menegaskan masih adanya persoalan serius dalam penyelenggaraan pelayanan publik," ujar Herdensi.

## **Pertanahan Jadi Titik Rawan Maladministrasi**

Sepanjang 2025, Ombudsman Sumut mencatat isu agraria dan pertanahan sebagai masalah dominan. Keluhan masyarakat umumnya berkutat pada lamanya proses penerbitan sertifikat, tumpang tindih penguasaan lahan, hingga ketidakpastian hukum atas hak tanah. Bahkan, Ombudsman menemukan ketidakpatuhan Kantor Pertanahan dalam menindaklanjuti tindakan korektif yang telah direkomendasikan.

Di antaranya, kasus penundaan berlarut oleh Kantor Pertanahan Tapanuli Utara yang tidak segera melaksanakan putusan Pengadilan Tata Usaha Negara terkait pembatalan Sertifikat Hak Milik.

Kasus serupa juga terjadi di Kantor Pertanahan Humbang Hasundutan, di mana proses penerbitan SHM mandek meski peta bidang telah terbit dan pemohon telah melunasi PNBP pendaftaran. Hingga kini, sertifikat tersebut belum juga diterbitkan.

Selain pertanahan, Ombudsman Sumut juga menerima cukup banyak laporan terkait layanan perbankan, khususnya soal dugaan cacat prosedur dalam pemberian kredit serta klaim asuransi kredit yang berlarut-larut.

Sektor kesehatan, terutama Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), turut menjadi sorotan. Pengaduan masyarakat mencakup buruknya kualitas pelayanan, keterbatasan akses, minimnya ketersediaan obat dan alat medis, hingga ketidakjelasan jaminan asuransi kesehatan.

Dorong Pembenahan dan Partisipasi Publik Ombudsman Sumut menegaskan bahwa setiap penanganan laporan selalu berlandaskan pada perlindungan hak masyarakat dan upaya peningkatan mutu pelayanan publik.

Karena itu, Ombudsman secara aktif memberikan saran perbaikan kepada instansi terlapor, mulai dari penyempurnaan prosedur, standar layanan, hingga penguatan pengawasan internal.

Lembaga ini juga mengingatkan pentingnya komitmen pimpinan instansi dalam menindaklanjuti rekomendasi Ombudsman. Sikap kooperatif dan responsif dinilai menjadi kunci untuk mencegah maladministrasi berulang.

Di akhir, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara mengajak masyarakat untuk terus berperan aktif mengawasi pelayanan publik dengan menyampaikan pengaduan secara objektif, benar, dan bertanggung jawab.\*\*\*