OMBUDSMAN SUMUT SOROTI LONJAKAN LAPORAN PUBLIK, PENGHENTIAN BANSOS JADI KELUHAN UTAMA

Rabu, 08 Juli 2026 - sumut

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Utara mencatat peningkatan laporan masyarakat terkait pelayanan publik. Lonjakan aduan tersebut dinilai menjadi indikator meningkatnya kesadaran masyarakat sekaligus menunjukkan masih adanya kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan.Panduan Kota & Daerah

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Utara, Herdensi, mengatakan peningkatan jumlah laporan memiliki dua makna penting. Di satu sisi menunjukkan masyarakat semakin memahami haknya dalam pelayanan publik, namun di sisi lain menjadi sinyal bahwa masih terdapat berbagai persoalan yang perlu segera dibenahi oleh penyelenggara layanan.

"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 setiap laporan ditindaklanjuti secara profesional serta mendorong penyelenggara pelayanan publik melakukan perbaikan," ujar Herdensi.

Berdasarkan data Ombudsman Sumut, enam substansi laporan terbanyak meliputi hak sipil dan politik, khususnya keterbukaan informasi serta layanan pengaduan instansi sebanyak 66 laporan. Selanjutnya administrasi kependudukan sebanyak 46 laporan, agraria atau pertanahan dan tata ruang 32 laporan, kepolisian 28 laporan, jaminan sosial sebanyak 28 laporan, serta kesejahteraan sosial sebanyak delapan laporan.

Ombudsman juga menyoroti meningkatnya keluhan masyarakat terkait penghentian bantuan sosial. Berdasarkan hasil pemantauan, persoalan tersebut diduga berkaitan dengan proses sinkronisasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) ke Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN).

Akibat proses tersebut, sejumlah warga yang sebelumnya terdaftar sebagai penerima bantuan sosial tidak lagi tercantum atau mengalami perubahan status, meski secara kondisi ekonomi masih dinilai layak menerima bantuan pemerintah.

Menurut Ombudsman, persoalan sinkronisasi data yang belum optimal itu tidak hanya berdampak pada penyaluran bantuan sosial, tetapi juga memengaruhi akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, Program Indonesia Pintar, serta berbagai program bantuan pemerintah lainnya.

Herdensi mengimbau seluruh penyelenggara pelayanan publik menjadikan setiap laporan masyarakat sebagai bahan evaluasi guna meningkatkan kualitas 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," tegasnya