

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang dan jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar tahun 1945 mengamanatkan kepada negara untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan. Pembukaan UUD 1945 juga secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan dari didirikannya Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.¹

Pemerintahan pada hakikatnya ialah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidak diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi juga melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.² di Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa :

¹ Ladzi Safroni, *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*, (Surabaya: Aditya Media Publishing, 2012), hlm. 49

² Sirajuddin, Didik Sukriono, dan Winardi, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, (Malang: Setara Press, 2011), hlm. 2

“Pelayanan Publik ialah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Pelayanan publik menjadi salah satu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel tersebut akan mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakat.³

Penyelenggaraan pelayanan publik sudah semestinya dapat memberikan kemudahan dan kepuasan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar terutama mengenai pelayanan di bidang barang, jasa, dan pelayanan administratif. Berbagai upaya dan tindakan dapat dilakukan oleh masyarakat salah satunya berupa kritik dan saran demi terselenggaranya pelayanan publik yang baik. Dengan adanya partisipasi masyarakat tersebut di dalam pengawasan pelayanan publik, dirasa akan sangat membantu pemerintah dalam menciptakan terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas. Meskipun demikian, karena adanya tuntutan dari masyarakat akan kemudahan dan kepuasan dalam kualitas pelayanan publik tersebut, menjadi suatu tantangan bagi pemerintah untuk memenuhi keinginan masyarakat. Sehingga masih tampak adanya ketimpangan antara harapan dan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah tersebut. Kenyataan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan

³ Zaenal Mukarom & Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: Putaka Setia, 2018), hlm.79

publik yaitu masih terdapat beberapa masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Oleh karena itu, masih ada ditemukan adanya dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan Publik di Indonesia. Menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI Menyebutkan:

“Maladministrasi ialah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.”

Maladministrasi secara teori dapat terjadi diakibatkan karena adanya tindakan hukum pemerintah atau administrasi pemerintahan. Tindakan hukum yang dimaksud yaitu bertentangan dengan kaidah atau norma dalam menjalankan pemerintahan termasuk norma hukum. Adapun bentuk-bentuk maladministrasi yang sering terjadi yaitu berupa penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, pengabaian kewajiban hukum, tindakan sewenang-wenang, penundaan berlarut, tidak profesional bahkan tidak memberikan pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa maladministrasi yaitu suatu tindakan atau perilaku administratif oleh penyelenggara administrasi pemerintahan yang dalam proses pemberian pelayanan umum menyimpang dan bertentangan dengan kaidah atau norma serta hukum yang berlaku yang atas tindakan tersebut dapat menimbulkan kerugian dan ketidakadilan bagi masyarakat.⁴ Salah satu bentuk pelayanan administratif yang diberikan oleh pemerintah yang masih ditemukan adanya

⁴ Yudhi setiawan, dkk, *Hukum Administrasi Pemerintahan Teori dan Praktik (Dilengkapi dengan Beberapa Kasus Pertanahan)*, (Depok:Rajawali Pers, 2017), hlm. 72

dugaan maladministrasi adalah pelayanan publik dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menerangkan bahwa :

“Kartu Tanda Penduduk Elektronik, yang selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi Pelaksana”.

Pengaturan mengenai Kartu Tanda Penduduk Elektronik ini terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 jo Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pada pasal 59 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 disebutkan bahwa terdapat beberapa jenis dokumen kependudukan antara lain, biodata kependudukan, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, surat keterangan kependudukan, dan akta pencatatan sipil. Selanjutnya, di dalam Pasal 63 ayat (1) dinyatakan bahwa setiap Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP-el. Dengan adanya tanda pengenal ini, diharapkan dapat memberikan rasa aman bagi diri sendiri dan juga memberikan kemudahan dalam hal yang bersifat administratif seperti dalam pengurusan pendirian izin-izin usaha dan lainnya.

Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 470/296/SJ tentang Tentang Kartu Tanda Penduduk Elektronik berlaku seumur hidup tanggal 29 Januari 2016 mengamanatkan bahwa:

1. Pasal 64 ayat (7) huruf a Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, mengamanatkan bahwa KTP-el untuk Warga Negara Indonesia masa berlakunya adalah seumur hidup.
2. Selanjutnya dalam Pasal 101 huruf c Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 mengamanatkan bahwa KTP-el yang sudah diterbitkan sebelum Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 ditetapkan dapat berlaku seumur hidup. Dengan demikian, KTP-el yang diterbitkan sejak tahun 2011, berlaku seumur hidup dan tidak perlu diperpanjang walau telah habis masa berlakunya.

Untuk itu bagi penduduk yang telah memiliki kartu tanda penduduk yang sudah diterbitkan sejak tahun 2011 berlaku seumur hidup, tidak perlu diperpanjang kecuali terdapat adanya perubahan pada elemennya.



Program Kartu Tanda Penduduk Elektronik, yang selanjutnya disingkat dengan KTP-el di Indonesia sudah cukup lama dilakukan dan berlaku di seluruh Indonesia termasuk salah satunya di Kota Batam. Dengan adanya Program KTP-el ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam urusan pemerintahan dan juga bermanfaat bagi pemerintah dalam mengontrol dan mendapatkan informasi serta data penduduknya guna pelaksanaan urusan pemerintahan, pembangunan nasional bangsa dan pembangunan masyarakat bangsa. Pelayanan KTP-el juga merupakan salah satu pelayanan administrasi yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat, karena dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak bagi setiap Warga Negara Indonesia. Dengan adanya KTP-el dapat menjamin keberadaan, identitas diri, dan hak-hak sipil lainnya. Namun, fakta di lapangan masih menunjukkan adanya pemberian pelayanan KTP-el yang tidak sepenuhnya dilakukan secara baik dan maksimal. Masih ditemukan adanya beberapa kendala mengenai pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait terhadap masyarakat. Salah satu bentuk permasalahan pelayanan publik yang masih sering muncul

dalam penerbitan KTP-el tersebut adalah pemberian pelayanan yang lambat dan informasi yang kurang jelas (Penundaan berlarut). Seperti yang tertuang dalam Pasal 69 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 jo Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa :

“Instansi Pelaksana atau Pejabat yang diberi kewenangan, sesuai tanggungjawabnya, wajib menerbitkan dokumen Pendaftaran Kependudukan sebagai berikut:

- a. KK atau KTP paling lambat 14 (empat belas) hari;
- b. ...;”

Berdasarkan pada pasal tersebut di atas dikatakan bahwa KTP-el wajib diterbitkan paling lambat 14 hari oleh Instansi Pelaksana atau Pejabat yang diberi kewenangan. Dipertegas pula dalam pasal 95 ayat 1 huruf (e) Peraturan Walikota Batam Nomor 39 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksana peraturan Daerah Kota Batam Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Batam, bahwa penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Baru untuk Warga Negara Indonesia paling lama adalah 14 (empat belas hari) dengan rincian yakni di Kelurahan, 2 (dua) hari kerja; di Kecamatan 4 (empat) hari kerja; dan di Instansi Pelaksana 8 (delapan) hari kerja. Akan tetapi, berdasarkan hasil temuan di lapangan, pemberlakuan jangka waktu Penerbitan KTP-el di Kota Batam masih belum berjalan dengan baik karena hingga saat ini masih dapat dijumpai adanya permasalahan yang berhubungan dengan keterlambatan dalam penerbitan KTP-el tersebut. KTP-el tersebut dikeluarkan

berbulan bahkan bertahun lamanya. Salah satunya terjadi di Kecamatan Sagulung Kota Batam

Terkait dengan adanya masalah keterlambatan tersebut, diketahui salah satu faktor penyebabnya adalah kurangnya pasokan blanko di Kota Batam yang berimbas ke beberapa kecamatan yang ada di Kota Batam salah satunya Kecamatan Sagulung. Seperti yang disampaikan oleh Reza Khadafi selaku Camat Sagulung, beliau mengatakan bahwa hingga pada saat ini, masih banyak berkas KTP-el yang pengurusannya dari tahun 2018-2019 masih belum tercetak yang disebabkan oleh kosongnya blanko (13/04/20).⁵ Selain kurangnya pasokan blanko, menurut Ibu Herawati, selaku Seksi Pelayanan Umum di Kecamatan Sagulung, masalah lainnya yang menyebabkan lambatnya pencetakan KTP-el adalah sistem jaringan yang sering terganggu sehingga menghambat pengiriman data penduduk ke *database* kependudukan.⁶

Hal ini dirasakan oleh salah satu warga Kavling Lama, Kelurahan Sei Lakop, Kecamatan Sagulung, Kota Batam, Ery (15/8/20), beliau mengeluhkan lambatnya proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Alasan mengenai blanko yang kosong kerap kali ditemui setiap kali beliau ingin menkonfirmasi kepada pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil)

⁵ <https://www.google.com/amp/2020/04/13/proses-e-ktp-1-tahun-belum-selesai-warga-berkerumun-datangi-kantor-camat-sagulung>, diakses pada hari Rabu tanggal 8 September 2020 pukul 21.48 WIB.

⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Herawati, selaku seksi Pelayanan Umum di Kecamatan Sagulung, Tanggal 21 Agustus 2021

maupun camat setempat. Beliau sudah berulang kali datang ke kantor Camat maupun ke Disdukcapil Batam dan tetap tak kunjung ada blanko yang tersedia.⁷

Mengenai adanya permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik seperti yang terjadi dalam pelayanan penerbitan KTP-el di Kecamatan Sagulung Kota Batam merupakan kewenangan dari Ombudsman Republik Indonesia sebagai suatu lembaga negara yang memiliki tugas dan peran dalam melaksanakan pengawasan pada penyelenggaraan pelayanan publik. Di Indonesia Ombudsman lahir pada masa pemerintahan B.J. Habibie yang kemudian disebut sebagai tahap rintisan dan dilanjutkan pada masa pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid (Gus Dur) yang disebut sebagai tahap pembentukan atau pilar sejarah berdirinya Ombudsman melalui suatu Keputusan Presiden Nomor 40 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Di awal pembentukannya, Ombudsman berbentuk Komisi. Selanjutnya, pada tahun 2008 barulah kemudian Ombudsman disebut sebagai Lembaga Negara melalui hadirnya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (yang selanjutnya disebut dengan UUORI). Menurut pasal 1 angka (1) UU Ombudsman RI menyebutkan:

”Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman ialah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.”

⁷ <https://kumparan.com/keprimedia/sudah-rekam-2-tahun-lalu-warga-batam-ini-belum-terima-e-ktp-1u0o3mSPFBk/full>, diakses pada hari Selasa, tanggal 9 Februari 2021, pukul 12.01 WIB

Ombudsman memiliki fungsi untuk mengawasi jalannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Selain itu ombudsman juga mempunyai tugas untuk menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan, menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan publik, melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk memperlancar pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman ke seluruh wilayah Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia dapat membentuk Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di berbagai Provinsi atau Kabupaten/kota yang ada di Indonesia. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia berperan sebagai perpanjangan tangan dan mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau menjadi salah satu perwakilan Ombudsman Republik Indonesia yang berdiri sejak tahun 2013.

Terkait adanya permasalahan pelayanan publik pada penerbitan KTP-el di Kota Batam tersebut, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau telah menerima beberapa laporan terkait adanya dugaan maladministrasi di

bidang administrasi kependudukan khususnya KTP-el. Untuk laporan yang masuk terkait pelayanan di Kecamatan pada Tahun 2019 terdapat sebanyak 12 Laporan dugaan Maladministrasi yang tersebar di seluruh kecamatan yang ada di Kota Batam. Sedangkan di sepanjang tahun 2020, laporan terkait dengan adanya dugaan maladministrasi di Ombudsman Kepulauan Riau mengalami peningkatan. Lagat Parroha Patar Siadari selaku Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau juga menyebutkan pada bulan Desember Ombudsman Kepulauan Riau diperkirakan telah menerima hingga 355 laporan. Dari sejumlah kasus yang dilaporkan tersebut, pelayanan Kependudukan di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menempati urutan kedua sebanyak 38 laporan, setelah kasus pertanahan⁸ (29/11/20).

Dari uraian permasalahan tersebut diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji secara lebih mendalam dengan memilih judul **“PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN KEPULAUAN RIAU DALAM MENINDAKLANJUTI ADANYA LAPORAN DUGAAN MALADMINISTRASI TERHADAP PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI KECAMATAN SAGULUNG KOTA BATAM”**.

⁸ <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--pertanahan-dan-disdukcapil-terbanyak-dilaporkan-ke-ombudsman-kepri> diakses pada Selasa, 9 Februari 2021, pukul 14.48

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, dapat dikemukakan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Penyelesaian Laporan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau Terhadap Laporan Adanya Dugaan Maladministrasi pada Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Sagulung Kota Batam ?
2. Bagaimanakah tindak lanjut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau dalam menangani Laporan adanya dugaan maladministrasi pada Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Sagulung Kota Batam ?
3. Bagaimanakah Prosedur dan Pelayanan Publik Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Sagulung Kota Batam ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Penyelesaian Laporan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau Terhadap Laporan Adanya Dugaan Maladministrasi pada Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Sagulung Kota Batam.
2. Untuk mengetahui tindak lanjut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau dalam menangani Laporan adanya dugaan

maladministrasi pada Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Sagulung Kota Batam.

3. Untuk mengetahui Prosedur dan Pelayanan Publik Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Sagulung Kota Batam.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat melatih penulis dalam melakukan penulisan secara ilmiah yang dituangkan dalam bentuk skripsi. Selain itu diharapkan dengan melakukan penelitian ini penulis dapat mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat selama masa perkuliahan terutama berkenaan dengan Hukum Administrasi Negara, khususnya tentang Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau dalam Menindaklanjuti Laporan Adanya Dugaan Maladministrasi terhadap Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Sagulung Kota Batam ini.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan data dan informasi kepada pemerintah, masyarakat, peneliti hukum maupun mahasiswa dalam rangka memahami mengenai Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau dalam Menindaklanjuti Laporan Adanya Dugaan Maladministrasi terhadap Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk

Elektronik di Kecamatan Sagulung Kota Batam ini serta dapat memberikan manfaat dan masukan akademis bagi pendukung kepentingan.

E. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian yuridis sosiologis (empiris). Penelitian sosiologis atau empiris merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara mengkaji data sekunder terlebih dahulu, untuk kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer yang diperoleh di lapangan atau terhadap masyarakat.⁹ Penelitian hukum sosiologis, memandang hukum sebagai fenomena sosial (berbeda dengan penelitian hukum normatif yang memandang hukum sebagai norma-norma positif di dalam sistem perundang-undangan hukum nasional), dengan pendekatan struktural dan umumnya terkuantifikasi (kuantitatif).¹⁰

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan penyebaran dari suatu gejala, serta untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lainnya dalam suatu

⁹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI-Press, 2015) hlm. 52

¹⁰ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2019), hlm. 175

masyarakat. Penelitian ini, terkadang berawal dari hipotesis, tetapi dapat juga tidak bertolak dari hipotesis, dapat membentuk teori-teori baru atau memperkuat teori yang sudah ada, dan dapat menggunakan data kualitatif atau kuantitatif.¹¹ Dalam hal ini, penulis akan berusaha untuk dapat memberikan gambaran yang jelas dan melakukan kajian yang mendalam mengenai Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau dalam Menindaklanjuti Laporan Adanya Dugaan Maladministrasi Terhadap Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Sagulung Kota Batam.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilaksanakan. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka peneliti akan melakukan penelitian di beberapa tempat di wilayah Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau, yakni sebagai berikut:

- a. Kantor Kecamatan Sagulung, yang berlokasi di Jl. Puti Hijau No.1, Sungai Langkai, Kec. Sagulung, Kota Batam, Kepulauan Riau;
- b. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, yang berlokasi di Komp. Perkantoran Sekupang, Jl. Ir. Sutami, Sungai Harapan, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau;
- c. Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau, yang berlokasi di Gedung Graha Pena Lt.1 Ruang 103, Jl.Raya Batam Center, Tlk.Tering, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau;

¹¹ *Ibid.*, hlm. 26

- d. Instrumen Masyarakat Kota Batam yang bertempat tinggal dan berdomisili di Kecamatan Sagulung Kota Batam, Kepulauan Riau.

4. Sumber dan Jenis Data

A. Sumber Data

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Data kepustakaan yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, dokumen resmi, publikasi, dan hasil penelitian.¹² Studi kepustakaan ini dilakukan di beberapa tempat, salah satunya yaitu di Perpustakaan Pusat Universitas Andalas, Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas, dan tempat bacaan lainnya.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Data lapangan yang diperlukan sebagai data penunjang yang diperoleh melalui informasi dan pendapat-pendapat dari responden yang ditentukan secara *Purposive Sampling* (ditentukan oleh peneliti berdasarkan kemauannya) dan/atau *Random Sampling* (ditentukan oleh peneliti secara acak).¹³ Penelitian ini dilakukan di instansi yang terkait dalam penelitian ini yaitu Kantor Kecamatan Sagulung, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dan Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau serta melakukan penelitian langsung ke warga masyarakat Kecamatan Sagulung Kota Batam.

¹² Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm.107

¹³ *Ibid.*, hlm. 107.

B. Jenis Data

Dalam sebuah penelitian, lazimnya jenis data dapat dibedakan diantaranya¹⁴:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama. Data ini dapat diperoleh melalui penelitian lapangan untuk mendapatkan gambaran data berupa fakta yang ada di lapangan khususnya yang berkaitan dengan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau dalam menindaklanjuti Laporan Adanya Dugaan Maladministrasi terhadap Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Sagulung Kota Batam..
2. Data sekunder, antara lain yaitu mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan dan lain sebagainya.

Data Sekunder dapat digolongkan menjadi bahan hukum yang terdiri dari:

- a Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang sifatnya mengikat, salah satunya adalah peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek penelitian yang dikaji. Dalam hal ini, peraturan perundang-undangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945;

¹⁴ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Op. Cit*, hlm. 31

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 jo Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, khususnya Pasal 16;
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
8. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
9. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Batam;
11. Peraturan Walikota Batam Nomor 39 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksana Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 1 Tahun 2015

tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Batam;

12. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan;

13. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia;

14. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (selanjutnya disebut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003);

15. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 471/1768/SJ tentang Percepatan Penerbitan KTP-el dan Akta Kelahiran;

16. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 470/296/SJ tentang Tentang Kartu Tanda Penduduk Elektronik berlaku seumur hidup.

- b Bahan Hukum Sekunder, yakni bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, atau pendapat pakar hukum.
- c Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang dapat memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus (hukum), ensiklopedia.

5. Teknik Pengumpulan Data

Di dalam suatu penelitian, pada umumnya dikenal 3 (tiga) jenis alat pengumpulan data, yaitu studi dokumen atau bahan pustaka, pengamatan atau observasi, dan wawancara atau *interview*. Ketiga alat tersebut dapat digunakan bersama-sama atau masing-masing.¹⁵ Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang dilakukan, maka penulis mengumpulkan data-data dengan memperoleh sumber-sumber dari:

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu dari teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu kegiatan berupa sesi tanya jawab antara peneliti dengan responden guna mendapatkan informasi terkait objek penelitian yang dikaji. Dalam penelitian ini, jenis wawancara yang digunakan adalah semi terstruktur, yakni dalam prosesnya penulis tidak hanya berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disediakan kepada narasumber tetapi juga tidak menutup kemungkinan adanya pertanyaan-pertanyaan baru yang muncul dalam proses wawancara tersebut. Wawancara akan dilakukan dengan responden dari Kantor Kecamatan Sagulung, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dan Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau, serta instrumen masyarakat Kecamatan Sagulung Kota Batam yang mengetahui dan memahami permasalahan yang akan penulis kaji. Adapun wawancara yang telah dilakukan yaitu:

- 1) Ibu Herawati, S.E., Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Sagulung;

¹⁵ Soerjono Soekanto, *Op.cit*, hlm. 21

- 2) Bapak Safrianto, A.P., Kasi Identitas Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam;
- 3) Ibu Cindy M. Pardede, S.Sos., Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau;
- 4) Masyarakat Kecamatan Sagulung Kota Batam.

b Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan langkah awal dari setiap penelitian hukum (baik penelitian normatif maupun sosiologis), karena penelitian hukum selalu bertolak dari premis normatif.¹⁶ Studi dokumen bagi penelitian hukum mencakup studi bahan-bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Studi dokumen dapat dilakukan di beberapa tempat yaitu Pustaka Pusat Universitas Andalas, Pustaka Fakultas Hukum Universitas Andalas.

6. Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Data-data yang telah diperoleh dari hasil penelitian lapangan kemudian dikumpulkan dan diperiksa kelengkapan serta kebenarannya. Selanjutnya, data tersebut dikelompokkan menjadi beberapa bagian dan disusun berdasarkan permasalahan yang diteliti sehingga dapat memudahkan peneliti dalam menganalisa data. Sedangkan data-data yang diperoleh dari studi dokumen berupa bahan kepustakaan dan peraturan perundang-undangan diolah dan

¹⁶ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Op.cit*, hlm. 68

dikombinasikan dengan data yang diperoleh di lapangan untuk melihat apakah praktik di lapangan telah sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku.

b. Analisis Data

penelitian ini melakukan analisis data dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu analisa terhadap data-data yang bukan merupakan angka-angka untuk selanjutnya menghasilkan data yang tersusun secara sistematis dan berdasar pada peraturan perundang-undangan, pandangan para ahli, dan pengalaman peneliti.

7. Metode pengambilan sampel

Metode pengambilan sampel adalah cara yang digunakan untuk menentukan dan mengambil sampel penelitian. Penentuan sampel ini tergantung pada besarnya jumlah populasi dan kesanggupan dari peneliti untuk menjangkaunya. Populasi ialah keseluruhan dari kelompok orang, kejadian atau hal minat yang ingin peneliti investigasi, sedangkan sampel ialah sub kelompok atau sebagian dari populasi.¹⁷ Dalam penelitian ini, metode penarikan sampel yang akan digunakan adalah *Purposive sampling*, yaitu apabila penentuan sampel didasarkan pada karakteristik atau ciri-ciri tertentu sesuai dengan ciri atau sifat populasinya, misalnya sesuai dengan tujuan atau masalah penelitian dalam suatu populasi. Alasan penggunaan dari metode *Purposive sampling* ini adalah dikarenakan jumlah populasi yang cukup besar dan ketidakmampuan dari peneliti untuk mempelajari semua populasi yang ada, baik dikarenakan keterbatasan

¹⁷ Widodo, *Metodologi Penelitian Populer & Praktis* (Jakarta:Rajawali Pers, 2017), hlm. 69

waktu, transportasi, dll, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu yang berperan mewakili seluruh populasi yang ada.

