

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau telah menerima dan melakukan pemeriksaan terhadap 3 (tiga) Laporan yang masuk terkait adanya dugaan maladministrasi dalam pelayanan penerbitan Kartu Tanda Peduduk Elektronik di Kecamatan Sagulung. Terhadap ketiga Laporan tersebut, masing-masing telah dilakukan verifikasi Laporan, pemeriksaan dokumen, permintaan klarifikasi kepada Terlapor dan permintaan tanggapan klarifikasi kepada Pelapor, serta telah menerima penyelesaian oleh Terlapor. Hal ini sesuai dengan Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.
2. Dalam hal menindaklanjuti 3 (tiga) Laporan yang berasal dari pengaduan masyarakat mengenai adanya dugaan maladministrasi penundaan berlarut yang dilakukan oleh Kecamatan Sagulung, Ombudsman telah meminta klarifikasi kepada pihak Terlapor dan telah menerima klarifikasi tersebut dari pihak Terlapor yang menjelaskan bahwa penundaan terjadi tidak lepas dari adanya kendala dalam jumlah ketersediaan blanko yang kurang memadai sehingga menghambat proses pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik milik Pelapor. Selain itu, penundaan juga terjadi diakibatkan

adanya kecerobohan Pelapor yang tidak membawa resi pengambilan serta adanya kesalahan dari petugas pelayanan dalam memeriksa kelengkapan informasi yang dimiliki Pelapor sehingga menyebabkan informasi tidak tersampaikan dengan baik kepada Pelapor. Dengan adanya klarifikasi dan tanggapan yang diberikan oleh Pelapor serta Terlapor, Ombudsman berpendapat bahwa Pelapor telah memperoleh penyelesaian dari instansi Terlapor dan menyimpulkan bahwa tidak ditemukan adanya maladministrasi pada pelayanan publik dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Sagulung tersebut sehingga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau melakukan penutupan Laporan dan menyatakan Laporan telah selesai.

3. Pelaksanaan prosedur penerbitan KTP-el di Kecamatan Sagulung mengharuskan penduduknya untuk membawa berkas persyaratan yang sudah ditetapkan oleh petugas pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan KTP-el yang dibutuhkan oleh masyarakat Kecamatan Sagulung. Oleh karena itu, pelaksanaan prosedur penerbitan KTP-el di Kecamatan Sagulung sudah cukup baik karena sudah mengikuti aturan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Sedangkan berkenaan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh Kecamatan Sagulung dalam penerbitan KTP-el masih mengalami beberapa kendala terutama berkaitan dengan pelaksanaan jangka waktu yang masih belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku di pasal 69 ayat (1) huruf a Undang-

Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Peubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan diatas, maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau diharapkan dapat lebih aktif dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pelayanan publik khususnya berkaitan dengan Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik untuk dapat melindungi hak-hak administrasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta menambah wawasan pengetahuan masyarakat mengenai adanya keberadaan Lembaga Negara yang berwenang mengawasi dan menindaklanjuti pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik termasuk penyelenggara pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.
2. Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kepulauan Riau juga harus dapat lebih aktif melakukan pengawasan terhadap jalannya penyelenggaraan pelayanan publik khususnya terkait dengan pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik karena diduga masih ada beberapa kasus serupa yang terjadi, namun tidak dilaporkan kepada ombudsman.

3. Dalam pemberian pelayanan publik penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik oleh pihak Kecamatan Sagulung diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih jelas kepada masyarakat apabila dalam proses pelayanannya membutuhkan waktu yang lebih dari seharusnya sehingga pemohon tidak perlu terus menerus menanyakan atau harus bolak-balik ke kecamatan untuk mengetahui kapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik miliknya selesai.
4. Diharapkan pula kepada pihak Kecamatan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya yang mencakup sarana dan pra sarana, serta fasilitas lainnya demi keamanan dan kenyamanan masyarakat.

