

**SKRIPSI**

**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**

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana*

*Hukum*



Oleh:

**EGA ELSERINA**  
**1610111017**

**Program Kekhususan: Hukum Administrasi Negara (PK VII)**

**Pembimbing :**

**Dr. Hengki Andora, S.H.,LLM**

**Lerri Pattra, S.H., M.H**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2023**

## ABSTRAK

(Ega Elserina, 1610111017, Fakultas Hukum Universitas Andalas, 94 halaman, 2023)

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam Penerbitan KTP-el di Kecamatan Sagulung Kota Batam merupakan salah satu dari upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar setiap WNI khususnya masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Sagulung. Namun, dalam penyelenggaraannya, terdapat beberapa permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat setempat, yaitu berkaitan dengan adanya keterlambatan dalam Penerbitan KTP-el milik pemohon sehingga beberapa masyarakat yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan melakukan pengaduan ke Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau sebagai lembaga yang berperan dalam mengawasi jalannya Penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Rumusan masalah dari penelitian ini yaitu, 1) Bagaimanakah Penyelesaian Laporan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau Terhadap Laporan Adanya Dugaan Maladministrasi pada Pelayanan Penerbitan KTP-el di Kecamatan Sagulung Kota Batam? 2) Bagaimanakah Tindak Lanjut Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau Terkait Laporan Adanya Dugaan Maladministrasi pada Pelayanan Penerbitan KTP-el di Kecamatan Sagulung Kota Batam? 3) Bagaimanakah Prosedur dan Pelayanan Publik Penerbitan KTP-el di Kecamatan Sagulung Kota Batam? Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis sosiologis (empiris) dan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan studi dokumen. Jenis data yang diperoleh baik primer maupun sekunder dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan, antara lain; 1) Ombudsman RI perwakilan Kepulauan Riau telah menerima dan melakukan pemeriksaan terhadap 3 (tiga) laporan yang masuk terkait adanya dugaan maladministrasi dalam pelayanan penerbitan KTP-el di kecamatan Sagulung dan telah dilakukan proses penyelesaian dengan mengacu pada Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. 2) Dalam menindaklanjuti 3 (tiga) laporan tersebut, Ombudsman telah melakukan permintaan klarifikasi kepada Terlapor dan mendapat tanggapan bahwa penundaan terjadi karena kurangnya ketersediaan blanko, adanya kecerobohan dari Pelapor serta adanya kesalahan dari petugas pelayanan dalam memeriksa kelengkapan informasi milik Pelapor. Pelapor telah menerima klarifikasi dan penyelesaian yang diberikan oleh Terlapor. Oleh karena itu, Ombudsman berkesimpulan bahwa tidak ditemukan adanya maladministrasi. 3) Dalam pelaksanaan prosedur penerbitan KTP-el sudah diupayakan dengan maksimal oleh Kecamatan Sagulung, namun terkait pelayanan masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan keterlambatan pelayanan KTP-el di Kecamatan Sagulung.

**Kata Kunci :** *Pelayanan Publik, Pelayanan Penerbitan KTP-el, Ombudsman RI perwakilan Kepulauan Riau, dugaan maladministrasi*