

**PENGAWASAN OMBUDSMAN DALAM
PEMBUATAN E-KTP DI KABUPATEN KENDAL
DAN IMPLIKASINYA TERHADAP
TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(Studi di Kantor Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Jawa Tengah)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1)



Diajukan Oleh:

REGA EDY PRATAMA

1902056039

**PRODI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) WALISONGO
SEMARANG**

2022



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jalan Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185
Telepon (024)7601291, Faksimili (024)7624691, Website : <http://fsh.walisongo.ac.id/>

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (Empat) Eksemplar
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi
a.n. Sdr Rega Edy Pratama

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Walisongo
Di Semarang

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah skripsi saudara:

Nama : Rega Edy Pratama
NIM : 1902056039
Jurusan : Ilmu Hukum
Judul : **"Pengawasan Ombudsman Dalam Pembuatan E-KTP
Kabupaten Kendal dan Implikasinya Terhadap Tertib
Administrasi Kependudukan"**

Dengan ini saya mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera di munaqosahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pembimbing I

Semarang, 16 Desember 2022

Dr. Novita Dewi Masyithoh, S.H., M.H.
NIP. 197910222007012011



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus III) Ngaliyan, Semarang. Telp/Fax. (0294) 7601291
Semarang 50185

PENGESAHAN

Nama : Rega Edy Pratama
Nim : 1902056039
Judul : "Pengawasan Ombudsman Dalam Pembuatan E-KTP di Kabupaten Kendal dan Implikasinya Terhadap Tertib Administrasi Kependudukan"

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude/baik/cukup, pada tanggal: 27 Desember 2022.

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2022/2023.

Semarang, 2 Januari 2023

Ketua Sidang/Penguji I

Dr. H. MAKSUN, M.Ag

NIP. 196805151993031002

Penguji Utama I

ALI MASKUR S.H., M.H.

NIP. 197603292016011901

Sekretaris Sidang/Penguji II

Dr. NOVITA DEWI MASYITHOH, S.H., M.H.

NIP. 197910222007012011

Penguji Utama II

ARINA HUKMU ADILA, S.H., M.H.

NIP. 199401182019032022



Pembimbing I

Dr. NOVITA DEWI MASYITHOH, S.H., M.H.

NIP. 197910222007012011

Pembimbing II

MOTTO

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزِنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

“jangan kamu merasa lemah dan jangan bersedih, sebab kamu paling tinggi derajatnya jika kamu beriman.”

(QS. Ali Imran: 139)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, berkat do'a dan segala kerendahan hati, maka karya tulis skripsi ini dipersembahkan sebagai bentuk syukur kepada Allah SWT, untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Basuki dan Ibu Dyah Sulistyowati atas bantuan, motivasi serta doa yang diberikan kepada penulis.
2. Dosen pembimbing, Ibu Dr. Novita Dewi Masyithoh, S.H., M.H. yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dalam melakukan pengarahan dan bimbingan terhadap penyusunan skripsi ini.
3. Segenap staff kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data guna penyusunan skripsi ini.
4. Segenap staff kantor Kecamatan Kendal yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian guna memperoleh data skripsi.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: **"PENGAWASAN OMBUDSMAN DALAM PEMBUATAN E-KTP DI KABUPATEN KENDAL DAN IMPLIKASINYA TERHADAP TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN"** tidak berisi materi yang telah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian pula skripsi ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 16 Desember 2022

Deklator



Rega Edy Pratama

ABSTRAK

Penelitian ini di latar belakang oleh pentingnya ke pemilikan E-KTP bagi setiap masyarakat guna tata tertib administrasi yang merupakan hak dasar dan syarat dasar untuk memperoleh pelayanan publik lainnya. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kabupaten Kendal serta untuk mengetahui implikasinya terhadap tertib administrasi di Kabupaten Kendal. Jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan atau *field research* yang akan langsung dilaksanakan dilapangan dengan menggunakan pendekatan Non Doktrinal atau yuridis sosiologis. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa wawancara dan dokumentasi. Wawancara ini dilakukan dengan staf Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah dan staf Kecamatan Kendal. Hasil wawancara mendapatkan informasi terkait bentuk pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah terhadap pembuatan E-KTP di Kabupaten Kendal yaitu menerima laporan masyarakat serta menindak lanjuti laporan, dan melakukan kegiatan monitoring dan diskusi bersama beberapa kecamatan di Kabupaten Kendal secara berkala. Dengan adanya pengawasan Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah dengan cara monitoring dan memantau dari webside spkmlapor.Go.id, pelayanan pembuatan E-KTP di Kabupaten Kendal menjadi Lebih baik. Selain hal tersebut. Berdasarkan hasil data yang diperoleh, salah satu bentuk pengawasan Ombudsman terhadap pelayanan pembuatan E-KTP di Kabupaten Kendal sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Implikasinya terhadap tertib administrasi bahwa pelayanan publik dari pembuatan E-KTP di Kabupaten Kendal merupakan hak dasar bagi masyarakat untuk dapat memperoleh pelayanan publik lainnya, sehingga pelayanan pembuatan E-KTP sangat bermanfaat bagi masyarakat dan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah memiliki peran penting dalam mengawasi pelayanan pembuatan E-KTP agar berjalan dengan baik.

Kata Kunci: E-KTP, Ombudsman, Tertib Administrasi.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengawasan Ombudsman dalam Pembuatan E-KTP di Kabupaten Kendal dan Implikasinya Terhadap Tertib Administrasi Kependudukan” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum dengan baik dan lancar. Shalawat dan salam penulis junjungkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW yang telah menuntun manusia dari alam kegelapan ke alam terang benderang seperti sekarang ini serta yang selalu dinantikan syafa’atnya di dunia hingga di hari akhir.

Selesaiannya skripsi ini tidak akan terwujud dari bantuan berbagai pihak. Atas bantuan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag. selaku rektor UIN Walisongo.
2. Dr. H. Mohamad Arja Imroni, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Walisongo.
3. Briliyan Ernawati, S.H., M.Hum. dan Dr. Novita Dewi Masyithoh, S.H., M.H. selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Walisongo.
4. Dosen pembimbing, Dr. Novita Dewi Masyithoh, S.H., M.H. yang telah memberikan waktu, tenaga, bimbingan serta motivasi selama penelitian dan penyusunan skripsi ini.
5. Dosen Wali, Arina Hukmu Adila, M.H. atas motivasi dan arahan selama belajar di UIN Walisongo.
6. Kedua orang tua dan keluarga, Bapak Basuki dan Ibu Dyah Sulistyowati, Budhe Ninik Sri Sumarni atas bantuan, motivasi, serta doa yang diberikan kepada penulis.
7. Segenap dosen dan staf akademik UIN Walisongo, khususnya Fakultas Syari’ah dan Hukum yang telah membantu memberikan kebutuhan serta fasilitas selama belajar di UIN Walisongo.

8. Teman-teman Ilmu Hukum A 2019 yang tidak dapat disebutkan Namanya satu-persatu.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan selama masa kuliah, Diah Indra Fajarwati, Ubed Abdilah S, Muhammad Ade Putra, Muhammad Nizar yang telah berbagi canda tawa, motivasi serta pesan dan kesan selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis sangat berterima kasih atas kritik dan saran yang sifatnya dapat membangun skripsi untuk menjadi lebih sempurna. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat terutama untuk penulis sendiri dan bagi pembaca umum, khususnya bagi dunia pendidikan.

Semarang, 16 Desember 2022
Penulis,



Rega Edy Pratama

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN DEKLARASI.....	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN DAFTAR ISI	x
HALAMAN DAFTAR TABEL	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Hasil Penelitian	7
D. Tinjauan Pustaka	9
E. Metodologi Penelitian	12
F. Sistematika Penulisan.....	18

BAB II TINJAUAN TENTANG PENGAWASAN OMBUDSMAN DAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

A. Tinjauan Umum Tentang Ombudsman Republik Indonesia	
1. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia.....	20
2. Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia..	21
3. Kedudukan Ombudsman Republik Indonesia dalam Penyelenggaraan Pemerintahan	24
4. Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia.....	27
5. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia.....	29
6. Tugas Ombudsman Republik Indonesia.....	30
B. Asas-asas Umum Pemerintahan yang Layak	32
C. Lembaga Pengawasan dan Pengaduan Masyarakat dalam Undang-Undang di Indonesia.....	34
D. Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP).....	36
E. Tertib Administrasi Kependudukan	39

BAB III PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN JAWA TENGAH DALAM MENGAWASI PELAYANAN E-KTP DI KABUPATEN KENDAL

- A. Gambaran Umum Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.....42
 - 1. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.....42
 - 2. Daerah Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah44
 - 3. Dasar Hukum Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah.45
- B. Peran Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah dalam Pengawasan Pembuatan E-KTP di Kabupaten Kendal47
 - 1. Pengertian, Fungsi dan Proses Pembuatan E-KTP di Kabupaten Kendal47
 - 2. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam Pengawasan Pembuatan E-KTP di Kabupaten Kendal52

BAB IV ANALISIS DATA

- A. Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam Pengawasan E-KTP55
- B. Implikasi Kesesuaian Tertib Administrasi di Kabupaten Kendal Terhadap Aturan Peraturan Pemerintahan dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.....64

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan68
- B. Saran71

DAFTAR PUSTAKA.....72

LAMPIRAN.....78

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 118

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 4.1	Nilai Kepatuhan Pemerintah Daerah Kabupaten Kendal 2021	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Hasil Wawancara	78
Lampiran 2	Dokumentasi Wawancara	99
Lampiran 3	Dokumentasi struktur bagan yang ada di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dan Kecamatan Kendal	104
Lampiran 4	Dokumentasi Bagan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kendal	107
Lampiran 5	Dokumentasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah melakukan Pengawasan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Kendal dan Sosialisasi, Koordinasi di Kecamatan Kendal	113
Lampiran 6	Surat Keterangan telah melakukan Riset	116

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengelolaan Setiap warga negara dimanapun, hal tersebut telah menjadi tuntutan masyarakat yang selama ini hak-hak sipil mereka kurang memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak, sekalipun hidup di negara hukum Republik Indonesia. Padahal pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) dan penegakan hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak terpisahkan dari upaya menciptakan pemerintahan demokratis yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keadilan kepastian hukum, pemerintah yang bersih dan transparan (*clean government dan good governance*).

Reformasi pelayanan publik dapat berjalan optimal jika proses reformasi birokrasi berjalan optimal pula. Pelaksanaan pelayanan publik tidak akan berjalan di tengah-tengah sistem dan personalitas aparatur birokrasi yang kurang. Reformasi pelayanan publik beriringan dengan reformasi birokrasi. Patut Ditekankan pula, berbicara birokrasi bukan berbicara individu (personal), namun berbicara birokrasi adalah berbicara sistem. Artinya, reformasi ditubuh birokrasi bukan hanya sekedar melakukan pembenahan *person to person* yang menjabat (pejabat), namun pembenahan sistem organisasi (lembaga pemerintahan). Paradigma inilah yang harus diluruskan. Terkadang jika muncul kasus ditubuh birokrasi, yang disorot hanyalah sekedar personal, bukan dilihat dari sistem yang ada di dalam tubuh birokrasi itu sendiri. Tidak salah anggapan itu, tetapi juga tidak benar 100 persen.

Setelah reformasi bergulir, reformasi mengamanatkan perubahan kehidupan bernegara, berbangsa, dan bermasyarakat, yaitu kehidupan yang didasarkan pada penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang demokratis, sejalan dengan semangat reformasi itu, pemerintah melakukan perubahan-perubahan mendasar dalam sistem

ketatanegaraan dan sistem pemerintahan Republik Indonesia. Perubahan yang dimaksud antara lain dengan membentuk lembaga-lembaga negara dan lembaga-lembaga pemerintahan yang baru, salah satu diantaranya adalah Komisi Ombudsman Nasional atau juga yang lazim disebut Ombudsman Nasional.¹

Pembentukan Lembaga Ombudsman bertujuan untuk membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) melalui peran serta masyarakat.² Sebelum reformasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktek maladministrasi, antara lain terjadinya korupsi, kolusi, nepotisme, sehingga mutlak diperlukan reformasi birokrasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan, demi terwujudnya penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur penyelenggaraan negara dan pemerintahan, juga penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik.³

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan keberadaan Perwakilan Ombudsman di Provinsi dan/atau kabupaten/kota. Fungsi, tugas, dan wewenang Perwakilan Ombudsman di daerah tidak hanya

¹ Muhammad Isa Sya'roni, "Kedudukan Dan Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik", *Al-Daulah: Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam*, Vol, 5 No, 1, 2015, hlm 24-204.

² Nurul Laili Fadhilah, "Urgensitas Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik", *Jurnal Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, Vol, 2 No, 28, 2015, hlm 36-130.

³ Felicya A.P and M. fachri A, "Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia di Provinsi Sumatera Barat", *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*, Vol, 2 No, 8, 2020, hlm 36-38.

terbatas pada penanganan penyelenggaraan pelayanan publik bidang pelayanan jasa dan pelayanan barang. Makna pelayanan publik yang ditentukan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sangat luas dibanding dengan makna maladministrasi yang ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan pertimbangan diatas, dibentuklah. Perwakilan Ombudsman.⁴

Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara dan pemerintah baik dipusat maupun didaerah. Dalam hal penanganan laporan juga terdapat perubahan yang fundamental karena Ombudsman diberi kewenangan besar dan memiliki *subpoena power* (kekuatan memaksa), rekomendasi yang bersifat mengikat, investigasi, serta sanksi pidana bagi yang menghalang-halangi Ombudsman dalam menangani Laporan. Ruang lingkup pengawasan Ori Ada 3, yakni jasa publik, administrasi publik, barang publik. Jadi E-ktip termasuk ruang lingkup Pengawasan Ombudsman (Administrasi publik) dan menghindari terjadinya maladministrasi.⁵

Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kabupaten/kota, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar

⁴ Yusnani Hasjimzoem, "Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia", Jurnal Ilmu Hukum, Vol, 2 No, 8, 2015, hlm192–207.

⁵ Adhar Hakim, "Fungsi Dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Mendorong Kepatuhan Pemerintah Daerah Terhadap Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik" 2015,hlm 1-18.

penduduk sebagai warga negara merasa dapat pelayanan yang memuaskan.⁶

Sebagai salah satu langkah untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan maka pemerintah mulai membuat sebuah kebijakan dengan mengadakan program yang dahulu dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK). SIMDUK adalah sebuah kebijakan yang diterapkan di daerah kabupaten/kota, dan ditujukan untuk menangani status kependudukan dengan segala perubahannya. SIMDUK merupakan suatu aplikasi untuk mengelola data kependudukan daerah yang meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP)⁷, Akte Kelahiran, Sensus Penduduk, dan Demografi Penduduk. Aplikasinya dapat digunakan untuk mengelola data kependudukan.

Berdasarkan berbagai evaluasi terhadap kebijakan SIMDUK ini pemerintah merasa perlu menggantinya dengan sebuah kebijakan yang baru. Kebijakan baru itu tentunya juga lebih menjawab segala kebutuhan yang diperlukan untuk melengkapi data kependudukan. Untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan maka pemerintah merumuskan sebuah kebijakan baru yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAM). Dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan maka pemerintah mengeluarkan peraturan yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, KTP merupakan dokumen kependudukan pribadi

⁶ Warokka Mikhael, 'Peran Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Yang Bebas Dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme', *Lex Privatum*, Vol, 5 No, 1 2017, hlm 97-104.

⁷ Pranawa Burham, 'implementasi kebijakan elektronik kartu tanda penduduk (e-ktip) di desa jetis kecamatan kaliwungu kabupaten semarang', *Jurnal Bedah Hukum Universitas Boyolali*, Vol, 2 No, 1, 2018, hlm 51-61.

seseorang sebagai warga negara Indonesia. Dengan dokumen kependudukan yang bisa dipertanggung jawabkan warga negara bisa mengurus surat-surat penting lainnya, kapan saja dan dimana saja. Sehingga Pemerintah perlu memberikan pelayanan terhadap masyarakat menyangkut dokumen kependudukan tersebut.⁸

KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi pada data base kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor induk kependudukan (NIK).⁹ NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia semakin hari dituntut semakin lebih baik. Program KTP Elektronik pada masyarakat adalah untuk mengganti menggantikan KTP yang lama sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat dengan menyesuaikan termologi informatika.

Pengaduan yang ada di Kabupaten Kendal ada tiga(3) orang pelapor tentang Penerbitan E-KTP yang lama dan dugaan terjadinya pungli, Apabila tidak ada Kartu Tanda Penduduk *Elektronic* (e-KTP) berimbas terhadap rendahnya tingkat partisipasi masyarakat pada Pilgub 27 Juni, salah satu contoh menurut Nur Rakhman lambannya proses perekaman e-KTP turut menghambat pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Disdukcapil diminta mengedepankan pelayanan sesuai instruksi Presiden RI Joko Widodo bahwa

⁸ Felicya Astwilanda Putri and M. Fachri Adnan, "Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat", Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP), Vol, 2 No, 1, 2020, hlm 33–41.

⁹ Mahmuda Pancawisma Febriharini, "Pelaksanaan Program e KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan" Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang, Vol, 2 No, 5, 2016.

membuat e-KTP tidak boleh ada hambatan.¹⁰ Dengan demikian, ke pemilikan E-KTP bagi setiap masyarakat sangat penting guna tata tertib administrasi yang merupakan hak dasar dan syarat dasar untuk memperoleh pelayanan publik lainnya.

Proses Pembuatan E-KTP di Kabupaten Kendal:

- a) Penduduk datang ke tempat pelayanan dengan membawa surat panggilan dan persyaratan di atas.
- b) Pemohon mengambil Nomor antrian.
- c) Pemohon menunggu pemanggilan Nomor antrian.
- d) Pemohon menuju ke loket yang di tentukan.
- e) Petugas melakukann verifikasi data penduduk dan database.
- f) Petugas mengambil foto pemohon secara langsung.
- g) Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tanda tangan.
- h) Petugas merekam sidik jari dan scan retina mata.
- i) Petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tandatangan dan sidik jari.
- j) Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil.

Pada proses pembuatan E-KTP di Kabupaten Kendal, tepatnya pada tahun 2021 terdapat laporan keluhan bahwa proses yang lama dan tak kunjung terbit. Sehingga seringkali dijumpai adanya biaya pendaftaran agar E-KTP dapat terbit lebih cepat, hal tersebut dapat dikatakan sebagai dugaan pungli dalam pelayanan pembuatan E-KTP. Dalam hal ini diperlukan pengawasan lebih lanjut agar pelayanan pembuatan E-KTP dapat berjalan dengan baik tanpa adanya pungli, Kabupaten Kendal menjadi tempat kurangnya pelayanan publik dikarenakan kurangnya petugas yang ada sehingga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa

¹⁰ Nurfitri W, dkk "Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL), Jurnal Ilmiah Ilmu Aministrasi Publik", Vol, 7 No, 1, 2017.

Tengah melakukan pengawasan dan monitoring agar pelayanan di Kabupaten Kendal memenuhi Standar Pelayanan Publik.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini menarik untuk dilakukan agar mendapat informasi lebih mendalam dengan mengangkat judul “Pengawasan Ombudsman Dalam Pembuatan E-KTP Di Kabupaten Kendal Dan Implikasinya Terhadap Tertib Administrasi Kependudukan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kabupaten Kendal?
2. Bagaimana implikasinya terhadap tertib administrasi di Kabupaten Kendal?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui Analisa dan pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kabupaten Kendal.
2. Mengetahui implikasinya terhadap tertib administrasi di Kabupaten Kendal.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai tambahan referensi mengenai peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam pelayanan e-KTP.
 - b. Memperluas serta menambah wawasan ilmu pengetahuan Dalam Pengawasan Ombudsman dalam pelayanan pembuatan e-KTP Di Kendal menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.
2. Manfaat Praktis
- a. Bagi Masyarakat

Manfaatnya bagi masyarakat Kendal yakni untuk menghindari adanya maladministrasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang ombudsman RI maladministrasi yakni perilaku melawan hukum, melampaui wewenang, menyalahgunakan wewenang untuk tujuan tertentu dalam pelayanan public,¹¹ sehingga agar terhindar dari itu manfaat bagi kabupaten Kendal agar terhindarnya terjadi maladministrasi. Memberikan wawasan pelayan ombudsman kepada semua kalangan masyarakat Kendal termasuk penulis dalam menanggapi permasalahan hukum, apabila pelayanan hukum bagi masyarakat Kendal kurang puas ataupun terjadinya maladministrasi segera laporkan ke ombudsman perwakilan jawa tengah karena instansi tersebut berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah dan badan hukum milik negara serta badan swasta atau perseorangan yang di berikan tugas menyelenggarakan pelayanan publik, deibentuknya ombudsman ini untuk mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil

¹¹ Khoiril Huda, 'Pertanggungjawaban Hukum Tindakan Mal-Administrasi Dalam Pelayanan Publik', *Jurnal Heritage*, Vol 2, No, 2, 2014, hlm 30-42.

dan sejahtera, bila mana terjadinya mal-administrasi laporkan saja maupun pelayanan publiknya buruk dan nanti akan diberitahu tentang tata cara pelaporan ke ombudsman bagaimana¹².

b. Bagi Ombudsman

Sudah menjadi Tugas ombudsman Apabila memperhatikan fungsi Ombudsman sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, maka Ombudsman sesungguhnya merupakan salah satu unsur dalam sistem pengawasan di Indonesia yakni unsur pengawasan masyarakat¹³. Agar memberantas oknum oknum yang ingin melakukan maladministrasi masalah yang ada di masyarakat, mempermudah tugas ombudsman dalam hal penyimpangan yang dilakukan oknum oknum tertentu dan apa yang terjadi di masyarakat seperti bentuk-bentuk mal-administrasi penyimpangan prosedur, Tindakan diskriminatif, penyalahgunaan wewenang, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, permintaan imbalan dll¹⁴.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan telaah terkait laporan-laporan penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Kajian penelitian yang relevan digunakan agar tidak terjadi pengulangan kata atau

¹² Setiadjeng Kadarsih, 'Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor. 37 Tahun 2008', *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol, 10 No, 2, 2010, hlm 175–82.

¹³ Ayu Desiana, 'Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik', *Jurnal Ilmu Hukum*, 6.2 (2013), 176.

¹⁴ Felicya A.P and M. fachri A, "Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia di Provinsi Sumatera Barat", *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*, Vol, 2 No, 8, 2020, hlm 36-38..

plagiasi karya ilmiah yang pernah ada. Dalam penelitian kali ini yaitu tentang pengawasan Ombudsman Republik Indonesia terhadap pelayanan publik pembuatan E-KTP.

Skripsi Imam Mashudi tahun 2019 berjudul, “Kedudukan dan Peran Ombudsman dalam Mencegah dan Mengatasi Maladministrasi Pembuatan E-KTP di Provinsi Jambi”. Fokus penelitian penulis adalah peran Ombudsman dalam pembuatan E-KTP di Provinsi Jambi. Dari peneliti tersebut, penulis menyimpulkan bahwa kedudukan dan peranan Ombudsman sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dengan solusi pencegahan maladministrasi dengan membuat Kerjasama (MOU) apabila ditemukan pelanggaran maladministrasi.¹⁵

Skripsi Siti Maisaroh tahun 2019 dengan judul “Peran Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Pembuatan KTP-El di Kota Bandar Lampung menurut Fiqh Siyasa dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008”. Fokus penelitian yang dikaji adalah peran Ombudsman menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dan menurut fiqh siyasa dalam pembuatan KTP-el. Hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut adalah Ombudsman memiliki 2 bentuk pengawasan dengan menerima laporan atas dugaan maladministrasi dan melakukan monitoring. Dan menurut fiqh siyasa peran Ombudsman dalam pengawasan pembuatan KTP-el sudah sesuai dan tidak bertentangan dengan pengawasan *al-amr bi al-ma'ruf wa al-nahy an al-munkar*.¹⁶

Jurnal yang ditulis Dyah Swastika dan Sri Hari Susanto yang berjudul “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam Penyelesaian

¹⁵ I Mashudi, Skripsi ‘Kedudukan Dan Peran Ombudsman Dalam Mencegah dan Mengatasi Maladministrasi Pembuatan E-Ktp Di Provinsi Jambi’, Universitas Sulthan Jambi 2019.

¹⁶ Maisaroh S, Skripsi ‘Peran Ombudsman Pengawasan Pelayanan Pembuatan KTP-EL di Kota Bandar Lampung Menurut Fiqh Siyasa dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008’, Universitas Islam Raden Intan, Bandar Lampung, 2019.

Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan”. Dalam kajiannya peneliti mengkaji terkait peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik bidang Pendidikan serta kendala yang dihadapi dalam melaksanakan tugasnya. Hasil yang didapatkan dari penelitian tersebut yaitu proses tindak lanjut terhadap laporan dengan cara klarifikasi lgsung maupun tidak langsung. Untuk kendala yang dialami yaitu ketidak adanya anggaran untuk pengawasan di bidang Pendidikan tersebut, serta luasnya wilayah kerja sehingga tidak dapat melakukan monitoring ke seluruh wilayah kerja.¹⁷

Jurnal yang ditulis Setiajeng Kadarsih dengan judul “Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 37 Tahun 2008”, fokus penulis mengkaji terkait peranan Ombudsman dalam pelayanan publik. Hasil yang disimpulkan oleh penulis adalah Ombudsman bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan melakukan tugas lin yang diberikan oleh Undang-Undang.¹⁸

Jurnal yang di tulis Dyah Hariani dan Yanti Nur I dengan judul “Analisis Kinerja Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah dalam Rangka penanganan Laporan Masyarakat”, Fokus penulis adalah Tentang kinerja Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah dalam Penanganan

¹⁷ Dyah Swastika, Sri Nur Hari Susanto, and Henny Juliani, ‘Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan’, *Administrative Law & Governance Journal*, 5.1 (2022), 21–38.

¹⁸ Setiajeng kadarsih”tugas dan wewenang ombudsman republik indonesia dalam pelayanan publik menurut uu no.37 tahun 2008”. *Jurnal dinamika hukum* Vol, 10 No, 2, (2010).

Laporan Masyarakat factor dan penghambat dalam kinerja Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah.¹⁹

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan tata cara terkait proses penelitian tersebut dilakukan. Untuk memperoleh informasi dan data dalam penelitian ini penulis menggunakan metodologi:²⁰

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian kali ini yaitu penelitian lapangan atau *field research* yang akan langsung dilaksanakan dilapangan, penelitian ini memiliki kompleksitas yang tinggi dengan melibatkan pendekatan antar disiplin ilmu, tidak hanya hukum saja melainkan ada ekonomi, sosial dan budaya, penelitian juga melibatkan pihak terkait seperti pemerintah, swasta, masyarakat, kelompok maupun individu.²¹ Objek dalam penelitian ini yaitu pengawasan Ombudsman dalam pembuatan E-KTP yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, karena tiap warga negara wajib memiliki E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kendal.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan Non Doktrinal atau yuridis sosiologis yaitu penelitian secara langung dengan melihat kenyataan yang ada

¹⁹ Dyah Hariani and Tri Yanti Nur Irsan Sitorus, 'Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penanganan Laporan Masyarakat', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, Vol, 7 No, 1, (2019), hlm 31-42.

²⁰ Sugiyono, 'Memahami Penelitian Kualitatif', *Bandung: Alfabeta*, 2016, hlm 1-23.

²¹ Nina Nurdiani, 'Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan', *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, Vol, 5 No, 2, (2014), hlm 11.

dalam praktik di lapangan, serta didasarkan atas kajian bekerjanya hukum di masyarakat.²² Dalam penelitian ini akan melihat bekerjanya hukum positif Undang-Undang Nomor. 37 Tahun 2008 yaitu tentang Ombudsman. Pendekatan pada penelitian ini dengan cara implementasi secara yuridis sosiologis, Mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang riil. Melakukan kegiatan yang terencana dengan bukan hanya suatu aktifitas dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma-norma tertentu untuk mencapai kegiatan yang dilakukan masyarakat Kendal mengenai pembuatan E-KTP.²³

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di 2 (dua) tempat, lokasi penelitian sebagai berikut:

- a. Kantor Kecamatan Kendal.
- b. Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah, Jl. Siwalan Nomor 05 Wonodri Kec. Semarang Selatan, Kota Semarang.

4. Sumber Data

Sumber data merupakan tempat diperolehnya data tersebut. Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri atas:

- a. Sumber data primer, yaitu sebuah sumber data yang didapatkan secara langsung dari objek penelitian, dimana peneliti terjun langsung ke lapangan untuk melakukan sebuah wawancara

²² Ahmad Zuhdi Muhdlor, "Perkembangan Metodologi Penelitian Hukum" Jurnal Hukum Dan Peradilan, Vol, 1 No, 2 2012, hlm 189.

²³ *Ibid.*

sehingga mendapatkan data langsung dari objek penelitian.²⁴ Wawancara ini akan dilakukan dengan staf Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah yakni dengan:

1. Achmed Ben Bella, memiliki jabatan sebagai Kepala Keasistenan Pencegahan Mal administrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.
 2. Sabarudin Hulu, memiliki jabatan sebagai Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.
 3. Elyna Noor Dina Nazla memiliki jabatan sebagai Kepala Keasistenan dan verifikasi laporan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.
 4. WPR Dewi bertugas pada bagian Kasi Pelayanan Umum Kecamatan kendal Kendal.
- b. Sumber data sekunder, yaitu data yang sudah tersedia dan terkompilasi sehingga peneliti dipermudah dalam memperoleh data. Dengan demikian peneliti hanya perlu mencari data ini dari sumber yang menyediakannya serta tidak perlu lagi mencari data tersebut dari sumber aslinya. Data sekunder diasosiasikan pada penelitian hukum dengan jenis penelitian Normatif/doktrinal, namun sejatinya data sekunder juga tetap digunakan pada penelitian hukum empiris walaupun penelitian jenis ini sering diasosiasikan dengan kecenderungannya dalam mengumpulkan data, contoh datanya yakni data laporan Ombudsman penilaian pelayanan publik di

²⁴ *Ibid.*

Kabupaten Kendal, tepatnya prosedur pelayanan di Kecamatan Kendal²⁵.

- c. Bahan Hukum, Bahan Hukum merupakan keseluruhan prinsip-prinsip, ketentuan, dan prosedur teknis hukum, baik dalam bentuk peraturan Undang-Undang, perjanjian termasuk alat penelusuran hukum, literatur, catatan, laporan, panduan-panduan teknis bagi praktek maupun pengajaran hukum serta informasi-informasi hukum tertulis lainnya yang dapat digunakan untuk keperluan pengkajian hukum, baik akademis maupun praktis.²⁶

Bahan Hukum Primer (yaitu bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat), yang terdiri dari: Norma Dasar Pancasila; Peraturan Dasar, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik.

5. Instrumen Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data, penelitian menggunakan instrumen sebagai berikut:

- a. Wawancara

Wawancara merupakan tanya jawab yang dilakukan secara lisan antara dua orang ataupun lebih dan yang berlangsung antara narasumber dan pewawancara.²⁷

²⁵ David Tan, 'Metode Penelitian Hukum: Mengupas Dan Mengulas Metodologi Dalam Menyelenggarakan Penelitian Hukum', *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, Vol, 8 No, 8, 2021.

²⁶ I Ketut Suardita, 'Penganalan Bahan Hukum (PBH)', *Simdos.Unud.Ac.Id*, 2017, hlm 3.

²⁷ *Ibid.*

Wawancara yang digunakan kali ini yakni interview bebas terpimpin dengan membawa kerangka pertanyaan untuk disajikan. Wawancara digunakan sebagai metode utama dalam penelitian ini, karena terdapat unsur penting guna mendapatkan informasi yang diperlukan sehingga data yang didapatkan akurat. Metode Wawancara ini digunakan untuk mendapat informasi serta data mengenai peran Ombudsman dalam pengawasan pelayanan pembuatan E-KTP. Wawancara ini akan dilakukan kepada staff Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah yakni Achmed Ben Bella memiliki jabatan sebagai Kepala Keasistenan Pencegahan Mal administrasi, Sabarudin Hulu dengan jabatan sebagai Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, Elyna Noor Dina Nazla yang memiliki jabatan sebagai Kepala Keasistenan dan verifikasi laporan, dan WPR Dewi sebagai Kasi Pelayanan Umum di Kecamatan Kendal.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah pengumpulan data melalui sebuah peninggalan tertulis, terutama berisi arsip dan juga termasuk buku tentang teori, pendapat, dalil atau hukum-hukum dan sebagainya yang berhubungan dengan penyelidikan atau penelitian. Metode dokumentasi ini digunakan sebagai metode pelengkap.²⁸ Dokumentasi yang akan didokumentasikan ialah dari data sekunder dan bahan hukum yang meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan bahan hukum tersier.

6. Metode Analisis Data

²⁸ *Ibid.*

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif analitis. Deskriptif analitis, yakni melakukan deskripsi terhadap hasil penelitian²⁹ dengan data yang selengkap dan sedetail mungkin memperoleh data yang tepat dari penelitian yang akan di lakukan.³⁰ Menurut Bogdan sebagaimana di kutip Sugiyono Nomor analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain.³¹ Sehingga mudah dipahami. Aktivitas analisis data yaitu reduksi data, penyajian, dan mengambil kesimpulan lalu diverifikasi.

1. Reduksi Data

Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerdehanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

2. Penyajian Data

Langkah selanjutnya setelah data di reduksi adalah data display atau menyajikan data. Dalam penulisan kualitatif, penyajian dan bisa dilakukan dengan bentuk uraian singkat. Penyajian data dilakukan dengan mengelompokkan data sesuai dengan sub bab-nya masing-masing, data yang didapatkan dari wawancara terkait pengawasan Ombudsman dalam pelayanan pembuatan E-ktip di Kabupaten Kendal dan terkait implikasinya terhadap tertib administrasi di Kabupaten Kendal dari hasil

²⁹ Annie goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee, 'Metode Penelitian', *Journal of Chemical Information and Modeling*, Vol, 53 No, 9 (2019), hlm 99-112.

³⁰ Sugiyono, "Memahami penelitian Kualitatif" Bandung, 2016.

³¹ Natalina Nilamsari, 'Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif', *Wacana*, 13.2 (2014), hlm 81-177.

wawancara tersebut.³² Data yang telah didapatkan dari hasil wawancara baik sumber tulisan maupun dari sumber Pustaka. Dalam penelitian ini menggunakan teks yang bersifat naratif.

3. Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah terakhir analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi data.

G. Sistematika Penelitian

Dalam sistematika pembahasan skripsi ini meliputi lima bab, antara lain secara globalnya sebagai berikut:

1. Bab pertama merupakan pendahuluan. Bab ini adalah gambaran umum tentang penelitian yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.
2. Bab kedua merupakan gambaran umum terkait lembaga pengawasan dan pengaduan masyarakat dalam Undang-Undang Nomor. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Bab ini merupakan landasan teori yang akan digunakan untuk membahas bab selanjutnya. Bab ini terdiri dari tiga sub. Pertama, membahas tentang Undang-Undang di Indonesia Nomor. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, yaitu asas-asas umum pemerintahan yang layak dan lembaga pengawasan dan pengaduan masyarakat dalam Undang-Undang di Indonesia. Selain itu juga pada bab ini membahas tentang E-KTP dan tertib administrasi kependudukan.
3. Bab ketiga merupakan gambaran umum tentang Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam mengawasi pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

³² *Ibid.*

Kabupaten Kendal. Bab ini terbagi menjadi dua sub. Pertama, membahas terkait Gambaran Umum Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, Ombudsman melakukan pengawasan pelayanan pembuatan E-KTP di Kabupaten Kendal sesuai dengan proses pembuatan E-KTP dan langkah-langkahnya.

4. Bab keempat merupakan analisis data. Bab ini berisi tentang Implikasi kesesuaian Tertib administrasi di Kabupaten Kendal terhadap aturan PP dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.
5. Bab kelima merupakan Penutup. Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan hasil pemahaman, penelitian serta pengkajian terhadap pokok masalah, dan berisi saran-saran.

BAB II

TINJAUAN TENTANG PENGAWASAN OMBUDSMAN, E-KTP DAN TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

A. Tinjauan Umum Tentang Ombudsman Republik Indonesia

1. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia

Institusi pengawasan yang bernama “Ombudsman” Pertama kali lahir di Swedia, namun swedia bukanlah negara pertama yang membangun system pengawasan Ombudsman. Pada jaman Romawi telah terdapat institusi “Tribunal Plebis” yang tugasnya hampir sama dengan Ombudsman yakni melindungi hak masyarakat lemah dan penyalah gunaan kekuasaan oleh para bangsawan.³³ Pada mulanya institusi Ombudsman di kenal swedia, dan baru satu setengah abad ke penjuru dunia. Ombudsman parlementer kedua dibentuk tahun 1919 di Finlandia, dan Tahun 1995 di Denmark. Sistem Ombudsman telah mencantumkan intitusi Ombudsman ke dalam konstitusinya³⁴.

Apabila di lihat dari isu dan institusi yang membentuk, maka Ombudsman dibagi menjadi tiga,

- a. Ombudsman Publik, yakni di bentuk oleh institusi publik untuk mengawasi proses pemberian pelayanan umum bagi masyarakat sebuah negara, contohnya Indonesia dan Irlandia Utara, dan Thailand.
- b. Ombudsman Swasta, yakni dibentuk oleh swasta untuk melayani proses pelayanan umum perusahaan swasta terhadap konsumennya. Contohnya Ombudsman Perusahaan Ansuransi, Real Estate.

³³ Setiajeng kadarsih”tugas dan wewenang ombudsman republik indonesia dalam pelayanan publik menurut uu no.37 tahun 2008”. Jurnal dinamika hukum Vol, 10 No, 2, (2010).

³⁴ *Ibid.*,8.

- c. Ombudsman Hibryd, yakni yang dibentuk oleh swasta atas mandat yang di berikan oleh negara untuk mengawasi proses pelayanan umum di sektor swasta. Pada dasarnya ini merupakan Ombudsman swasta, tetapi keberadaannya di amanatkan oleh negara dengan Undang-Undang tertentu, contohnya Ombudsman Pers di Swedia.³⁵

Apabila dilihat dari batas wilayah yurisdiksinya, maka Ombudsman dibagi menjadi tiga juga, antara lain:

- a. Ombudsman Nasional, yakni yang wilayah kerjanya menyangkut seluruh negara dimana ombudsman itu berada, contohnya Komisi Ombudsman Indonesia, Ombudsman Australia.³⁶
- b. Ombudman Daerah, yakni wilayah kerjanya hanya terbatas pada daerahnya tertentu saja disebuah negara. Contohnya Ombudsman Yogyakarta, Jawa Tengah dan lainnya.
- c. Ombudsman Multinasional, yakni yang wilayah kerjanya meliputi beberapa negara. Ombudsman ini di bentuk atas kesepakatan masing-masing negara akan perlunya membangun sistem pengawasan Bersama. Contohnya Ombudsman Eropa³⁷

2. Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia

Di Indonesia sendiri pembentukan Komisi Ombudsman Nasional (Ombudsman) dilatar belakangi oleh suasana transisi menuju demokrasi. Pada saat itulah Gus Dur sebagai Presiden Republik Indonesia memutuskan membentuk Ombudsman sebagai lembaga yang diberi wewenang mengawasi kinerja pemerintahan

³⁵ *Ibid.*, 9.

³⁶ Fitri Kartika Sari and Agustin C Karay, 'Kewenangan Ombudsman sebagai lembaga independen dalam pelaksanaan laporan Masyarakat', 2.1 (2020), hlm 13–24.

³⁷ *Ibid.*

(termasuk dirinya sendiri) dan pelayanan umum lembaga peradilan dengan menandatangani Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional pada tanggal 20 Maret 2000. Sejak tanggal 07 Oktober 2008 Komisi Ombudsman Nasional (KON) telah berganti nama menjadi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) seiring dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia oleh Presiden Republik Indonesia Susilo Bambang Yudhoyono.

Menurut Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, yang dimaksud dengan Ombudsman Nasional adalah lembaga pengawasan masyarakat yang berasaskan Pancasila dan bersifat mandiri, serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan oleh aparatur pemerintahan termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang dimaksud dengan Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah 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 menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan belanja daerah.

Tujuan dibentuknya ORI adalah mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;

mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme; meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik; membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik praktik maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme; meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.³⁸

Dalam menjalankan kewenangannya ORI berpegang pada asas mendengarkan kedua belah pihak serta tidak menerima imbalan apapun baik dari masyarakat yang melapor ataupun instansi yang dilaporkan. Ombudsman tidak menyibukkan diri dengan perlindungan hukum dalam arti yang sesungguhnya, namun dia menguji tindakan-tindakan atas norma kepantasan.

Ombudsman dalam menjalankan kewenangannya di dukung oleh (dua) Undang-Undang, yaitu Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya untuk menangani laporan dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik³⁹.

Dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya untuk menangani laporan dugaan maladministrasi dalam penyelenggraan pelayanan publik, Ombudsman menggunakan standar nilai yang menjadi asas disetiap gerak nafas insan Ombudsman dalam

³⁸ Sultoni F. and Syofyan H, "perbandingan hukum antara indonesia dengan denmark", Vol, 16 No, 1, 2020,hlm 1–12.

³⁹ *Ibid.*

melayani masyarakat, yaitu atas kepatuhan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan dan kerahasiaan. Ketentuan persyaratan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 24 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yang salah satunya mengharuskan laporan di sampaikan terlebih dahulu kepada instansi terlapor sebelum dilaporkan kepada Ombudsman. Menurut Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang pembentukan peraturan Perundang-Undangan adalah untuk menyatakan pemenuhan suatu kondisi atau persyaratan tertentu.⁴⁰ Keharusan tersebut tidak di penuhi, maka yang bersangkutan tidak memperoleh sesuatu yang seharusnya akan didapat akan seandainya ia memenuhi kondisi atau persyaratan tersebut. Adapun penjelasan tentang yang terkait dengan Ombudsman.

3. Kedudukan Ombudsman Republik Indonesia dalam Penyelenggaraan Pemerintahan

Konstitusi dalam bahasa Indonesia berpadanan dengan kata “Constitution” (Inggris), “Constitutie” (Belanda), “Constitutionnel” (Perancis), “Verfassung” (Jerman), “Constitutio” (Latin), “Fundamental Law” (Amerika Serikat). Menurut Wirjono Projodikoro perkataan “Konstitusi” berarti “pembentukan” berasal dari kata kerja “constituer” (Perancis) yang berarti “membentuk”. Kini yang dibentuk ialah suatu negara, maka “Konstitusi” mengandung permulaan dari segala peraturan mengenai suatu negara⁴¹.

Pengertian konstitusi dalam praktik ketatanegaraan umumnya dapat mempunyai dua arti: 1) lebih luas daripada undang-undang dasar dan 2) sama dengan pengertian

⁴⁰ Jurnal Kolaboratif Sains, ‘Kewenangan Ombudsman Dalam Penanganan Laporan Pelayanan Publik Ombudsman ’ s Authority in Handling Reports Publik Service’, Vol, 4 No, 37, 2022, hlm 241–46.

⁴¹ *Ibid.*

undang-undang dasar. Kata konstitusi dapat memiliki arti lebih luas daripada pengertian undang-undang dasar, karena pengertian undang-undang dasar tidak lebih hanya meliputi naskah tertulis dan disamping itu masih terdapat konstitusi yang tidak tertulis, yang tidak tercakup dalam undang-undang dasar, undang-undang dasar mempunyai fungsi yang khas yaitu membatasi kekuasaan pemerintahan sedemikian rupa sehingga penyelenggara kekuasaan tidak bersifat sewenang-wenang. Undang-undang dasarlah yang membatasi kekuasaan pemerintahan tersebut, dalam anggapan ini undang-undang dasar mempunyai fungsi khusus yang merupakan perwujudan atau manifestasi dari hukum tertinggi yang harus ditaati, bukan hanya oleh rakyat, tetapi oleh pemerintah serta penguasa sekalipun.⁴²

persoalan yang dianggap terpenting dalam setiap konstitusi adalah pengaturan mengenai pengawasan atau pembatasan pemerintahan, Amandemen atas UUD 1945 adalah suatu keharusan dan merupakan amanat dari konstitusi itu sendiri sebagai bentuk mereformasi tatanan suatu bangsa yang disesuaikan dengan situasi politik, hanya saja upaya reformasi itu harus dilakukan dengan logika dan akar argument yang jelas serta dijauhkan dari upaya memperlmainkannya untuk kepentingan jangka pendek. Hal ini karena hasil amandemen akan sangat menentukan nasib, perjalanan dan kehidupan berbangsa dan bernegara di masa mendatang, Konstitusi mempunyai peran untuk mempertahankan esensi keberadaan negara dari pengaruh berbagai perkembangan yang bergerak dinamis. Oleh karena itu, konstitusi yang ideal adalah hasil

⁴² Dyah Swastika, Sri Nur Hari Susanto, and Henny Juliani, 'Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan', *Administrative Law & Governance Journal*, 5.1 (2022).

penyesuaian dan penyempurnaan untuk mengikuti segala perkembangan, khususnya yang berkaitan dengan keinginan hati nurani rakyat.⁴³

Dalam Undang-Undang RI Nomor. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa Ombudsman merupakan suatu lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya, Lembaga negara adalah lembaga-lembaga atau organ publik yang menjalankan pemerintahan dan tidak berada di bawah kendali Presiden. Bersifat “mandiri” secara etimologis berarti menunjukkan kemampuan berdiri sendiri. Ini menjelaskan bahwa mandiri menunjuk pada tidak adanya pengaruh dari luar atau bebas dari campur tangan kekuasaan lain atau ketidakbergantungan suatu pihak kepada pihak lain.

Jika dilihat dalam pertimbangan pembentukan Undang-Undang Nomor. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, sangat jelas bahwa pembentukan Ombudsman bertujuan untuk menegakkan hukum dalam hal pelayanan publik serta bagian yang tidak terpisahkan untuk menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagaimana dimaksud dalam UUD 1945. Hal ini tentu keberadaan lembaga Ombudsman Republik Indonesia sangat diharapkan oleh masyarakat untuk dapat mereformasi tatanan suatu bangsa menjadi tatanan yang lebih baik lagi.⁴⁴

⁴³ M.Khoerul Umam, “Kedudukan Konstitusional Ombudsman Indonesia dalam ketatanegaraan Indonesia untuk mewujudkan clean governance”, (Salatiga: IAIN Salatiga, 2020, 147-154).

⁴⁴ *Ibid.*

Secara objektif Ombudsman di Indonesia membutuhkan landasan yuridis yang memadai, hal itu menjadi penting karena akan memperkuat dasar operasional keberadaan Ombudsman di Indonesia. Pengakuan terhadap Ombudsman terus mengalir dari waktu ke waktu dan menjadi semakin kuat, khususnya setelah dimasukkannya pasal tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam usulan amandemen UUD 1945 yang disusun oleh Komisi Konstitusi. Usul pengaturan Ombudsman dalam amandemen UUD 1945 oleh Komisi Konstitusi dimasukkan dalam pasal 24G ayat 1, berbunyi: “Ombudsman Republik Indonesia adalah ombudsman yang mandiri guna mengawasi penyelenggaraan pelayanan umum kepada masyarakat”.⁴⁵

4. Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia

Pengawasan adalah salah satu fungsi organik manajemen, yang merupakan proses kegiatan pimpinan untuk memastikan dan menjamin bahwa tujuan dan sasaran serta tugas-tugas organisasi akan dan telah terlaksana dengan baik sesuai dengan rencana, kebijaksanaan, instruksi, dan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan dan yang berlaku. Hakikat pengawasan adalah untuk mencegah sedini mungkin terjadinya penyimpangan, pemborosan dan penyelewengan, hambatan, kesalahan dan kegagalan dalam pencapaian tujuan dan sasaran serta pelaksanaan tugas-tugas organisasi.⁴⁶

Di dalam buku Diana H.K., Lord Action menyatakan bahwa setiap kekuasaan sekecil apapun cenderung untuk disalahgunakan. Dengan adanya

⁴⁵ *Ibid.*

⁴⁶ Fitri Kartika Sari and Agustin C Karay, ‘Kewenangan Ombudsman sebagai lembaga independen dalam pelaksanaan laporan Masyarakat’, 2.1 (2020), hlm 12–28.

keleluasaan bertindak dari administrasi negara yang memasuki semua sektor kehidupan masyarakat, terkadang dapat menimbulkan kerugian bagi masyarakat itu sendiri, maka wajar apabila diadakan pengawasan terhadap jalannya pemerintahan, yang merupakan jaminan agar jangan sampai keadaan negara menjurus ke arah diktator tanpa batas, yang bertentangan dengan ciri negara hukum.⁴⁷

Pada sisi lain berarti pula ada suatu sistem perlindungan bagi yang diperintah oleh karena adanya tindakan diskresi (*freies ermessen*) serta perlindungan terhadap administrasi negara itu sendiri agar sikap dan tindakannya baik dan benar menurut hukum, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Cara-cara pengawasan dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat diperinci sebagai berikut:⁴⁸ Pertama, ditinjau dari kedudukan badan/organ yang melaksanakan pengawasan, maka cara pengawasannya adalah pengawasan intern dan ekstern. Kedua, ditinjau dari segi saat/waktu dilaksanakannya maka terdapat pengawasan preventif/ pengawasan apriori dan pengawasan represif/pengawasan aposteriori. Ketiga, pengawasan dari segi hukum. Pengawasan adalah proses kegiatan-kegiatan yang membandingkan apa yang dijalankan, dilaksanakan, atau diselenggarakan itu dengan apa yang dikehendaki, direncanakan, atau diperintahkan. Hasil pengawasan ada yang mempunyai akibat hukum, namun sebagian besar bersifat politis, administratif (ketatausahaan, organisasional, manajerial, operasi), atau teknis-fungsional.⁴⁹

⁴⁷ Setiajeng kadarsih" tugas dan wewenang ombudsman republik indonesia dalam pelayanan publik menurut uu no.37 tahun 2008". Jurnal dinamika hukum Vol, 10 No, 2, (2010).

⁴⁸ *Ibid.*

⁴⁹ Khoirul H, "Kewenangan Ombudsman RI Dalam Menangani Tindakan", Jurnal Hariteg, Vol 3, No, 1, 2015.

5. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia

Kewenangan lahir karena kekuasaan yang sah. Kekuasaan yang sah akan menciptakan hukum, sebaliknya hukum memberi legitimasi terhadap kekuasaan sehingga dapat dikatakan sebuah kekuasaan yang sah.⁵⁰ Apabila berbicara tentang sumber-sumber kewenangan yang turut menjaga kinerja pemerintahan tentunya hukum harus di jadikan acuan, oleh sebab itu di dalam negara hukum dikenal dengan asas legalitas yang menjadi pilar utamanya dan merupakan salah satu prinsip utama yang dijadikan dasar dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan dan kenegaraan di negara hukum terutama bagi negara-negara hukum dengan sistem eropa kontinental.

Secara terdapat tiga cara untuk memperoleh kewenangan yakni:

1. Atribusi yakni wewenang pemerintahan yang di peroleh dari peraturan Perundang-Undangan. Artinya wewenang pemerintahan diatur dalam peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.
2. Delegasi adalah wewenang yang diperoleh atas dasar pelimpahan wewenang dari badan/organ pemerintahan yang lain. Sifat dan wewenang atribusi, akibat hukum Ketika wewenang dijalankan menjadi tanggung jawab penerimaan delegasi.
3. Mandat adalah pelimpahan wewenang yang pada umumnya dalam hubungan rutin antara atasan dengan bawahan. Apabila tinjau dari segi tanggung jawabnya maka pada wewenangan mandat itu berada pada si oemberi mandat.

Dalam Pasal 8 Ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menjelaskan tentang kewenangan ombudsman ialah :

⁵⁰ Muhamad Muhdar, 'Penelitian Doctrinal Dan Nomorn-Doctrinal: Pendekatan Aplikatif Dalam Penelitian Hukum', April, 2019.

Ayat (1)

- a. Meminta keterangan secara lisan dan tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman.
- b. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan.
- c. Meminta klarifikasi dan/ atau salinan atau *photocopy* dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan dari instansi terlapor.
- d. Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor dan pihak lain yang terkait dengan laporan.
- e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.
- f. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan.
- g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

Ayat (2)

- a. Menyampaikan salam kepada presiden, kepala daerah, atau pimpinan penyelenggara negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik.
- b. Menyampaikan salam kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau Kepala Daerah agar terhadap Undang-Undang dan Peraturan Perundang-Undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.

6. Tugas Ombudsman Republik Indonesia

Dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Menjelaskan Tugas Ombudsman, Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia di tingkat daerah bertujuan mendekatkan pelayanan Ombudsman kepada

masyarakat luas. Peran pokok Ombudsman adalah menangani keluhan masyarakat, menyangkut keputusan atau tindakan administrasi pemerintahan dan pelayanan umum, melindungi orang dari pelanggaran hak, penyalahgunaan kekuasaan, kesalahan, pengabaian, keputusan yang tidak adil dan kesalahan administratif.⁵¹

Peranan Ombudsman ini diarahkan agar kinerja administrasi pemerintahan di level pusat maupun daerah dapat diperbaiki dan ditingkatkan, tindakantindakan pemerintah dapat lebih terbuka dan pemerintah dengan birokrasinya bisa lebih akuntabel terhadap masyarakat luas. Selain itu, Ombudsman mempunyai kewenangan untuk melakukan penyelidikan secara obyektif atas keluhan masyarakat umum mengenai pelayanan umum dan administrasi pemerintahan, dan dapat juga atas inisiatif sendiri melakukan penyelidikan, sekaligus mendaftarkan keluhan tersebut. Tugas Ombudsman yakni:

- a. Menerima laporan atau dugaan Maladministrasi dalam pelayanan public.
- b. Melakukan Pemeriksaan subtansi atas laporan.
- c. Menindak Lanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman.
- d. Melakukan Investigasi atas perkara sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Melakukan Koordinasi dan kerja sama dengan Lembaga Negara atau Lembaga pemerintah lainnya serta Lembaga permasyarakatan dan perseorangan.
- f. Membangun jaringan kerja.
- g. Melakukan Upaya Pencegahan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan pelayanan publik dan
- h. Melakukan Tugas lain yang di berikan oleh Undang-Undang.

⁵¹ *Ibid.*

B. Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Layak

Pemerintahan adalah kekuasaan memerintah suatu negara atau badan yang tertinggi yang memerintah suatu negara. Penyelenggaraan pemerintahan negara diatur dalam Pasal 58 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Adapun asas tersebut adalah:

a. Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum ialah asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan perUndang-Undangan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggara negara

b. Tertib Penyelenggara Negara

Asas tertib penyelenggara negara adalah asas yang menjadi landasan keteraturan.

c. Kepentingan Umum

Asas kepentingan umum adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan.

Setiap bentuk campur tangan pemerintah itu pada dasarnya harus berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku sebagai manifestasi dari asas legalitas yang menjadi sendi utama negara hukum.⁵²

Asas penyelenggaraan kepentingan umum, asas ini menghendaki agar dalam menyelenggarakan tugasnya, pemerintahan selalu mengutamakan kepentingan umum. Negara Indonesia adalah negara hukum yang dinamis (*welfare state*) yang menuntut segenap aparat pemerintahannya melakukan kegiatan-kegiatan yang menuju pada penyelenggaraan kepentingan umum sebagaimana esensi dari alinea IV Pembukaan Undang-Undang Negara RI 1945 dan Pasal 33 serta 34 Undang-Undang Negara RI 1945. Hal itu berarti asas penyelenggaraan kepentingan umum ini

⁵² Ichsan Syuhudi, 'Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik', *Pena Justisia : Media Komunikasi Dan Kajian Hukum*, Vol 17, No, 1, (2017), hlm 10–19.

dengan sendirinya menjadi asas pemerintahan yang baik di negara RI.

Asas-asas umum pemerintahan yang Baik sebagaimana disebutkan dalam penjelasan Pasal 53 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2004 meliputi asas-asas: kepastian hukum; tertib penyelenggaraan negara; keterbukaan; proporsionalitas; profesionalitas; akuntabilitas sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.⁵³ Pada Penjelasan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 diatur diuraikan pengertian dari AAUPB tersebut. Asas Kepastian hukum adalah asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan Peraturan Perundang-Undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan negara. Asas tertib penyelenggaraan negara adalah asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggara negara. Asas kepentingan umum adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodasi, dan selektif. Asas keterbukaan adalah asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara. Asas Proporsionalitas adalah asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban Penyelenggara Negara.⁵⁴

Dalam rangka perlindungan hukum, keberadaan asas-asas umum pemerintahan yang baik ini memiliki peranan penting sehubungan dengan adanya *terugted van de wetgever*

⁵³ Ichsan S, "Implementasi Asas-asas Umum Pemerintahan yang baik di Lingkungan Peradilan Administrasi Negara", Jurnal Media komunikasi dan kajian Hukum, Vol, 17 No, 1, 2017, hlm 10-17.

⁵⁴ Nike K Rumokoy, 'Tinjauan Terhadap Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Penyelenggaraan Kekeuasaan Pemerintahan', *Hukum*, Vol, 18 No, 3, (2010), hlm86-95.

atau langkah mundur pembuat Undang-Undang, yang memberikan kewenangan kepada administrasi negara untuk membuat peraturan perUndang-Undangan.

C. Lembaga Pengawasan dan Pengaduan Masyarakat Dalam Undang-Undang di Indonesia

Pelayanan kepada masyarakat dan penegak hukum yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan negara dan pemerintahan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.⁵⁵ Pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuhkembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan. Memperhatikan aspirasi yang berkembang dalam masyarakat agar terwujud aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlu dibentuk lembaga Ombudsman Republik Indonesia.

Tujuan Ombudsman Nasional sebagaimana dicantumkan dalam Keppres Nomor 44 Tahun 2000 adalah untuk membantu menciptakan dan atau mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan KKN serta meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan, dan kesejahteraan secara lebih baik. Adapun tugas pokoknya adalah menyiapkan konsep Undang-Undang Ombudsman,

⁵⁵ *Ibid.*

melakukan kordinasi dan atau kerjasama dengan instansi pemerintah, perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat, para ahli, praktisi, organisasi, dan lain-lain. Serta melakukan langkah untuk menindak lanjuti laporan atau informasi tentang penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggara negara pada saat melaksanakan tugasnya maupun dalam memberikan pelayanan umum.⁵⁶

Asas-asas Ombudsman, Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan: kepatutan, keadilan, Nomorn-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan; dan kerahasiaan. Ombudsman bertugas merespon keputusan atau tindakan pejabat publik yang dinilai:

1. Ganjil (*inappropriate*);
2. Menyimpang (*deviate*);
3. Sewenang-wenang (*arbitrary*);
4. Melanggar hukum (*irregular/illegitimate*);
5. Penyalahgunaan kekuasaan (*abuse of power*);
6. Keterlambatan yang tidak perlu (*unude delay*);
7. Pelanggaran kepatutan (*equity*)

Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan/laporan oleh masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya, Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan oleh masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian tidak dilakukan oleh penyelenggara Ombudsman wajib membentuk perwakilan di daerah yang bersifat hierarkis untuk mendukung tugas dan fungsi Ombudsman dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik. Pembentukan perwakilan Ombudsman

⁵⁶ Warokka M, "Peran Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik yang bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme", Jurnal Lex Privatum, Vol, 5 No, 1, 2017, hlm 97-104.

paling lambat 3 Tahun sejak diundangkannya Undang-Undang tentang Pelayanan Publik.⁵⁷

Ombudsman wajib melakukan mediasi dan konsiliasi dalam menyelesaikan pengaduan atas permintaan para pihak. Penyelesaian pengaduan dapat dilakukan oleh perwakilan Ombudsman. Terkait dengan laporan Ombudsman berwenang untuk:

1. Meminta keterangan pihak-pihak yang terkait dengan laporan;
2. Memeriksa dokumen terkait;
3. Meminta klarifikasi, salinan, *copy* atau dokumen lain pada instansi penyelenggara negara;
4. Melakukan panggilan;
5. Melakukan mediasi, konsiliasi atas permintaan para pihak;
6. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, ganti rugi dan/rehabilitasi;
7. Mengumumkan hasil temuan, kesimpulan dan rekomendasi.

Ombudsman juga berwenang memberi saran kepada Pimpinan Penyelenggara Negara, Kepala Daerah guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/ pelayanan publik dan memberi saran kepada DPR, Presiden, DPRD, Kepala Daerah agar terhadap Undang-Undang dan peraturan perundangan dilakukan perubahan untuk mencegah maladministrasi.⁵⁸

D. Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)

E-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat system keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya di bolehkan

⁵⁷ Fitri Kartika Sari and Agustin C Karay, 'Kewenangan Ombudsman sebagai lembaga independen dalam pelaksanaan laporan Masyarakat', 2.1 (2020), hlm 13-24.

⁵⁸ Sunggono Bambang, 'Metodologi Penelitian Hukum', *Metode Penelitian Kualitatif*, 2003.

mempunyai satu (1) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK), NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup, Nomor NIK yang ada di E-KTP akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP),⁵⁹ Surat Izin Mengemudi, Asuransi, Sertifikat atas Tanah dan penerbitan dokumen identitas lain-lain dalam Pasal 13 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan. Adapun sidik jari seseorang di dalam E-KTP untuk penggunaan sidik jari E-KTP lebih canggih dari yang selama ini telah diterapkan untuk SIM (Surat Izin Mengemudi). Sidik jari tidak sekedar di cetak dalam bentuk gambar seperti di SIM (Surat Izin Mengemudi) tetapi dapat dikenali di chip yang terpasang di kartu. Sidik jari yang direkam dari setiap wajib KTP adalah seluruh jari berjumlah sepuluh, tetapi yang di masukan ke dalam chip hanya dua jari yakni jempol dan telunjuk kanan.⁶⁰

Pada dasarnya, dalam suatu instansi pemerintah sudah seharusnya melakukan pelayanan negara yang sesuai dan berdasarkan pada Undang-Undang Negara Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Negara, dalam Undang-Undang tersebut berupaya untuk memperlakukan warga negara sebagai penduduk, bukan pelanggan atau klien dan berorientasi kepada kepentingan pelayanan negara. Dalam membuat suatu kebijakan, pemerintah juga sebaiknya memperhatikan dampak dari kebijakan tersebut. Kebijakan dapat merugikan masyarakat, atau sebaliknya dapat memberikan kemudahan bagi publik atau masyarakat dalam menikmati pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

⁵⁹ Jon Fredi Purba and others, 'Implementation of the Population Administration Information System in Electronic Resident Card Management', *Perspektif*, Vol, 8 No, 2, (2019), hlm 77–83.

⁶⁰ Haryono Haryono and Wahyu Eko Pujiyanto, 'Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Kecamatan Gedangan', *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, Vol, 1 No, 1, (2013), hlm 43–54.

Di dalam penyelenggaraan suatu negara, tetap saja memperhitungkan aspek kependudukan baik dalam hal merumuskan kebijakan ataupun dalam manifestasi program-program pembangunan yang ada. Dengan adanya ketepatan dan ketersediaan data-data tentang penduduk yang lengkap dalam pembangunan di negara kita merupakan aspek yang memegang peran yang sangat penting. Menuntut kerja keras para penyelenggara negara mulai dari tingkat pusat sampai yang paling bawah di dalam mengumpulkan dan menjamin ketersediaan data penduduk dalam rangka dukungan informasi mengenai kependudukan dalam merumuskan suatu kebijakan di Indonesia.

Dengan demikian, di dalam melakukan kegiatan yang berkaitan dengan pembangunan kependudukan sebagai sebuah sistem merupakan bagian yang tak terpisahkan dari administrasi pemerintahan dan negara dalam memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak-hak individu penduduk. Perlindungan tersebut berupa pelayanan negara melalui penerbitan dokumen kependudukan seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK)⁶¹ yang terdapat pada Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI). Meningkatnya ketertiban dan keterpaduan administrasi kependudukan akan sangat berguna bagi perumusan kebijakan, perencanaan dan pelaksanaan berbagai program pembangunan. Dengan adanya kemajuan teknologi informasi dalam mendukung berbagai kegiatan, termasuk pelayanan administrasi kependudukan merupakan suatu tuntutan yang tidak bisa diabaikan. Berkenaan dengan hal tersebut untuk mempermudah penyelenggaraan administrasi kependudukan dengan adanya sistem pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang terintegrasi dapat merealisasikan data base penduduk. Pelayanan database tersebut bertujuan untuk memudahkan para pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dan tentunya dapat memberikan dampak

⁶¹ *Ibid.*

yang positif bagi masyarakat itu sendiri. Pelayanan database ini sendiri secara keseluruhan belum diterapkan secara luas karena masih adanya kendala-kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Kecamatan.⁶²

Dukungan teknologi informasi menjadi sangat penting untuk memberikan layanan secara cepat dan aman dalam proses perekaman, pencetakan, pengiriman/transfer, penyimpanan serta pelayagunaannya. Prinsip-prinsip yang memberikan dukungan tersebut, melalui rancang bangun, alur data dan proses akhir pada rancangan infrastruktur kemudian dibangun dan dikembangkanlah SIAK. SIAK tersebut untuk memfasilitasi penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK) Nasional sebagai nomor identitas tunggal yang melekat pada setiap dokumen kependudukan dan sebagai kunci akses untuk verification (pembuktian) dan identifikasi jati diri seseorang yang sangat berguna di dalam mewujudkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik.⁶³

E. Tertib Administrasi Kependudukan

Pelaksanaan kebijakan implementasi program E-KTP ini ada dua cara untuk mendongkrak kinerja birokrasi dalam pelaksanaan program E-KTP, yaitu *Standard Operating Procedures* (SOP) dan Fragmentasi. Deskripsi mekanisme kegiatan program E-KTP dengan SOP maksudnya adalah suatu kebijakan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya setiap hari sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sedangkan fragmentasi berkaitan dengan upaya penyebaran tanggungjawab kegiatan-kegiatan dan aktivitas-aktivitas pegawai diantara beberapa unit sehingga tugas-tugas yang harus dikerjakan tidak menumpuk pada satu orang saja.

⁶² Nia Janati, 'Evaluasi Kebijakan Layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) Sebagai Bentuk Penerapan Identitas Berbasis Single Identity Number Di Kabupaten Lampung Utara', *Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik*, Vol, 1 No, 3, (2015), hlm 103–11.

⁶³ *Ibid.*

Dalam pembahasan ini dapat disimpulkan bawasannya bentuk kegiatan implementasi dari kebijakan Kemendagri tentang program E-KTP adalah dengan melakukan pelaksanaan program KTP secara elektronik yang sebelumnya adalah KTP manual.⁶⁴ Kebijakan tersebut dibuat agar tidak terjadi lagi hal-hal negatif yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab yang dapat merugikan pemerintah dan masyarakat. Dampak negatif yang dimaksudkan pemerintah diantaranya yaitu, tidak tertibnya administrasi yaitu tidak terbangunnya database kependudukan yang akurat ditingkat Kabupaten/ Kota dan pusat. Adanya NIK yang dapat digandakan, dan adanya dokumen kependudukan ganda dan palsu, serta prosesnya tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan adanya program E-KTP ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pemerintah, salah satunya pemerintah tidak mengalami lagi kesulitan untuk mendata jumlah warga wajib KTP.⁶⁵

Tertib Administrasi adalah kegiatan tata usaha kantor (catat-mencatat,mengetik, menggandakan, dan sebagainya) dengan tujuan untuk pengarsipan berkas agar tidak tumpang tindih sehingga data yang terekam benar-benar valid dan dapat di pertanggung jawabkan⁶⁶. Penyelenggaraannya diwujudkan melalui fungsi-fungsi manajemen, yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan

⁶⁴ Ahmad Salim and Burhan Pranawa "Implementasi kebijakan elektronik kartu tanda penduduk(E-KTP) dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan di desa Jetis Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Semarang" *Jurnal bedah Hukum Universitas Boyolali*, Vol, 2 No, 1,2018, hlm 51-61.

⁶⁵ D A Baunsele and W T Hardianto, 'Proses Pelayanan E-Ktp Dalam Usaha Tertib Administrasi Kependudukan', *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu*, Vol, 8 No, 1, (2019),hlm 112-15.

⁶⁶ Rahmatulloh and Khaasar, "Evaluasi Cipp terhadap layanan E-KTP pada program pengembangan dan evaluasi kebijakan sistem Administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta Tahun 2015/2016, *Jurnal Genta Mulia*, Vol 7 No, 2 2016, hlm 21-51.

pengawasan. Tertib administrasi merupakan salah satu wujud nyata dari tertibnya penyelenggaraan pemerintah baik Pemerintahan di tingkat Pusat maupun tingkat desa/kelurahan. Oleh karenanya tertib administrasi perlu di upayakan secara maksimal oleh semua jajaran penyelenggaraan pemerintahan.⁶⁷

Administrasi kependudukan pada hakikatnya memiliki peran strategis dalam mewujudkan visi pemerintah menuju Masyarakat yang sejahtera dan Bahagia. Kementerian Dalam Negeri telah menerbitkan Pemendagri Nomor 37 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan yang di undangkan pada 21 April 2022. Maksud dan tujuan diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut adalah sebagai pedoman bagi penduduk dan pejabat yang berwenang dalam melakukan pencatatan untuk memudahkan pelayanan publik.⁶⁸

⁶⁷ *Ibid.*

⁶⁸ Mahmuda P.F, "Pelaksanaan Program E-KTP dalam Tertib Administrasi Kependudukan, Jurnal UNTAG Semarang, Vol 5, No, 2, 2016, hlm 2302-2752.

BAB III
PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN JAWA TENGAH DALAM MENGAWASI
PELAYANAN E-KTP
DI KABUPATEN KENDAL

A. Gambaran umum Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

1. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah terbentuk sejak bulan Oktober Tahun 2012 telah melakukan survey kepatuhan terhadap SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) di Provinsi Jawa Tengah. Survei ini dilakukan pada akhir Tahun 2013. Sesuai dengan variabel dan indikator yang digunakan di tetapkan nilai maksimal/total sebesar 1.000 dan dibagi menjadi tiga zona. Kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu zona merah atau kepatuhan rendah (0-500), zona kuning atau kepatuhan sedang (501-800), dan zona hijau atau patuhan maksimal/tinggi (801-1.000).⁶⁹ Hasil yg dimiliki, tidak ada SKPD di Jawa Tengah yang memiliki tingkat kepatuhan tinggi. Sebanyak 13 SKPD berada di zona kuning, sisanya di zona merah. Terdapat SKPD dalam tingkat patuh nol karena tidak memasang atau memiliki visi misi dan tidak memasang motto. Hal tersebut bukan substansi pelayanan, tapi diatur pada Undang-Undang pelayanan publik.

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah tidak termasuk ke dalam Yudikatif, Eksekutif, dan Legislatif tetapi sebagian kekuasaan model-model Civil Law, untuk budaya hukum terkait Ombudsman lahir di daerah Studinavian di Swedia lebih ke Common Law, kekuasaan

⁶⁹ *ibid.*

Yudikatif itu sangat fleksibel dari kekuasaan Legislatif, Eksekutif, dan Yudikatif Ombudsman Lebih kearah Yudikatif karena di penyelesaiannya karena Ombudsman bukan keputusan lebih ke penyelesaian Contohnya dengan Mediasi karena Ombudsman menjalankan fungsi fungsi tertentu seperti KPU,BAWASLU,Ombudsman di bentuk karena Undang-Undang yang bertugas mengawasi Pelayanan Publik, Ombudsman sendiri bersifat Permanen Karena Ombudsman di bentuk oleh Undang-Undang karena itu Ombudsman bersifat permanen dengan tugasnya mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, apakah pelayanan publik sudah memenuhi SOP pelayanan dan Standar Pelayanan publik, itulah kenapa Ombudsman Hadir untuk mengembang tugas dan wewenang dalam pelayanan publik.⁷⁰

Beberapa SKPD yang berada di zona merah diantaranya Dewan Ketahanan Pangan Daerah Jawa Tengah dengan nilai kepatuhan Nomorl, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Tengah dengan kepatuhan 240, Sekda Jawa Tengah dengan kepatuhan 340 dan DPRD Jawa Tengah dengan nilai patuh 500. Sementara SKPD yang berada di zona kuning, diantaranya adalah Kantor Imigrasi semarang dengan nilai tinggi 755, Disdukcapil kota semarang nilai 970.⁷¹

Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia Bertujuan mendekatkan pelayanan Ombudsman Kepada masyarakat luas. Peran Pokok Ombudsman Jawa tengah adalah menangani keluhan masyarakat, menyangkut keputusan atau tindak administrasi pemerintahan dan pelayanan umum, melindungi orang dari pelanggaran

⁷⁰ Wawancara dengan Siti Farida selaku Kepala Ombudman RI Perwakilan Jawa Tengah di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada hari Selasa, tanggal 29 Desember 2022

⁷¹ *Ibid.*

hak, penyalahgunaan kekuasaan, kesalahan, pengabaian, keputusan yang tidak adil dan kesalahan administratif. Peranan Ombudsman Jawa Tengah ini bertujuan agar kinerja administrasi pemerintahan pada level pusat maupun daerah dapat diperbaiki dan di tingkatkan. Tindakan-tindakan pemerintah dapat lebih terbuka dan pemerintah dapat lebih terbuka dan pemerintah dengan birokasinya bisa lebih akuntabel terhadap masyarakat.

2. Daerah Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

Setiap perwakilan Ombudsman Tidak Terpaku pada wilayah administratif yang dimiliki, seperti yang disebutkan pada Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011, yang menjadi tujuan dibentuknya Perwakilan Ombudsman di daerah adalah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan untuk mewujudkan tingkat kualitas pelayanan publik yang baik. Sehingga dengan pembagian-pembagian tugas antara Ombudsman Perwakilan DIY dengan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah tersebut akan memudahkan bagi masyarakat Jawa Tengah yang berada jauh dengan Kota Semarang untuk Mengakses pelayanan Ombudsman Perwakilan DIY, seperti pada 16 Kabupaten/kota di Jawa Tengah bagian selatan yaitu Karesidenan Kedu, Karesidenan Banyumas, dan Karesidenan Surakarta minus Kab Boyolali. Maka dilihat Dari jaraknya lebih mungkinkan untuk mengakses pelayanan pelayanan Ombudsman di kantor Perwakilan Ombudsman DIY.⁷²

Visi Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah yakni Lembaga pengawasan yang efektif, dipercaya, dan

⁷² M. Rus'an Y dkk. " Kewenangan Ombudsman dalam penanganan laporan pelayanan publik, Jurnal Sains, Vol, 4 No, 37, 2022, hlm 241-246.

Berkeadilan guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Dan misi Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah:

- a. Mewujudkan Profesionalisme Fungsi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- b. Mewujudkan Keptuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terhadap hasil Pengawasan Ombudsman.
- c. Mewujudkan Pelayanan Publik yang Inklusif Bagi seluruh Rakyat Indonesia.⁷³

Pada demikian Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah menangani kasus pada 19 daerah yakni Kab Boyolali, Kota Salatiga, Kabupaten brebes, kota Tegal, Kabupaten Tegal, Kabupaten Pemalang, Kabupaten Pekalongan, Kota Pekalongan, Kabupaten Kendal, Kabupaten Pati, Kabupaten Rembang, Kabupaten Blora, Kabupaten Kudus, Kabupaten Jepara, Kabupaten Demak, Kabupaten Semarang, Kota Semarang, Kabupaten Batang, Kabupaten Grobogan.⁷⁴

3. Dasar Hukum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

Dasar Hukum Ombudsman Terdapat di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, di dalam menjalankan tugas dan wewenangnya ombudsman dapat membentuk Perwakilan Ombudsman di Provinsi atau Kabupaten/kota. Pembentukan perwakilan Ombudsman bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari Ombudsman untuk

⁷³ *Ibid.*

⁷⁴ Dyah Hariani and Tri Yanti Nur Irsan Sitorus, 'Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penanganan Laporan Masyarakat', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, Vol, 7 No, 1, (2019), hlm 32–46.

mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik.⁷⁵

Reformasi mengamanatkan perubahan kehidupan bernegara, berbangsa, dan bermasyarakat yaitu kehidupan yang di dasarkan pada penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang demokratis dalam rangka meningkatkan kesejahteraan, menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Tahun 1945. Sebelum reformasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan di warnai dengan praktek maladministrasi antara lain terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme sehingga mutlak di perlukan reformasi birokrasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Penyelenggaraan negara yang baik dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan dan penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik. Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan upaya meningkatkan pelayanan publik dan penegakkan hukum diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggara negara dan pemerintahan. Pada demikian pembahasan dasar hukum Ombudsman terdapat dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, dan Ombudsman Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang di selenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan.

⁷⁵ Agus Triyono, 'Eksistensi Lembaga Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Daerah', *Angewandte Chemie International Edition*, Vol, 17 No, 1, (1967), hlm 65–76.

B. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Pengawasan Pembuatan E-KTP di Kabupaten Kendal

1. Pengertian, Fungsi dan Proses Pembuatan E-KTP Di Kabupaten Kendal

Di dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat E-KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksanaan yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sementara itu menurut Peraturan Daerah Nomor 34 Tahun 2003. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) adalah kartu sebagai identitas diri bagi setiap penduduk dalam wilayah Negara Republik Indonesia.⁷⁶ Kartu Tanda Penduduk dapat dikatakan sebagai dokumen sekuriti yang harus dimiliki oleh setiap Warga Negara Indonesia (WNI) ataupun Warga Negara Asing (WNA) yang tinggal dan menetap di Indonesia sebagai tanda bukti diri atau legitimasi, sehingga pengelolanya perlu diatur secara terpadu.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, yang dimaksud dengan E-KTP atau Elektronik–Kartu Tanda Pengenal merupakan Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaan berfungsi secara komputerisasi. Menurut Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional.

Dalam Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Pasal 1 Ayat (9) menjelaskan tentang KTP berbasis NIK secara nasional yang selanjutnya disebut

⁷⁶ Masrin, ‘Studi Tentang Pelayanan Pembuatan Ktp’, *Journal Pemerintahan Integratif*, Vol, 1 No, 1, (2013), hml1.

KTP Elektronik adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/ Kota. Sehingga, yang dimaksud dengan E-KTP ialah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik yang berfungsi secara komputerisasi dan memiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/kota.

Menurut Oktaf, ada beberapa fungsi dan manfaat dari penggunaan eKTP, diantaranya :

- a. E-KTP merupakan langkah strategis menuju tertib administrasi kependudukan yang mengamankan adanya identitas tunggal bagi setiap penduduk dan terbangunnya basis data kependudukan yang lengkap dan akurat.
- b. Mencegah adanya pemalsuan.
- c. Mencegah adanya penggantian penggunaan KTP.
- d. Kebutuhan untuk mewujudkan keamanan negara.
- e. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- f. Bisa digunakan berbagai kegiatan yang sudah diberlakukan.
- g. Kartu bukti tanda penduduk Indonesia.
- h. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu, pilkada dan lain-lain
- i. Pengidentifikasian untuk memecahkan suatu perkara kejahatan yang sulit seperti terorisme, pembobolan bank via ATM, pemilikan KTP ganda, dan lain-lain membuat pengembangana tekNomorlogi identifikasi semakin diperlukan.
- j. Lebih awet penggunaanya sampai 10 Tahun.

Sedangkan Kementerian Dalam Negeri Indonesia melalui direktorat jendral kependudukan dan pencatatan sipil menambahkan manfaat E-KTP bagi

masyarakat , bangsa dan negara yakni diataranya sebagai berikut:⁷⁷

- a. Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- b. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat,khususnya yang berkaitan dengan data penduduk wajib KTP yang identik dengan data penduduk pontesial pemilih pemilu (DP4), sehingga DPT pemilu yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi.
- c. Dapat mendukung peningkatan keamanan negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris selalu menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.
- d. Bahwa E-KTP merupakan KTP Nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang di atur dalam Undang-Undang Nomor. 23 Tahun 2006 dan Peraturan Presiden Nomor. 26 Tahun 2009, sehingga berlaku secara Nasional. Dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintahan dan swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

Menurut Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, dalam Pasal 2 Ayat (1) menjelaskan tujuan pemerintahan menerbitkan KTP Elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang

⁷⁷ Prasetyo Adi Nugroho, 'Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) Di Kantor Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda', *Ilmu Pemerintahan*, Vol, 2 No, 1, (2014), hlm 2023-2025.

memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara nasional.

Terdapat beberapa manfaat dari penggunaan E-KTP di antaranya dapat menciptakan basis data kependudukan yang lengkap dan akurat, sehingga mampu mencegah adanya penduduk yang memiliki KTP lebih dari satu atau ganda, dan dapat di pakai sebagai kartu suara dalam pemilu, pilkada, dan lain-lain. Penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk:

- a. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk.
- b. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
- c. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
- d. Mewujudkan administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.
- e. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemsyarakatan (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006).⁷⁸

E-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik merupakan dokumen kependudukan yang

⁷⁸ Muhamad Syabani, Wahyu Subadi, and Suwandi, 'Kualitas Pelayanan Pembuatan E-Ktp Dilihat dari aspek responsiveness(Data tanggap) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalog', jurnal *Japb*, Vo, 3 No, 1, (2020), 332-356.

memuat sebuah sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya boleh memiliki I(satu) E-KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di E-KTP nantinya akan dijadikan dasar penerbitan paspor, surat izin mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis asuransi, sertifikat atas hak tanah, dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Persyaratan Pembuatan E-KTP Di Kabupaten Kendal adalah:

- a. Berusia 17 tahun atau telah kawin.
- b. Menunjukkan surat pengantar kepala desa.
- c. Membawa kartu keluarga.
- d. Mengisi formulir.

Proses Pembuatan E-KTP di Kabupaten Kendal adalah sebagai berikut:⁷⁹

- a. Penduduk datang ke tempat pelayanan dengan membawa surat panggilan dan persyaratan di atas.
- b. Pemohon mengambil nomor antrian.
- c. Pemohon menunggu pemanggilan nomor antrian.
- d. Pemohon menuju ke loket yang di tentukan.
- e. Petugas melakukann verifikasi data penduduk dan database.
- f. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung.
- g. Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tanda tangan.
- h. Petugas merekam sidik jari dan scan retina mata.

⁷⁹ Wawancara dengan Bu Dewi selaku Kasi Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Kendal pada hari Kamis, tanggal 24 November 2022.

- i. Petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tandatangan dan sidik jari.
- j. Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil.

2. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam Pengawasan Pembuatan E-KTP di Kabupaten Kendal

Peran Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah yakni sebagai salah satu Lembaga pengawas pelayanan publik dan termasuk administrasi publik pelayanan dasar kependudukan maka termasuk dalam ruang lingkup pengawasan Ombudsman, tetapi Ombudsman sebagai lembaga eksternal, Masing-masing pemerintah daerah ada Lembaga internal nya termasuk didalam pelayanan publik di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kendal yakni Kepala Dinas atau merupakan pengawasan melekat.⁸⁰

Terkait dalam masalah pelayanan publik Ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik. Apabila adanya masalah untuk disegerakan melapor dalam hal pembuatan E-KTP di Kabupaten Kendal. Lembaga Ombudsman bukanlah lembaga yang menjadi acuan untuk tidak ada terjadinya masalah-masalah pelayanan publik termasuk dalam pelayanan E-KTP dan bukan juga lembaga satu-satunya yang harus bertanggung jawab, karena dalam Undang-Undang pelayanan publik jelas ada namanya pengawas eksternal, yaitu terdapat didalamnya masyarakat. Masyarakat itu

⁸⁰ Wawancara dengan Pak Achmed Ben Bella selaku Kepala Pencegahan Maladministrasi Ombudman RI Perwakilan Jawa Tengah di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada hari Selasa, tanggal 22 November 2022.

sendiri menjadi pengawas eksternal yang terdapat dalam Pasal 35 Undang-Undang pelayanan publik Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka dari itu sudah jelas bahwasannya pengawasan *eksternal* itu salah satunya adalah masyarakat, Dengan demikian Ombudsman tidak akan optimal kerjanya kalau masyarakatnya juga tidak membantu memberikan pengawasan. Dan kemudian memberi pengawasan dengan menyampaikan aduan ke Ombudsman bukan hanya memberikan data yang tidak valid pada contoh menyampaikan lewat sosial media tetapi dengan memberikan pengaduan tersebut sebagai bahan data Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah untuk memberi upaya perbaikan kepada instansi penyelenggara yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kendal.⁸¹

Undang-Undang Pasal 35 Nomor 25 Tahun 2009 yaitu pengawasan penyelenggara pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal, artinya terdapat dua faktor yaitu internal dan faktor eksternal. Faktor eksternal berasal dari masyarakat, sedangkan factor internal bersal dari Ombudsman. Apabila pengawasan internalnya tidak berjalan dengan baik maka tidak akan optimal pula perbaikan yang dilakukan. Ombudsman juga melakukan upaya yaitu sebatas saran atau arahan untuk melakukan tindak lanjut kepada masyarakat atau sebatas memberikan saran atau arahan sebagai pelaku pengawas eksternal.⁸²

Pelayanan merupakan bagian integral dan strategis bagi pembangunan tugas dan fungsi pelayanan

⁸¹ Masrin, 'Studi Tentang Pelayanan Pembuatan Ktp', *Journal Pemerintahan Integratif*, Vol, 1 No, 1, (2013), hlm.

⁸² Wawancara dengan Ibu Elyna Dina Nazla selaku Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudman RI Jawa Tengah di Kantor Ombudsman Jawa Tengah pada hari Selasa, tanggal 22 November 2022.

pemerintah termasuk dalam pelayanan KTP-El. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik merupakan salah satu parameter keberhasilan birokrasi. Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan masyarakat karena pelayanan merupakan hak yang harus diperolehnya. Kesadaran masyarakat terhadap hak untuk memperoleh pelayanan yang baik salah satunya dengan cara pelayanan diwujudkan dalam penyampaian akses ke lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah. Pada intinya, peran Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah dalam Pengawasan pembuatan E-KTP dalam hal ini ikut serta melakukan pengawasan dengan sebuah Tindakan, yang dimaksud yakni menangani pengaduan. Peranan dari Ombudsman tetap hadir untuk mengawasi dan mencegah terhadap proses penilaian standar pelayanan publik. Dengan demikian secara tidak langsung mengingatkan untuk melakukan pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman dan memastikan standar terhadap pelayanan publik.

BAB IV

IMPLIKASI PENGAWASAN OMBUDSMAN DALAM PEMBUATAN E-KTP DI KENDAL TERHADAP TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

A. Peran Ombudsman Dalam Pengawasan E-KTP

Peran Ombudsman sangat penting untuk kelangsungan pelayanan publik di sebuah daerah terutama di Kabupaten Kendal, yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 37 Pasal 6 Tahun 2008. Sedangkan Pasal 1 Ayat (1) di tentukan bahwasannya Ombudsman berfungsi untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang di selenggarakan oleh penyelenggara Negara dan Pemerintah, baik di pusat maupun di daerah, termasuk yang di selenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN).⁸³ Dilakukannya pengawasan untuk mencegah adanya maladministrasi yakni perilaku melawan hukum, melampaui wewenang dan menyalahgunakan wewenang untuk tujuan lain. Hal tersebut termasuk ke dalam kelalaian atau pengabaian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah dapat menimbulkan kerugian materiil dan immaterial bagi masyarakat atau perorangan.

Maladministrasi menjadi awal dari tindakan korupsi, dan dapat di simpulkan maladministrasi sama seperti dengan korupsi mengambil yang bukan haknya dan memanfaatkan kewenangan yang dimiliki. Untuk itu, Ombudsman hadir untuk malakukan pelaksanaan pelayanan publik yang baik dan benar menghindari adanya oknum-oknum yang melakukan maladministrasi tersebut, Ombudsman hadir untuk meminimalisir hal tersebut. Cara untuk mengetahui adanya maladministrasi dilakukan dengan cara yakni pengaduan masyarakat ke Ombudsman, misalnya pembuatan E-ktip yang bisa jadi satu hari tapi di substansi pembuatannya

⁸³ Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI

lama, dapat melaporkan ke Ombudsman dengan prosedur pengaduan melalui via whastaap, email, call center atau datang langsung ke Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah, melalui surat, dan media sosial sosial seperti (instragram, facebook, dan twitter). Pengaduan yang masuk akan direspon secara tanggap oleh pihak Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah, jika yang disampaikan itu berupa laporan maka akan segera diverifikasi formilnya dan materilnya. Ombudman RI Perwakilan Jawa Tengah juga menerima laporan yang sifatnya meminta informasi atau berkonsultasi terkait pelaporan pengaduan yang ditujukan ke Ombudsman.⁸⁴

1. Verifikasi formil, terkait dengan kedudukan pelapor yang menyampaikan pengaduan itu sebagai korban langsung, kuasa korban, kelompok masyarakat, ataumsebagai badan hukum, karena masing-masing kedudukan pelapor secara formilnya berbeda. Apabila pelapor sebagai korban langsung, maka cukup melampirkan KTP. Namun apabila pelapor sebagai kuasa korban tentunya ada surat kuasa dan KTP dari pemberi kuasa. Apabila pelapor sebagai badan Hukum, misalnya dari LSM atau dari kelompok masyarakat maka dapat melampirkan AD ART dari badan hukumnya atau akta pendirian sebagai bukti sebagai lembaganya resmi. Apabila pelapor berasal dari keluarga korban, misalnya istrinya atau anaknya, maka dapat melampirkan Kartu Keluarga(KK).
2. Verifikasi materilnya, terkait dengan substansi yang dilaporkan, substansi yang dilaporkan merupakan objek kewenangan Ombudsman atau bukan. Inisial laporannya, substansinya, dan laporannya masih pada lingkup pelayanan publik atau bukan. Pada substansi materilnya, apabila tidak merupakan kewenangan

⁸⁴ Wawancara dengan Pak Achmed Ben Bella selaku Kepala Pencegahan Maladministrasi Ombudman RI Perwakilan Jawa Tengah di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada hari Selasa, tanggal 22 November 2022.

Ombudsman tentu Ombudsman akan menyampaikan surat pemberitahuan bahwa laporan yang dilaporkan bukan menjadi kewenangan Ombudsman, maka pelapor disarankan menyampaikan ke instansi terkait.⁸⁵

Apabila pada laporan tersebut substansinya masuk ke dalam kewenangan Ombudsman dan data pelapor kurang lengkap, maka pihak Ombudsman perlu mendapatkan data pendukung dengan cara akan mengirimkan yang surat permintaan kelengkapan data atau dokumen kepada pelapor untuk di lengkapi dalam jangka waktu 30 hari.

Tindak lanjut Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah terhadap maladministrasi melalui proses verifikasi formil, material, rapat perwakilan, dan tahap pemeriksaan. Pada tahap pemeriksaan terdapat:

1. Proses klarifikasi.
2. Proses investigasi terhadap instansi terlapor.
3. Pemeriksaan dokumen.
4. Hasil akhir (laporan hasil akhir pemeriksaan).

Bentuk Tindak Lanjut Ombudsman yakni jika terjadinya Maladministrasi di suatu Instansi/Dinas pelayanan publik akan di berikan sanksi yang sudah ada dalam aturan di Dinas tersebut yang memberi sanksi adalah atasannya dengan sanksi yang sudah ada di Instansi/Dinas yang bersangkutan Contoh di Dindukcapil sanksi yang di berikan yakni denda berdasarkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Ada juga ROC (respon Cepat Ombudsman) Sebagai contoh, adanya kondisi darurat, seperti KTP-nya akan digunakan untuk melamar pekerjaan tentu Ombudsman akan melakukan yang Namanya RCO (Respon Cepat Ombudsman) yang bersifat mendesak. Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Standar Pelayanan sebagai tolak ukur yang

⁸⁵ Wawancara dengan Ibu Elyana Noor Dina N Selaku Kepala Keasistenan Penerima dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada hari Selasa, tanggal 22 November 2022.

dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas,cepat,mudah,terjangkau, dan teratur.

Tabel 4.1.
Nilai Kepatuhan Pemerintah Daerah Kabupaten Kendal Tahun 2021⁸⁶

Nama Layanan Unit	Produk layanan	Nilai
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Surat Keterangan pindah	82.04
	Kartu keluarga	82.04
	Akta Kematian	82.04
	Kartu tanda Penduduk(KTP)	82.04
	Akta kelahiran	82.04
	Akta Perceraian	82.04
	Akta pengakuan,pengesahan, dan pengangkatan anak	82.04
	Akta Perkawinan	82.04
	Data Kependudukan	54.83
Rata-Rata		79,02

Pada Tabel 4.1. menunjukkan bahwa kepatuhan pelayanan yang Ombudsman lakukan di Kabupaten Kendal masuk ke dalam kategori zona kuning atau sedang, Ada 3 Zona Penilaian yang di lakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dari hijau, kuning dan merah. Apabila penilaian pada suatu wilayah Kota/Kabupaten berada pada zona

⁸⁶ Data Laporan Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah tentang Nilai Kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Tahun 2021.

hijau dengan nilai 81.00-100 berarti tingkat kepatuhannya tinggi, apabila dalam kategori zona kuning dengan nilai 51.00-80.99 maka tingkat kepatuhannya sedang atau masih aman, namun apabila termasuk ke dalam zona merah dengan nilai 0-50.99 maka tingkat kepatuhannya rendah.

Dengan Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Kendal diharapkan dapat menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan publik mengikuti aturan Standar Pelayanan Publik yang di atur di dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009, serta kualitas pelayanan petugas selalu termonitor oleh atasan pengelolaan pengaduan yang baik dari Dindukcapil menjadi salah satu indicator penilaian dari masyarakat dalam pelayanan publik terhadap pembuatan E-KTP. Dengan penyelesaian laporan yang baik dalam pengelolaan pengaduan akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP.

Ombudsman melakukan koordinasi, pembinaan dan dukungan terhadap Kabupaten Kendal. Pada Ombudsman selain fungsi pemeriksaan ada juga fungsi Pencegahan maladministrasi, tugas Ombudsman yakni melakukan sosialisasi pada penyelenggara dipemerintahan Kabupaten Kendal untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk pada penerbitan dokumen Kependudukan. Pihak Ombudsman melakukan koordinasi secara informal dan formal, Ombudsman pernah menjadi narasumber pemerintah Kendal contoh acara RCD, seleksi CPNS, P3K di Kabupaten Kendal. Ombudsman dilibatkan untuk menjadi monitoring untuk pengawasan dalam proses pelaksanaannya hubungan yang di lakukan Ombudsman dengan pemerintahan Kendal dengan cukup baik. Pihak Ombudsman juga memiliki narahubung dari Pemkab, baik itu dari PKD, Restorat dan admin lapor. Admin lapor sebagai penerima laporan baru yang membutuhkan penanganan yang cepat Ombudsman langsung ke narahubung yakni Pemkab Kendal untuk diminta klarifikasi atau meminta informasi terkait dengan laporan yang di sampaikan oleh masyarakat, hal

tersebut merupakan bentuk koordinasi Ombudsman dengan Pemerintah Kabupaten Kendal.⁸⁷

Jangka waktu pengaduan yang di butuhkan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah untuk menangani pengaduan maka setelah pengaduan masuk di hitung awal waktunya. Penyelesaian di Ombudsman terdapat klasifikasi laporan yaitu laporan sederhana, sedang dan berat. Apabila laporan tersebut sederhana dapat di selesaikan dalam jangka waktu 30 hari, pada laporan sedang 60 hari, dan apabila pada laporan berat dapat diselesaikan dalam waktu 120 hari (hari kerja).⁸⁸

Adapun dampak dari pelayanan publik yakni maladministrasi yaitu penyelempangan hak/kewenangan yang dapat dikatakan seperti korupsi, maka salah satu solusi agar terhindar dari maladministrasi tersebut untuk kompleks pencegahan maladministrasi salah satunya dengan kegiatan yang dilakukan yaitu penilaian penyelenggaraan pelayanan publik secara serentak setiap tahun, tidak hanya di Dinas Pencatatan Sipil, tapi secara umum diseluruh dinas yang menyelenggarakan layanan dasar. Kegiatan pencegahan maladministrasi Ombudsman Jawa Tengah:

1. Penilaian di Dinas Perizinan
2. Dinas Pendidikan
3. Dinas Kesehatan
4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Dalam kegiatan penilaian, Ombudsman melakukan pengukuran sejauh mana kepatuhan penyelenggara layanan, dalam hal ini contohnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan

⁸⁷ Wawancara dengan Ibu Elyna Dina Nazla selaku Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudman RI Perwakilan Jawa Tengah di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada hari Selasa, tanggal 22 November 2022.

⁸⁸ Wawancara dengan Pak Achmed Ben Bella selaku Kepala Pencegahan Maladministrasi Ombudman RI Perwakilan Jawa Tengah di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada hari Selasa, tanggal 22 November 2022.

Sipil dalam menerapkan standar Pelayanan Publik sebagaimana diatur di Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dari hasil tersebut akan didapatkan data kepatuhan dari penyelenggara layanan publik, dalam hal ini yaitu Disdukcapil. Salah satu produk layanan dari Disdukcapil yakni E-KTP, Ombudsman juga menilai bagaimana Disdukcapil mempublikasikan persyaratan mekanisme prosedur, dan jangka waktu penyelesaian layanan, biayanya, pelaksanaannya dan hal tersebut dapat membantu mencegah potensi maladministrasi.⁸⁹

Faktor pendukung dan penghambat dalam mengatasi maladministrasi pembuatan E-KTP di Kendal:

- a. Faktor pendukungnya yaitu tersedianya seluruh SOP (prosedur) Untuk penerbitan E-KTP sudah di atur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan juga dari komitmen Kabupaten Kendal dalam meningkatkan pelayanan publik.
- b. Faktor Penghambatnya yaitu faktor internal yang berasal dari Ombudsman, hal tersebut terjadi karena keterbatasan Sumber Daya Manusia dan Anggaran. Sedangkan penghambat dari faktor eksternalnya yakni kesadaran dari penyelenggara layanan maupun dari masyarakat dalam pembuatan E-KTP (masyarakat yang tidak ingin repot sehingga melakukan pembayaran kepada penyelenggara layanan sehingga terjadi potensi pungli).⁹⁰

Partisipasinya Lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah dalam investigasi terkait maladministrasi dalam pelayanan publik sangatlah besar dan telah menjadi

⁸⁹ Wawancara dengan Ibu Elyna Dina Nazla selaku Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudman RI Perwakilan Jawa Tengah di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada hari Selasa, tanggal 22 November 2022.

⁹⁰ Wawancara dengan Ibu Elyna Dina Nazla selaku Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudman RI Perwakilan Jawa Tengah di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada hari Selasa, tanggal 22 November 2022.

oleh Ombudsman RI Pusat dan juga target yang sudah di tentukan oleh presiden dalam rencana pembangunan jangka menengah, salah satunya adalah pemenuhan kepatuhan standar pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah seluruh Jawa tengah. Hal tersebut didorong dengan penilaian-penilaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan meningkatnya laporan dari masyarakat, tanpa adanya masyarakat Ombudsman tidak dapat berbuat apapun, apabila masyarakat aktif maka Ombudsman juga memiliki lebih banyak catatan target.

Pada tahun 2021, tindak lanjut terhadap pelaku maladministrasi secara langsung pada pembuatan E-KTP di Kabupaten Kendal ke Ombudsman belum ada karena belum terbukti melakukan maladministrasi, sebagai contoh melakukan penyimpangan prosedur atau kelalaian. Akan tetapi terdapat laporan mengenai dugaan maladministrasi terkait E-KTP dan sudah ditinjau lanjuti dengan cara pihak Ombudsman memberikan pembinaan kepada petugas, dari hasil penilaian penyelenggaraan pelayanan publik di Tahun 2021 Kabupaten Kendal masuk ke dalam Zona Kuning atau kepatuhannya sedang, sehingga Ombudsman menyimpulkan bahwa di Kabupaten Kendal belum memenuhi standar pelayanan publik sebagaimana di atur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik. Hal selanjutnya yang dilakukan Ombudsman yaitu memberikan saran kepada Bupati Kendal untuk melakukan pembinaan kepada kepala dinas dan juga Ombudsman melakukan monitoring dan evaluasi terkait pemenuhan standar pelayanan publik.⁹¹

Bentuk Monitoring yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah melakukan penilaian, kepatuhan

⁹¹ Wawancara dengan Pak Achmed Ben Bella selaku Kepala Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada hari Selasa, tanggal 22 November 2022.

terhadap Dinas-dinas yang melakukan layanan langsung termasuk di sini Dindukcapil memastikan bahwa dinas tersebut memenuhi standar pelayanan publik Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 dengan cara pengaduan masyarakat. selaku masyarakat sebagai pelayan dapat juga menjadi pengadu jika ada terjadinya Maladministrasi, bila ada terjadi Maladministrasi Ombudsman Sendiri melakukan Tindakan forekti bisa berupa perbaikan system, jika ada yang melakukan Maladministrasi terbukti akan di beri sanksi oleh atasan dengan sanksi yang sudah tertera di Undang-Undang Pelayanan Publik.⁹²

Bentuk pengawasan Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah terhadap pembuatan E-KTP, apabila terdapat keluhan masalah pembuatan E-KTP termasuk pelayan publik Ombudsman berhak melakukan tindak lanjut, dengan cara monitoring langsung ke Dinas untuk dilakukan perbaikan jika ada masalah yang timbul dari pelayananya ataupun komunikasinya, bahkan tanpa adanya pengaduan pun Ombudsman dapat melakukan pengawasan. Akan tetapi di Kabupaten Kendal pada tahun 2022 belum terdapat masalah terkait E-KTP seperti proses lama, adanya pungutan biaya, dan lain sebagainya, namun sampai saat ini hanya terdapat dugaan dan tidak ada perlakuan kesalahan yang di contohkan. Meskipun pelayanan publik tidak terdapat masalah tentang Pembuatan E-KTP, namun belum bisa sudah dikatakan sudah sesuai prosedur karena Ombudsman belum melakukan pemeriksaan. Karena itu Ombudsman perlu bantuan masyarakat untuk lebih peduli terutama masalah pelayanan di Kabupaten Kendal jika adanya pungli (membayar saat pembuatan E-KTP) dan E-KTP terbit

⁹² Wawancara dengan Siti Farida selaku Kepala Ombudman RI Perwakilan Jawa Tengah di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada hari Selasa, tanggal 29 Desember 2022.

lama, dihimbau untuk segera melaporkan ke pihak Ombudsman agar dapat diperiksa lebih lanjut.⁹³

Perbedaan Sebelum dan sesudah dilakukannya pengawasan pelayanan publik di kabupaten Kendal mengalami peningkatan dari penilaian dari 2019-2021 terlihat hasil dari 18% menjadi 79% hal ini dinilai Kabupaten Kendal Mengalami Peningkatan terhadap penilaian kepatuhan standar pelayanan publik yang terdapat di Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009⁹⁴ Standar Pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur.⁹⁵

B. Implikasi Pengawasan Ombudsman Dalam E-KTP Terhadap Tertib Administrasi di Kabupaten Kendal

Administrasi kependudukan pada hakikatnya memiliki peran strategis dalam mewujudkan Visi Pemerintah menuju Masyarakat yang sejahtera dan Bahagia. Kementerian Dalam Negeri telah menerbitkan Pemdengri Nomor 37 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan yang di undangkan pada 21 April 2022. Maksud dan tujuan diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut adalah sebagai pedoman bagi penduduk dan pejabat yang berwenang

⁹³ Wawancara dengan Pak Sabarudin selaku Kepala Keasistenan pemeriksaan laporan Ombudman RI Perwakilan Jawa Tengah di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada hari Selasa, tanggal 22 November 2022.

⁹⁴ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik.

⁹⁵ Wawancara dengan Siti Farida selaku Kepala Ombudman RI Perwakilan Jawa Tengah di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada hari Selasa, tanggal 29 Desember 2022.

dalam melakukan pencatatan untuk memudahkan pelayanan publik.⁹⁶

Penyelenggaraannya diwujudkan melalui fungsi-fungsi manajemen, yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Tertib administrasi merupakan salah satu wujud nyata dari tertibnya penyelenggaraan pemerintah baik Pemerintahan di tingkat Pusat maupun tingkat desa/kelurahan. Oleh karenanya tertib administrasi perlu di upayakan secara maksimal oleh semua jajaran penyelenggaraan pemerintahan⁹⁷.

Pelaksanaan kebijakan implementasi program E-KTP ini ada dua cara untuk mendongkrak kinerja birokrasi dalam pelaksanaan program E-KTP, yaitu *Standard Operating Procedures (SOP)* dan Fragmentasi. Deskripsi mekanisme kegiatan program E-KTP dengan SOP maksudnya adalah suatu kebijakan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya setiap hari sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sedangkan fragmentasi berkaitan dengan upaya penyebaran tanggungjawab kegiatan-kegiatan dan aktivitas-aktivitas pegawai diantara beberapa unit sehingga tugas-tugas yang harus dikerjakan tidak menumpuk pada satu orang saja. Dalam pembahasan ini dapat disimpulkan bahwasannya bentuk kegiatan implementasi dari kebijakan Kemendagri tentang program E-KTP adalah dengan melakukan pelaksanaan program KTP secara elektronik yang sebelumnya adalah KTP manual.⁹⁸

⁹⁶ Mahmuda P.F, "Pelaksanaan Program E-KTP dalam Tertib Administrasi Kependudukan, Jurnal UNTAG Semarang, Vol 5, No, 2, 2016, hlm 2302-2752.

⁹⁷ *Ibid.*

⁹⁸ Ahmad Salim and Burhan Pranawa "Implementasi kebijakan elektronik kartu tanda penduduk(E-KTP) dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan di desa Jetis Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Semarang" Junal bedah Hukum Universitas Boyolali, Vol, 2 No, 1,2018, hlm 51-61.

Kebijakan tersebut dibuat agar tidak terjadi lagi hal-hal negatif yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab yang dapat merugikan pemerintah dan masyarakat. Dampak negatif yang dimaksudkan pemerintah diantaranya yaitu, tidak tertibnya administrasi yaitu tidak terbangunnya database kependudukan yang akurat ditingkat Kabupaten/ Kota dan pusat. Adanya NIK yang dapat digandakan, dan adanya dokumen kependudukan ganda dan palsu, serta prosesnya tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan adanya program E-KTP ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pemerintah, salah satunya pemerintah tidak mengalami lagi kesulitan untuk mendata jumlah warga wajib KTP.⁹⁹

Bentuk Implikasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Ombudsman melakukan penilaian setiap tahunnya dari setiap Dinas termasuk Dindikcapil selalu akan memperbaikinya dari penilaian Ombudsman Kabupaten mengalami zona kuning yakni kepatuhan sedang setiap tahunnya Dinas pelayanan publik Kabupaten Kendal terus meningkatkan dan memperbaikannya dari segi komunikasi dan pelayanannya terhadap masyarakat.

Implikasi pengawasan ombudsman dalam E-KTP terhadap tertib administrasi kependudukan, pada prinsipnya administrasi kependudukan termasuk ke dalam pelayanan dasar selain pelayanan dasar tentang masalah pangan, kesehatan, dan Pendidikan. Apabila hak dasar tersebut tidak terpenuhi tentu akan berdampak luas, misalnya dokumen berupa E-KTP adalah identitas diri untuk dapat mengakses pelayanan yang lain seperti contoh pelayanan BPJS, bansos, pembuatan SIM yang membutuhkan NIK (Nomor induk Kependudukan).

⁹⁹ D A Baunsele and W T Hardianto, 'Proses Pelayanan E-Ktp Dalam Usaha Tertib Administrasi Kependudukan', *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu*, Vol, 8 No, 1, (2019), hlm 112–15.

Apabila tidak memiliki NIK, maka masyarakat akan kesulitan untuk mengakses layanan yang lain. Setiap adanya pelayanan terkait dengan kependudukan, baik penerbitan E-KTP, KK, maupun dokumen administrasi lain, maka Ombudsman akan menindak lanjuti setiap masalah. Pada laporan masalah penerbitan E-KTP relatif lebih mudah diselesaikan karena persoalan lebih sederhana dan tidak sekomplek substansi lainnya seperti pertanahan, peradilan, dsb. Biasanya dalam pelayanan E-KTP permasalahan berasal dari petugasnya atau bisa karena ada faktor lain misalnya kekosongan blangko E-KTP, hal tersebut yang pada akhirnya menghambat prinsip pada sisi penyelenggara. Tertib administrasi kependudukan sangat penting karena Ombudsman selalu menegaskan bahwa mengawasi dan mengurus pelayanan pembuatan E-KTP sangat penting. Dengan tertib administrasi kependudukan terdapat banyak dampak positif terkait persoalan E-Ktp. Terdapat 2 (dua) hal yang harus dilakukan yakni tertib hukum dan tertib administrasi, apabila sudah tertib hukum maka akan tertib administrasi. Tertib administrasi karena persoalan hukum itu juga akan saling terhubung, karena hal tersebut tertib administrasi sangat penting karena dampaknya sangat luas.

Di Kabupaten Kendal, tepatnya di Kecamatan Kendal dalam hal pelayanan sudah memenuhi syarat dan cepat untuk merespon kebutuhan masyarakat. Dalam mengurus pelayanan, misalnya legalisasi untuk pembuatan E-KTP sudah merespon dengan sedemikian dalam pelayannya tidak lebih dari 20 menit untuk pelayanan legalisasi dengan syarat berkas yang dibawa harus sudah dengan ketentuan, contohnya membawa Kartu Keluarga (KK). Implikasinya terhadap tertib Administrasi itu sangat penting karena E-KTP adalah Induk dari layanan yang lain seperti kebutuhan BPJS, Pendidikan, melamar pekerjaan,

dan juga pembayaran pajak, hal tersebut menjadi alasan bahwa tertib administrasi sangat penting.¹⁰⁰

¹⁰⁰ Wawancara dengan Bu Dewi selaku Kasi Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Kendal pada hari Kamis, tanggal 24 November 2022.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap Pengawasan Ombudsman dalam pembuatan E-KTP di Kabupaten Kendal dan implikasi terhadap tertib administrasi kependudukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bentuk pengawasan Lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah terhadap pembuatan E-KTP, apabila terdapat keluhan masalah pembuatan E-KTP termasuk pelayan publik Ombudsman berhak melakukan tindak lanjut, bahkan tanpa adanya pengaduan pun Ombudsman dapat melakukan pengawasan. Akan tetapi di Kabupaten Kendal pada tahun 2022 belum terdapat masalah terkait E-KTP seperti proses lama, adanya pungutan biaya, dan lain sebagainya, namun sampai saat ini hanya terdapat dugaan dan tidak ada perlakuan kesalahan yang di contohkan. Meskipun pelayanan publik tidak terdapat masalah tentang Pembuatan E-KTP, namun belum bisa sudah dikatakan sudah sesuai prosedur karena Ombudsman belum melakukan pemeriksaan. Karena itu Ombudsman perlu bantuan masyarakat untuk lebih peduli terutama masalah pelayanan di Kabupaten Kendal jika adanya pungli (membayar saat pembuatan E-KTP) dan E-KTP terbit lama, dihimbau untuk segera melaporkan ke pihak Ombudsman agar dapat diperiksa lebih lanjut, diberikannya Tindakan korekti/perbaikan untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan terhadap pelayanan publik, jika terbukti melakukan Maladministrasi akan diberikan sanksi oleh atasan yang sudah tertera di Dinas tersebut.
Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah merupakan lembaga yang bertugas menerima laporan

atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Peran Ombudsman dalam hal ini melakukan kegiatan monitoring dan mengadakan diskusi bersama secara berkala ke beberapa Kecamatan di Kabupaten Kendal. Ombudsman berwenang untuk mengawasi pembuatan E-KTP di Kabupaten Kendal karena E-KTP merupakan salah satu bentuk produk tertib administrasi. Hal lain yang dilakukan yaitu menerima laporan terkait keluhan pembuatan E-KTP di Kabupaten Kendal serta melakukan tindak lanjut.

2. Bentuk Implikasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Ombudsman melakukan penilaian setiap tahunnya dari setiap Dinas termasuk Dindukcabil selalu akan memperbaikinya dari peniaian Ombudsman Kabupaten mengalami zona kuning yakni kepatuhan sedang setiap tahunnya Dinas pelayanan publik Kabupaten Kendal terus meningkatkan dan memperbaikannya dari segi komunikasi dan pelayanannya terhadap masyarakat

Implikasinya terhadap tertib administrasi yaitu, pada prinsipnya administrasi kependudukan termasuk ke dalam pelayanan dasar, selain ada pelayanan dasar tentang masalah pangan, kesehatan, dan pendidikan yang tidak terpenuhi akan berdampak luas. Contoh dampak positifnya yaitu dokumen berupa E-KTP merupakan identitas diri untuk mengakses pelayanan yang lain, misalnya pelayanan BPJS, Bansos, pembuatan SIM dan lain-lain. Pelayanan tersebut menggunakan NIK (Nomor Induk Kependudukan) sebagai langkah awal untuk memperolehnya. Selain hal tersebut, setiap warga negara Indonesia harus mempunyai KTP karena itu sebagai tanda sebagai warga Negara Indonesia.

Pelaksanaan kebijakan implementasi program E-KTP ini ada dua cara untuk mendongkrak kinerja birokrasi dalam pelaksanaan program E-KTP, yaitu *Standard Operating Procedures* (SOP) dan Fragmentasi. Deskripsi

mekanisme kegiatan program E-KTP dengan SOP maksudnya adalah suatu kebijakan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya setiap hari sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sedangkan fragmentasi berkaitan dengan upaya penyebaran tanggungjawab kegiatan-kegiatan dan aktivitas-aktivitas pegawai diantara beberapa unit sehingga tugas-tugas yang harus dikerjakan tidak menumpuk pada satu orang saja. Dalam pembahasan ini dapat disimpulkan bahwasannya bentuk kegiatan implementasi dari kebijakan Kemendagri tentang program E-KTP adalah dengan melakukan pelaksanaan program KTP secara elektronik yang sebelumnya adalah KTP manual.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan, setelah peneliti mengkaji pengawasan Ombudsman dalam pembuatan E-KTP di Kabupaten Kendal dan implikasi terhadap tertib administrasi kependudukan, telah membuka cakrawala baru dalam memahami lembaga Ombudsman sebagai lembaga pengawasan terhadap pelayanan publik, maka dengan ini penulis sampaikan beberapa saran:

1. Masyarakat melalui Ombudsman dapat melakukan laporan dugaan maladministrasi, hal tersebut berguna untuk mencegah dan memberantas penyelewengan yang terjadi dilingkungan masyarakat.
2. Ombudsman RI perwakilan provinsi Jawa Tengah sebaiknya:
 - a. Harus lebih menjalin koordinasi bersama masyarakat kabupaten Kendal karena banyaknya kurangnya informasi masyarakat terhadap cara pelaporan dan ketidak pahamnya terkait kasus maladministrasi.
 - b. Lebih optimal dalam melakukan pengawasan dalam hal pelayanan publik, karena di Kabupaten Kendal pelayanan berada di zona kuning, dan juga daerah lain dibawah kewenangan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.
 - c. Harus lebih meningkatkan eksistensi di kalangan masyarakat dengan melalui pendekatan, agar masyarakat dengan mudah melaporkan masalah atas dugaan maladministrasi yang terjadi dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU, JURNAL ILMIAH

- Ansori, '濟無No Title No Title No Title', *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3.April (2015), 49–58
- Bambang, Sunggono, 'Metodologi Penelitian Hukum', *Metode Penelitian Kualitatif*, 2003
- Baunsele, D A, and W T Hardianto, 'Proses Pelayanan E-Ktp Dalam Usaha Tertib Administrasi Kependudukan', *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu ...*, 8.1 (2019), 112–15
<<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1553>>
- Belakang, Latar, 'OMBUDSMAN : STUDI PERBANDINGAN HUKUM ANTARA INDONESIA DENGAN DENMARK Konsekuensi Menggunakan Konsep Welfarestate Yaitu Mengharuskan Negara Untuk Mengurusi Segala Urusan Kehidupan Bermasyarakat , Seperti Bidang Politik , Sosial , Ekonomi , Hukum . Setiap N', 2020, 1–12
- Desiana, Ayu, 'Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik', *INOVATIF Jurnal Ilmu Hukum*, 6.2 (2013), 176
- Fadhilah, Nurul Laili, 'Urgensitas Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik', *Jurnal Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 28.2 (2015), 130–36
- Febriharini, Mahmuda Pancawisma, *Pelaksanaan Program e KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan, Serat Acitya-Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 2016, v
- goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee, Annie, 'Metode Penelitian', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2019), 1689–99
- Hakim, Adhar, 'Fungsi Dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Mendorong Kepatuhan Pemerintah Daerah Terhadap Undang- Publik Compliance Toward the Act No . 25 of 2009 Concerning', 2015, 1–18

- Hariani, Dyah, and Tri Yanti Nur Irsan Sitorus, 'Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penanganan Laporan Masyarakat', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 7.1 (2019), 32–46
<<https://doi.org/10.47828/jianaasian.v7i01.34>>
- Haryono, Haryono, and Wahyu Eko Pujianto, 'Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Kecamatan Gedangan', *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 1.1 (2013), 43–54
<<https://doi.org/10.21070/jkmp.v1i1.426>>
- Hasjimzoem, Yusnani, 'Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia', *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 8.2 (2015), 192–207 <<https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v8no2.303>>
- Huda, Khoiril, 'Kewenangan Ombudsman RI Dalam Menangani Tindakan', *Jurnal Heritage*, 3.1 (2015)
<<https://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/HERITAGE/article/view/818>>
- , 'Pertanggungjawaban Hukum Tindakan Mal-Administrasi Dalam Pelayanan Publik', *Jurnal Heritage*, 2.2 (2014), 30–42
- Janati, Nia, 'Evaluasi Kebijakan Layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) Sebagai Bentuk Penerapan Identitas Berbasis Single Identity Number Di Kabupaten Lampung Utara', *Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik*, 3 (2015), 103–11
- Kadarsih, Setiadjeng, 'Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut Uu No. 37 Tahun 2008', *Jurnal Dinamika Hukum*, 10.2 (2010), 175–82 <<https://doi.org/10.20884/1.jdh.2010.10.2.150>>
- MASHUDI, I, S Una, and Y Armansyah, 'Kedudukan Dan Peran Ombudsman Dalam Mencegah Dan Mengatasi Maladministrasi Pembuatan E-Ktp Di Provinsi Jambi', 2019
<<http://repository.uinjambi.ac.id/eprint/2368>>
- Masrin, 'Studi Tentang Pelayanan Pembuatan Ktp', *Journal*

- Pemerintahan Integratif*, 1.1 (2013), 1
- Mikhael, Warokka, 'Peran Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Yang Bebas Dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme', *Lex Privatum*, 5.1 (2017), 97–104
- Muhdar, Muhamad, 'Penelitian Doctrinal Dan Non-Doctrinal: Pendekatan Aplikatif Dalam Penelitian Hukum', April, 2019 <<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.12690.20169>>
- Muhdlor, Ahmad Zuhdi, 'Perkembangan Metodologi Penelitian Hukum', *Jurnal Hukum Dan Peradilan*, 1.2 (2012), 189 <<https://doi.org/10.25216/jhp.1.2.2012.189-206>>
- Nilamsari, Natalina, 'Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif', *Wacana*, 13.2 (2014), 177–81
- Nugroho, Prasetyo Adi, 'Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) Di Kantor Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda', *Ilmu Pemerintahan*, 2.1 (2014), 2023–35
- Nurdiani, Nina, 'Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan', *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 5.2 (2014), 1110 <<https://doi.org/10.21512/comtech.v5i2.2427>>
- PENGAWASAN OMBUDSMAN DALAM PEMBUATAN E-KTP DI KOTA KENDAL DAN IMPLIKASINYA TERHADAP TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah)**
- Purba, Jon Fredi, Usman Tarigan, Irwan Nasution, and Agung Suharyanto, 'Implementation of the Population Administration Information System in Electronic Resident Card Management', *Perspektif*, 8.2 (2019), 77–83
- Putri, Felicya Astwilanda, and M. Fachri Adnan, 'Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat', *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2.1 (2020), 33–41 <<https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i1.33>>
- Rahmatulloh, and Khausar, 'Evaluasi Model CIPP Terhadap

- Layanan E-KTP Pada Program Pengembangan Dan Evaluasi Kebijakan Sistem Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta Tahun 2015/2016', *Jurnal Genta Mulia*, VII.2 (2016), 21–51
- Rumokoy, Nike K, 'Tinjauan Terhadap Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Penyelenggaraan Kekeuasaan Pemerintahan', *Hukum*, XVIII.3 (2010), 86–95
- Sains, Jurnal Kolaboratif, 'Kewenangan Ombudsman Dalam Penanganan Laporan Pelayanan Publik Ombudsman ' s Authority in Handling Reports Public Service', 04.37 (2022), 241–46
- Salim Ahmad, Pranawa Burham, 'IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP)I DESA JETIS KECAMATAN KALIWUNGU KABUPATEN SEMARANG.Pdf', *Jurnal Bedah Hukum Universitas Boyolali*, 2.1 (2018), 51–61
- Sari, Fitri Kartika, and Agustin C Karay, 'E-ISSN 2747-2965 p-ISSN 2477-6211', 2.1 (2020), 13–24
- Suardita, I Ketut, 'Penganalan Bahan Hukum (PBH)', *Simdos.Unud.Ac.Id*, 2017, 3
 <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwizwqbRisbuAhVX6nMBHSLcCWsQFjAAegQIAhAC&url=https%3A%2F%2Fsimdos.unud.ac.id%2Fuploads%2Ffile_penelitian_n_1_dir%2F7847bff4505f0416fe0c446c60f7e8ac.pdf&usg=AOvVaw3squ4-qW>
- Sugiyono, 'Memahami Penelitian Kualitatif', *Bandung: Alfabeta*, 2016, 1–23
- Swastika, Dyah, Sri Nur Hari Susanto, and Henny Juliani, 'Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan', *Administrative Law & Governance Journal*, 5.1 (2022), 21–38
- Sya'roni, Muhammad Isa, 'Kedudukan Dan Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Mengawasi

- Penyelenggaraan Pelayanan Publik’, *Al-Daulah: Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam*, 5.1 (2015), 204–24
<<https://doi.org/10.15642/ad.2015.5.1.204-224>>
- Syabani, Muhamad, Wahyu Subadi, and Suwandi, ‘Kualitas Pelayanan Pembuatan E-Ktp Dilihat Quality of E-Ktp Making Services Seen From Responsiveness Aspects (Response) in Department of Population and Civil Registration of Tabalong’, *Japb*, 3.1 (2020), 332–56
- Syuhudi, Ichsan, ‘Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik’, *Pena Justisia : Media Komunikasi Dan Kajian Hukum*, 17.1 (2017), 10–19
- Tan, David, ‘Metode Penelitian Hukum: Mengupas Dan Mengulas Metodologi Dalam Menyelenggarakan Penelitian Hukum’, *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8.8 (2021), 2463–78
- Triono, Agus, ‘Eksistensi Lembaga Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Daerah’, *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 17.1 (1967), 65–76
- Wahyuni, Nurfitri, Haedar Akib, and Muhammad Darwis, ‘Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL)’, *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7.1 (2017), 1 <<https://doi.org/10.26858/jiap.v7i1.3434>>

PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang dasar pembentukan Ombudsman RI.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Standar Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

WAWANCARA

Siti Farida selaku Kepala Ombudman RI Perwakilan Jawa Tengah. *Wawancara*, Semarang 29 Desember 2022

Achmed Ben Bella selaku Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi. *Wawancara*. Semarang, 22 November 2022.

Elyana Noor Dina N selaku Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan. *Wawancara*. Semarang, 22 November 2022.

Sabarudin hulu selaku Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan. *Wawancara*. Semarang, 22 November 2022.

WPR Dewi selaku Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Kendal *Wawancara*. Kendal, 24 November 2022.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Narasumber : WPR Dewi D.
Jabatan : Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Kendal
Lokasi : Kantor Kecamatan Kendal, Kabupaten Kendal, Jawa Tengah 51311
Media : Wawancara di Kantor Kecamatan Kendal.
Waktu : Kamis, 24 November 2022

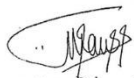
No.	Pertanyaan	Tanggapan
1.	Persyaratan Apa Saja Yang Harus Dipenuhi Dalam Pembuatan E-Ktp?	Yang pasti sudah berusia 17 tahun, surat pengantar rt/rw, fotocopy kartu keluarga, fotocopy akta kelahiran, foto ukuran 3x4, formulir permohonan ktp(kelurahan).
2.	Munurut Ibu, Apakah Ada Hambatan Dalam Pembuatan E-Ktp?	Sampai sekarang belum ada hambatan paling pernah penerbitan ktp dalam jangka waktu lama karena blangko mengalami kehabisan di tahun 2016 tapi setelah itu tidak ada lagi kasus atau hambatan.
3.	Apakah Dalam Pembuatan E-Ktp Dikenakan Biaya?	Pembuatan e-ktp sendiri itu gratis semisal ada pasti itu oknum tertentu karena di tetapkan administrasi kependudukan berupa ktp itu gratis tidak dikenakan biaya sepeserpun.
4.	Apakah Pembuatan E-Ktp Sudah Berjalan Efektif?	Sejauh ini pembuatan e-ktp berjalan efektif.
5.	Menurut Ibu, Apakah Kantor Kecamatan Kendal Cepat Dalam Merespon Kebutuhan Masyarakat Terkait Pemnbuatan E-Ktp?	Dari kami sendiri dalam pembuatan e-ktp kami merespon dengan cepat bila mana orang itu memenuhi syarat pembuatan e-ktp karena e-ktp pembuatannya cepat dan kami juga selalu melayani legalisasi pembuatan e-ktp.
6.	Bagaimana Menurut Ibu, Terkait Kompetensi Kemampuan Petugas/Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan E-Ktp?	Kompetensi pegawai disini dibidang baik karena jika masyarakat ingin melakukan suatu kebutuhan pelayanan di kecamatan kami selaku pegawai mengarahkan sesuai arahan dan prosedur yang berlaku di standar pelayanan publik yang kami lakukan sseperti pemberdayaan masyarakat, pengorganisasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pengorganisasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, ada juga program pelayanan administrasi perkantoran,

		program sarana dan prasarana aparatur, program peningkatan disiplin aparatur, program perencanaan skpd itu beberapa program dari kami selain pembuatan e-ktp administrasi kependudukan.
7.	Menurut Ibu, Apakah Fasilitas Di Kantor Kecamatan Kendal Sudah Memenuhi Kebutuhan Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat?	Dalam hal fasilitas kami selaku staff maupun pegawai disini sudah memfasilitasi dengan mempunyai yang sudah di anjurkan dalam hal fasilitas kami sudah baik.
8.	Menurut Ibu, Bagaimana Implikasinya Terhadap Tertib Administrasi Kependudukan?	Dalam hal administrasi kependudukan sangatlah penting karena kalau ingin ke pelayanan publik lainnya seperti pembuatan SIM, BPJS, melamar kerja itu membutuhkan ktp dan juga agar tahu identitas kita dari mana maka dari itu tertib administrasi sangatlah penting bagi masyarakat maupun saya.

Kendal, 24 November 2022

Mengetahui,

Narasumber


 (...WPR...Cipri...D...)

Mahasiswa



Rega Edy Pratama

NIM. 1902056039

PEDOMAN WAWANCARA

Narasumber : Achmed Ben Bella
 Jabatan : Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah.
 Lokasi : Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah di jl. Siwalan No.5 Wonodri, Kec. Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah Kode Pos 50242.
 Media : Wawancara di Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Tengah
 Waktu : Selasa, 22 November 2022

No.	Pertanyaan	Tanggapan
1.	Menurut Bapak, bagaimana Solusi pencegahan maladministrasi pembuatan E-KTP Lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah?	<p>Untuk konteks pencegahan mal administrasi salah satunya kegiatan yang dilakukan adalah dengan kegiatan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan secara serentak setiap tahun. Tidak hanya di dinas kependudukan catatan sipil tapi secara umum di seluruh dinas yang menyelenggarakan layanan dasar. Baik pencegahan mal administrasi di Jawa Tengah.</p> <p>Pertama kita melakukan pelayanan dari dinas perijinan, dinas Pendidikan, dinas Kesehatan, dan dinas kependudukan dan catatan sipil. Jadi dalam penilaian itu kita melakukan pengukuran sejauh mana kepatuhan penyelenggara layanan dinas kependudukan dan catatan sipil dalam menerapkan standar pelayanan publik sebagaimana diatur di UU no 25 thn 2009 tentang pelayanan publik. Dari situ kita dapat melihat mempunyai data kepatuhan dari penyelenggara layanan publik dalam hal ini diskep capil salah satu produk</p>

		<p>layanan di diskep capil adalah e-KTP. Menilai bagaimana diskep capil mempublikasikan persyaratan, mekanisme prosedur, jangka waktu penyelesaian layanan, biaya, pelaksanaan (berapa orang). Itu kita petakan semua sehingga kemungkinan terjadinya potensi mal administrasi bisa dicegah, karena mencegah lebih baik dari pada mengobati.</p>
2.	<p>Menurut Bapak, apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam mengatasi maladministrasi pembuatan E-KTP?</p>	<p>Factor pendukung dari luar, tersedia seluruh SOP prosedur itu sudah sangat jelas untuk penerbitan e- KTP, sudah diatur dalam UU tentang administrasi kependudukan .</p> <ul style="list-style-type: none"> - Komitmen dari pemerintah kab. Kendal dalam meningkatkan layanan public, salah satu bentuk dukungandalam pencegahan mal administrasi. - Faktor penghambat dalam mengatasi mal administrasi factor internal (ombudsman) terbatasnya SDM dan anggaran. - Faktor eksternal, kesadaran dari penyelenggara layanan di masyarakat, dalam pembuatan e- KTP (Kebanyakan masyarakat tidak mau repot dan menyewa penyelenggara layanan untuk membuat e – KTP).

3.	Menurut Bapak, seperti apa partisipasi Lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah untuk menginvestigasi maladministrasi publik?	<p>Partisipasi ombudsman jateng dalam melakukan investigasi terkait mal administrasi dalam pelayanan public sangat besar sesuai target ombudsman RI dan pak presiden dalam rencana pembangunan jangk menengah. Salah satunya adalah pemenuhan kepatuhan standar pelayanan public oleh pemerintah daerah di seluruh pemerintahan Jawa Tengah. Kita sudah mendorong melalui penilaian penyelenggaraan, pelayanan public.</p> <p>Begitu pula dengan terus meningkatnya laporan dari masyarakat, masyarakat akan banyak aktif maka akan banyak catatan informasi yang di dapat. Kesimpulannya, partisipasi Lembaga ombudsman sangat besar bagi masyarakat.</p>
4.	Bagaimana tindak lanjut terhadap pelaku maladministrasi pembuatan E-KTP?	<p>Secara umum tindak lanjut terhadap pelaku mal administrasi dalam pembuatan e – KTP belum pernah ada, di Ombudsman jawa tengah yang pernah terbukti melakukan mal administrasi. Missal melakukan penyimpangan prosedur kelalaian (belum ada).</p> <p>Laporan atau dugaan melakukan mal administrasi, itu ada. Sudah ditindak lanjuti dan diberikan pembinaan kepada petugasnya.</p> <p>Hasil penilaian penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2021 kab. Kendal masuk zona kuning (atau</p>

		kepatuhannya sedang), itu berarti belum memenuhi standar pelayanan sebagaimana diatur dalam UU. Kita memberi saran kepada bupati Kendal untuk melakukan pembinaan kepada kepala dinas, dan melakukan monitoring dan evaluasi terkait pemenuhan standard pelayanan publik.
5.	Menurut Bapak, apakah Lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah telah berperan dengan baik dalam penegakkan hukum bagi para pelaku maladministrasi publik?	Jadi ombudsman bukan penegak hukum. Ombudsman adalah Lembaga megristator of Intelins, mempengaruhi dari sisi moral dan tidak memberi sanksi. Berharap kepada masyarakat untuk aktif menyampaikan kepada ombudsman, selain mengatasi laporan kita juga aktif melakukan investigasi oleh Prakarsa sendiri, namun karna luasnya wilayah dan banyaknya penduduk menjadi tantangan tersendiri untuk kerja kerja ombudsman Republik Indonesia.
6.	Menurut Bapak, apakah selama ini informasi mengenai hasil-hasil investigasi maladministrasi publik yang dilakukan Lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah sudah terbuka kepada masyarakat untuk mengaksesnya?	Informasi terkait hasil investigasi bisa diterjemahkan untuk kepentingan public itu diatur dalam Undang-Undang Ombudsman untuk kepentingan tertentu. Laporan hasil investigasi dapat dipublikasikan kepada masyarakat luas tapi hanya dalam kasus kasus tertentu. Untuk yang bersifat privat kami tidak sembarangan mempublikasikan mengacu pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.

7.	Menurut Bapak, apakah selama ini proses investigasi maladministrasi publik yang dilakukan Lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah telah menunjukkan sikap netralitasnya ?	<p>Dalam proses investigasi sudah jelas diatur dalam peraturan ombudsman Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2020 tentang tata cara pemeriksaan laporan. Secara prosedur sudah jelas tidak boleh ada konflik kepentingan, harus parsial, tidak berpihak. Netralitas ditunjukkan dalam kepegawaian pihak ombudsman tidak terikat dengan pihak manapun karena bukan pegawai catatan sipil</p>
8.	Menurut Bapak, bagaimana implikasinya terhadap tertib administrasi kependudukan?	<p>E- KTP sangat penting, merupakan bukti suatu administrasi kependudukan . kalau masyarakat tidak mengurus pembuatan e-KTP, maka akan sangat rugi, E-Ktp syaratnya mudah hanya persyaratan berupa Kartu Keluarga(KK), foto, rekam data terbit tanpa biaya dan satu hari jadi banyak masyarakat yang berpersepsi bahwa dokumen amdministrasi kependudukan susah pembuatan KK susah padahal kalau kita melaksanakan sebenarnya mudah.</p>

Semarang, 22 November 2022

Mengetahui,

Narasumber

Mahasiswa



Rega Edy Pratama
NIM. 1902056039

PEDOMAN WAWANCARA

Narasumber : Elyna Noor Dina N.
 Jabatan : Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan.
 Lokasi : Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah di jl. Siwalan No.5
 Wonodri, Kec. Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah Kode Pos 50242.
 Media : Wawancara Di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.
 Waktu : Selasa, 22 November 2022

No.	Pertanyaan	Tanggapan
1.	Bagaimana Prosedur pengaduan ke Lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah?	<p>Jadi Ombudsman Jawa Tengah itukan kita punya berbagai macam Kanel pengaduan ada Via Whatsapp,Co center137, Email, Datang Langsung, atau lewat Surat yang di Kirim Ke Ombudsman, bisa juga Via Media Sosial seperti Instragram,Facebook, dan Twitter. Pengaduan yang masuk kita akan respon jika yang di sampaikan berupa laporan, karena ada juga yang sifatnya Cuma minta informasi atau yang berkonsultasi tapi kalau yang berkaitan dengan laporan memang pengaduan yang di sampaikan ke Ombudsman maka kita Verifikasi Formilnya dan Materilnya, Formil itu merupakan Kedudukan Pelapor yang menyampaikan pengaduan itu apakah dia sebagai korban langsung, kuasa korban, sebagai kelompok Masyarakat, atau dia ssebagai badan Hukum karena masing masing kedudukan pelapor tentu berbeda kalau dia korban langsung cukup melampirkan Ktp tapi kalau dia sebagai kuasa Tentunya ada Surat Kuasa,KTP dari Pemberi kuasa, kalau dia sebagai Badan Hukum Misal dari LSM,kelompok masyarakat, bisa melampirkan AD-ART dari Badan Hukumnya atau akta pendirian sebagai bukti bahwa Lembaganya itu Resmi ada Izinya, kalau dia sebagai keluarga korban misalkan istrinya atau anaknya</p>

		<p>yang sbagai korban bisa melmpirkan Kartu Keluarga(KK),kalau formilnya sudah lengkap kita masuk ke Verifikasi Materil di Verifikasi Materil sudah masuk Subtansi yang di laporkan, apakah yang di laporkan itu merupakan Objek kewenangan Ombudsman atau bukan, substansi laporannya apa, apakah masih di lingkup pelayanan publik atau tidak jadi masuk substansi materilnya jadi kalau tidak menjadi kewenangan Ombudsman tentu kita sampaikan surat pemberitahuan bahwa laporan yang di laporkan bukan menjadi kewenangan Ombudsman maka Pelapor di sarankan melaporan ke Instansi terkait, di setiap laporan itu pasti ada produknya sekiranya Substansinya masuk ke kewenangan Ombudsman tapi datanya masih kurang lengkap kami butuh data pendukung maka kita akan mengirimkan yang Namanya Surat Permintaan Kelengkapan Data/Dokumen kepada pelapor untuk di lengkapi dalam jangka waktu 30hari.</p>
2.	<p>Adakah pengaduan maladministrasi pembuatan E-KTP khususnya di Kota Kendal ke Lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah? Apa saja?</p>	<p>Khusus di Kabupaten Kendal kebetulan Belum ada Cuma masih dugaan saja, karena proses penerbitan E-KTP yang lama entah karena kehabisan blangko ataupun alasan lainnya, tapi belum terbukti melakukan Maladmitsitansi, yang banyak dilaporkan itu Konsret Ktp baik konsultasi maupun laporan masyarakat tapi khusus di Kabupaten Kendal itu belum ada kalau di luar Kabupaten Kendal itu ada contohnya seperti untuk konsultasi ada dari Kabupaten Klaten, Demak itu terkait dengan penundaan berlarut atas permohonan Penerbitan E-KTP yang lama,kemudian di Demak juga keberatan pelapor terkait pengurusan penerbitan KTP baru karena Hilang proses yang lama, di Kota Semarang mengenai Penerbitan</p>

		E-KTP tahun 2019 proses yang lama ada 3 kasus di Semarang.
3.	Bagaimana tindak lanjut Lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah terhadap pengaduan maladministrasi pembuatan E-KTP khususnya di Kota Kendal?	Kalau pengaduan terkait penerbitan E-KTP sebetulnya tidak ada perbedaan perlakuan antara laporan ini dengan laporan yang lain setiap laporan itu kan kita formulasikan penanganannya sama kecuali laporan yang sifatnya mendesak yang kategori RCO (Respon cepat Ombudsman) misalkan yang berkaitan dengan kondisi darurat kemudian yang mengancam nyawa itu baru kita respon cepat tapi kalau sebatas Administrasi pendudukan maka penanganan laporannya sama seperti yang lainnya yang regular jadi ada proses Verifikasi formil, materil kemudian rapat perwakilan setelah itu masuk ke tahap pemeriksaan di tahap pemeriksaan ada proses klarifikasi, Investigasi terhadap Instansi pelapor pemeriksaan dokumen dan sebagainya sampai nanti ada hasil akhirnya berupa laporan hasil pemeriksaan jadi sama saja sama yang lainnya kecuali di kondisi darurat Ktpnya ingin di pakai untuk melamar pekerjaan atau apa tentu kita RCOkan tapi sejauh ini tidak ada kondisi darurat yang dilaporkan ke Ombudsman terkait Proses pengurusan E-KTP jadi kita prosesnya seperti laporan pada umumnya.
4.	Berapa Kasus Maladministrasi yang pernah di tangani Lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah Khususnya di Kabupaten Kendal?	Yang di Kendal Contohnya terkait substansinya dugaan Maladministrasinya lebih banyak penundaan berlarut penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan itu yang di laporkan dugaan Maladministrasi kemudian terkait dengan Substansi aduannya itu yang laporan masyarakat ada yang terkait pungutan Sekolah Negeri substansi pendidikan ada juga Substansi kelistrikan, Infrastruktur, Administrasi

		Perkawinan di KUA, terkait dengan seleksi PNS Substansi Kepegawaian, NCSN.Substansi Pertanahan, Kepolisian dan Peradilan Agama.
5.	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana implikasinya terhadap tertib administrasi kependudukan?	Pada Prinsipnya Administrasi Kependudukan termasuk pada bagian pelayanan dasar selain ada masalah pangan, Kesehatan, Pendidikan, itu kan pelayanan dasar yang wajib diberikan Negara kepada Masyarakat Ketika Hak dasar itu tidak di penuhi tentunya akan berdampak luas karena contohnya Dokumen Kependudukan berupa KTP itu kan Identitas diri untuk nanti bisa mengakses pelayanan yang lain misalkan pelayanan BPJS, Bansos itu kan dasarnya dari Nomor Induk Kependudukan (NIK) kalau itu gaada kan berarti Masyarakat akan susah sulit mengakses pelayanan lainnya itu termasuk pelayanan dasar yang harus dimiliki oleh setiap Warga Negara Indonesia.
6.	Bagaiman bentuk Lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah dalam melaksanakan Koordinasi, Pembinaan dan dukungan Administrasi terhadap Kabupaten Kendal?	Ombudsman ada fungsi selain pemeriksaan ada fungsi pencegahan Administrasi yang tentunya tugas kita mensosialisasikan kepada penyelenggara dalam hal ini Pemerintahan Kabupaten Kendal untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan publiknya termasuk dalam kaitannya dengan penerbitan, dan Dokumen Kependudukan kita melakukan koordinasi secara informal maupun formal kita juga sering diminta menjadi Narasumber untuk kegiatan Pemerintahan Kabupaten contoh ada acara R&D terkait dengan Pemerintah Daerah itu kita di maintain jadi Narasumber termasuk ada seleksi CPNS, CNSN, P3K itu juga kita dilibatkan untuk melakukan monitoring atau pengawasan dalam proses pelaksanaannya jadi memang hubungan Ombudsman dengan Kabupaten Kendal itu Baik Koordinasinya dan ada juga petugas

		Narahubung dari Pemerintahan Kabupaten dari PKD dari restorat maupun dari admin Lapor.
7.	Berapa lama jangka waktu yang dibutuhkan Lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah untuk menangani pengaduan yang telah terverifikasi?	Laporan setelah masuk di tahap pemeriksaan itu kan terhitung start 0, di kita itu ada Namanya klasifikasi laporan klasifikasi sederhana, sedang, dan Berat kalau laporan sederhana itu bisa di selesaikan dalam jangka waktu 30hari, kalau laporan itu Sedang itu 60 hari, kalau laporan itu Berat 120 hari hari kerja.

Semarang, 22 November 2022

Mengetahui,

Narasumber



Mahasiswa



Rega Edy Pratama

NIM. 1902056039

PEDOMAN WAWANCARA

Narasumber : Sabarudin Hulu
 Jabatan : Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah.
 Lokasi : Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah di jl. Siwalan No.5 Wonodri, Kec. Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah Kode Pos 50242.
 Media : Wawancara di Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.
 Waktu : Selasa, 22 November 2022

No.	Pertanyaan	Tanggapan
1.	Bagaimana visi dan misi Lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah dalam pelayanan publik?	Ombudsman RI sebagai Lembaga Negara yang kemudian dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 salah satu amanat disana bahwa kewenangan perwakilan itu berlaku secara mutatis mutadis artinya segala Tugas dan Kewenangan dari Ombudsman itu dilaksanakan oleh Ombudsman Perwakilan, diliha dari Visi dan Misi mengacu kepada Ombudsman Indonesia yang Efektif, Dipercaya dan Berkeadilan itulah yang jadi Visi lalu dikembangkan dengan Misinya Bagaimana kemudian menumbuhkan profesionalisme didalam mengawasi pelayanan publik juga bagaimana kepatuhan didalam mengawasi program pelayanan publik itulah Visi dan Misi dari Ombudsman Republik Indonesia yang dilaksanakan oleh Ombudsman Perwakilan.
2.	Bagaimana bentuk pengawasan Lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah terhadap pelayanan publik pembuatan E-KTP di Kota Kendal?	Pembuatan E-KTP termasuk pelayanan publik yang kemudian Ombudsman Berwenang Misalkan Kabupaten Kendal adanya pengaduan Ombudsman melaksanakan pengawasan karena Ombudsman berwenang karena bagian dari pelayanan publik sebenarnya tanpa ada pengaduanpun Ombudsman dapat melakukan pengawasan tetapi terkait mengenai pelayanan E-KTP di Kabupaten Kendal Belum ada yang menjadi perhatian publik misalkan dipublikasikan di Media karena ada persoalan atau misalkan

		<p>pelayanan E-KTP ada permintaan sejumlah uang atau di tunda-tunda tapi hanya dugaan yang di laporkan ke Ombudsman belum terbukti melakukan Maladministrasi.</p>
3.	<p>Menurut Bapak, sejauhmanakah peran Lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah dalam melaksanakan pengawasan terhadap pelayanan publik pembuatan E-KTP di Kota Kendal?</p>	<p>Tentu kalau peranan itu kan ada kewajiban dalam hal ini bagaimana kewajiban dari Ombudsman tentu sebagai Lembaga Negara ikut serta melakukan pengawasan hanya saja lagi-lagi bahwa pengawasan ini kan ditindaklanjuti dan Tindakan, Tindakan ini adalah menangani pengaduan, peranan dari Ombudsman tetap hadir untuk Mengawasi untuk Mencegah jadi seperti dari proses penilai standar pelayanan publik sudah dilakukan oleh Ombudsman itu juga secara tindakannya itu sudah melihatkan untuk pencegahan Maladministrasi jadi kita memastikan standar pelayannya.</p>
4.	<p>Bagaimana bentuk Lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah dalam melaksanakan koordinasi, pembinaan dan dukungan administrasi terhadap Kota Kendal?</p>	<p>Jadi Ombudsman dalam setia kesempatan sebenarnya beberapa pengaduan yang diterima oleh Ombudsman khususnya terkait pelayanan misal Pendidikan ada dugaan pungutan di suatu Pendidikan lalu kita memberikan saran masukan perbaikan dari komunikasi tersebut dengan pihak Dinas Pendidikan termasuk Inspektorat karena selama ini di Kabupaten Kendal Komunikasi selama ini baik dan respon dari Kabupaten Kendal itu juga baik dalam arti Ketika ada laporan atau pengaduan Masyarakat waktu itu masalah Covid 19 kita koordinasi dengan Dinas terkait pelayanan-pelayanan yang diberikan secara keseluruhan sampai saat ini di dalam komunikasi dengan Pemerintah Kabupaten Kendal dari setiap laporan pengaduan berjalan dengan baik bahkan Sekda waktu itu sebagai PLT perwakilan juga datang ke Ombudsman untuk berkoordinasi mengenai</p>

		masalah pelayanan publik .
5.	Menurut Bapak, apakah Lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah menyusun agenda atau prioritas layanan terhadap pengaduan masyarakat dengan cepat dan tepat?	<p>Dalam penanganan laporan masyarakat ada Langkah-langkah yang Ombudsman lakukan yakni Respon Cepat Ombudsman artinya Ketika ada pengaduan Ombudsman tidak perlu syarat-syarat di penuhi tapi Ombudsman langsung melakukan Investigasi sebelum melakukan Investigasi Ombudsman melakukan Rapat cepat karena aturannya dilakukan pemeriksaan,rapat perwakilan setelah itu masuk keasistenan riksa butuh proses karena di dalam aturan dalam waktu 14 hari setelah di terima itu harus ada pemberitahuan kepada pelapor bahwa laporannya sudah cukup syarat atau tidak di hentikan pemeriksaan atau tidak atau dilanjutkan ada Namanya yakni SPDP(surat Pemberitahuan Dimulai Pemeriksaan) itu pemeriksaan biasa tapi kalau RCO Ketika ada pengaduan masyarakat Ombudsman melakukan rapat dengan perwakilan lalu Ombudsman melakukan aksi/Investigasi bisa Investigasi lapangan bisa juga melalui surat klarifikasi tapi yang sering Ombudsman lakukan adalah Rapat Investigasi ke lapangan kasus-kasus yang cepat ini mengenai keselamatan misalkan persulit di rumah sakit,puskesmas langsung melakukan koordinasi dengan rumah sakit bahwa ini ada korban yang perlu diselamatkan tanpa adanya syarat KTP dan membutuhkan pelayanan, misalkan ijasahnya ditahan padahal penting untuk bersangkutan untuk melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi.</p>

6.	Menurut Bapak, bagaimana implikasinya terhadap tertib administrasi kependudukan?	<p>Tertib Administrasi Kependudukan itu sangat penting karena Ombudsman selalu mengatakan bahwa "jangan di anggap sepele kok Ombudsman mengawasi mengenai masalah KTP" tapi dengan tertib administrasi kependudukan itu banyak dampaknya kalau kita punya KTP kita bisa melakukan Tindakan pelayanan yang lain kalau tidak ada KTP kita tidak dapat melakukan pelayanan yang lain misal mengurus SIM,kita tidak dapat membayar pajak, karena KTP adalah Sumbernya, sumber pelayanannya Ketika pelayanan awal saja mengenai administrasi kependudukan sudah amburadul maka tentu pelayanan berikutnya tidak akan didapatkan karena itu kenapa di anjurkan tertib administrasi tapi tidak hanya itu, saya sealu mengatakan ada 2 hal yang harus dilakukan tertib hukum dan tertib administrasi, kalau sudah tertib hukum maka tertib administrasi, tertib administrasi Ketika persoalan hukum itu juga akan saling mendukung, itulah kenapa administrasi kependudukan sangatlah penting sekali karena dampaknya sangat luas sekali.</p>
----	--	---

Semarang, 22 November 2022

Mengetahui,

Narasumber



Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Tengah
[Handwritten Signature]

 (.....)

Mahasiswa



Rega Edy Pratama
 NIM. 1902056039

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Siti Farida

Instansi/Jabatan : Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah

Lokasi : Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah di Jl. Siwalan No.5 Wonodri,
Kec. Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah Kode Pos 50242

Hari/tanggal Wawancara : Kamis, 28 Desember 2022

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah masuk ke kuasa apa legislatif, eksekutif, dan yudikatif? Kenapa?	Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah tidak termasuk ke dalam Yudikatif, Eksekutif, dan Legislatif tetapi ke bagian kekuasaan model-model Civil Law, untuk budaya hukum terkait Ombudsman lahir di daerah Stadinavian di Swedia lebih ke Common Law, kekuasaan Yudikatif itu sangat fleksibel dari kekuasaan Legislatif, Eksekutif, dan Yudikatif Ombudsman lebih ke arah Yudikatif karena di penyelesaiannya karena Ombudsman bukan keputusan lebih ke penyelesaian. Contohnya dengan Mediasi karena Ombudsman menjalankan fungsi fungsi tertentu seperti KPU, BAWASLU, Ombudsman di bentuk karean Undang-

		Undang yang bertugas mengawasi Pelayanan Publik.
2.	Apakah Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah Menjadi Lembaga permanen atau tidak? Alasannya?	Ombudsman sendiri bersifat Permanen Karena Ombudsman di bentuk oleh Undang-Undang karena itu Ombudsman bersifat permanen dengan tugasnya mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik apakah pelayanan publik sudah memenuhi SOP pelayanan dan Standar Pelayanan publik, itulah kenapa Ombudsman Hadir untuk mengembang tugas dan wewenang dalam pelayanan publik.
3.	Bagaimana Bentuk Monitoring Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah saat melakukan Pengawasan E-KTP di Kabupaten Kendal?	Bentuk Monitoring yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah melakukan penilaian, kepatuhan terhadap Dinasdinas yang melakukan layanan langsung termasuk di sini Dindukcapil memastikan bahwa dinas tersebut memenuhi standar pelayanan publik Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 dengan cara pengaduan masyarakat selaku masyarakat sebagai pelayan dapat juga menjadi pengadu jika ada terjadinya Maladministrasi, bila ada terjadi Maladministrasi Ombudsman Sendiri

		<p>melakukan Tindakan forekti bisa berupa perbaikan system, jika ada yang melakukan Maladministrasi terbukti akan di beri sanksi oleh atasan dengan sanksi yang sudah tertera di Undang-Undang Pelayanan Publik.</p>
4.	<p>Bagaimana bentuk Implikasi yang di lakukan Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah terhadap tertib Administrasi Kependudukan?</p>	<p>Bentuk Implikasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Ombudsman melakukan penilaian setiap tahunnya dari setiap Dinas termasuk Dindikcabid selalu akan memperbaikinya dari peniaian Ombudsman Kabupaten mengalami zona kuning yakni kepatuhan sedang setiap tahunnya Dinas pelayanan publik Kabupaten Kendal terus meningkatkan dan memperbaikannya dari segi komunikasi dan pelayanannya terhadap masyarakat.</p>
5.	<p>Apa Sanksi yang di berikan kepada Oknum yang melakukan Maladministrasi?</p>	<p>Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Tidak dapat memberi sanksi tetapi yang memberi sanksi adalah atasannya selaku pumpinannya dan bagaimana yang tertera di UndangUndang bagaimana sanksi yang di berikan selaku orang yang melakukan maladministrasi.</p>

6.	Bagaimana Tindak Lanjut Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah saat ada Oknum melakukan pungli?	Bentuk Tindak Lanjut Ombudsman yakni jika terjadinya Maladministrasi di suatu Instansi/Dinas pelayanan
		publik akan di berikan sanksi yang sudah ada dalam aturan di Dinas tersebut yang memberi sanksi adalah atasannya dengan sanksi yang sudah ada di Instansi/Dinas yang bersangkutan Contoh di Dindikcapil sanksi yang di berikan yakni denda berdasarkan dalam UndangUndang Nomor 23 Tahun 2006.

7.	<p>Bagaimana Bentuk Pengawasan yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah terhadap pembuatan E-KTP di kabupaten Kendal?</p>	<p>Bentuk pengawasan Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah terhadap pembuatan EKTP, apabila terdapat keluhan masalah pembuatan E-KTP termasuk pelayanan publik Ombudsman berhak melakukan tindak lanjut, dengan cara monitoring langsung ke Dinas untuk dilakukan perbaikan jika ada masalah yang timbul dari pelayanannya ataupun komunikasinya, bahkan tanpa adanya pengaduan pun Ombudsman dapat melakukan pengawasan. Akan tetapi di Kabupaten Kendal pada tahun 2022 belum terdapat masalah terkait E-KTP seperti proses lama, adanya pungutan biaya, dan lain sebagainya, namun sampai saat ini hanya terdapat dugaan dan tidak ada perlakuan kesalahan yang di contohkan.</p>
----	--	---

Semarang, 29 Desember 2022

Mengetahui,

Narasumber



Mahasiswa



Rega Edy Pratama

NIM. 1902056039

Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara



Gambar 1



Gambar 2

Gambar 1 dan 2, Wawancara Bersama Ibu Elyna Noor Dina Nazla selaku Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.



Gambar 3



Gambar 4

Gambar 3 dan 4, Wawancara Bersama Bapak Achmed Ben Bella selaku Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.



Gambar 5



Gambar 6

Gambar 5 dan 6, Wawancara Bersama Bapak Sabarudin Hulu Selaku Kepala Keasistenan Oemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.



Gambar 7



Gambar 8

Gambar 7 dan 8, Wawancara dengan Ibu WPR Dewi Selaku Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Kendal.



Gambar 9



Gambar 10

Gambar 9 dan 10, Wawancara dengan Ibu Siti Farida Selaku Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah

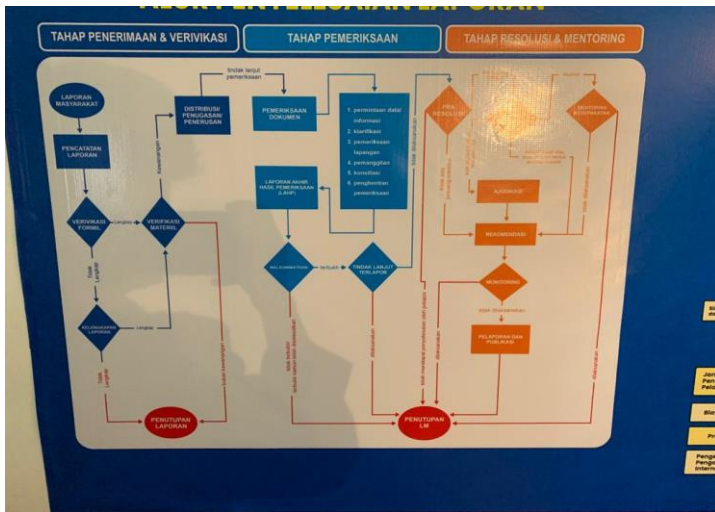
Lampiran 3 Dokumentasi Struktur Bagan Yang Ada Di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Dan Kecamatan Kendal



Gambar 1. Bagan Organisasi Ombudsman Jawa Tengah



Gambar 2. Flyer Ombudsman tentang Laporan Ombudsman

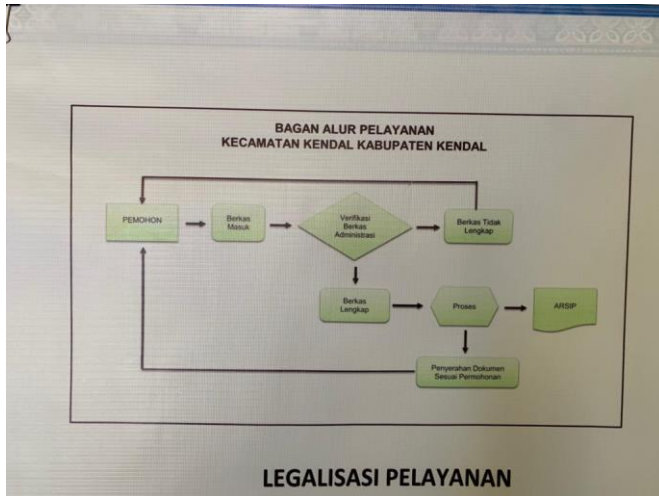


Gambar 3. Bagan Tahap-Tahap penyelesaian pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah

LEGALISASI PELAYANAN

BIDANG YANUM	BIDANG PEMBERDAYAAN MASYARAKAT	BIDANG PEMERINTAHAN	BIDANG TRANSTIB
1. Legalisasi pengantar non perijinan meliputi : <ul style="list-style-type: none"> - KK - Umum (Keterangan satu nama, KUIR, Rusunawa, Domisili usaha dll) - Pindah datang (antar Kelurahan, antar Kecamatan, antar Kabupaten) - Akta Ketaahiran - Akta Kematian - Secara Online dengan Web. https://dlpendukungapi.kendakab.go.id 2. Legalisasi pengantar Perijinan meliputi : <ul style="list-style-type: none"> - Ijin Reklame diatas 6 meter - Ijin Smp - Ijin IMB 3. Proses Perijinan meliputi : <ul style="list-style-type: none"> - Ijin OSS RBA (Usaha Mikro Kecil) secara Online dengan Web. https://oss.go.id - Ijin Reklame di bawah 6 meter 	Legalisasi pengantar meliputi : <ul style="list-style-type: none"> - BSM (Pendidikan) - SKTM (Untuk Permohonan Bantuan – bantuan) - Rekomendasi Nikah - NTCR - Dispensi Pendaftaran Nikah - Proposal 	Legalisasi pengantar meliputi : <ul style="list-style-type: none"> - Surat pindah keluar (antar Kelurahan, antar Kecamatan, antar Kabupaten) - Keterangan Waris - Keterangan Pengembanan - Keterangan pemecahan / penghapusan balik nama PBB - Keterangan pengajuan perubahan penggunaan tanah sawah / ladang 	Legalisasi pengantar meliputi : <ul style="list-style-type: none"> - SKCK - Pas Prahu - Ijin Keramaian

Gambar 4. Bagan Legalisasi Pelayanan di Kecamatan Kendal



Gambar 5. Bagan Alur Pelayanan Kecamatan Kendal

**PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL
KECAMATAN KENDAL**

Jl. Soekarno-Hatta No. 208 ■ 02941381123 Kendal Kode Pos 51113
Website : kecamatan.kendalkab.go.id / email : kecamatan@kendal.go.id

MAKLUMAT PELAYANAN

DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI
DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH
DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJIAN,
INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI
PERATURAN PERUNDANG - UNDANGAN YANG
BERLAKU.

**STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP)
SEKSI PELAYANAN UMUM
KECAMATAN KENDAL**

REVISI

1. Revisi ke-1: 2018

2. Revisi ke-2: 2019

3. Revisi ke-3: 2020

4. Revisi ke-4: 2021

5. Revisi ke-5: 2022

Revisi ke-1: 2018

Revisi ke-2: 2019

Revisi ke-3: 2020

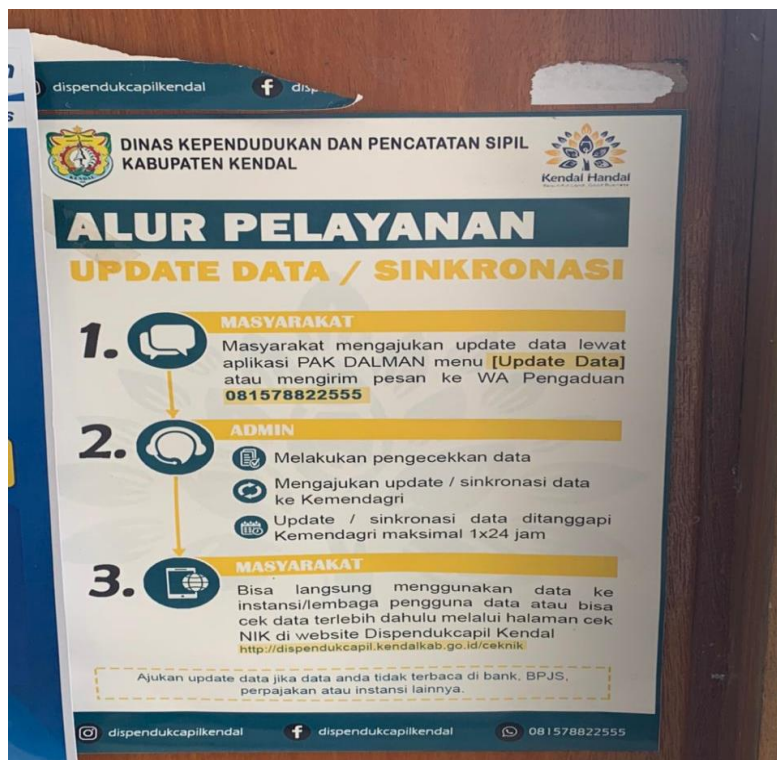
Revisi ke-4: 2021

Revisi ke-5: 2022

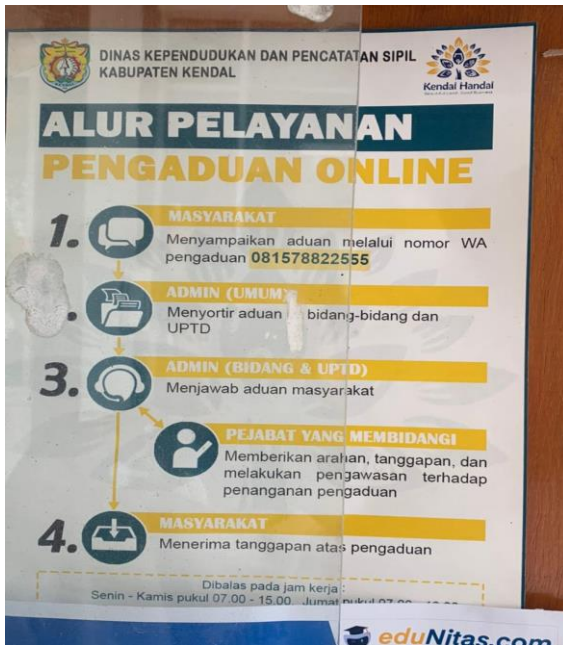
NO.	ACTIVITAS	Waktu		Kategori	Klasifikasi	Keterangan
		Awal	Akhir			
1	Menerima dan menginput data ke dalam sistem	08.00	12.00	1	1	
2	Menerima dan menginput data ke dalam sistem	13.00	17.00	1	1	
3	Menerima dan menginput data ke dalam sistem	18.00	22.00	1	1	
4	Menerima dan menginput data ke dalam sistem	23.00	02.00	1	1	
5	Menerima dan menginput data ke dalam sistem	03.00	07.00	1	1	

Gambar 6. Bagan Standar Operasional Pelayanan.

Lampiran 4 Dokumentasi Bagan yang Ada di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Kendal





Gambar 1. Alur Pelayanan



Gambar 2. Alur Pelayanan Online

AAN
**JI PROGRAM
DAL "**
ara Kita

Pemerintah Kabupaten Kendal  

PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

Core Value ASN ini merupakan hasil dari nilai-nilai dasar ASN sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dalam satu kesatuan paradigma yang lebih mudah dipahami dan diterapkan oleh seluruh ASN. Sedangkan #banggamelayanibangsa merupakan Employer Branding ASN berbasis yang melayani sepenuh hati. Core Value ASN menjadi nilai-banggaan bagi seluruh budaya kerja, yang tidak hanya dilakukan pada ASN lingkup pusat namun juga pada tingkat daerah.

Berorientasi Pelayanan

- Memahami dan memahami kebutuhan masyarakat.
- Ramah, cekatan, jujur dan dapat diandalkan.
- Melakukan perbaikan tiada henti.

Akuntabel

- Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, serta disiplin dan berintegritas tinggi.
- Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien.
- Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan.

Kompeten

- Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
- Membantu orang lain belajar.
- Meningkatkan tugas dengan kualitas terbaik.

Harmonis

- Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.
- Tidak membeda-bedakan.
- Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

Loyal

- Menegakkan teguh sebagai Pancasila dan UUD Negara RI Tahun 1945.
- Setia kepada NKRI serta pemerintah yang sah.
- Mengabdikan tenaga dan kemampuan ASN, pimpinan, instansi dan negara, serta mengabdikan pelayanan di negeri.

Adaptif

- Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan.
- Terus berinovasi dan mengembangkan kreatifitas.
- Berorientasi peka.

Kolaboratif

- Membantu rekan-pekerja sesama untuk mengoptimalkan nilai bersama.
- Berkolaborasi dengan semua untuk mengoptimalkan nilai bersama.
- Mengembangkan peran-peran berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

8
RE
PENG
Mula
Kepa
Infra-
Monev
07
PELAYAN
PUBLIK
Aparatur Sipil Negara
Melayan Bangsa Melayan Bangsa
08
SUMBER
MANU
Peningkat
Kebudayaan
Sistem

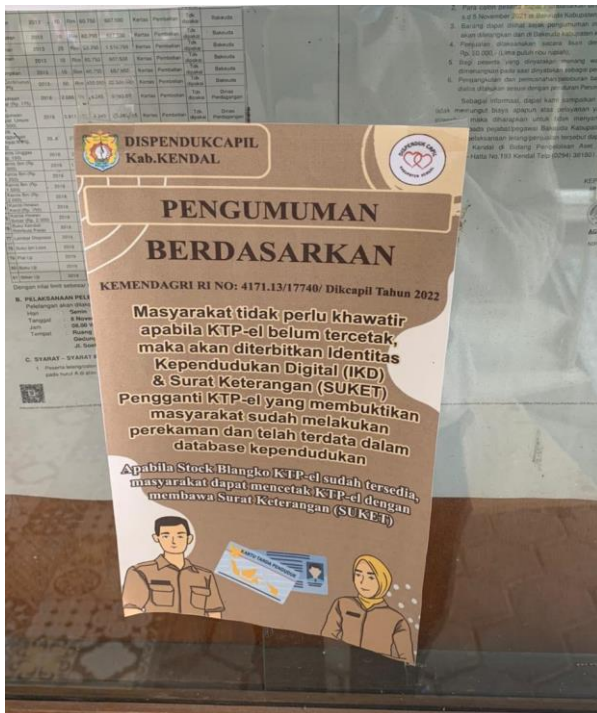
Gambar 3. Flyer Berorientasi pelayanan



Gambar 4. Flayer 8 Area Perubahan Reformasi Birokrasi



Gambar 5. MMT Persyaratan Pengurusan Dokumentasi Kependudukan



Gambar 6. Flyer Informasi



Gambar 7. Pelayanan E-KTP

Lampiran 5 Dokumentasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Melakukan Pengawasan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Kendal dan Sosialisasi, Koordinasi di Kecamatan Kendal.



Gambar 1



Gambar 2

Gambar 1 dan 2, Ombudsman RI melakukan Pengawasan dan Monitoring Terhadap pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Kendal.



Gambar 3. Ombudsman Melakukan Sosialisasi dan Koordinasi tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Kendal.

Lampiran 6 Surat Keterangan Telah Melakukan Riset



**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN JAWA TENGAH**

Jl. Siwalan Nomor 5, Wonodri, Kota Semarang Telp/Fax (024)
8442627

website: www.ombudsman.go.id

Nomor : B/247/HM.02.03-14/XI/2022 Semarang, 21 November 2022
Lampiran : -
Perihal : Tanggapan Permohonan Ijin Riset

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
di tempat

Menindaklanjuti surat Saudara Nomor: B-6365/Un.10.1/D1/PP.00.09/11/2022 mengenai permohonan ijin riset Prodi S1 Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah memberikan ijin riset dimaksud kepada mahasiswa dengan identitas sebagai berikut:

NO.	Nama Mahasiswa	NIM	Prodi
1.	Rega Edy Pratama	1902056039	S1 Ilmu Hukum

Selanjutnya untuk berkoordinasi pelaksanaan kegiatan pengambilan data tersebut dapat menghubungi Staf Sekretariat Ombudsman, Sdr Alfadi Pratama di nomor 024-8442627/ 081379795252.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Perwakilan,



Siti Farida



PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL
KECAMATAN KENDAL

Jl. Soekarno-Hatta No. 206 Telp. 094 381123 Kendal 51311
e.mail:keckotakendal@kendalkab.go.id website: www.kendalkab.go.id

Nomor : 070 / 5194 / UK
Lampiran : -
Perihal : Pemberitahuan Ijin Penelitian

Kendal, 13 Desember 2022
Kepada Yth. :
Sdr. REGA EDY PRATAMA
di-

KENDAL

Berdasarkan surat Kepala Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Kendal Nomor : 070 / 2278 / 2022 tanggal 23 November 2022 perihal Pemberitahuan Ijin Penelitian atas nama REGA EDY PRATAMA, pada dasarnya kami tidak keberatan terhadap penelitian di Kecamatan Kendal Kabupaten Kendal yang dilaksanakan oleh :

1. Nama : **REGA EDY PRATAMA**
2. Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan Ilmu Hukum Universitas Islam Walisongo Semarang
3. Alamat : Perumahan Candiroti Asri Blok 1 RT. 019 RW. 002 Kelurahan Candiroti Kecamatan Kendal Kabupaten Kendal
4. Penanggung jawab : Dr. Novita Dewi Masyithoh, S.H.,M.H.
5. Maksud / tujuan : Melaksanakan ijin penelitian dengan judul " **Pengawasan Ombudsman Dalam Pembuatan E-KTP di Kota Kendal dan Implikasinya Terhadap Tertib Administrasi Kependudukan** ".
6. Lokasi : Kantor Kecamatan Kendal Kabupaten Kendal

Dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan penelitian tidak disalahgunakan untuk tujuan yang dapat mengganggu stabilitas Pemerintah;
 - b. Sebelum pelaksanaan penelitian langsung kepada masyarakat maka harus terlebih dahulu melaporkan kepada pimpinan wilayah setempat;
 - c. Setelah penelitian selesai agar memberitahukan dan menyampaikan hasilnya kepada Baperlitbang Kabupaten Kendal dan Kecamatan Kendal selambat-lambatnya 15 hari kerja.
7. Surat ijin penelitian ini berlaku dari tanggal 23 November 2022 s/d 23 Februari 2022.

Demikian untuk menjadikan maklum dan atas kerjasamanya disampaikan terima kasih.



Tembusan : disampaikan kepada Yth.:

1. Bupati Kendal (sebagai laporan);
2. Kepala Baperlitbang Kab. Kendal;

3. Arsip

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. IDENTITAS DIRI

- a. Nama : Rega Edy Pratama
- b. Tempat, tanggal Lahir: Kendal, 14 Oktober 2000
- c. Jenis Kelamin : Laki-laki
- d. Agama : Islam
- e. Alamat : Perumahan Candiroto Asri Blok
1 Rt 19 Rw 02 No. 21 Kelurahan Candiroto Kec Kendal,
Kab Kendal
- f. Nomor Kontak : 082224088823
- g. Email : Regapratama1410@gmail.com

2. IDENTITAS ORANG TUA

- a. Ayah
Nama : Basuki
Tempat, tanggal Lahir : Kendal, 01 Desember 1969
- b. Ibu
Nama : Dyah Sulistyowati
Tempat, tanggal Lahir : Kendal, 26 Januari 1971

3. PENDIDIKAN FORMAL

- a. Tahun 2015-2018 : SMA Negeri 1 Weleri
- b. Tahun 2012-2015 : SMP Negeri 3 Weleri
- c. Tahun 2006-2012 : SD Negeri 1 Penyangkringan

4. PENGALAMAN ORGANISASI

- a. Anggota Taekwondo UKM-Universitas UIN Walisongo Semarang 2019
- b. Koordinator Divisi Pengkaderan UKM-FKHM (Forum Kajian Hukum Mahasiswa) 2 Periode, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo Semarang 2021
- c. Anggota WSC (Walisongo Super Club) UKM Olahraga UIN Walisongo Semarang 2020