

## ABSTRAK

Ombudsman Republik Indonesia memiliki posisi yang sangat strategis dalam rangka mewujudkan cita-cita bangsa Indonesia. Ombudsman bukan saja sebagai lembaga pengawas pelayanan publik tetapi juga melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggara pelayanan publik terhadap pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Banyaknya praktek maladministrasi dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) sehingga masyarakat yang selalu menjadi korban dalam pelayanan publik yang harus memiliki KTP-el.

Penelitian yang digunakan adalah normatif yaitu suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.

Dari hasil tersebut nantinya akan menghasilkan sebuah rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman sebagai pengawas yang mengawasi penyelenggara pelayanan publik terhadap pejabat atau penyelenggara negara yang melakukan tindakan maladministrasi terhadap pembuatan KTP-el.

**Kata Kunci :** *Ombudsman, Pelayanan Publik, KTP-el.*

## ABSTRACT

*Ombudsman Indonesian republican had position which very strategis on framework created the dreams of Indonesian nation. Ombudsman wasn't only as the legislation which public sepervisor service but also was doing effort to prevention maladministration in public service organized to production in e-KTP card. The many maladministration pratice in e-KTP production which the result that the society always became victims of the public service which must had e-KTP.*

*The method which used in this study was normatif. The normatif was the process to found the rule of law, law's principles, as well as law's doctrine to answer law's issues which conducting.*

*The result of this study Will had the result a recommendation of ombudsman as the supervisor which control organized public service to official or operator country which was doing maladministration to e-KTP production.*

*Key words: ombudsman, public service, e-KTP.*