

SKRIPSI
PATOLOGI BIROKRASI DALAM PELAYAN PUBLIK
(STUDI PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN
MANGGARAI TIMUR)



OLEH :
EUGENIUS LUHADU
NIM. 42118093

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2022



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52, Telp. (0380) 833395, Fax, 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Jumat Tanggal 16 September 2022 Jam 11.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Eugenius Luhadu
Nomor Registrasi : 421 18 093
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

**"PATOLOGI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK
(STUDI PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB.
MANGGARAI TIMUR)"**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 2 Sekretaris : Kristianus S.H. Molan, S.Sos, M.A.P
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP
- 5 Penguji Materi III : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 7 Pembimbing II : Kristianus S.H. Molan, S.Sos, M.A.P

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85
Penguji II = 85
Penguji III = 88

Lulus dengan Nilai = 86

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : , TANGGAL : , JAM :

Hasil Ujian Ulang =



Drs. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 16 September 2022
Ketua Tim Penguji,

Drs. Marianus Kleden, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN
PATOLOGI BIROKRASI DALAM PELAYAN PUBLIK
(STUDI PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MANGGARAJ
TIMUR)

Diajukan oleh:
Eugenius Luhadu
42118093

Disetujui oleh

Pembimbing I


(Drs. Marianus Kleden, M.Si)

Pembimbing II


(Kristianus S. H. Molan, S.Sos., M.A.P)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



(Drs. Marianus Kleden, M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eugenius Luhadu

NIM : 42118093

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “Patologi Birokrasi dalam Pelayan Publik (Studi Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur)” adalah karya sendiri, bukan merupakan duplikasi sebagian atau sudah pernah dipakai untuk mendapatkan gelar di perguruan tinggi. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kupang, 16 September 2022



(Eugenius Luhadu)
NIM:42118093

Motto

“Segala Sesuatu Membutuhkan Doa Dan Perjuangan”

Persembahan

Skripsi ini Saya Persembahkan untuk:

- 1. Mama Tercinta Anastasya Teme*
- 2. Mama Lely Djemat dan bapak Robert Luhadu*
- 3. Om tercinta Stanislaus Jani, Tanta Metilda Oda*
- 4. Kakak Maria Daflora, Kakak Aldin nggeli, Kakak Pice
Linung dan Kakak Yohana Dumu .*
- 5. Keluarga besar Administrasi Publik angkatan 2018*
- 6. Ibu Adriana Maria Cardoso*
- 7. Keluarga besar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Manggarai Timur.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk 1). Untuk menganalisis patologi birokrasi dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur. 2). Faktor-faktor patologi birokrasi dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur.

Jenis Penelitian yang di gunakan adalah kualitatif . Teknik Pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mendapatkan data. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa 1) Ditemukan beberapa bentuk patologi birokrasi yang masih umum di jumpai di dalam pemerintahan baik di tingkat desa maupun di tingkat kabupaten. Adapun bentuk-bentuk patologi yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur sebagai berikut : sogok, nepotisme, rendahnya pengetahuan dan keterampilan secara teknis, tidak ramah, sewenang – wenang dan diskriminatif. 2) . Faktor-faktor penyebab patologi adalah imbalan kerja kurang memadai, kondisi kerja kurang memadai, kurang pendidikan dan pelatihan, salah rekrutmen dan lemahnya uraian tugas.

Kata Kunci: Patologi, Birokrasi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study aims to 1). To analyze the bureaucratic pathology in the service of making E-KTP at the Department of Population and Civil Registry of East Manggarai Regency. 2). bureaucratic pathological factors in the service of making E-KTP at the Department of Population and Civil Registry of East Manggarai Regency. The type of research used is qualitative. Data collection techniques by observation, interviews and documentation to obtain data. The results of the study show that 1) There are several forms of bureaucratic pathology that are still commonly encountered in government, both at the village level and at the district level. The forms of pathology that occur in the Department of Population and Civil Registration of East Manggarai Regency are as follows: bribery, nepotism, low technical knowledge and skills, unfriendly, arbitrary and discriminatory. 2) . The factors that cause pathology are inadequate work benefits, inadequate working conditions, lack of education and training, wrong recruitment and weak job descriptions.

Keywords: Pathology, Bureaucracy, Public Service

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur)” tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun guna memenuhi dan melengkapi prasyarat dalam memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik (S-1) Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Pada kesempatan ini penulis, hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan.

Ucapan terima kasih penulis tujukan kepada:

1. Bapak Drs. Frans Nyong,M.si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
2. Bapak Drs. Marianus Kleden,M.Si selaku Dosen pembimbing 1 yang telah membimbing saya dalam penyusunan Skripsi ini hingga selesai.
3. Bapak Kristianus S. H. Molan, S.Sos.,M.A.P selaku Dosen pembimbing 2 yang telah membimbing saya dalam penyusunan Skripsi ini hingga selesai.
4. Orang tua tercinta yang tulus mendukung dan mendoakan saya dalam penyusunan Skripsi ini hingga selesai.

5. Keluarga yang memberikan doa dan motivasi guna mendukung dan mengatasi kesulitan yang dialami selama penyusunan Skripsi ini hingga selesai.
6. Rekan-rekan Program studi Ilmu administrasi publik angkatan 2018.

Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran. Akhir kata, penulis berharap Skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Kupang 18 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRAC.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Konsep Birokrasi	12
2.3 Patologi Birokrasi.	16
2.4 Gejala-Gejala Patologi.....	21
2.5 Dimensi-Dimensi Patologi Birokrasi.....	23
2.6 Pelayanan Publik.....	29
2.7 Standar Operasional Prosedur E-KTP.	39
2.8 Kerangka Berpikir.....	41
2.9 Indikator Patologi.	43
BAB III METODOLGI PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian.....	44
3.2 Lokasi Penelitian.....	44
3.3.Fokus Penelitian.....	45
3.4 Instrumen Penelitian.	45
3.5 Informan dan Jenis Data.....	47
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	49

3.7 Teknik Analisis Data.....	50
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	53
BAB IV DESKRIPSI LOKASI OBJEK PENELITIAN.....	55
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.	55
4.2 Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur	57
BAB V ANALISIS DATA HASIL PENELITIAN	61
5.1 Mekanisme dan SOP Pembuatan KTP.....	61
5.2 Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai	66
5.3 Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai	75
BAB VI PENUTUP	78
6.1 Kesimpulan.....	78
6.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81