

BAB V I

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur”, di temukan 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 para petugas dalam pembuatan E-KTP seperti Produktivitas yang rendah, Waktu yang cukup lama, Kualitas pelayanan yang belum baik, Tidak ramah, Sewenang-wenang dan diskriminatif

Berbagai bentuk patologi tersebut tentu menjadi sebuah masalah yang sangat krusial untuk di lakukan pencarian solusi terhadapnya. Hal yang lebih penting untuk dikaji bersama bahwa beberapa dari patologi tersebut khususnya yang terlihat jelas dan berdampak besar terhadap kepuasan masyarakat justru tidak dipahami oleh masyarakat dan aparatur pemerintah dan menganggap bahwa patologi tersebut bukanlah sebuah bentuk patologi. Hal ini bisa dilihat contohnya pada kasus “ Uang Terima kasih” yang secara teori ialah bagian dari gratifikasi/sogok, namun dianggap hal yang sah-sah saja. Adapun faktor-faktor tersebut diantaranya : Imbalan kerja kurang memadai, kondisi kerja kurang memadai, kurang pendidikan dan pelatihan, salah rekrutmen dan lemahnya uraian tugas.

Beberapa deskripsi di atas kemudian sudah cukup untuk menjelaskan bahwa birokrasi kita yang semakin modern sesuai dengan perkembangan zaman nyatanya masih saja terjangkit berbagai penyakit dan tentunya harus segera ditemukan solusi dan terapinya. Untuk mengatasi masalah patologi dalam birokrasi.

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat para pegawai perlu menyediakan kotak saran yang dikelola oleh badan tertentu dan laporan akan diteruskan ke bupati, sehingga bupati dapat memonitor kinerja dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur.
- 2) Sebaiknya para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu menggunakan mekanisme control melalui kotak saran yang akan dikelola oleh badan tertentu dan laporan tersebut akan diteruskan ke bupati, sehingga, bupati dapat memonitor kinerja dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur.
- 3) Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur dalam proses perekrutan calon pegawai harus sesuai dengan bidang dan keahlian khusus agar tidak terjadi kesalahan dalam penulisan nama dan tahun lahir dari masyarakat yang tidak sesuai dengan akte kelahiran.

- 4) Sebaiknya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat para pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur harus mengedapkan sistem ramah tamah terhadap masyarakat agar tidak menimbulkan berbagai keluhan dari masrakat dalam proses pelayanan pembuatan E-KTP.
- 5) Dalam memberikan pelayanan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur perlu menyebarluaskan SOP agar masyarakat secara umum mengetahui prosedur pengurusan E-KTP sehingga tidak menimbulkan kesan yang berbelit-belit dan waktu yang lama yang menyebabkan kualitas pelayanan tidak maksimal.
- 6) Masyarakat dilatih untuk tidak memberikan tip atau gratifikasi atas pelayanan yang diberikan oleh petugas.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, Martin. 1994. *Birokrasi*. Yogyakarta : PT. Tiara Wacana
- Akbar, M. (2015). Principles of Implementing New Management and Governance in Administrative Reform. *Reformasi*, 5(2), 1–17.
- Baswir, Revrison. 1993. *Akuntansi Pemerintahan Indonesia*. Yogyakarta : BPFE
- Bertens, K. 1993. *Etika*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Dwiyanto, A. 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Istanto, Bambang. 2011. *Demokratisasi Birokrasi*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Kumorotomo, Wahyudi. 1992. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Kartono, Kartini. 1981 *Patologi Sosial*. Bandung
- Lumansik, D. P. (2019). Efektivitas Sistem Birokrasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., V, 8–16.
- Listriyanti Palangda, J. M. D. (2020). Penerapan Prinsip-Prinsip Good governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kota Makassar. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*, 1(2), 273–287.
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan public*. Bandung : Alfabeta.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Robbins, P. Stephen. 1994. *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi*. Jakarta: Arcan.
- Nasir, Mohamad. 1999. *Metode Penelitian* Jakarta: Galia Indonesia
- Siagian, Sondang P. 2000. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Bumi Aksar
- Siagian Sondang P. 1994. *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi, dan Terapinya*. Jakarta: Galia Indonesia

- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Bandung: Alfabeta
- Said M. Mas'ud. 2010. *Birokrasi Di Negara Birokratis*, Malang : Umm
- Thoha, Miftah. 2002 *Birokrasi dan Polikiti di Indinesia*, Jakarta :PT. Rajagrafindo Persada.
- Teguh, Sulistiyani Ambar. 2004 *Memahami Good Goverance Dalam Perspektif Suber Daya Manusia*.
- Tjokrowinoto, Moeljarto; dkk. 2004. *Birokrasi dalam Polemik*, Yogyakarta :Pustaka Pelajar Bekerjasama Dengan Pusat Studi Kewilayahan Universitas Muhammadiyah Malang.

**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

Nomor : 119/WM.H5.FISIP/NVI/2022
Lampiran : 1 (Satu) Proposal
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth. :
Gubernur Nusa Tenggara Timur
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Provinsi NTT
di-
T e m p a t

Dengan hormat,

Dalam rangka pelaksanaan Penulisan Skripsi Mahasiswa
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira
dengan judul :

**“PATOLOGI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI
PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN MANGGARAI TIMUR)”**:

Nama : Eugenius Luhadu
Nomor Registrasi : 421 18 093
Prodi. : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Maka bersama ini kami mohon kiranya mahasiswa tersebut di atas
dapat diizinkan untuk dapat melakukan penelitian di **Dinas
Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur**.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerja sama yang baik
diucapkan terima kasih.

Kupang, 06 Juni 2022
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan


Drs. Mariamus Kleden, M.Si

PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Basuki Rahmat Nomor 1 - Nakulatan
(Gedung B Lantai II, Komplek Kantor Gubernur Lantai II)
Telp. (0380) 821827, Fax. (0380) 821827 WA : 081296364466
Website : www.dpmptsp.nttprov.id Email : dpmptsp.nttprov@gmail.com
KUPANG 85117

SURAT IZIN PENELITIAN

NOMOR : 070/2085/DPMPTSP.4.3/06/2022

- Yang bertanda tangan di bawah ini :
1. Nama : Samuel Halundaka, S. IP., M.Si
2. Jabatan : Pjt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur
- Yang ini memberikan Izin Penelitian kepada :
1. Nama : Eugenius Luhadu
2. NIK : 42118093
3. Bidang : Administrasi Publik
4. Jurusan/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
5. Instansi/Lembaga : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur
- Untuk melaksanakan penelitian, dengan rincian sebagai berikut :
1. Judul Penelitian : PATOLOGI BIROKRASI DALAM PELAYANA PUBLIK (STUDI PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MANGGARAI TIMUR
2. Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur
3. Waktu Pelaksanaan :
- a. Mulai : 12 Juni 2022
- b. Berakhir : 13 Juli 2022
- Yang ketentuan yang harus ditaati, sebagai berikut :
1. Sebelum melakukan kegiatan penelitian, terlebih dahulu melaporkan kedatangannya kepada Bupati/Walikota Cq. Kepala Kesbangpol/DPMPTSP setempat yang akan dijadikan obyek penelitian;
2. Mematuhi ketentuan peraturan yang berlaku di daerah/wilayah/lokus penelitian;
3. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang materinya bertentangan dengan topik/judul penelitian sebagaimana dimaksud diatas;
4. Peneliti wajib melaporkan hasil penelitian kepada Gubernur Nusa Tenggara Timur Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT;
5. Surat Izin Penelitian dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Demikian Izin Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 06 Juni 2022

a.n. Gubernur Nusa Tenggara Timur
Pjt. Kepala Dinas Penanaman Modal
dan PTSP Provinsi NTT.


Semuel Halundaka, S. IP., M.Si
Rembina Tk. I
NIP. 196602261999031002

Tembusan :

1. Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);

2. Wakil Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);

3. Sekretaris Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur di Kupang;

4. Kepala Badan Kesbangpol Provinsi NTT di Kupang;

5. Pimpinan Instansi/Lembaga yang bersangkutan

PEMERINTAH KABUPATEN MANGGARAI TIMUR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Alamat : Lehong - Borong

SURAT KETERANGAN

Nomor : KC. 480 / 404 / VII / 2022

bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ROBERTUS BONAFANTURA, SE
NIP. : 19660616 199903 1 004
Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur

merangkan bahwa :

Nama : EUGENIUS LUHADU
No. KTP/NIM : 42118093
Judul Penelitian : "Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur)"

bersangkutan telah melakukan penelitian dari tanggal 13 Juni 2022 s/d 13 Juli 2022.

Surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sesuai keperluan selanjutnya.

Borong, 13 Juli 2022

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Manggarai Timur,



ROBERTUS BONAFANTURA, SE

Pembina Utama Muda

NIP. 19660616 199903 1 004

PEMERINTAH KABUPATEN MANGGARAI TIMUR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMTSP)
Calang - Borong

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : DPMTSP.576/59/SKSP/VII/2022

Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur, Nomor: KC.480/404/VII/2022, Tanggal 13 Juli 2022

yang bertanda-tangan di bawah ini:

Drs. Aleksius Rahman

19660906 199401 1 001

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Manggarai Timur

ngkan dengan sesungguhnya:

Eugenius Luhadu

KTP : 42118093

udi/Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

as : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Penelitian : "Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur)"

Penelitian : 13 Juni s/d 13 Juli 2022

Penar Mahasiswa tersebut telah selesai melakukan Penelitian dan selama yang bersangkutan melakukan Penelitian telah menunjukkan sifat Positif dan tidak melakukan hal-hal yang mengganggu

Surat Keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Borong, 13 Juli 2022

Kepala Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Manggarai Timur


Drs. Aleksius Rahman
Pembina Utama Muda
19660906 199401 1 001

menyatakan dengan hormat kepada

Kepala Dinas di Borong (sebagai laporan);

Kepala Badan Bangsa dan Politik Kabupaten Manggarai Timur di Borong;

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang di Kupang;

dan di Tempat;

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 =

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :
Dekan,

Kupang, 16 September 2022
Ketua Tim Penguji,

Drs. Marianus Kleden, M.Si

Drs. Marianus Kleden, M.Si

PANDUAN WAWANCARA

I. PENJELASAN UMUM

- 1) Penelitian ini semata-mata bertujuan untuk ilmiah berkaitan dengan tugas akhir .
- 2) Semua jawaban responden menyangkut masalah dalam penelitian ini dijamin kerahasiaannya dan tidak dipublikasikan kepada khalayak atau pihak manapun.
- 3) Mohon Kesediaan Bapak Ibu Saudara-sudari untuk menjawab pertanyaan yang diajukan secara jujur dan benar.
- 4) Atas kesediaan dari bapak / Ibu/ Saudara/i yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, peneliti mengucapkan limpah terimakasih.

II. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pekerjaan :

Jabatan :

Alamat :

III. DAFTAR PERTANYAAN

A. Pertanyaan Untuk Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Manggarai Timur.

a) Indikator Imbalan Kerja

1. Berapa besaran gaji yang berikan kepada para pegawai di kantor Dispenduk Manggarai Timur?
2. Apakah gaji yang diterima oleh para pegawai Dispenduk Manggarai Timur bisa memenuhi kebutuhan mereka?
3. Apakah selain gaji pokok masih ada gaji tambahan di luar gaji pokok yang di berikan kepada para pegawai Dispenduk Manggarai Timur?

b) Indikator Kondisi Kerja

1. Bagaimana perbedaan kinerja pegawai dipagi hari dan siang hari?
2. Apakah Fasilitas yang ada di di kantor Dispenduk Manggarai Timur sudah lengkap sesuai kebutuhan untuk di pakai dalam pelayanan terhadap masyarakat?
3. Apakah kondisi kerja di Dispenduk Manggarai Timur sudah sesuai dengan SOP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

c) Indikator Pendidikan dan Pelatihan

1. Apakah para pegawai di Dispenduk Manggrai Timur pada umumnya lulusan sarjana (S1) atau ada juga yang hanya lulusan SMA?
2. Apakah ada pelatihan dari Kantor yang diberikan kepada para pegawai Dispenduk Manggarai Timur?

d) Indikator proses Rekrutmen

1. Apakah dalam proses perekrutan calon pegawai di Dispenduk Manggarai Timur memberikan kesempatan kepada khalayak dengan memberikan informasi perekrutan melalui media sosial dan surat edaran secara resmi?
2. Apakah pernah terjadi kesalahan merekrut calon pegawai yang tidak sesuai dengan bidang atau kemampuan yang dituntut dalam posisi kerja?
3. Apakah dalam perekrutan calon pegawai melalui proses seleksi berupa tes keahlian sesuai dengan posisi kerja yang dibutuhkan.

e) Indikator Uraian Tugas

1. Apakah ada penjelasan dari kantor mengenai uraian tugas dan prosedur kerja kepada pegawai di Dispenduk Manggarai Timur?
2. Apakah ada pencapaian sesuai dengan uraian tugas yang telah di berikan kepada setiap pegawai di Dispenduk Manggarai Timur?

B. Pertanyaan Untuk Kepala Bidang Bagian Administrasi Kependudukan

a) Indikator Imbalan Kerja

1. Berapa besaran gaji yang berikan kepada para pegawai di kantor Dispenduk Manggarai Timur terlebih khusus di bidang bagian adminidtrasi kependudukan?

2. Apakah gaji yang diterima oleh para pegawai di bidang administrasi kependudukan dapat memenuhi semua kebutuhan mereka?
3. Apakah Ketika masyarakat hendak mengurus E_KTP ada biaya administrasi yang harus di berikan kepada pegawai bidang administrasi kependudukan?

b) Indikator Kondisi Kerja

1. Bagaimana perbedaan kinerja pegawai Administrasi kependudukan dipagi hari dan siang hari saat melayani masyarakat dalam pembuatan E-KTP?
2. Apakah Fasilitas yang ada di kantor Dispenduk Manggarai Timur sudah sesuai kebutuhan untuk pelayanan Pembuatan E-KTP kepada masyarakat?
3. Apakah kondisi kerja di Dispenduk Manggarai Timur terlebih khusus di bidang administrasi kependudukan sudah sesuai dengan SOP dalam memberikan pelayanan Pembuatan E-KTP untuk masyarakat ?

c) Indikator Pendidikan dan pelatihan

1. Apakah para pegawai di Dispenduk Manggrai Timur pada umumnya lulusan sarjana (S1) dengan dasar pendidikan administrasi publik atau ada juga yang hanya lulusan SMA?
2. Apakah ada pelatihan tentang pengelolaan administrasi kependudukan dari Kantor yang diberikan kepada para pegawai di bidang administrasi kependudukan di Dispenduk Manggarai Timur?

d) Indikator proses Rekrutmen

1. Apakah dalam perekrutan calon pegawai melalui proses seleksi berupa tes keahlian sesuai dengan posisi kerja yang dibutuhkan.
2. Apakah pernah terjadi kesalahan merekrut calon pegawai yang tidak sesuai dengan bidang atau kemampuan yang dituntut dalam posisi kerja sebagai tenaga administrasi kependudukan?

e) Indikator Uraian Tugas

1. Apakah ada penjelasan dari kantor mengenai uraian tugas dan prosedur kerja kepada pegawai di Dispenduk Manggarai Timur di bidang administrasi Kependudukan?
2. Apakah ada pencapaian sesuai dengan uraian tugas yang telah di berikan kepada setiap pegawai di Dispenduk Manggarai Timur?

C. Pertanyaan Untuk Staf Administrasi Kependudukan

a) Indikator Imbalan Kerja

1. Berapa besaran gaji yang di terima para pegawai di kantor Dispenduk Manggarai Timur terlebih khusus di bidang bagian adminidtrasi kependudukan?
2. Apakah gaji yang diterima oleh para pegawai di bidang administrasi kependudukan dapat memenuhi semua kebutuhan bapak /Ibu?
3. Apakah Ketika masyarakat hendak mengurus E-KTP ada biaya administrasi yang harus di berikan kepada pegawai di bidang administrasi kependudukan.

b) Indikator Kondisi Kerja

1. Apakah Fasilitas yang ada di kantor Dispenduk Manggarai Timur sudah sesuai kebutuhan untuk pelayanan Pembuatan E-KTP kepada masyarakat?
2. Apakah kondisi kerja di Dispenduk Manggarai Timur terlebih khusus di bidang administrasi kependudukan sudah sesuai dengan SOP dalam memberikan pelayanan Pembuatan E-KTP untuk masyarakat ?

c) Indikator Pendidikan dan pelatihan

1. Apakah bapak/Ibu sebagai pegawai di Dispenduk Manggrai Timur pada umumnya lulusan sarjana (S1) dengan dasar pendidikan administrasi publik atau ada juga yang hanya lulusan SMA?

2. Apakah Bapak/ Ibu pernah mendapat pelatihan tentang pengelolaan administrasi kependudukan dari Kantor yang diberikan kepada para staf dibagian administrasi kependudukan?

d) Indikator Proses Rekrutmen

1. Bagaimana tahap rekrutmen yang di lalui bapak/Ibu sehingga di tetapkan sebagai staf administrasi kependudukan di Dispenduk Manggarai Timur
2. Apakah bapak/ ibu melalui proses seleksi berupa tes keahlian sesuai dengan bidang atau kemampuan di posisi kerja sekarang?

e) Indikator Uraian Tugas

1. Apakah Bapak/Ibu mendapat penjelasan dari kepala bidang bagian administrasi kependudukan mengenai uraian tugas dan prosedur kerja di bidang administrasi Kependudukan?
2. Bagaimana pencapaian Bapak/ Ibu di bidang administrasi sesuai dengan uraian tugas yang telah di berikan kepada setiap pegawai di Dispenduk Manggarai Timur?

D. Pertanyaan Untuk Masyarakat

a) Indikator Sogok

1. Apakah Bapak/Ibu/saudar/I pernah dimintai uang dari para pegawai Dispenduk Manggarai Timur ketika hendak mengurus E-KTP agar mempercepat proses pelayanan?
2. Apakah Bapak/Ibu/saudara/I pernah melihat atau mendengar ketika kita hendak mengurus E-KTP harus mengeluarkan uang sebanyak mungkin agar mempercepat proses dalam pembuatan E-KTP?

b) Indikator Nepotisme

1. Apakah Bapak/Ibu/saudar/I pernah mengalami sistem pilih kasih dalam hal ini sistem kekeluargaan atau orang dalam ketika hendak mengurus E-KTP di Dispenduk Manggarai Timur?
2. Apakah Bapak/Ibu/saudar/I

c) Indikator Rendahnya pengetahuan dan keterampilan secara teknis

1. Apakah Bapak/Ibu/saudara/I pernah menemukan pegawai di Dispenduk Manggarai Timur yang belum terlalu paham terlebih khusus dalam proses pembuatan E-KTP?
2. Bagaimana penilaian dari Bapak/Ibu/saudara/I tentang pemahaman dan keterampilan dari para pegawai di Dispenduk Manggarai Timur ketika Bapak /Ibu/Saudara/I hendak mengurus E-KTP?

d) Indikator Tidak ramah

1. Apakah Bapak/Ibu/saudara/I pernah merasakan pelayanan yang tidak ramah dari para pegawai di Dispenduk Manggarai Timur?
2. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/I pernah mendengar ataupun mengalami sendiri pelayanan dari para pegawai yang suka marah-marah kepada masyarakat?

e) Indikator Sewenang-sewenang

1. Apakah Bapak/Ibu/saudara/I pernah melihat para pegawai di Dispenduk Manggarai Timur yang memberikan pelayanan sesuka hati tanpa mengikuti SOP?
2. Apakah Bapak/Ibu/saudara/I pernah merasa dikecewakan oleh para pegawai di Dipenduk Manggarai Timur yang bekerja sewenang-wenang?

f) Indikator Diskriminatif

1. Apakah Bapak/Ibu/saudara/I pernah dibeda-bedakan dalam pemberian pelayanan dari para pegawai di Dispenduk Manggarai Timur ketika mngurus E-KTP?
2. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/I ketika dibedak -bedakan dalam pelyanan pembuatan E-KTP dari para pegawai di Dispenduk Manggarai Timur?

DOKUMENTASI DENGAN INFORMAN



Foto Bersama Bapak Robertus Boneventura,SE
selaku Kepala Dispenduk Manggarai Timur



Foto Bersama Bapak Paschalis sebagai Pegawai



Foto Bersama Bapak Kepala Bidang bagian
Administrasi



Foto Bersama Ibu Floridina sebagai pegawai



Foto Bersama Bapak Stanislaus Jani Dan Ibu Metilda Oda



Foto Masyarakat yang sedang mengantri untuk Mengurus E- KTP