

## **ABSTRAK**

### **PENGAWASAN TERHADAP PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN OPTIMAL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI GEDUNG PELAYANAN SATU ATAP KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**BIMA BAGUS TRIADI**

Pelayanan optimal yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sangat penting untuk dilakukan dalam rangka melayani Administrasi Kependudukan masyarakat. Namun dalam pemberian layanan masih terdapat permasalahan sehingga pelayanan menjadi tidak optimal yang disebabkan oleh pengawasan yang belum tepat sehingga mengakibatkan banyaknya pegawai yang terlambat masuk kerja dan adanya praktik percaloan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan organisasi pemerintah yang ditunjuk untuk melaksanakan Administrasi Kependudukan Masyarakat Bandar Lampung sehingga diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan layanannya kepada masyarakat. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang mana pengumpulan data menggunakan Teknik dokumentasi, observasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh Pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada para pegawainya yang didasarkan pada Petunjuk Pelaksanaan Pengawasan Melekat (WASKAT) Nomor: KEP/46/M.PAN/4/2004 dapat dikatakan belum berhasil karena belum memenuhi seluruh indikator keberhasilan WASKAT yaitu meningkatnya disiplin, prestasi dan pencapaian sasaran, meningkatnya kepatuhan perundang-undangan, dan cepatnya penyelesaian layanan. Belum tercapainya indikator keberhasilan WASKAT ini diakibatkan oleh belum terlaksananya beberapa unsur-unsur WASKAT dengan baik yaitu kebijakan, perencanaan dan supervisi, sehingga pelayanan yang diberikan belum optimal.

**Kata Kunci: Pengawasan, Pegawai, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.**

## **ABSTRACT**

### **SUPERVISION OF EMPLOYEES IN PROVIDING OPTIMUM SERVICE OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICES IN THE ONE-STOP BUILDING OF BANDAR LAMPUNG CITY**

**By**  
**BIMA BAGUS TRIADI**

The optimal service provided by the Population Service and Civil Registration of Bandar Lampung City is very important to do in order to serve the Population Administration. But in the provision of services still there are problems so that the service becomes not optimal caused by improper supervision resulting in a number of employees who are late in work and the practice brokering. The Ministry of Population and Civil registration service is a government organization appointed to implement the population administration of Bandar Lampung, so it is expected to improve and improve its services to the community. This method of study uses a qualitative approach, which is data collection using documentation techniques, observations and interviews. The results of this research show that the supervision conducted by the head of the population and civil registration to its officers based on the guidance of the attached supervision (WASKAT) Number: KEP/46/M. PAN/4/2004 can be said has not succeeded because it has not fulfilled all indicators of the success of WASKAT namely increased discipline, achievement and achievement of objectives, increased legislation, and rapid completion of services. Not yet the achievement of the success indicators of WASKAT is caused by the unimplemented some elements of WASKAT with good that is policy, planning and supervision, so that the service provided is not optimal.

**Keywords:** Supervision, Employees, Public Services, Population Offices and Civil Registration.