

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

(Skripsi)

Oleh

BIMA BAGUS TRIADI



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2019**

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.

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

**Oleh
BIMA BAGUS TRIADI**

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA
Pada
Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2019**

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

Nama Mahasiswa : **Bima Bagus Triadi**

No. Pokok Mahasiswa : 1516041029

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Rahayu Sulistowati, S.Sos., M.Si.
NIP 19710122 199512 2 001


Intan Fitri Meutia, M.A., Ph.D.
NIP 19850620 200812 2 001

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara


Dr. Noverman Duadji, M.Si.
NIP 19691103 200112 1 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Rahayu Sulistiowati, S.Sos., M.Si.**

Sekretaris : **Intan Fitri Meutia, M.A., Ph.D.**

Penguji Utama : **Prof. Dr. Yulianto, M.S.**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Syarif Makhya
NIP. 19590803 198603 1 003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **05 Agustus 2019**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana/Ahli Madya), baik Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi aka demik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Bandar Lampung, 5 Agustus 2019
Yang membuat pernyataan,



Bima Bagus Triadi
NPM. 1516041029

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Bima Bagus Triadi, lahir di Kota Bandar Lampung pada tanggal 27 September 1997. Penulis merupakan anak tunggal dari pasangan Bapak Wiyadi, S.P.,M.M dan Ibu Tri Hastuti, S.P.,M.M. Penulis merasa sangat beruntung dan bersyukur karena memiliki orang tua yang hebat serta keluarga yang harmonis. Berkat doa, dukungan dan semangat dari orang tua dan keluarga besar maka penulis bisa melanjutkan pendidikan lebih tinggi. Hal inilah yang mendasari penulis untuk selalu berbakti kepada kedua orang tua dan mengutamakan keluarga.

Penulis mengawali pendidikan di Taman Kanak-Kanak (TK) Kartika II-27 Bandar Lampung pada tahun 2002-2003. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar (SD) di SD Kartika II-5 (Persit) Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2009. Kemudian, pada tahun 2009-2012 penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Al-Kautsar Bandar Lampung. Selanjutnya pada tahun 2012-2015 penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Al-Kautsar Bandar Lampung. Selanjutnya pada tahun 2015 penulis diterima sebagai mahasiswa pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN. Pada tahun 2018 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari di Desa Rantau Tijang, Kecamatan Pardasukan, Kabupaten Pringsewu.

Motto

“Waktu akan terus berlalu tanpa pernah menunggu, waktu yang telah hilang juga tak akan pernah terulang. Gunakan waktumu dengan bijaksana, agar yang telah hilang tak terbuang sia-sia.”

(Bima Bagus Triadi)

“Kunci untuk bahagia adalah menjalani hidup seolah-olah tidak ada yang mengawasi, dan mengekspresikan diri seolah-olah semua orang mendengarkan”

(Nelson Mandela)

“Jangan melihat siapa yang berbicara, tapi lihatlah apa yang dibicarakan.”

(Ali bin Abi Thalib)

“Sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal.”

(QS. Al Hujurat : 13)



Dengan Menyebut Nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirrabbi'l'amin, segala puji dan syukur hanya untuk Allah SWT,
atas rahmat dan nikmat yang telah diberikan, serta kekuatan, kesehatan, dan
kesabaran untukku dalam mengerjakan skripsi ini
Shalawat serta salam selalu tercurah kepada junjunganku
Nabi Muhammad SAW

Kupersembahkan karya ini sebagai tanda bakti dan cinta kasihku kepada
orang-orang yang selalu berharga dan berarti dalam hidupku:

Papaku dan Mamaku

Kedua orang tuaku yang dengan penuh kesabaran dalam mendidik dan merawatku
sedari kecil hingga mengantarkanku keperguruan tinggi dan meraih cita-cita yang
selama ini aku impikan.

Keluargaku

Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungannya ketika aku berada
di dalam kesulitan, membimbingku dan menasihatiiku ketika aku hilang arah.

Para Pendidik

Para guru dan para dosen, atas ilmu, nasihat, bimbingan, kesabaran, waktu, dan
arahan yang telah diberikan sehingga aku dapat menjadi pribadi yang lebih berani
dalam mewujudkan impian dan cita-citaku.

Almamater tercinta, Universitas Lampung.

SANWACANA

Alhamdulillahirrabil'alamin segala puji dan syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Tak lupa shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW, manusia yang telah membawa perubahan besar bagi kehidupan manusia hingga akhir zaman. Atas segala kehendak dan kuasa ALLAH SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : ***“Pengawasan Terhadap Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Optimal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Gedung Pelayanan Satu Atap Kota Bandar Lampung”***, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini antara lain :

1. Kedua orangtuaku Papa dan Mama. Terima kasih atas kasih sayang yang telah Papa dan Mama berikan kepadaku, terimakasih atas do'a, motivasi, pengorbanan, didikan yang selama ini kalian berikan kepadaku hingga aku bisa menjadi seperti sekarang ini. Terimakasih kepercayaan dan amanat

yang selama ini kalian berikan kepadaku untuk menyelesaikan studiku sehingga aku bisa mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik. Semoga dengan mendapatkan gelar S.AP ini aku bisa dengan segera mendapatkan pekerjaan yang dapat meningkatkan derajat kedua orangtua dan keluarga agar mampu membahagiakan Papa dan Mama, Aamiin.

2. Ibu Rahayu Sulistiowati, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing utama. Terimakasih Ibu atas bimbingannya selama ini yang selalu sabar dalam membimbingku dan selalu memberikan semangat kepada penulis serta selalu memberikan masukan yang banyak membantu membuat penulis termotivasi menyelesaikan skripsi ini dan juga terimakasih atas ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan. Penulis memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan yang sekiranya kurang berkenan.
3. Ibu Intan Fitri Meutia, M.A., Ph.D. selaku dosen pembimbing kedua sekaligus Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Terimakasih Miss atas bimbingannya selama ini yang telah sabar dalam membimbingku dan taklupa selalu memberikan masukan, saran dan dukungan yang diberikan untuk penulis serta waktu untuk bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan yang sekiranya kurang berkenan.
4. Bapak Prof. Dr. Yulianto, M.S selaku Dosen Pembahas. Terimakasih Pak atas berbagai kritik, saran, pengarahan, motivasi dan segala ilmunya yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan dan menyempurnakan skripsi ini baik sebagai dosen Pembimbing Akademik (PA) sekaligus Dosen

Pembahas. Penulis memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan yang sekiranya kurang berkenan.

5. Bapak Dr. Syarief Makhya, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
6. Bapak Noverman Duadji, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah membantu dan memberikan kemudahan kepada penulis semasa kuliah.
7. Segenap dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Ibu Selvi, Ibu Ita, Ibu Dewie, Ibu Annisa, Ibu Dian, Ibu Meliana, Ibu Novita, Ibu Devi, Ibu Ani, Bpk Nana, Bpk Dedy, Bpk Syamsul, Bpk Bambang, Bpk Eko, Bpk Simon, atas dukungan selama ini serta semangat-semangat yang tiada henti diberikan dan juga kepada Pak Azahri, Pak joe, Mba Wulan dan karyawan yang telah banyak memberikan kemudahan kepada penulis selama perkuliahan.
8. Bapak Ahmad Zainuddin, Ibu Rinning, Pak Ruswenda, Ibu Zulfa, Ibu Arliana, Pak Huda, Pak Harisun, Pak Agus, Ibu Desi dan Pak Rahmad, terimakasih atas kerjasamanya dalam membantu penulis melakukan penelitian dan mencari data selama proses skripsi.
9. Desta Rapanca, Teman penulis yang dari awal kuliah semester pertama sampai dengan saat ini yang selalu ada dan selalu membantu penulis ketika berada di keadaan yang sulit ketika saat perkuliahan sampai dengan proses penyusunan skripsi dan selalu memberikan semangat untuk melanjutkan

penulisan, membantu dikala penulis mulai membutuhkan tukar pikiran dan selalu menghibur dikala penulis jenuh.

10. Meikanur Sidiq Teman penulis yang sedari SMA berjuang bersama untuk menggapai impian, yang selalu serta tak pernah bosan memberikan semangat dan membantu penulis dalam segala hal ketika penulis berada dalam posisi membutuhkan bantuan.
11. Bayu Saputra Ib, Teman penulis yang sejak awal perkuliahan selalu siap membantu penulis dalam semua hal serta memberikan solusi-solusi yang *anti-mainstream* untuk menyelesaikan masalah.
12. Dwi Yan Alfino, Teman penulis yang cukup unik namun cukup rajin untuk dijadikan motivasi dalam menyelesaikan tugas-tugas perkuliahan. Terima kasih juga telah berbesar hati meminjamkan rumahnya untuk dijadikan *basecamp* Cup-Cup dan Emak Squad.
13. Sahabat seperjuangan kuliah Cup-Cup Genk yakni Muhammad Riswan, Frazka Kenda Yasa, Rahmat Sanjaya, Aldino Usama, Rillian Antajaya, Muhammad Husni Thamrin, Dharma Afwa Geraldo terimakasih untuk kalian yang selalu memberikan semangat dan canda tawa dalam suka maupun duka yang banyak membantu semasa perkuliah hingga pengerjaan skripai ini serta seluruh teman-teman ATLANTIK yang namanya tidak bisa disebut satu persatu.
14. Sahabat-sahabat Emak Squad, Gian Bayu, Erick, Yogi Aliyekti, Sapta Hadi, Fadel, yang selalu ada dikala susah maupun senang, serta terima kasih juga

untuk Emak dan Uwak GSG yang rela menjadikan warungnya (walaupun sudah digusur) sebagai tempat berbagi cerita sejak jaman SMA.

Akhir kata semoga kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Dan penulis meminta maaf apa bila ada kesalahan yang disengaja atau pun tidak disengaja. Semoga skripsi ini bermanfaat.

Bandar Lampung, 5 Agustus 2019

Penulis,

Bima Bagus Triadi

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Aparatur Sipil Negara	11
1. Pengertian Aparatur Sipil Negara	11
2. Pegawai Negeri Sipil	13
3. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja	16
B. Tinjauan Pelayanan Publik	17
1. Pengertian Pelayanan Publik	17
2. Klasifikasi Pelayanan Publik	18
3. Pelayanan Terpadu Satu Atap	20
C. Tinjauan Pengawasan	21
1. Pengertian Pengawasan	21
2. Tujuan Pengawasan	22
3. Teknik-Teknik Pengawasan	23
4. Pengawasan Melekat	25
5. Indikator Keberhasilan WASKAT	28
D. Kerangka Pemikiran	29

III. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Tipe Penelitian	33
B. Fokus Penelitian	33
C. Lokasi Penelitian	36
D. Sumber Data	37
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Teknik Analisis Data	40

G. Teknik Keabsahan Data	43
--------------------------------	----

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian	47
1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	47
2. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Disdukcapil Kota Bandar Lampung ..	49
3. Visi dan Misi Disdukcapil Kota Bandar Lampung	50
4. Susunan Organisasi Disdukcapil Kota Bandar Lampung	52
B. Hasil Penelitian	
1. Keberhasilan Pengawasan Melekat terhadap Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Gedung Pelayanan Satu Atap Kota Bandar Lampung	53
2. Pelaksanaan Pengawasan Melekat terhadap Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Gedung Pelayanan Satu Atap Kota Bandar Lampung	65
C. Pembahasan	
1. Keberhasilan Pengawasan Melekat terhadap Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Gedung Pelayanan Satu Atap Kota Bandar Lampung	86
2. Pelaksanaan Pengawasan oleh Pimpinan Disdukcapil Menggunakan Petunjuk Pelaksanaan Pengawasan Melekat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan	93

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	108
B. Saran	109

DAFTAR PUSTAKA	111
-----------------------------	-----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Laporan Bulanan Absensi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	5
2. Daftar Informan Penelitian	38
3. Rincian Pendidikan Pegawai Disdukcapil Kota Bandar Lampung	48
4. Data Absensi Pegawai Disdukcapil Bulan Maret	56
5. Jumlah Pembagian Personil di Setiap Bidang Disdukcapil	69
6. Data Absensi Pegawai Disdukcapil Bulan Maret	84
Tabel Triangulasi	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran	32
2. Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman	43
3. Ruang Pelayanan Disdukcapil di Gedung Pelayanan Satu Atap	49
4. Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Bandar Lampung	52
5. Alur Pelayanan Disdukcapil Bandar Lampung	57
6. Warga Meminta Nomor Antrian Kepada Petugas	58
7. Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Bandar Lampung	67
8. Tata Tertib dan Kode Etik	72
9. Kebijakan 10 Budaya Malu	73
10. Perencanaan Disdukcapil	75
11. Catatan Pada Buku Kuning	79
12. Apel Pagi Disdukcapil	83
13. Rapat Internal Antara Kadis dan Para Kabid	85

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus senantiasa menyediakan berbagai jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus memenuhi kriteria-kriteria sebagai pelayanan publik yang prima atau berkualitas. Pelayanan publik yang prima harus memiliki kriteria-kriteria sebagai berikut: *apropriateness, accesibility, continuity, technically, profitability, equitability, transparency, accountability, effectiveness and eficiency* (Islamy dalam Sulistio, 2016: 32). Hal ini sangatlah penting untuk dilaksanakan guna memenuhi berbagai kebutuhan akan pelayanan publik oleh masyarakat demi meningkatkan tingkat kepercayaan serta kepuasan masyarakat akan kinerja dari pemerintah.

Pemerintah membagi berbagai jenis layanannya ke dalam berbagai organisasi publik. Organisasi publik sendiri melakukan beberapa tugas dalam beberapa bidang yang tidak bisa dilakukan oleh mekanisme pasar, diantaranya penegakan hukum, pelayanan kesehatan, pendidikan, keamanan nasional, pelayanan administratif, dan sebagainya, sehingga organisasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan-pelayanan yang

tidak dapat diusahakan sendiri secara terpisah oleh masing-masing individu. Oleh karena itu, bisa dikatakan bahwa organisasi publik adalah pemberi pelayanan yang dibutuhkan masyarakat secara umum. Hal ini sesuai dengan definisi Lonsdale dan Eyendi (1991:3) dalam Kusdi (2013: 41) bahwa pelayanan publik adalah *“something made available to the whole of population, and it involves things which people can not provide for themselves, i.e. people must act collectively”* .

Berdasarkan penelitian Bastaman (2010) dalam Ariany dan Putera (2013: 33) organisasi publik dalam memberikan layanan saat sekarang ini dirasakan masih kurang. Hampir setiap hari media melaporkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah, baik pemerintah kabupaten/kota, maupun provinsi. Selain itu menurut laporan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, kekecewaan publik atas penyelenggaraan pemerintah didorong oleh ketidakpuasan masyarakat terhadap pertanggung jawaban yang diberikan para penyelenggara negara atas kepercayaan yang diberikan kepada mereka.

Menurut hasil survei yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2017 tentang kualitas pelayanan publik di Indonesia, Ombudsman RI menyebutkan kualitas pelayanan publik di Indonesia masih rendah. Sebanyak 57 persen kementerian dan lembaga yang ada di Indonesia berada dalam zona kuning atau memiliki tingkat kepatuhan sedang dan sebanyak 8 persen berada pada zona merah atau memiliki tingkat kepatuhan rendah. Sedangkan kementerian dan lembaga yang berada dalam zona hijau atau memiliki tingkat kepatuhan tinggi hanya 35 persen. Rendahnya pelayanan publik ini, masih di latarbelakangi oleh tingginya praktik pungutan liar dan suap sebesar 36 persen. (*Diakses pada <https://www.aa.com>, tanggal 17 Desember 2018 pukul 10.35 wib*)

Buruknya pelayanan publik yang diberikan, mengharuskan pimpinan organisasi publik untuk secara berkala mengevaluasi berbagai unsur organisasinya, salah satunya adalah sumber daya manusia (SDM) atau pegawai. Pegawai memiliki andil yang sangat besar dalam menjalankan organisasi karena merupakan satu-satunya unsur organisasi yang hidup. Peran pegawai dalam suatu organisasi sangatlah penting karena mereka merupakan “mesin” dari organisasi itu sendiri, sehingga sangat vitalnya unsur tersebut, peran pimpinan untuk melakukan pengawasan kepada para pegawai mesti terus dilakukan secara tepat demi tercapainya pelayanan yang optimal.

Pengawasan merupakan tindakan yang sangat penting dalam suatu organisasi karena pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses “menjamin” bahwa tujuan-tujuan organisasi tercapai. Menurut Usman (2011) dalam Sulistio dan Sulistiowati (2014: 176) pengawasan dapat dianggap sebagai aktivitas untuk menemukan, mengoreksi penyimpangan-penyimpangan penting dalam hasil yang dicapai dari aktivitas-aktivitas yang direncanakan. Pengawasan yang dilakukan pimpinan organisasi harus dilakukan secara obyektif, karena pada dasarnya, pengawasan dapat bersifat positif serta negatif. Bersifat positif apabila pengawasan yang dilakukan untuk mengetahui tujuan-tujuan organisasi dicapai dengan efektif dan efisien serta untuk mengetahui kesalahan-kesalahan dalam bekerja sehingga tidak akan terulang kembali. Bersifat negatif apabila pengawasan yang dilakukan hanya untuk mencari-cari kesalahan para pegawainya tanpa memberikan arahan yang benar.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki berbagai jenis pelayanan, salah satunya adalah pelayanan di bidang Kependudukan dan

Pencatatan Sipil (Dukcapil). Pelayanan bidang ini sangatlah penting bagi masyarakat karena mencakup berbagai aspek administratif setiap orang. Mengingat pentingnya pelayanan ini, setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 3. Penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan di Kabupaten/Kota, dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai Instansi Pelaksana yang diatur dalam Peraturan Daerah masing-masing, dalam hal ini Instansi Pelaksana Administrasi Kependudukan di Kota Bandar Lampung telah diatur dalam Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Provinsi Lampung masih menjadi pokok permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat. Hal ini berdasarkan laporan yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung pada tahun 2017 yang menerima 114 laporan. Berdasarkan banyaknya laporan tersebut, terdapat 5 substansi yang paling banyak dikeluhkan diantaranya adalah administrasi kependudukan sebanyak 49 laporan (43 persen), disusul pelayanan kepolisian 16 laporan (14 persen), pendidikan 14 laporan (12 persen), infrastruktur 8 laporan (7 persen), dan pertanahan 5 laporan (4 persen). Laporan terbanyak yakni bidang administrasi kependudukan lebih pada ketersediaan blangko KTP-Elektronik (E-KTP) ditambah lagi dengan ketidakpastian informasi dari penyelenggara tentang kapan E-KTP dicetak dan belum proaktifnya

penyelenggara dalam memberikan layanan. (Diakses pada <http://lampung.tribunnews.com>, tanggal 17 Desember 2018 pukul 11.25 wib)

Saat ini Pemerintah Kota Bandar Lampung terus berinovasi untuk dapat memberikan pelayanan optimal, salah satunya adalah dengan membangun Gedung Pelayanan Satu Atap setinggi 12 lantai. Gedung Pelayanan Satu Atap adalah pelayanan yang dirancang untuk melaksanakan dalam satu tempat/satu ruangan dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa satuan kerja penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan. Dari berbagai instansi yang ada di Gedung Pelayanan Satu Atap, terdapat Disdukcapil Kota Bandar Lampung yang bertujuan untuk dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan lebih cepat dan mudah.

Akan tetapi, dalam peningkatan pemberian layanannya kepada masyarakat masih terdapat permasalahan yang membuat belum terealisasinya pelayanan optimal kepada masyarakat. Permasalahan tersebut adalah adanya tindakan indisipliner pegawai yang disebabkan oleh belum efektifnya pelaksanaan kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan Disdukcapil kepada para bawahannya. Tindakan tersebut adalah seperti adanya pegawai yang terlambat masuk kerja.

Tabel 1. Laporan Bulanan Absensi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung (Juni-November 2018)

No.	Bulan	Jumlah Keterlambatan
1	Juni	582 Kali
2	Juli	562 Kali
3	Agustus	584 Kali
4	September	491 Kali

5	Oktober	571 Kali
6	November	487 Kali

(Sumber: Dokumentasi Disdukcapil Kota Bandar Lampung 2018)

Berdasarkan data dari tabel 1, jumlah keterlambatan pegawai dari Bulan Juni sampai November adalah sebanyak 3.277 kali. Masih banyaknya pegawai yang terlambat masuk kerja, menunjukkan bahwa sistem pengawasan melalui *fingerprint* yang dilakukan oleh pimpinan Disdukcapil saat ini masih lemah dan belum tepat.

Berdasarkan hasil pra-riset yang ditemukan oleh peneliti, pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan Disdukcapil menggunakan teknik gabungan antara pengawasan langsung dan tidak langsung. Kepala Dinas (Kadis) Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan pengawasan secara tidak langsung dengan memberikan wewenang kepada para Kepala Bidang (Kabid) untuk melakukan pengawasan setiap hari, dan selanjutnya Kadis akan menerima laporan dari para Kabid. Selain itu terkadang Kadis juga melakukan pengawasan langsung dengan cara Inspeksi Mendadak (Sidak) yang tidak terjadwal.

Pengawasan seperti ini umumnya lemah, karena Kadis tidak mengawasi secara langsung setiap hari dan laporan yang diberikan oleh Kabid kepada Kadis terdapat potensi penyimpangan dari fakta yang sebenarnya terjadi di lapangan. Lemahnya pengawasan ini dibenarkan oleh Ketua Komisi I DPRD Kota Bandar Lampung yakni Nukman Abdi ketika ditemukan oknum calo yang merupakan pegawai Disdukcapil sendiri. Nukman menganggap adanya oknum calo menunjukkan bahwa pengawasan yang dilakukan masih lemah walaupun Kadis sudah memperketat sistem tetapi kenyataannya masih terjadi praktik percaloan. (Diakses pada <https://radarlampung.co.id>, tanggal 19 Januari 2019 pukul 19.30 wib)

Pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil seharusnya berlangsung secara optimal, yang memiliki dua bentuk pelayanan yaitu pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pelayanan pendaftaran penduduk mencakup Perubahan Biodata Penduduk, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, urusan surat keterangan yaitu Surat Keterangan Tempat Tinggal, Pindah Datang, Pindah Keluar Negeri, Datang Keluar Negeri dan Penghapusan Data Penduduk Daerah Asal, legalisir KK dan KTP, pendataan dan pelayanan penduduk administrasi rentan serta surat kependudukan lainnya. Pelayanan pencatatan sipil mencakup berbagai urusan akta yaitu Akta Kelahiran, Kematian, Perkawinan, Perceraian, Pengesahan Anak, Pengakuan Anak, Pengangkatan Anak dan Perubahan Nama, urusan Surat Keterangan Pengangkatan Anak dan Mutasi Nikah, legalisir Akta Pencatatan Sipil dan pengumuman perkawinan.

Pengawasan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Tanpa pengawasan yang tepat, organisasi akan berjalan secara tidak optimal, sehingga pada akhirnya akan sulit dalam mencapai tujuan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hetty Fitria Rahmawati pada tahun 2007 yang dituangkan kedalam skripsi berjudul Peranan Pengawasan Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Kerja Pegawai di Kantor Informasi dan Komunikasi Kabupaten Karanganyar, Universitas Sebelas Maret, menyimpulkan bahwa peranan pengawasan adalah untuk mencegah terjadinya berbagai penyimpangan, untuk menjamin pelaksanaan kegiatan sesuai dengan perencanaan, untuk memperbaiki kesalahan yang terjadi dan mengetahui kedisiplinan kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang dimilikinya sehingga pada dasarnya

pengawasan akan berpengaruh pada kedisiplinan pegawai dalam bekerja. *(Diakses pada <https://digilib.uns.ac.id>, tanggal 23 Januari 2019 pukul 16.30 wib)*

Selain itu, dalam penelitian yang dilakukan oleh Rizka Sari Nanda yang dituangkan kedalam skripsi berjudul Peran Pengawasan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Perspektif Ekonomi Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan, menyimpulkan bahwa pengawasan yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Pesawaran masih belum sesuai dengan indikator-indikator yang ada, dimana pada pelaksanaannya masih belum mampu mencegah berbagai penyimpangan dan pelaksanaan kinerja pegawai masih jauh dari capaian sehingga dengan pengawasan yang tidak tepat, efektivitas kerja pegawai juga akan buruk. *(Diakses pada <https://repository.radenintan.ac.id>, tanggal 23 Januari 2019 pukul 17.00 wib)*

Berdasarkan kedua penelitian tersebut, masing-masing menyimpulkan bahwa pengawasan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi karena dapat mempengaruhi *output* dari para pegawai itu sendiri. Oleh sebab itu pengawasan yang dilakukan dalam sebuah organisasi wajib direncanakan dengan baik sehingga dalam pelaksanaannya akan berlangsung secara efektif dan efisien. Pengawasan dalam sebuah organisasi sangatlah penting demi keberlangsung sebuah organisasi, sehingga dengan pengawasan yang tepat akan berimbas positif pada jalannya sebuah organisasi.

Pelayanan dirasa tidak memuaskan ketika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, hal ini dikarenakan belum tepatnya pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Melihat permasalahan diatas, khususnya pengawasan terhadap pegawai yang merupakan salah satu bentuk dari manajemen

aparatur sipil negara, tentunya mendapat perhatian lebih oleh para peneliti administrasi publik karena aspek aparatur sipil negara merupakan salah satu kajian penting dalam studi administrasi publik. Oleh karena itu berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengawasan Terhadap Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Optimal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Gedung Pelayanan Satu Atap Kota Bandar Lampung”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan kegiatan pengawasan terhadap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Gedung Pelayanan Satu Atap Kota Bandar Lampung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diangkat, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah mengidentifikasi pelaksanaan kegiatan pengawasan terhadap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Gedung Pelayanan Satu Atap Kota Bandar Lampung.

D. Manfaat Penelitian

1. **Secara teoritis**, hasil penelitian ini dapat memperluas wawasan peneliti, dan menambah penelitian/kajian yang berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan dalam kajian Ilmu Administrasi Publik, terutama dalam

Manajemen Aparatur Sipil Negara, yaitu Pengawasan terhadap Aparatur Sipil Negara.

2. **Secara praktis**, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan informasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dalam melakukan pengawasan terhadap pegawainya.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Aparatur Sipil Negara (ASN)

1. Pengertian ASN

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, yang dimaksud dengan Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai ASN sendiri, terdiri atas Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintah atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Pasal 8 UU No. 5 Tahun 2014, Pegawai ASN berkedudukan sebagai unsur aparatur negara, sehingga Pegawai ASN harus melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pimpinan Instansi Pemerintah dan Pegawai ASN harus bebas dari pengaruh dan intervensi semua golongan dan partai politik seperti yang telah diatur pada pasal 9. Sedangkan pada pasal 10 UU No. 5 Tahun 2014, Pegawai ASN berfungsi sebagai:

- a. Pelaksana kebijakan publik;

- b. Pelayan publik;
- c. Perekat dan pemersatu bangsa.

Selain itu, pada Pasal 11 UU No. 5 Tahun 2014 Pegawai ASN bertugas:

- a. Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas;
- c. Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Selanjutnya pada Pasal 12 UU Nomor 5 Tahun 2014, Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. ASN sebagai aparatur negara tentunya memiliki kewajiban-kewajiban yang telah diatur pada Pasal 23 UU No. 5 Tahun 2014, yaitu Pegawai ASN wajib:

- a. Setia dan taat pada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintah yang sah.
- b. Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa.
- c. Melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintah yang berwenang.
- d. Menaati ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh keabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab.

- f. Menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan dan tindakan kepada setiap orang, baik dalam maupun di luar kedinasan.
- g. Menyimpan rahasia jabatan dan hanya dapat mengemukakan rahasia jabatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h. Bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2. Pegawai Negeri Sipil (PNS)

Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, yang dimaksud dengan pegawai negeri sipil adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Berdasarkan statusnya, pada Pasal 7 Ayat 1 UU Nomor 5 Tahun 2014, PNS merupakan Pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh Pejabat Pembina Kepegawaian dan memiliki nomor induk pegawai secara nasional.

Berdasarkan Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, diatur tentang kewajiban PNS, yaitu:

- a. Mengucapkan sumpah/janji PNS.
- b. Mengucapkan sumpah/janji jabatan.
- c. Setia dan taat sepenuhnya kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Pemerintah.
- d. Menaati segala ketentuan peraturan perundang-undangan.

- e. Melaksanakan tugas kedinasan yang dipercayakan kepada PNS dengan penuh pengabdian, kesadaran, dan tanggung jawab.
- f. Menjunjung tinggi kehormatan negara, Pemerintah, dan martabat PNS.
- g. Mengutamakan kepentingan negara daripada kepentingan sendiri, seseorang, dan/atau golongan.
- h. Memegang rahasia jabatan yang menurut sifatnya atau menurut perintah harus dirahasiakan.
- i. Bekerja dengan jujur, tertib, cermat, dan bersemangat untuk kepentingan negara.
- j. Melaporkan dengan segera kepada atasannya apabila mengetahui ada hal yang dapat membahayakan atau merugikan negara atau Pemerintah terutama di bidang keamanan, keuangan, dan materil.
- k. Masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja.
- l. Mencapai sasaran kerja pegawai yang ditetapkan.
- m. Menggunakan dan memelihara barang-barang milik negara dengan sebaik-baiknya.
- n. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat
- o. Membimbing bawahan dalam melaksanakan tugas.
- p. Memberikan kesempatan kepada bawahan untuk mengembangkan karir.
- q. Menaati peraturan kedinasan yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang.

Selain mengatur tentang berbagai kewajiban PNS, pada Pasal 4 diatur juga berbagai larangan PNS, yaitu:

- a. Menyalahgunakan wewenang.

- b. Menjadi perantara untuk mendapatkan keuntungan pribadi dan/atau orang lain dengan menggunakan kewenangan orang lain.
- c. Tanpa izin Pemerintah menjadi pegawai atau bekerja untuk negara lain dan/atau lembaga atau organisasi internasional.
- d. Bekerja pada perusahaan asing, konsultan asing, atau lembaga swadaya masyarakat asing.
- e. Memiliki, menjual, membeli, menggadaikan, menyewakan, atau meminjamkan barang-barang baik bergerak atau tidak bergerak, dokumen atau surat berharga milik negara secara tidak sah.
- f. Melakukan kegiatan bersama dengan atasan, teman sejawat, bawahan, atau orang lain di dalam maupun di luar lingkungan kerjanya dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, golongan, atau pihak lain, yang secara langsung atau tidak langsung merugikan negara.
- g. Memberi atau menyanggupi akan memberi sesuatu kepada siapapun baik secara langsung atau tidak langsung dan dengan dalih apapun untuk diangkat dalam jabatan.
- h. Menerima hadiah atau suatu pemberian apa saja dari siapapun juga yang berhubungan dengan jabatan dan/atau pekerjaannya.
- i. Bertindak sewenang-wenang terhadap bawahannya.
- j. Melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan suatu tindakan yang dapat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani sehingga mengakibatkan kerugian bagi yang dilayani.
- k. Menghalangi berjalannya tugas kedinasan.

- l. Memberikan dukungan kepada calon Presiden/Wakil Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
- m. Memberikan dukungan kepada calon Presiden/Wakil Presiden.
- n. Memberikan dukungan kepada calon anggota Dewan Perwakilan Daerah atau calon Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dengan cara memberikan surat dukungan disertai fotokopi Kartu Tanda Penduduk atau Surat Keterangan Tanda Penduduk sesuai peraturan perundangundangan; dan
- o. Memberikan dukungan kepada calon Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah.

3. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)

Pasal 1 Ayat 4 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, PPPK adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan. Berdasarkan statusnya, pada Pasal 7 Ayat 2 UU Nomor 5 Tahun 2014, PPPK merupakan Pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai dengan perjanjian kerja oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan kebutuhan Instansi Pemerintah dan ketentuan Undang-Undang ini.

PPPK sebagai aparatur negara wajib mentaati aturan disiplin PPPK serta akan dijatuhi hukuman disiplin jika melakukan pelanggaran disiplin, hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian kerja Pasal 51. Selain itu, pada Pasal 52 telah diatur aturan disiplin PPPK, yaitu:

- a. Berdasarkan ketentuan disiplin yang diatur dalam Peraturan Pemerintah ini, PPK pada setiap instansi menetapkan disiplin PPPK.
- b. Disiplin PPPK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan berdasarkan karakteristik pada setiap instansi.
- c. Tata cara pengenaan sanksi disiplin bagi PPPK dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara konsumen dan produsen selaku pemberi pelayanan. Menurut Moenir (2003: 16) dalam Pasolong (2007: 128), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menurut Lovelock (1991: 7) dalam Hardiansyah (2011: 10), *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.

Pelayanan publik menurut Kurniawan dalam Pasolong (2007: 128), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Sedangkan menurut Sinambela (2005: 5) dalam Pasolong (2007: 128), pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu

produk-produk secara fisik. Pengertian lain tentang pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara adalah sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Klasifikasi Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi dalam Hardiansyah (2011: 20-23) pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dibagi kedalam dua kategori utama, yaitu:

a. Pelayanan Umum

Pelayanan umum yang diberikan pemerintah kepada masyarakat terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

1) Pelayanan Administratif

Merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pasport.

2) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, meliputi: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan persampahan, drainase, jalan dan trotoar, parkir, penanggulangan bencana banjir, gempa, gunung meletus dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi dan jaminan sosial).

b. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar adalah pelayanan yang meliputi kebutuhan dasar masyarakat, yaitu:

1) Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.

2) Pendidikan dasar

Sama seperti kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan. Oleh karena itu untuk memotong lingkaran setan kemiskinan salah satu caranya adalah melalui perbaikan kualitas pendidikan.

3) Bahan kebutuhan pokok masyarakat

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan lain yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu misalnya beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayur mayur, semen, dan sebagainya. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjaga stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk persediaan maupun cadangan.

Dalam hal ini, pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil termasuk kedalam jenis pelayanan umum karena melakukan pelayanan administratif seperti pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, urusan surat keterangan yaitu Surat Keterangan Tempat Tinggal, Pindah Datang, Pindah Keluar Negeri, Datang Keluar Negeri dan Penghapusan Data Penduduk Daerah Asal serta surat-surat kependudukan lainnya.

4) **Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA)**

Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) merupakan sebuah inovasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan publik secara optimal. PTSA ini sudah banyak digunakan oleh berbagai pemerintah kota/kabupaten dan provinsi di Indonesia serta diberbagai kementerian. Menurut Peraturan Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2015 tentang pelayanan satu atap, pelayanan satu atap adalah “pelayanan yang dirancang untuk melaksanakan dalam satu tempat/satu ruangan dilakukan dengan

cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa satuan kerja penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan”.

Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan terpadu satu atap merupakan suatu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memperbaiki pelayanan kepada masyarakat dengan cara menghadirkan berbagai pilihan pelayanan yang dilakukan oleh instansi-instansi pemerintah didalam satu ruangan/tempat dengan cara menyelenggarakan pelayanan secara bersama mulai dari permohonan sampai dengan tahap penyelesaian suatu produk pelayanan.

C. Pengawasan

1. Pengertian Pengawasan

Menurut Sulistio dan Sulistiowati (2014: 176) pengawasan adalah dalam bentuk pemeriksaan untuk memastikan, bahwa apa yang sudah dikerjakan adalah juga dimaksudkan untuk membuat sang manajer waspada terhadap suatu persoalan potensial sebelum persoalan itu menjadi serius. Sedangkan menurut Usman, pengawasan dapat dianggap sebagai aktivitas untuk menemukan, mengoreksi penyimpangan-penyimpangan penting dalam hasil yang dicapai dari aktivitas-aktivitas yang direncanakan (Sulistio dan Sulistiowati, 2014: 176). Sedangkan pengawasan menurut Siagian (2003: 112) adalah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Pada dasarnya pengawasan bertujuan mencegah kesalahan terulang kembali seperti yang diungkapkan oleh Djati Julitriarsa dan John Suprihantoro (1998: 101)

yaitu pengawasan adalah tindakan atau proses kegiatan untuk mengetahui hasil pelaksanaan, kesalahan, kegagalan untuk demikian dilakukan perbaikan dan mencegah terulangnya kembali kesalahan-kesalahan itu, begitu pula menjaga agar pelaksanaan tidak berbeda dengan rencana yang ditetapkan. Sedangkan M. Manullang (2005: 173) mendefinisikan pengawasan sebagai suatu proses untuk menerapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya, dan bila perlu mengoreksi dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa pengawasan adalah suatu bentuk pemeriksaan dan pengamatan seluruh kegiatan organisasi untuk menemukan dan mengoreksi penyimpangan-penyimpangan yang ada dengan tujuan agar pelaksanaan tidak berbeda dengan rencana yang ditetapkan.

2. Tujuan Pengawasan

Menurut R. Terry George (1986) tujuan dari pengawasan adalah memastikan pekerjaan sesuai dengan rencana, mencegah adanya kesalahan, menciptakan kondisi agar karyawan bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan, mengadakan koreksi terhadap kegagalan yang timbul, dan memberi jalan keluar atas suatu kesalahan (Sulistio dan Sulistiowati, 2014: 177-178). Tujuan pengawasan bersifat positif artinya ia harus mengusahakan terjadinya hal-hal tertentu, maksudnya mencapai tujuan dalam batas-batas penghalang atau melalui aktivitas-aktivitas yang direncanakan. Pengawasan dilaksanakan untuk mengusahakan agar komitmen tersebut dilaksanakan. Kegagalan pengawasan berarti cepat atau lambat adanya kegagalan perencanaan-perencanaan dan

suksesnya perencanaan berarti suksesnya pengawasan. Apabila pengawasan jelas menunjukkan bahwa perencanaan tersebut tidak diimplementasi maka harus dikembangkan sebuah rencana baru atau rencana yang dimodifikasi.

Pengawasan menyatakan ukuran merupakan dan suatu sebaran perilaku. Jika manajer tidak dapat mengukur berarti manajer tidak dapat mengawasi atau mengendalikan. Menurut Usman (2011) ada beberapa alasan mengapa pengawasan diperlukan, yaitu (Sulistio dan Sulistiowati (2014: 178):

- a. Perubahan lingkungan organisasi: munculnya inovasi produk dan pesaing baru, ditemukan bahan baku baru, adanya peraturan pemerintah baru dan sebagainya.
- b. Peningkatan kompleksitas organisasi: banyaknya jenis produk baru, hal itu harus diawasi.
- c. Terjadinya kesalahan-kesalahan: ini apabila diawasi sebelumnya akan dapat terdeteksi oleh manajer sebelum terjadi kritis.
- d. Kebutuhan manajer: untuk mendelegasikan wewenang terutama dengan mengimplementasikan sistem pengawasan dari seorang manajer.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pengawasan adalah memastikan pekerjaan sesuai dengan rencana, mencegah adanya kesalahan dan mengoreksi kegagalan yang timbul yang bertujuan untuk mengatasi adanya perubahan lingkungan organisasi dan kompleksitas organisasi.

3. Teknik-Teknik Pengawasan

Menurut Siagian (2003: 115-116) proses pengawasan pada dasarnya dilaksanakan oleh administrasi dan manajemen dengan menggunakan dua macam teknik, yaitu:

a. Pengawasan Langsung (*direct control*)

Yang dimaksud dengan pengawasan langsung ialah apabila pimpinan organisasi melakukan sendiri pengawasan terhadap kegiatan yang sedang dijalankan oleh para bawahannya. Pengawasan langsung ini dapat berbentuk:

- 1) Inspeksi langsung,
- 2) *On-the-spot observation*, dan
- 3) *On-the-spot report*.

Akan tetapi, karena banyaknya dan kompleksnya tugas-tugas seorang pimpinan, terutama dalam organisasi yang besar, seorang pimpinan tidak mungkin dapat selalu menjalankan pengawasan langsung itu. Karena itu sering pula ia harus melakukan pengawasan yang bersifat tidak langsung.

b. Pengawasan tidak langsung (*indirect control*)

Yang dimaksud dengan pengawasan tidak langsung ialah pengawasan dari jarak jauh. Pengawasan ini dilakukan melalui laporan yang disampaikan oleh para bawahannya. Laporan itu dapat berbentuk:

- 1) Tertulis, dan
- 2) Lisan.

Kelemahan dari pengawasan tidak langsung itu ialah bahwa sering para bawahan hanya melaporkan hal-hal yang positif saja. Dengan perkataan lain, para bawahan itu mempunyai kecenderungan hanya melaporkan hal-hal yang diduganya akan menyenangkan pimpinan.

Kesimpulannya adalah bahwa pengawasan tidak akan dapat berjalan dengan baik apabila hanya bergantung kepada laporan saja. Karena itu pengawasan tidak langsung saja tidak cukup. Adalah bijaksana apabila pimpinan organisasi

menggabungkan teknik pengawasan langsung dan tidak langsung dalam melakukan fungsi pengawasan itu.

Dalam melakukan pengawasan, pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung menggunakan teknik campuran yakni menggabungkan teknik pengawasan langsung dan tidak langsung. Dengan menggunakan teknik ini, diharapkan diharapkan pengawasan dapat berjalan optimal.

4. Pengawasan Melekat (WASKAT)

Pengawasan Melekat (WASKAT) telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/46/M.PAN/4/2004 tentang Petunjuk Pengawasan Melekat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan. Pengawasan melekat merupakan salah satu bentuk pengendalian aparat pemerintah di setiap instansi dan satuan organisasi dalam meningkatkan mutu kinerja di dalam lingkungan tugasnya masing-masing agar tujuan instansi/organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Pengawasan melekat yang merupakan padanan istilah pengendalian manajemen atau pengendalian intern adalah segala upaya yang dilakukan dalam suatu organisasi untuk mengarahkan seluruh kegiatan agar tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif, efisien dan ekonomis, segala sumber daya dimanfaatkan dan dilindungi, data dan laporan dapat dipercaya dan disajikan secara wajar, serta ditaatinya segala ketentuan yang berlaku.

Untuk menciptakan pengendalian manajemen yang memadai, digunakan delapan unsur Pengawasan Melekat (WASKAT) dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran organisasi/instansi yang mana keberhasilan WASKAT ditentukan dari

seberapa kuat hubungan antar unsur WASKAT sehingga tidak ada suatu kegiatan yang luput dari salah satu unsur WASKAT tersebut, antara lain:

a. Pengorganisasian

Melalui pengorganisasian, bentuk suatu organisasi pemerintah dapat didesain sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan perkembangan. Kemampuan menyesuaikan diri dan tanggap terhadap perubahan cepat yang terjadi merupakan salah satu ciri dari *good governance*. Di dalamnya termasuk fungsi manajerial atau pengelolaan sumber daya yang dimiliki berupa manusia, unsur dan praunsur fisik, teknologi, dan dana, guna memanfaatkan peluang yang diperoleh dan menghadapi tantangan pembangunan.

b. Personil

Keseimbangan hubungan antara kemampuan dengan beban tugas dan tanggungjawabnya harus dijaga karena kemampuan yang terlalu dominan terhadap tugas dan tanggung jawab akan mengeliminasi kepuasan kerja, semangat, motivasi, dan kreativitas. Sebaliknya jika beban tugas dan tanggung jawab melebihi batas kemampuan akan menghasilkan kinerja di bawah standar yang pada akhirnya dapat menimbulkan inefisiensi dan inefektivitas, mengurangi keandalan laporan, atau secara tidak disadari keluar dari kebijakan dan peraturan.

c. Kebijakan

Perumusan kebijakan merupakan proses yang dapat menghasilkan kebijakan yang memayungi dan mendasari kebijakan yang lebih rendah, menghasilkan kebijakan yang mempererat, merenggangkan, dan membatasi hubungan tata kerja bagian organisasi, serta menghasilkan kebijakan yang merupakan penjabaran yang lebih operasional terhadap kebijakan yang lebih tinggi.

d. Perencanaan

Perencanaan merupakan suatu proses penetapan tujuan serta langkah-langkah kegiatan yang akan dilakukan pada masa datang dengan sumber daya yang diperlukan dalam rangka mewujudkan pencapaian tujuan organisasi.

e. Prosedur

Prosedur merupakan rangkaian tindakan untuk melaksanakan aktivitas tertentu yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Prosedur yang baik mampu memberi kejelasan bagi personil yang melaksanakan. Dengan demikian, prosedur harus dibuat secara tertulis, sederhana, mudah dimengerti, disosialisasikan kepada pihak yang berkepentingan, dan memberikan pelayanan prima kepada pemakai jasa (*users*).

f. Pencatatan

Pencatatan mencakup proses pengolahan data yang diperoleh menjadi informasi dalam bentuk keluaran olahan data atau laporan. Di lingkungan instansi pemerintah, pencatatan meliputi kegiatan tata persuratan, pembukuan/akuntansi, dan dokumentasi kegiatan lainnya.

g. Pelaporan

Pelaporan merupakan bentuk penyampaian informasi tertulis kepada unit kerja yang lebih tinggi (pemberi tugas) atau kepada instansi lain yang mempunyai garis kepentingan interaktif dengan instansi pembuat laporan.

h. Supervisi dan *Review Intern*

Supervisi merupakan pengawasan unsur pimpinan terhadap pelaksanaan tugas yang dilaksanakan stafnya. *Review intern* adalah suatu aktivitas untuk mengevaluasi pelaksanaan kebijakan, program, dan kegiatan yang telah ditetapkan

yang dilakukan oleh pimpinan atau pejabat yang berwenang bersama-sama dengan staf pimpinan atau dilakukan oleh APIP, terhadap pelaksanaan tugas yang diberikan.

5. Indikator Keberhasilan Pengawasan Melekat

Menurut Pengawasan Melekat (WASKAT) yang telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/46/M.PAN/4/2004 tentang Petunjuk Pengawasan Melekat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan, keberhasilan WASKAT dapat ditunjukkan dari:

1. Meningkatnya disiplin, prestasi dan perkembangan pencapaian sasaran pelaksanaan tugas.
2. Terciptanya keteraturan, keterbukaan, dan kelancaran pelaksanaan tugas
3. Meningkatnya kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan.
4. Menurunnya praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme.
5. Berkurangnya penyalahgunaan wewenang.
6. Berkurangnya kebocoran, pemborosan dan pungutan liar.
7. Cepatnya penyelesaian pelayanan, diukur dari tertibnya pelayanan yang diberikan masyarakat.
8. Cepatnya pengurusan kepegawaian, diukur dari tertib tidaknya pelayanan yang diberikan kepada pegawai.

Pada penelitian ini, Petunjuk Pelaksanaan Pengawasan Melekat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan digunakan sebagai alat yang digunakan dalam melaksanakan pengawasan oleh Pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, sehingga dengan begitu penelitian ini akan melihat

bagaimana pelaksanaan Petunjuk Pengawasan Melekat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

D. Kerangka Pemikiran

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memberikan pelayanan optimal seperti yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan yang diberikan pun beragam seperti pelayanan kebutuhan dasar yang terdiri dari kesehatan, pendidikan, kebutuhan pokok dan pelayanan umum yang terdiri dari pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Dalam hal ini terdapat pelayanan yang sangat penting bagi masyarakat yaitu pelayanan administratif yang mencakup urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) setiap orang. Dalam menyelenggarakan pelayanan ini, pemerintah membentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pelaksana urusan Dukcapil di setiap daerah yang telah diatur dalam Peraturan Daerah masing-masing.

Instansi Pelaksana Dukcapil di Kota Bandar Lampung telah diatur dalam Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Disdukcapil Kota Bandar Lampung tidak lepas dari berbagai permasalahan pelayanan publik, seperti ketidakpastian informasi dari penyelenggara tentang layanannya hingga belum proaktifnya penyelenggara dalam memberikan layanan. Dari permasalahan tersebut tentunya terdapat faktor-faktor penyebab yakni pengawasan yang belum tepat oleh pimpinan Disdukcapil yang menyebabkan indisipliner pegawai.

Kegiatan pengawasan yang belum tepat mengakibatkan terjadinya indiscipliner pegawai seperti pegawai yang telat masuk kerja dan adanya praktik percaloan sehingga mengakibatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan Disdukcapil rendah. Untuk mengatasi permasalahan ini, pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung melakukan pengawasan sesuai dengan KEP/46/M.PAN/4/2004 tentang Petunjuk Pengawasan Melekat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan, yang mana keberhasilan WASKAT dapat ditunjukkan dari:

1. Meningkatnya disiplin, prestasi dan perkembangan pencapaian sasaran pelaksanaan tugas.
2. Terciptanya keteraturan, keterbukaan, dan kelancaran pelaksanaan tugas
3. Meningkatnya kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan.
4. Menurunnya praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme.
5. Berkurangnya penyalahgunaan wewenang.
6. Berkurangnya kebocoran, pemborosan dan pungutan liar.
7. Cepatnya penyelesaian pelayanan, diukur dari tertibnya pelayanan yang diberikan masyarakat.
8. Cepatnya pengurusan kepegawaian, diukur dari tertib tidaknya pelayanan yang diberikan kepada pegawai.

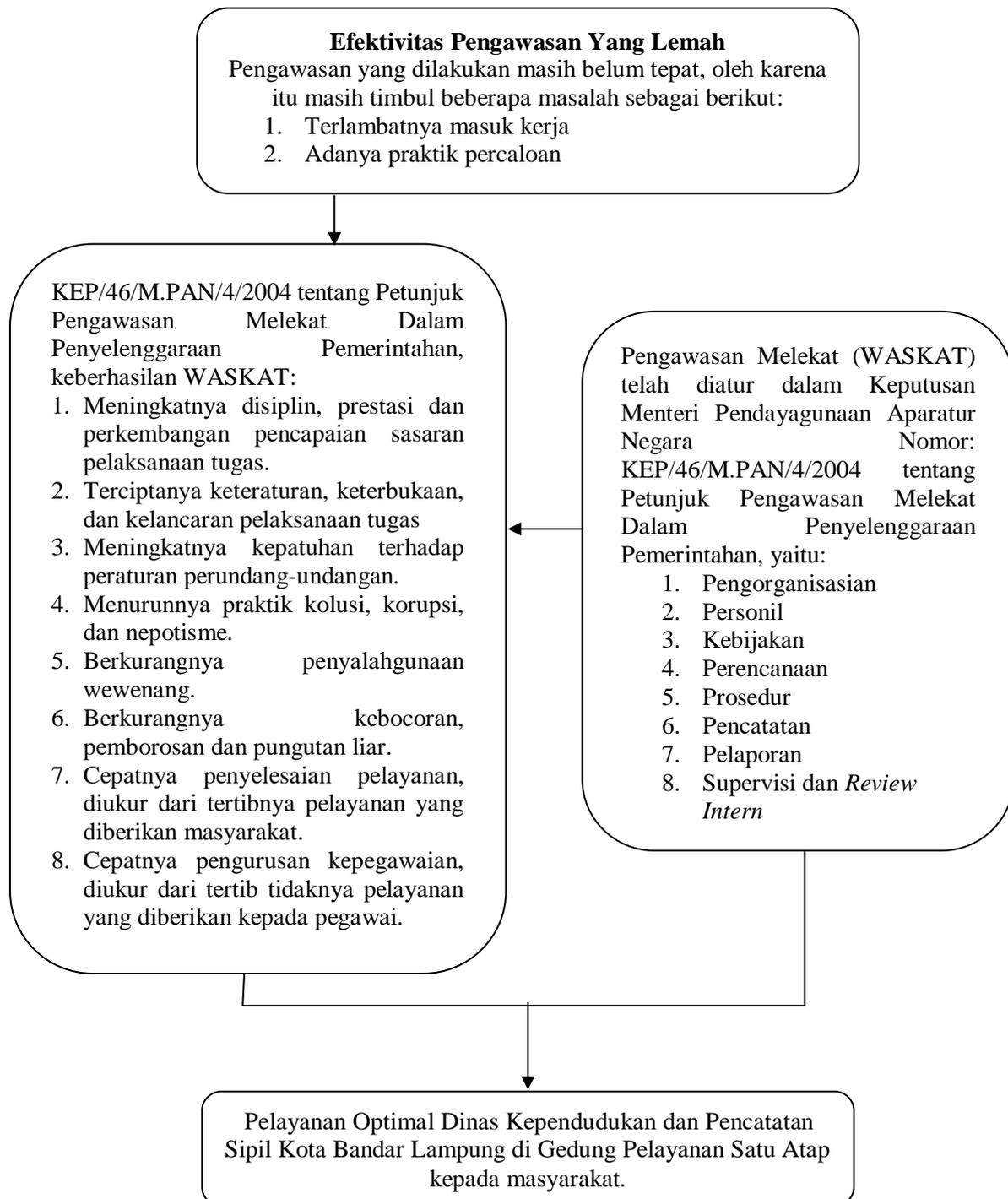
Kemudian dari indikator keberhasilan pelaksanaan WASKAT tersebut akan dilihat pelaksanaan unsur-unsurnya sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/46/M.PAN/4/2004 tentang Petunjuk Pengawasan Melekat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan, yaitu:

1. Pengorganisasian

2. Personil
3. Kebijakan
4. Perencanaan
5. Prosedur
6. Pencatatan
7. Pelaporan
8. Supervisi dan *Review Intern*

Bertujuan untuk memberikan pelayanan optimal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Gedung Pelayanan Satu Atap Kota Bandar Lampung kepada masyarakat.

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2019)

III. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan penelitian ini dipilih karena peneliti ingin memecahkan masalah dengan menggambarkan atau mendeskripsikan keadaan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, serta studi kepustakaan yang berkaitan dengan pengawasan terhadap pegawai dalam memberikan pelayanan optimal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Gedung Pelayanan Satu Atap Kota Bandar Lampung. Kemudian penelitian menyesuaikan dengan fakta yang ada dilapangan sesuai dengan pendapat Bogdan dan Taylor dalam Moelong (2013:4) yang menyatakan tiga penelitian kualitatif berupaya menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, serta data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis dan lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

B. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2013:12), tujuan dari penetapan fokus dalam penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah dengan jalan memanfaatkan fokus

yaitu: Pertama, penetapan fokus dapat membatasi studi. Kedua, penetapan fokus itu berfungsi untuk memenuhi kriteria *inklusi-ekslusi* atau kriteria masuk-keluar suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan. Penetapan fokus yang jelas, akan menjadikan seorang peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang dikumpulkan dan yang tidak dipakai.

Fokus yang digunakan untuk mengidentifikasi Pengawasan Terhadap Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Optimal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Gedung Pelayanan Satu Atap Kota Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan WASKAT tersebut dilihat keberhasilannya berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/46/M.PAN/4/2004 tentang Petunjuk Pengawasan Melekat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan, keberhasilan WASKAT dapat ditunjukkan dari:
 - a. Meningkatnya disiplin, prestasi dan perkembangan pencapaian sasaran pelaksanaan tugas.
 - b. Terciptanya keteraturan, keterbukaan, dan kelancaran pelaksanaan tugas
 - c. Meningkatnya kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan.
 - d. Menurunnya praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme.
 - e. Berkurangnya penyalahgunaan wewenang.
 - f. Berkurangnya kebocoran, pemborosan dan pungutan liar.
 - g. Cepatnya penyelesaian pelayanan, diukur dari tertibnya pelayanan yang diberikan masyarakat.

- h. Cepatnya pengurusan kepegawaian, diukur dari tertib tidaknya pelayanan yang diberikan kepada pegawai.

Setelah dilihat keberhasilan pelaksanaan WASKAT, kemudian pelaksanaan pengawasan terhadap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Gedung Pelayanan Satu Atap Kota Bandar Lampung sesuai dengan KEP/46/M.PAN/4/2004 tentang Petunjuk Pengawasan Melekat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan, dilihat pelaksanaan unsur-unsurnya yaitu:

- a. Pengorganisasian, berupa penyusunan struktur organisasi Disdukcapil yang mengacu pada misi dan tujuan organisasi, kejelasan tentang kedudukan, fungsi, kewenangan, dan tata kerja, serta pembentukan organisasi harus mengacu pada upaya menciptakan organisasi yang efektif dan efisien.
- b. Personil, berupa formasi keseimbangan hubungan antara kemampuan dan beban tugas oleh pimpinan Disdukcapil dan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai, serta sistem penghargaan yang dapat memotivasi pegawai.
- c. Kebijakan, berupa aturan Disdukcapil yang jelas dan tertulis, dikomunikasikan kepada seluruh pegawai Disdukcapil, dapat memotivasi pencapaian tujuan, program dan target, serta dapat meningkatkan disiplin kerja para pegawai.
- d. Perencanaan, berupa penetapan tujuan serta langkah-langkah dengan sumber daya yang diperlukan oleh Disdukcapil yang merupakan

- jabaran dari tujuan, realistis, dapat diukur, dan dapat digunakan sebagai unsur pengendalian.
- e. Prosedur, berupa rangkaian tindakan aktivitas tertentu yang memberi kejelasan bagi para pegawai Disdukcapil yang melaksanakan tugas sehingga harus tertulis, sederhana, mudah dimengerti, dan mampu memberikan pelayanan kepada pemakai jasa.
 - f. Pencatatan, berupa pendokumentasian transaksi/kejadian yang relevan dengan kepentingan Disdukcapil, yang prosedur pencatatannya harus disusun dengan baik serta sistem pencatatan harus didukung dengan kebijakan yang jelas dan memadai.
 - g. Pelaporan, berupa penyampaian informasi tertulis oleh pegawai Disdukcapil kepada pimpinan Disdukcapil yang mengandung kebenaran, objektif, jelas dan akurat
 - h. Supervisi dan *Review Intern*, berupa pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan Disdukcapil kepada para pegawainya, serta evaluasi pimpinan terhadap pelaksanaan kebijakan, program, kegiatan serta kinerja para pegawainya.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Gedung Pelayanan Satu Atap Kota Bandar Lampung di bagian pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sehingga akan diperoleh data yang cukup untuk melaksanakan penelitian ini. Beberapa alasan yang menjadi dasar pemilihan lokasi penelitian adalah :

1. Disdukcapil merupakan instansi pelaksana Administrasi Kependudukan di Kota Bandar Lampung sehingga berbagai proses pelayanan administratif berpusat disana, dengan demikian pelayanan yang diberikan pun harus optimal.
2. Terdapat berbagai keluhan masyarakat tentang pelayanan Disdukcapil di Gedung Pelayanan Satu Atap Kota Bandar Lampung salah satunya adalah adanya praktik percaloan.

D. Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Adapun data primer yang digunakan peneliti dalam memperoleh data yakni data yang diperoleh dari hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Dalam penelitian ini, informan yang diwawancarai adalah Kepala Dinas Dukcapil Bandar Lampung, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Koordinator Loker, Petugas Loker, Petugas Perekaman, dan Masyarakat. Kemudian, data sekunder peneliti menggunakan dokumentasi berupa dokumen seperti laporan absensi pegawai, laporan jumlah pegawai dan foto yang berkaitan dengan fokus penelitian

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2011: 308), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Untuk menjawab permasalahan penelitian yang tepat dan akurat, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2011:194) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Sumber data yang berasal dari informan melalui kata-kata langsung dan tanya jawab disebut dengan wawancara. Wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung.

Peneliti menyusun panduan wawancara berdasarkan fokus masalah penelitian untuk dijadikan materi dalam wawancara agar menjadi terarah dan tidak menyimpang. Peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur, artinya proses wawancara lebih terbuka dengan meminta pendapat atau gagasan narasumber yang terlibat dalam pengawasan terhadap pegawai Disdukcapil Kota Bandar Lampung, sehingga peneliti dapat memperoleh data yang mendalam dari informan penelitian.

Tabel 2. Daftar Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan	Waktu Wawancara
1	Drs. Ahmad Zainuddin, M.A.P.	Kepala Disdukcapil Kota Bandar Lampung	28 Maret 2019
2	Dra. Rining Sri Hastuti, M.M	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	26 Maret 2019
3	Achmad Ruswenda, S.H., M.H	Koordinator Loket	27 Maret 2019
4	Zulfa	Petugas Loket	27 Maret 2019

5	Arliana Gani, S.H	Petugas Loker	26 Maret 2019
6	Nurul Huda	Petugas Perekaman	26 Maret 2019
7	Bapak Harisun Efendi	Masyarakat Penerima Layanan Disdukcapil	27 Maret 2019
8	Bapak Agus Maulana	Masyarakat Penerima Layanan Disdukcapil	27 Maret 2019
9	Ibu Desi	Masyarakat Penerima Layanan Disdukcapil	27 Maret 2019
10	Bapak Zulvi Rahmad	Masyarakat Penerima Layanan Disdukcapil	27 Maret 2019

(Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2019)

2. Observasi

Observasi adalah kegiatan untuk melakukan pengamatan yang dilakukan secara sengaja dan secara sistematis. Melalui teknik observasi ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian lebih kurang 2 bulan yang dimulai dari bulan Maret sampai dengan bulan Mei tahun 2019, agar peneliti memperoleh gambaran yang lebih luas tentang topik yang diteliti. Adapun objek yang diamati peneliti adalah yang berkaitan dengan pengawasan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Gedung Pelayanan Satu Atap Kota Bandar Lampung, yang mana Pimpinan Disdukcapil dalam melakukan pengawasan kepada para pegawainya menggunakan Petunjuk Pengawasan Melekat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan. Dokumentasi bisa disebut sebagai pelengkap teknik wawancara

karena melalui dokumen-dokumen yang ada peneliti dapat mengumpulkan data lebih banyak lagi. Data-data pada penelitian ini yang dapat dijadikan informasi yaitu data-data dan dokumen-dokumen tertulis seperti data absensi pegawai dan jumlah pegawai, dokumentasi prosedur pelaksanaan tugas, data mengenai rencana strategis Disdukcapil, dan sebagainya yang berkaitan dengan pengawasan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Gedung Pelayanan Satu Atap Kota Bandar Lampung.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2011: 34), menyatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam menganalisis data kualitatif meliputi:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Oleh sebab itu data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Data yang diperoleh peneliti di lapangan kemudian dipilih melalui reduksi data sehingga didapatkan data yang berfokus dan berhubungan dengan penelitian atau tidak. Proses mereduksi data pada penelitian ini dilakukan dengan memilih serta menyeleksi data mengenai pengawasan terhadap pegawai dalam memberikan

pelayanan optimal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Gedung Pelayanan Satu Atap Kota Bandar Lampung.

Pada penelitian ini data yang peneliti dapatkan berupa pelaksanaan WASKAT oleh pimpinan Disdukcapil Kota Bandar Lampung dan data-data yang berkaitan dengan efektivitas pelaksanaan WASKAT di Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Hal-hal penting yang peneliti rangkum salah satunya ialah wawancara terhadap Kepala Disdukcapil Kota Bandar Lampung, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, para staf Disdukcapil Kota Bandar Lampung, dan masyarakat penerima layanan Disdukcapil Kota Bandar Lampung dengan menggunakan pertanyaan yang sama yang disesuaikan dengan kriteria setiap informan untuk mendapatkan jawaban yang sesuai dengan apa yang sedang diteliti dan juga memisahkan jawaban yang tidak sesuai dengan fokus penelitian.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan pembagian pemahaman peneliti tentang hasil penelitian. Penyajian data mempermudah peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan dari penelitian. Pada penelitian ini, penyajian data yang digunakan pada data yang telah direduksi yaitu disajikan dengan mendeskripsikan atau memaparkan hasil temuan dalam wawancara dengan informan yang kemudian didukung oleh dokumen-dokumen, tabel data, foto maupun gambar yang berkaitan dengan penelitian.

Pada penelitian ini, peneliti menyajikan data berupa hasil wawancara dari informan, hasil observasi, dan dokumentasi yang dibentuk dalam teks deskriptif untuk mempermudah pembaca memahami secara jelas yang disusun

berdasarkan fokus penelitian terkait dengan pelaksanaan WASKAT oleh pimpinan Disdukcapil Kota Bandar Lampung dan data-data yang berkaitan dengan efektivitas pelaksanaan WASKAT di Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Hasil wawancara dilakukan pada Kepala Disdukcapil Kota Bandar Lampung, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, para staf Disdukcapil Kota Bandar Lampung, dan masyarakat penerima layanan Disdukcapil Kota Bandar Lampung, hasil diikuti dengan menyajikan tabel, gambar, dokumen-dokumen, dan foto untuk memperjelas data tersebut sehingga nantinya akan mempermudah peneliti dalam menarik kesimpulan.

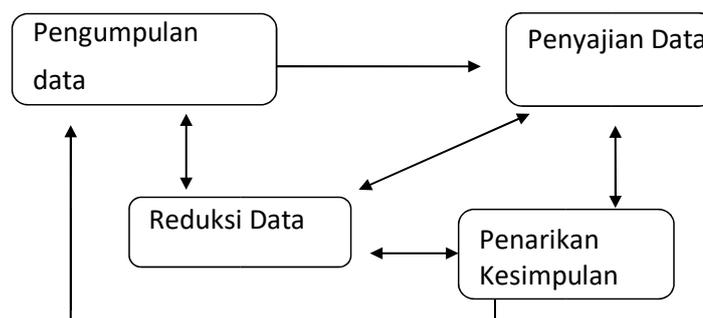
3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Pengambilan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam rangkaian analisis data kualitatif. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Pengambilan kesimpulan pada penelitian ini dilakukan dengan pengambilan intisari dari serangkaian kategori hasil penelitian berdasarkan wawancara, dan dokumentasi hasil penelitian.

Maka dari itu peneliti menarik kesimpulan bahwa mengenai pelaksanaan Petunjuk Pengawasan Melekat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan oleh pimpinan Disdukcapil untuk mengawasi para pegawainya terdapat beberapa unsur-unsur WASKAT yang belum terlaksana dengan baik. Belum

terlaksananya beberapa unsur WASKAT dengan baik mengakibatkan pelaksanaan WASKAT belum berhasil yang dapat dilihat belum terpenuhinya semua indikator keberhasilan WASKAT seperti meningkatnya disiplin [restasi dan pencapaian sasaran, meningkatnya kepatuhan peraturan perundang-undangan, dan belum cepatnya penyelesaian layanan.

Gambar 2. Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman



(Sumber: Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2011:335))

G. Teknik Keabsahan Data

Temuan atau data pada penelitian kualitatif dikatakan valid atau sah apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Uji keabsahan data dalam penelitian ini meliputi :

1. Kredibilitas Data (*Credibility*)

Uji kredibilitas data mempertunjukkan bahwa hasil-hasil penemuan dapat dibuktikan dengan cara peneliti melakukan pengecekan dalam berbagai sumber yaitu dengan mewawancarai lebih dari satu informan yang berasal dari elemen yang berbeda. Untuk menguji kredibilitas, peneliti melakukan:

1. Triangulasi

Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengecekan derajat kepercayaan dengan menggunakan metode triangulasi sumber. Menurut Sugiyono (2011: 373), triangulasi sumber adalah teknik untuk menguji kredibilitas dan dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui berbagai sumber. Data dari informan akan dibandingkan dengan hasil dokumentasi dan observasi yang memiliki kesamaan informasi. Observasi yang dilakukan pada saat peneliti turun ke lapangan serta dokumentasi yang didapatkan dari Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

Dengan menggunakan Triangulasi Sumber, peneliti melakukan wawancara langsung kepada Kepala Disdukcapil Kota Bandar Lampung, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, para Staf Disdukcapil, dan beberapa masyarakat penerima layanan Disdukcapil, melakukan observasi langsung ke Disdukcapil Kota Bandar Lampung serta mengecek dokumentasi data yang dilakukan secara langsung kepada sumber informan.

2. Kecukupan Referensial

Kecukupan referensial yaitu, dengan memanfaatkan bahan-bahan tercatat atau terekam sebagai patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data. Kecukupan referensial ini peneliti lakukan dengan mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan penelitian, baik melalui literatur buku, arsip, catatan lapangan, foto dan rekaman yang digunakan untuk mendukung analisis dan penafsiran data.

Pada penelitian ini peneliti mengumpulkan informasi yang digunakan untuk mengolah data melalui dua literatur buku sebagai referensinya, jurnal dan skripsi penelitian terdahulu yang mengkaji tentang pengawasan terhadap pegawai, peraturan perundang-undangan tentang petunjuk pengawasan melekat, peraturan Walikota Bandar Lampung, media online, transkrip wawancara, foto dokumentasi dan obsevasi serta rekaman wawancara yang mendukung penelitian ini.

2. Teknik Pengujian Keteralihan Data (*Transferability*)

Pengujian ini berkaitan dengan sampai mana hasil penelitian ini dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. *Transferability* akan tercapai bila pembaca memperoleh gambaran yang sedemikian jelas. Oleh sebab itu, penelitian akan menyajikan laporan yang sedemikian rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya. Pada penelitian ini, peneliti membuat rincian berupa transkrip wawancara melalui tabel triangulasi, peneliti juga menyusun hasil penelitian berupa wawancara, observasi dan dokumentasi berupa foto atau gambar yang disusun secara berurut sesuai dengan fokus dalam penelitian ini dan dikaitkan satu sama lain dengan teori yang peneliti gunakan.

3. Teknik Pemeriksaan Kebergantungan (*Dependability*)

Menurut Sugiyono (2011: 374), uji *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian ke lapangan, akan tetapi bisa memberikan data. Peneliti seperti ini perlu diuji *dependability*-nya, dan

untuk mengecek apakah hasil penelitian yang dilakukan peneliti benar atau tidak, maka peneliti selalu mendiskusikannya dengan dosen pembimbing. Pada penelitian ini, pengujian kebergantungan hasil penelitian diperiksa dan diaudit oleh pembimbing selama melaksanakan bimbingan. Pada tahap ini penelitian didiskusikan bersama dengan pembimbing secara bertahap mengenai data-data yang telah ditemukan dilapangan. Setelah penelitian dianggap benar maka diadakannya seminar dengan mengundang teman-teman sejawat, pembimbing, serta pembahas.

4. Teknik Kepastian Data (*Confirmability*)

Teknik pengujian kepastian data (*confirmability*) dilakukan untuk mengetahui proses penelitian. Dalam pengujian kepastian data sama halnya dengan uji kebergantungan sehingga prosesnya dilakukan melalui pengujian hasil penelitian oleh dosen pembimbing serta dosen pembahas. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar kepastian. Pada tahap penelitian ini uji kepastian dilakukan bersama dengan uji kebergantungan, perbedaannya terletak pada orientasi penilaiannya. Uji kepastian digunakan untuk menilai hasil dari penelitian sedangkan uji kebergantungan menilai proses penelitian. Dalam penelitian ini pengujian kepastian diperiksa dan diaudit kepastian datanya oleh pembimbing, hasil data yang diperoleh diperiksa kembali apakah sudah sesuai dengan fokus penelitian, apakah data-data yang diperoleh benar adanya yang ada saat dilapangan, menguji kelogisan hasil penelitian, menilai hasil penelitian.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengawasan Terhadap Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Optimal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Gedung Pelayanan Satu Atap Kota Bandar Lampung, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Pelaksanaan Pengawasan Melekat oleh Pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung belum dilaksanakan dengan baik serta belum berhasil.

1. Keberhasilan pelaksanaan WASKAT hanya memenuhi indikator terciptanya keteraturan, keterbukaan dan kelancaran pelaksanaan tugas, menurunnya praktik KKN dengan berkurangnya penyalahgunaan wewenang dan berkurangnya kebocoran pemborosan dan pungutan liar, serta cepatnya kepengurusan kepegawaian. Sedangkan yang belum terpenuhi adalah belum meningkatnya disiplin prestasi dan pencapaian sasaran, meningkatnya kepatuhan perundang-undangan, dan cepatnya penyelesaian pelayanan.
2. Pelaksanaan unsur-unsur WASKAT yang dinilai berhasil adalah pengorganisasian, personil, prosedur, pencatatan, pelaporan dan *review intern*.

Sedangkan unsur kebijakan, perencanaan dan supervisi dapat dikatakan belum berhasil.

Belum tercapainya beberapa indikator keberhasilan WASKAT menunjukkan bahwa pelaksanaan WASKAT oleh pimpinan Disdukcapil Bandar Lampung belum berhasil, hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa unsur WASKAT yang belum terlaksana dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Bandar Lampung masih belum optimal.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran-saran yang penulis berikan antara lain:

1. Kebijakan yang dimiliki oleh Disdukcapil Bandar Lampung dapat dikatakan sudah jelas, namun pada penerapannya belum dilakukan dengan baik. Pimpinan Disdukcapil harus mampu memberikan tekanan kepada para pegawainya untuk mentaati kebijakan yang ada dengan cara membuat sanksi yang tegas bagi pelanggar secara tertulis. Sehingga pelanggar pun tahu akan resiko yang dihadapi jika melanggar kebijakan yang ada. Serta pimpinan Disdukcapil harus sangat tegas dalam pemberian sanksi sehingga para pegawai menginterpretasikan bahwa pimpinannya merupakan orang yang sangat tegas dan taat pada aturan yang ada.
2. Perencanaan Disdukcapil harus dibuat berdasarkan kemampuan Disdukcapil itu sendiri baik berupa infrastruktur organisasi maupun personil yang menjalankannya. Perencanaan berupa *one day service* haruslah ditemukan solusinya seperti dengan melakukan *restock blanko* sesuai dengan kebutuhan

serta penggunaannya haruslah seefisien mungkin dengan melatih personil agar kejadian salah cetak atau *double* cetak dapat dihindari.

3. Instrumen pengawasan yang dimiliki oleh Disdukcapil sudah cukup baik, namun perlu ada pendorong agar para pegawai dapat lebih disiplin dengan cara perlu adanya ketegasan yang kuat dari pimpinan baik Kepala Dinas maupun Kepala Bidang agar mendorong kedisiplinan pegawai. Selain itu setelah pimpinan memiliki ketegasan yang kuat, agar pengawasan menjadi lebih mudah diperlukan CCTV disetiap ruangan yang secara *realtime* dapat dipantau oleh pimpinan sehingga para pegawai memiliki tekanan untuk lebih disiplin dalam bertindak.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Julitriarsa, D., & Suprihantoro, J. 1998. *Manajemen Umum*. Yogyakarta: BPFE.
- Kusdi. 2013. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Manullang, M. 2005. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: UGM University Press.
- Pasolong, H. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, S. P. 2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara .
- Sulistio, E. B., & Sulistiowati, R. 2014. *Azas-Azas Manajemen*. Bandar Lampung : Aura Publishing.
- Sulistio, E. B. (2016). *Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Nusantara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumber Jurnal dan Skripsi:

- Hasnih, G. H. 2016. Pengaruh Lima Dimensi Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management Vol. 1, No. 2* , 426-445.
- Junidis. 2015. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kayan Selatan Kabupaten Malinau. *e.Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol. 3, No. 4* , 1502-1512.
- Meutia, Intan Fitri. 2016. *The Implementation of Community Policing in Indonesia. Thesis of Doctor Philosophy in Social Environment, Kanazawa University.*
- Meutia, Intan Fitri. 2016. An Overview: Community Policing on Past and Present. *Departmental Bulletin Paper, 31. pp. 29-40. ISSN 1881-5545*

- Meutia, Intan Fitri. 2015. Community Policing to Resolve Ethnic Conflict in Indonesia: A Case Study of Lampungnese Vs. Balinese. *Journal: Human and sosio-environmental studies Vol. 29. Pp. 65-80. Kanazawa University.*
- Nanda, Rizka Sari. 2018. *Peran Pengawasan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran Lampung).* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Negeri Raden Intan Lampung.
- Rahmawati, Hetty Fitria. 2007. *Peranan Pengawasan Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Kerja Pegawai di Kantor Informasi dan Komunikasi Kabupaten Karanganyar.* Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret.
- Ria Ariany, R. E. 2013. Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. *Jurnal Sosial dan Pembangunan Vol. 29, No. 1* , 33-40.
- Sluistiowati, Rahayu. 2014. Implementasi Desentralisasi dan Otonomi Daerah pada Daerah Otonomi Baru (DOB). *Jurnal Sosiohumaniora Vol. 16, pp, 270-282*
- Yulianto. 2016. One Decade Tax for People Well Being: Case Studi in South Lampung Distric, Province of Lampung, Indonesia. *Medwell Journals Vol. 11, pp. 77-82*
- Yulianto. 2009. Pengaruh Implementasi Kebijakan Self Assessmant Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Provinsi Lampung. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara Vol. 9*
- Yulianto. 2017. CSR, Partnership and Poverty Alleviation: Case Study in Lampung Province, Sumatera, Indonesia. *Medwell Journals Vol 12, pp. 2128-2133*

Peraturan Perundangan:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/46/M.PAN/4/2004 tentang Petunjuk Pengawasan Melekat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan
- Peraturan Walikota Nomor 46 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung
- Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
- Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 Tentang Manajemen Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja
- Peraturan Kementerian Ketenagakerjaan Nomor 30 Tahun 2015 tentang Pelayanan Terpadu Satu Atap di Kementerian Ketenagakerjaan
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Sumber Lain:

<https://radarlampung.co.id/2018/10/27/nah-dewan-panggil-kadisdukcapil/>,
(diakses pada tanggal 19 Januari 2019 pukul 19.30 wib)

<http://lampung.tribunnews.com/2017/10/26/ini-daftar-pelayanan-yang-dikeluhkan-masyarakat-lampung>,(diakses pada tanggal 17 Desember 2018 pukul 11.25 wib).

<https://www.aa.com.tr/id/budaya/ombudsman-pelayanan-publik-indonesia-rendah/1009689>, (diakses pada tanggal 17 Desember 2018 pukul 10.35 wib).