

## ABSTRAK

Penulis tertarik untuk meneliti masalah ini karena ingin mengetahui lebih dalam tentang Pengawasan Pegawai Di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan terdapat beberapa masalah yaitu mengenai Menetapkan Alat Pengukur (Standar), (Mengadakan Penilaian (*Evaluate*), dan Mengadakan Tindakan Perbaikan (*Corrective Action*). Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori menurut Manullang (2006:184).

Adapun tujuan dari penelitian ini 1) Untuk mengetahui Pengawasan Pegawai di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung 2) Untuk mengetahui dimensi-dimensi yang dianalisis mengenai Pengawasan Pegawai di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

Dengan penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Adapun sumber data dan informasi dapat dilakukan melalui survey, wawancara yang dilakukan kepada Analis Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Pengelola Dokumentasi Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Masyarakat Kabupaten Bandung dan dokumen-dokumen yang relevan untuk membantu penelitian agar berjalan baik dan lancar dalam prakteknya. Data yang diperoleh dalam penelitian ini diolah dengan prosedur kualitatif menurut Miles & Huberman (1992:16) meliputi teknik analisis Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan.

Kesimpulan penelitian ini bahwa pengawasan pegawai di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung belum optimal. Masalah utama yang terjadi adalah ketidaksesuaian atau ketidaktepatan dalam mengelola dokumen permohonan, yang dapat mengganggu kualitas layanan dan kedisiplinan pegawai.

Saran peneliti untuk optimalisasi pengawasan pegawai di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung mencakup: 1) Libatkan ahli dalam menetapkan standar kinerja yang relevan dan efektif, serta buat sistem pelaporan real-time untuk memudahkan evaluasi. 2) Tetapkan jadwal penilaian rutin dan libatkan pegawai dalam evaluasi untuk meningkatkan keterlibatan dan tanggung jawab mereka. 3) Berikan pelatihan intensif untuk mengembangkan komunikasi, empati, dan penyelesaian masalah, dengan memanfaatkan teknologi untuk memonitor kualitas layanan. 4) Implementasikan sistem pelaporan masalah langsung dan tindak lanjut cepat untuk meningkatkan efektivitas pengawasan dan pelayanan.

**Kata Kunci : Pengawasan Pegawai, Di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung**

## ABSTRACT

*The author is interested in researching this problem because he wants to know more about employee supervision in the field of civil registration services at the Bandung Regency Population and Civil Registration Service. Based on the results of observations in the field, there are several problems, namely regarding Determining Measuring Instruments (Standards), (Conducting Assessments (Evaluate), and Carrying out Corrective Actions). The theory used in this research is the theory according to Manullang (2006:184).*

*The objectives of this research are 1) To determine the Supervision of Employees in the Civil Registration Services Sector at the Bandung Regency Population and Civil Registration Service. 2) To determine the dimensions analyzed regarding the Supervision of Employees in the Civil Registration Services Sector at the Bandung Regency Population and Civil Registration Service.*

*With this research the author used a descriptive qualitative approach. The sources of data and information can be done through surveys, interviews conducted with Population and Civil Registration Analysts in the Civil Registration Services Sector, Documentation Managers in the General and Personnel Subdivisions at the Bandung Regency Population and Civil Registration and Community Services and relevant documents to help research so that it runs well and smoothly in practice. The data obtained in this research was processed using qualitative procedures according to Miles & Huberman (1992:16) including analytical techniques for data reduction, data presentation, and drawing conclusions.*

*The conclusion of this research is that supervision of employees in the Civil Registration Services Sector at the Bandung Regency Population and Civil Registration Service is not optimal. The main problem that occurs is inappropriateness or inaccuracy in managing application documents, which can disrupt the quality of service and employee discipline.*

*Researchers' suggestions for optimizing employee supervision in the Civil Registration Services Sector of the Bandung Regency Population and Civil Registration Service include: 1) Involve experts in setting relevant and effective performance standards, and create a real-time reporting system to facilitate evaluation. 2) Establish a regular assessment schedule and involve employees in evaluations to increase their involvement and responsibility. 3) Provide intensive training to develop communication, empathy and problem solving, by utilizing technology to monitor service quality. 4) Implement a direct problem reporting system and quick follow-up to increase the effectiveness of supervision and service.*

*Keywords: Employee Supervision, in the Field of Civil Registration Services at the Bandung Regency Population and Civil Registration Service*

## RINGKESAN

Panulis kabetot pikeun nalungtik masalah ieu kusabab hoyong terang langkung seueur ngeunaan pangawasan karyawan dina widang palayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan sareng Pencatatan Sipil Kabupatén Bandung. Dumasar kana hasil observasi di lapangan, aya sababaraha masalah, nya éta ngeunaan Nangtukeun Alat Ukur (Standar), (Ngalaksanakeun Penilaian (Evaluate), jeung Ngalaksanakeun Tindakan Koréksi Tiori anu digunakeun dina ieu panalungtikan nya éta tiori nurutkeun Manullang (2006:184).

Tujuan tina ieu panalungtikan nya éta 1) Nangtukeun Pangawasan Pagawé Dina Bidang Pelayanan Kependudukan jeung Dinas Kependudukan Kabupatén Bandung 2) Nangtukeun dimensi-diménsi anu dianalisis ngeunaan Pangawasan Pagawé di Bidang Pelayanan Kependudukan Kabupatén Bandung. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupatén Bandung.

Dina ieu panalungtikan panulis ngagunakeun pamarekan kualitatif deskriptif. Sumber data jeung informasi bisa dilakukeun ngaliwatan survey, wawancara jeung Analis Kependudukan jeung Pencatatan Sipil di Bidang Palayanan Kependudukan, Pangurus Dokuméntasi Sub Bagian Umum jeung Kepegawaian di Dinas Kependudukan jeung Pencatatan Sipil jeung Kependudukan Kabupatén Bandung sarta dokumén-dokumén anu relevan pikeun mantuan panalungtikan sangkan lancar tur lancar dina prakna. Data anu dimeunangkeun dina ieu panalungtikan diolah ngagunakeun prosedur kualitatif nurutkeun Miles & Huberman (1992:16) ngawengku téhnik analisis pikeun réduksi data, penyajian data, jeung nyieun kacindekan.

Kacindekan tina ieu panalungtikan nya éta pangawasan pagawé di Séktor Palayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupatén Bandung teu optimal. Masalah utama anu lumangsung nyaéta henteu pantes atanapi henteu akurat dina ngokolakeun dokumén aplikasi, anu tiasa ngaganggu kualitas palayanan sareng disiplin karyawan.

Saran panalungtik pikeun ngaoptimalkeun pangawasan pagawé di Bidang Palayanan Kependudukan jeung Dinas Kependudukan jeung Pencatatan Sipil Kabupatén Bandung di antarana: 1) Ngalibetkeun para ahli dina netepkeun standar kinerja anu relevan jeung éféktif, sarta nyieun sistem pelaporan sacara real-time pikeun ngagampangkeun évaluasi. 2) Ngadegkeun jadwal penilaian anu teratur sareng ngalibetkeun karyawan dina evaluasi pikeun ningkatkeun partisipasi sareng tanggung jawabna. 3) Méré palatihan intensif pikeun mekarkeun komunikasi, empati jeung ngaréngsékeun masalah, ku cara ngamangpaatkeun téknologi pikeun ngawas kualitas palayanan. 4) Nerapkeun sistem ngalaporkeun masalah langsung jeung gancang follow-up pikeun ngaronjatkeun efektivitas pengawasan sarta layanan.

Kata Kunci: Pengawasan Pagawé, dina Widang Palayanan Kependudukan jeung Dinas Kependudukan Kabupatén Bandung.