

**PELAYANAN PUBLIK URUSAN PEMERINTAHAN DAERAH  
BIDANG KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
PEKANBARU TAHUN 2014 (STUDI PENGURUSAN  
SURAT KETERANGAN DATANG)**

**Oleh : Putri Lika Koertriana**

Email: [putrilyka2104@gmail.com](mailto:putrilyka2104@gmail.com)

**Pembimbing: Drs. Raja Muhammad Amin, M.Si**

Jurusan Ilmu Pemerintahan - Fakultas Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Jl. Hr. Soebrantas Km. 12.5 Sim Baru Pekanbaru 28293-  
Telp Fax 0761-63277

***Abstract***

*This study aims to determine the Certificate Management Services to the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) Pekanbaru. This type of research is descriptive qualitative problem solving investigated by describing the state of the subject and object of research at the present time based on factors that looked or how it is. This research was conducted at the Department of Population and Recording Sipi (Disdukcapil) which is located Pekanbaru City street Musatafa Sari No. 1, Pekanbaru. Samples are informants in this study is the Head of Population Registration and Population Movements Section Chief and the people who take care of the Certificate Coming at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) Pekanbaru. The technique of collecting data through observation, interviews and documentation. This study was conducted to investigate the implementation of public services in the manufacture of Certificate Come to identify any obstacles encountered in the implementation of the Certificate Management Service Comes at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) Pekanbaru. The formulation of the problem as follows: How the Public Service of the Regional Government Affairs of Population and Civil Registration Pekanbaru City Year 2014 (Certificate of Management Studies Coming). Results peneitian concluded that the Public Service Government Affairs Division of Population and Civil Registration of Service Certificate to the city of Pekanbaru in class pretty well, because there are indications of service is not good given servants to the public in the administration of Certificate Coming particular problem resolution time, and typing errors in the manufacture of the Certificate Coming.*

*Keywords: Public Service, Management, Certificate Coming*

## Pendahuluan

Negara Kesatuan Republik Indonesia penyelenggaraan pemerintahannya menganut asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan. Prinsip penyelenggaraan desentralisasi adalah otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengatur dan mengurus semua urusan pemerintahan di luar yang menjadi urusan pemerintah.

Dalam menyelenggarakan pemerintahan di Negara Republik Indonesia, Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi dalam daerah besar dan kecil. Sebagaimana yang terdapat dalam penjelasan UUD 1945 pasal (18) ayat (1) yaitu Negara Indonesia terdiri atas daerah besar dan kecil yang bentuk dan susunannya ditetapkan oleh undang-undang dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara serta hak asal usul di dalam daerah yang bersifat istimewa.

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dalam pasal 1 dikatakan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain, dan dalam pasal 3 dijelaskan setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting

yang dialaminya kepada instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Selanjutnya dalam peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2008 Tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dalam pasal 1 dijelaskan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pada hakikatnya hak otonomi yang diberikan kepada daerah-daerah adalah untuk mencapai tujuan negara, Menurut UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, otonomi yang diberikan secara luas berada pada Daerah Kabupaten. Dengan maksud asas desentralisasi yang diberikan secara penuh dapat diterapkan pada Daerah Kabupaten dan sedangkan Daerah Provinsi diterapkan secara terbatas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 tentang pembentukan susunan organisasi, kedudukan dan tugas pokok dinas-dinas di lingkungan Pemerintah kota Pekanbaru merupakan dinas teknis yang melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah daerah

dalam bidang kependudukan, Pencatatan Sipil dan Sosial.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Daerah, yaitu di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan Pelayanan dalam pembuatan Akta Perceraian, Pelayanan Surat Keterangan Ahli waris, Pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian, Pelayanan Surat Keterangan Pindah dan Surat Keterangan Datang.

Dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan maka dalam pasal 7 dikatakan :

1. Penduduk warga negara Indonesia yang pindah ke kota wajib melapor kepada instansi pelaksana di daerah asal untuk mendapatkan surat keterangan pindah.
2. Penduduk sebagaimana diatur pada ayat (1) diatas melapor ke instansi pelaksana Kota untuk mendapatkan surat keterangan pindah datang yang
3. Terlebih dahulu melapor kepada ketua RT,RW selambat-lambatnya 1x 24 jam dan lurah setempat.
4. Penduduk warga negara indonesia kota yang pindah keluar kota wajib melapor ke instansi pelaksana yang terlebih dahulu melapor ke ketua RT, RW dan lurah setempat.
5. Sebagaimana dimaksud ayat (1) adalah berdomisilinya penduduk

di alamat yang baru untuk lebih dari 1 tahun atau berdasarkan kebutuhan yang bersangkutan untuk waktu yang kurang dari 1 tahun.

6. Surat keterangan pindah dan datang digunakan sebagai dasar penertiban Kartu Tanda Penduduk (KTP) sementara, sebagai dan kartu Identitas sementara.
7. Sebagaimana dimaksud ayat (5) di gunakan sebagai dasar perubahan atau penertiban KK dan KTP bagi penduduk yang bersangkutan.

Berikut dapat dilihat syarat untuk mendapatkan SKD antara lain :

1. Syarat asli keterangan pindah dari daerah asal
2. SKCK dari daerah asal (asli)
3. Formulir permohonan pindah datang yang di tandatangani oleh pemohon, petugas registrasi kecamatan/Camat
4. Pas photo kepala keluarga 3 x 4 (2 lembar)
5. Pas photo akta nikah bagi yang sudah nikah
6. Pas photo akta kelahiran anak
7. E-KTP asli bagi pemegang
8. Lama waktu 14 hari kerja

Di dalam organisasi publik/pemerintah visi utama yang diemban adalah tercapainya kesejahteraan masyarakat melalui pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat sebagai pemangku kepentingan, baik pelayanan yang dibeikan secara langsung maupun pelayanan yang dinikmati masyarakat secara tidak langsung. Namun demikian citra publik dinilai masih belum memenuhi kebutuhan masyarakat

serta pelayanan masih belum memberikan kepuasan.

Fenomena yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ialah lamanya jangka waktu penyelesaian surat keterangan datang yang kadang tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan, banyaknya berkas permohonan masyarakat yang hilang di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, kesalahan pengetikan nama, perilaku tugas pelaksana yang dikeluhkan masyarakat tidak ramah, tidak profesional, Belum adanya sosialisasi dari disdukcapil serta lura mengenai keberadaan Surat Keterangan Datang sehingga masih ada pendatang yang belum melakukan pelaporan, selain itu diketahui belum adanya sanksi yang tegas bagi para pendatang yang tidak melakukan pelaporan.

Masyarakat pendatang tidak berfikir akan dampak apabila tidak membuat surat keterangan datang, dampak bagi masyarakat pendatang yang tidak membuat/mendaftar surat keterangan datang masyarakat tidak tercatat di disdukcapil dan tidak akan mendapatkan pelayanan untuk mendapatkan dokumen kependudukan ditempat tujuan pindahnya.

Penduduk harus memiliki kesadaran dalam mengurus surat keterangan datang untuk memberikan kepastian kepemilikan KTP sesuai dengan tempat tinggal penduduk. Pemerintah memerlukan data penduduk yang valid yang direkam dalam database kependudukan, database tersebut bermanfaat untuk perumusan kebijakan perencanaan pembangunan dan pelayanan publik oleh sektor lain, maka apabila masyarakat

pendatang tidak membuat surat keterangan datang itu sangat menyulitkan kinerja pemerintah .

Dengan demikian penulis tertarik untuk meneliti permasalahan ini yang berjudul : **Pelayanan Publik Urusan Pemerintahan Daerah Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 (Studi Pengurusan Surat Keterangan Datang).**

### **Konsep Teori**

#### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (layani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik sebagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa. Produk-produk yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut Moenir (Kurniawan, 2005 : 7) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sedangkan menurut Inu dkk Sinambela, (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai setiap 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 secara fisik.

### **Migrasi**

Migrasi merupakan mobilitas penduduk dari satu wilayah ke wilayah lain dalam satu negara. Migrasi internal yang terjadi di Indonesia terdiri dari transmigrasi dan urbanisasi. Transmigrasi merupakan perpindahan penduduk dari satu pulau ke pulau lainnya di Indonesia.

Transmigrasi merupakan salah satu unsur utama rencana pembangunan Indonesia. Tujuan sosial transmigrasi adalah menolong rakyat Indonesia yang termiskin, yaitu petani tanpa lahan, penganggur di kota dan gelandangan. Transmigrasi bertujuan pula untuk membangun daerah luar Jawa, dengan memanfaatkan lahan-lahan luas yang belum diolah, mengubah tanah yang belum digarap menjadi tanah yang lebih produktif (Levang, 2003,23).

Menurut (Todaro, 2008: 27) migrasi internal sebagai proses alamiah yang menyalurkan surplus tenaga kerja didaerah pedesaan ke sektor industri modern dikota yang daya serap tenaga kerjanya lebih tinggi. Berdasarkan teori-teori tersebut terlihat bahwa tujuan utama migrasi adalah meningkatkan taraf hidup migran dan keluarganya, sehingga masalah migrasi masih dipandang sebagai suatu hal yang positif dalam pembangunan ekonomi.

### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif. Alasan penulis memilih metode ini untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik urusan Pemerintahan Daerah Bidang Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mengurus surat keterangan datang. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru hal ini dikarenakan masih terlihat Kebijakan Pemerintah dalam melakukan penataan tertib administratif untuk mengatasi pendatang belum optimal dan maksimal.

Alasan memilih di wilayah ini adalah karena pada tahun 2014 banyak permasalahan yang terjadi dalam mengurus Surat Keterangan Datang.

Untuk mendapatkan data dan informasi dilakukan dengan wawancara kepada pegawai dan masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Datang. Informan dipilih berdasarkan penarikan sampel nonprobability yaitu dengan cara purposive sampling hanya orang-orang yang ahli dan mengerti tentang fenomena yang terjadi. Untuk itu dibutuhkan key informan atau informan kunci sebagai titik tolak mendapatkan informasi.

Tabel 1.3 Rancangan Informan

No	Informan	Jumlah
1.	Kasi Sub Bagian Kepegawaian umum dan perlengkapan	1 Orang
2.	Kasi Bidang Pendaftaran Penduduk	1 Orang
3.	Kasi Mutasi Penduduk	1 Orang
4.	Masyarakat yang mengurus SKD	7 Orang

Jenis dan sumber data

a. Data Primer

b. Data Sekunder

Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

b. Dokumentasi

c. Observasi

d. Studi Pustaka

Teknik Analisa Data

Dalam pengkajian analisa terhadap permasalahan yang diteliti berkaitan dengan metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif maka teknik yang digunakan dalam analisis data adalah deskriptif dimana data yang telah berhasil dikumpulkan dariinforman lainnya dan sumber-sumber informasi lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian kemudian diolah dan analisa berdasarkan teori yang digunakan.

## **Pembahasan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan SKD di Kota Pekanbaru**

### **1. Pendidikan**

Pendidikan merupakan cara untuk meningkatkan sumber daya manusia yang bertujuan akan terciptanya keserasian dalam melakukan pekerjaan. Pendidikan merupakan faktor yang sangat penting dalam melakukan berbagai hal, termasuk dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Datang (SKD).

### **2. Jenis Kelamin responden**

Pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sangat mendukung kerja yang ada.

## **Pelaksanaan Pelayanan pengurusan Surat Keterangan Datang di Kota Pekanbaru**

Pelayanan merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mendahulukan kewajiban dari pada hak, pengabdian dan pelayanan memberikan kesediaan rela berkorban untuk negara dan masyarakat.

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh adanya kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran suatu kegiatan melainkan merupakan suatu proses sesuai dengan apa yang seharusnya.

Dalam hubungan dengan hal itu, agar pemerintah dapat memberikan pelayanan yang

berkualitas, pemerintah dituntut untuk mengetahui apa yang menjadi keinginan rakyat. Jika pemerintah tidak tanggap terhadap keinginan rakyat.

Agar pelayanan tersebut dapat dilaksanakan secara objektif, transparan, dan akuntabel, diperlukan suatu pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik.

- a. Persyaratan
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- c. Jangka waktu Pelayanan
- d. Biaya Tarif
- e. Produk Pelayanan
- f. Sarana dan Prasarana
- g. Kompetensi Petugas Pemberian Pelayanan

#### **Hambatan Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Datang Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

Dari analisa data yang dilakukan diatas maka dapat penulis tarik beberapa hambatan dalam pemberian pelayanan ini antara lain :

1. Masih kurangnya ketersediaan akses yang baik dan kantor Disdukcapil Pekanbaru yang tidak tersedianya sarana yang lengkap seperti ruangan tunggu yang terlalu sempit, dan ruang petugas pelayanan yang kurang luas untuk melakukan pelayanan. misalnya, para pemohon yang tidak mendapatkan kursi untuk menunggu antrian dan kurang luasnya ruangan untuk para pemohon.
2. Masih seringnya pegawai meninggalkan pekerjaan dalam jam kerja sehingga masyarakat sulit untuk menemui pegawai yang bersangkutan. misalnya,

pemohon yang ingin mengurus tetapi harus tertunda dikarenakan pegawai yang bersangkutan tidak ada ditempat disaat jam kerja.

3. Pejabat yang harus menandatangani surat/berkas, sedang tidak ada ditempat(rapat,dipanggil atasan atau alasan lain yang sulit dibuktikan).
4. Diketahui bahwa masih ada oknum pegawai yang meminta biaya lebih mahal pada masyarakat dalam pembuatan SKD hal ini disebabkan karena adanya persyaratan yang panjang dalam pengurusan Surat Keterangan Datang.misalnya, Pemohon ingin berkasnya diselesaikan dengan mudah dan tidak berbelit-belit.
5. Kurang jelasnya persyaratan yang ditetapkan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru seperti harus melengkapi beberapa persyaratan.
6. Masih ditemui beberapa oknum pegawai yang kurang tanggap atau respon terhadap masyarakat yang disebabkan mereka membedakan setiap masyarakat yang meakukan setiap urusan terutama dalam pembuatan SKD (surat keterangan datang)

#### **Kesimpulan**

1. Berdasarkan analisis saya temukan bahwa Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah dengan rata-rata dapat dikategorikan cukup baik.
2. Adapun yang menjadi hambatan dalam Pelayanan Pengurusan

Surat Keterangan Datang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru antara lain adalah : masih kurangnya ketersediaan akses yang baik dari Kantor Disdukcapil Pekanbaru yaitu tidak tersedianya sarana yang lengkap dan nyaman seperti ruang tunggu yang terlalu sempit, dan ruang petugas pelayanan yang kurang luas untuk melakukan pelayanan. Masih seringnya pegawai meninggalkan pekerjaan dalam jam kerja sehingga masyarakat sulit untuk menemui pegawai yang bersangkutan, diketahui bahwa biaya yang ada masih ada oknum pegawai yang meminta biaya lebih mahal pada masyarakat dalam pembuatan SKD hal ini disebabkan karena adanya persyaratan yang panjang dalam pengurusan SKD, masih ditemui beberapa oknum pegawai yang kurang tanggap atau respon terhadap masyarakat yang disebabkan mereka membedakan setiap masyarakat yang melakukan setiap urusan terutama dalam pembuatan SKD.

### **Saran**

1. Sebaiknya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tidak terlalu berbelit-belit artinya pihak dinas memberikan informasi kepada pemohon dalam mengurus syarat-syarat dan ketentuan dalam mengurus SKD serta pengurusan setiap surat pada masyarakat sehingga masyarakat tidak bosan dan masyarakat mau membuat SKD serta pengurusan setiap surat lainnya.

2. Sebaiknya dalam pembuatan SKD serta pengurusan setiap surat harus disesuaikan dengan persyaratan yang ada agar semua masyarakat agar dapat mengikuti persyaratan yang ada, dan tidak ada persyaratan yang terlangkahi.
3. Sebaiknya harus ada sanksi yang jelas bagi para calo yang melakukan pengurusan SKD serta pengurusan setiap surat masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sehingga hal ini dapat membuat jera para calo, hal ini harus di pertegas dengan peraturan.
4. Dalam hal ekonomis sebaiknya janganlah terlalu mahal dan berubah-ubah, dan harus mempunyai ketetapan biaya yang tetap dalam pengurusan SKD serta pengurusan setiap surat, sebaiknya jangan ada perbedaan.
5. Sebaiknya dalam ketepatan waktu penyelesaian urusan masyarakat, harus dapat diselesaikan dengan tepat yaitu 7 hari hingga 14 hari dan jangan sampai dalam waktu 14 hari lebih untuk 1 urusan pengurusan SKD.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Sumber Buku**

- Alisadono, Tirtosudarmo, 2006.  
*Kebijakan Transmigrasi melalui Kebijakan sistem.*  
Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Uनेversitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Adisasmita, Brojonegoro. 2005.  
*Pemulihan Ekonomi, Otonomi Daerah dan Kesempatan Kerja di*

- Indonesia. Warta Demografi, Jakarta.
- Darmawan, B. 2007. *Perkiraan Pola Migrasi antar Propinsi di Indonesia Berdasarkan Indeks Ketertarikan Ekonomi*. Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi Uneversitas Indonesia, Jakarta.
- Dunn William N 2005, *Kebijakan Negara*, Alfabeta, Jakarta.
- Islamy Irfan, 2008, *Analisis Kebijakan Publik*, Rineka Cipta Jakarta.
- Levang, Bellante, 2003. *Ekonomi ketenagakerjaan*. Terjemahan. Lembaga Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.
- Lee Lang 1987. *Urbanisasi dan Kemiskinan di Dunia Ketiga*. Terjemahan. PT. Tiara Wacana Yogya, Yogyakarta.
- Majid, Nurcholish. 2005. *Cendekiawan dan Religius Masyarakat*. Jakarta : Penerbit Paramadina dan Tabloid Tekad.
- Ndraha Taliziduhu, 2003. *Kybernology*. Rineka Cipta, Jakarta
- Osaki Anata. 2003. *Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Pusat Antar Uneversitas Bidang Ekonomi, Uneversitas Indonesia, Jakarta.
- Syafie, Kencana, Inu, 2002. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Rineka Cipta, Jakarta.
- , 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Refika aditama, Bandung.
- Tjiptoherijanto, Darwis, 2000. *Peluang Tenaga Kerja di Luar Negri*. Buletin Puslitban Tenaga Kerja, Jakarta.
- Tjiptono, 2008. *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Todaro Irawan, A. 2008. *Tenaga Kerja Indonesia Ilegal dan Solusinya*. Rineka Cipta
- Peraturan Perundang-undangan :**
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-undang Nomor 25 Tahun  
2009 tentang Pelayanan  
Publik

Peraturan Presiden RI Nomor 25  
Tahun 2008 Tentang  
Persyaratan dan Tata Cara

Pendaftaran Penduduk dan  
Pencatatan Sipil

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru  
Nomor 5 Tahun 2008  
Tentang Penyelenggaraan  
Administrasi  
Kependudukan.

Skripsi Terdahulu :

Fazry Fadillah. 2014. *Pengurusan  
Surat Keterangan Datang Di  
Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.*

Rianda Raran Anshari. 2014.  
*Pelaksanaan Pelayanan  
Pengurusan Akta Kelahiran Di  
Kota Pekanbaru Tahun 2011-  
2012.*