

**KEPEMIMPINAN PEMERINTAHAN DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU TAHUN 2013-2016**

Desthy Nur Ainun Isnaini

Email :desthynurainunisnaini@ymail.com

Pembimbing : Drs. Raja Muhammad Amin, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru
Pekanbaru 28293-Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Population and Civil Registration Department in Pekanbaru City reach Predicate Compliance Standards in the Public Service Act No. 25 of 2009 on Public Service in 2014 given by OMBUDSMAN Republic of Indonesia. Additionally, Populatin and Civil Registration Departmen in Pekanbaru City has been named as a reference model in order to 11 from 57 regencies/cities in Indonesia and used as role modeling One Stop Services (OSS) awarded by the Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform (PANRB). This makes some regions perform comparative studies to follow the innovation and the services provided to the civil society by Population and Civil Registration Department in Pekanbaru city. The method used in this research is descriptive method with qualitative research. Type of research data is primary data and secondary data. Data collection techniques in this study is documentation, observation and interviews. Technical analysis of the data used is descriptive qualitative data analysis.

The results of this research is Population and Civil Registration Department in Pekanbaru City has a program, namely: Improving the quality of human resources through improvement of excellent service to the community, Doing cooperation with the Agency, Provides Services with Ball Pick Systems, and Guidance or Socialization of Population Administration For Civil Society. Factors that affect the successful of Population and Civil Registration Department in Pekanbaru City are: the information requirements, the completion period information, the charges information, facilities, infrastructure, and/or facilities, executive competence, their handling of complaints, suggestions, and feedback.

Keywords: Leadership Administration, Population and Civil Registration Department in Pekanbaru

PENDAHULUAN

Era globalisasi ditandai dengan terbukanya persaingan yang ketat di segala bidang, termasuk pada jasa pelayanan publik di bidang kependudukan, hal ini merupakan suatu tantangan bagi pelaksanaan pembangunan bangsa Indonesia. Organisasi-organisasi termasuk instansi pemerintah dalam bidang kependudukan menghadapi tantangan untuk mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar memiliki keahlian khusus sehingga mampu bersaing.

Suatu organisasi pemerintahan akan berhasil atau bahkan gagal sebagian besar ditentukan oleh kepemimpinan. Suatu ungkapan mulia yang mengatakan bahwa pemimpinlah yang bertanggung jawab atas kegagalan pelaksanaan suatu pekerjaan, merupakan ungkapan yang mendudukkan posisi pemimpin dalam suatu organisasi pemerintahan pada posisi yang terpenting.¹

Peran kepemimpinan yang sangat strategis dan penting bagi pencapaian misi, visi dan tujuan suatu organisasi pemerintahan, merupakan salah satu motif yang mendorong manusia untuk selalu menyelidiki seluk-beluk yang terkait dengan kepemimpinan. Hal ini membawa konsekuensi bahwa setiap pimpinan pemerintahan berkewajiban memberikan perhatian yang sungguh-sungguh untuk membina, menggerakkan, mengarahkan semua potensi pegawai dilingkungannya agar terwujud volume dan beban kerja yang terarah pada tujuan.

George R. Terry menjelaskan bahwa aktivitas memimpin pada hakikatnya meliputi suatu hubungan dan adanya satu orang yang mempengaruhi orang-orang lain agar mereka mau bekerja kearah pencapaian sasaran tertentu. Hubungan pimpinan dan mereka yang dipimpin bukanlah hubungan

satu arah tetapi senantiasa harus terdapat adanya antar hubungan (*interaction*).²

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru meraih Predikat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada tahun 2014 yang diberikan oleh OMBUDSMAN Republik Indonesia.

Selain itu, Disdukcapil Kota Pekanbaru dinobatkan sebagai rujukan percontohan di urutan ke 11 dari 57 Kabupaten/Kota di Indonesia dan dijadikan *role modeling* Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). Hal tersebut membuat beberapa daerah melakukan studi banding untuk mencontoh inovasi dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh Disdukcapil kota Pekanbaru.³

Tabel Kabupaten/Kota yang Melakukan Studi Banding ke Disdukcapil Kota Pekanbaru

NO	Kabupaten/ Kota	Waktu
1.	Solok	Kamis, 21 Mei 2015
2.	Rokan Hulu	Jum'at, 22 Mei 2015
3	Siak	Kamis, 3 September 2015
4.	Kuantan Singingi	Jumat, 26 Februari 2016

Sumber Data: Sumber: Sub Bagian Umum dan Perlengkapan, 2016

Keberhasilan Disdukcapil Kota Pekanbaru tidak terlepas dari figur kepemimpinan Kepala Dinas yang selalu memberikan dorongan dan arahan dalam

¹ Miftah Thoha, 2010, *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers. Hlm 1.

² Widardi, 2000, *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT Rineka Cipta. Hlm 56.

³ Pekanbaru.go.id, 1 Maret 2016

mencapaian visi dan misi yang telah ditetapkan. Visi Disdukcapil Kota Pekanbaru adalah Terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang tertib, cepat dan akurat. Sedangkan Misi nya adalah Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kompetensi tinggi, bermoral, beriman dan bertakwa serta mampu bersaing ditingkat lokal, nasional, dan internasional.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum
3. Penyusunan rencana kerja, pemantauan dan evaluasi
4. Pembinaan dan pelaporan
5. Penyelenggaraan urusan penatausahaan dinas
6. Pelaksanaan tugas-tugas lain

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mempunyai Tugas Pokok Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Kota Pekanbaru di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan rincian tugas antara lain:

1. Merumuskan kebijakan teknis dalam bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

2. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan informasi administrasi kependudukan.
3. Membina dan melaksanakan tugas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
4. Menyelenggarakan urusan penatausahaan dinas.
5. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), maka di setiap daerah perlu dibentuk PTSP. PTSP merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di dalam Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 pasal 2 adalah :

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik
- b. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik

Sedangkan sasaran yang diinginkan dalam penerapan PTSP dalam Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 pasal 3 adalah :

- a. Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau
- b. Meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Kemudian, dari penjelasan di atas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Disdukcapil Kota Pekanbaru meraih Predikat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Disdukcapil Kota pekanbaru menjadi *role modeling* Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) se-Indonesia
3. Inovasi Disdukcapil dalam memberikan pelayanan yang mudah dan cepat bagi masyarakat Pekanbaru
4. Disdukcapil Kota Pekanbaru akan menggunakan layanan dalam jaringan bagi pengurusan administrasi kependudukan.

Atas dasar hal tersebut maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul : “Kepemimpinan Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”.

KERANGKA TEORI

1. Kepemimpinan Pemerintahan

Istilah kepemimpinan berasal dari kata dasar “pimpin” yang artinya bimbing atau tuntun. Dari kata “pimpin” lahirlah kata kerja “memimpin” yang artinya membimbing atau menuntun dan kata benda “pemimpin” yaitu orang yang berfungsi memimpin, atau orang yang membimbing atau menuntun.⁴

Definisi tentang kepemimpinan bervariasi sebanyak orang yang mencoba mendefinisikan konsep kepemimpinan. Definisi kepemimpinan secara luas meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki

kelompok dan budayanya. Tiga implikasi penting yang terkandung dalam hal ini yaitu:

1. Kepemimpinan itu melibatkan orang lain baik itu bawahan maupun pengikut
2. Kepemimpinan melibatkan pendistribusian kekuasaan antara pemimpin dan anggota kelompok secara seimbang, karena anggota kelompok bukanlah tanpa daya
3. Adanya kemampuan untuk menggunakan bentuk kekuasaan yang berbeda untuk mempengaruhi tingkah laku pengikutnya melalui berbagai cara.⁵

Secara etimologi kata pemerintahan berasal dari kata “perintah” yang kemudian mendapatkan imbuhan sebagai berikut:

1. Mendapat awalan “pe” menjadi kata “pemerintah” berarti badan atau organ elit yang melakukan pekerjaan mengurus suatu negara.
2. Mendapat akhiran “an” menjadi “pemerintahan” berarti perihal, cara, perbuatan atau urusan dari badan yang berkuasa dan memiliki legitimasi.

Didalam kata dasar “perintah” paling sedikit ada empat unsur penting yang terkandung di dalamnya, yaitu:

1. Ada dua pihak yaitu, yang memerintah disebut pemerintah dan pihak yang diperintah disebut rakyat.
2. Pihak yang memerintah memiliki kewenangan dan legitimasi untuk mengatur dan mengurus rakyatnya.
3. Hak yang diperintah memiliki keharusan untuk taat kepada pemerintah yang syah.

⁴ S. Pamujdi, 1993, *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Hlm 5

⁵ Veithzal Rivai, 2002, *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta. Hlm 3.

4. Antara pihak yang memerintah dengan pihak yang diperintah terdapat hubungan timbal balik, baik secara vertical maupun horizontal.⁶

Kepemimpinan Pemerintahan menunjukkan daerah perbatasan antara (yang menghubungkan) gejala kepemimpinan dengan gejala pemerintahan. Pemerintahan adalah proses penyediaan jasa publik dan layanan civil kepada setiap orang tepat pada saat diperlukan. Penyediaan produk jasa publik itu di lihat dari sudut ilmu pemerintahan bersumber dari kewenangan rasional, tetapi penyediaan produk layanan civil bukanlah kewenangan tetapi kewajiban pemerintah.⁷ Kepemimpinan pemerintahan memiliki keabsahan dan terlegitimasi untuk berkuasa secara politisi.

2. Teori Kepemimpinan Pemerintahan

Komarudin mengatakan bahwa teori adalah seperangkat konsep, definisi dan proposisi yang saling berkaitan dan menunjukkan gejala-gejala secara sistematis dengan menentukan hubungan-hubungan antara variabel-variabel dengan tujuan untuk menjelaskan dan meramal gejala-gejala itu. Praktek kepemimpinan pemerintahan dibimbing oleh teori kepemimpinan pemerintahan, sehingga bisa memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana kompleksitas perilaku para pemimpin pemerintahan berinteraksi.⁸ Beberapa teori kepemimpinan pemerintahan, antara lain:

a. Teori Otokratis

Dalam teori otokratis seorang pimpinan pemerintahan dalam menjalankan tugasnya bekerja tanpa menerima saran dari bawahan, perintah diberikan dalam satu arah saja, artinya bawahan tidak diperkenankan membantu, mengkritik, bahkan bertanya.

b. Teori Sifat

Teori ini mengatakan bahwa kepemimpinan tercipta dari seseorang berdasarkan sifat-sifat yang dimiliki seseorang tersebut, berarti yang bersangkutan sudah sejak lahir memiliki ciri-ciri untuk menjadi pemimpin. Menurut teori ini seseorang memiliki bawaan bakat turunan, antara lain cukup terampil untuk mengurus orang lain, memiliki kepekaan inisiatif, mempunyai rangsangan emosional untuk membela teman, dewasa dalam pemikiran, pandai membujuk dalam rayuan yang menghanyutkan, gampang berkomunikasi, percaya untuk tampil di depan umum, kreatif dalam menemukan gagasan baru, mempunyai persepsi positif serta jalan keluar setiap masalah, dan selalu berpartisipasi dalam setiap kegiatan orang lain.

c. Teori Manusiawi

Teori manusiawi adalah teori yang pemimpinya benar-benar merasakan bawahannya (baik rakyat maupun staf) sebagai manusia yang dapat dimotivasi kebutuhannya sehingga menimpulkan kepuasan kerja, untuk itu teori ini berkaitan dengan teori motivasi.

d. Teori Perilaku Pribadi

Dalam teori ini pemimpin melakukan pendekatan pada bawahan melalui cara-cara non formal yang tidak resmi, dengan begitu perintah biasanya dilakukan secara lisan dan bukan tulisan.

e. Teori Lingkungan

Teori lingkungan adalah teori yang memperhitungkan ruang dan waktu, berbeda dengan teori sifat yang mengatakan bahwa pemimpin itu dilahirkan (*leader is born*)

⁶ Inu Kencana Syafi'ie, 2003, *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung: PT Refika Aditama. Hlm 3-4.

⁷ Taliziduhu Ndraha, 2011, *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: PT Rineka Cipta. Hlm 226

⁸ Inu Kencana Syafi'ie, *Op.Cit.*, hlm 15

maka dalam teori ini pemimpin dapat dibentuk.

f. Teori Situasi

Dalam teori ini pemimpin memanfaatkan situasi dan kondisi bawahannya dalam kepemimpinannya, yaitu dengan memperhatikan dukungan dan pengarahan.

Banyak sekali para pakar yang mendukung teori ini, diantaranya Hersey dan Blanchard, Lippitt dan White, Martins Evans dan Robert House.⁹

3. Kebijakan Publik

Isitlah kebijakan (*policy*) berasal dari bahasa Yunani, Sanskerta dan Latin. Akar kata dalam bahasa Yunani dan Sanskerta *polis* (negara-kota) dan *pur* (kota) dikembangkan dalam bahasa Latin menjadi *politia* (negara) dan akhirnya dalam bahasa Inggris Pertengahan *policie* yang berarti menangani masalah – masalah publik atau administrasi pemerintahan. Publik adalah masyarakat umum itu sendiri, yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator.

Kebijakan publik adalah semacam jawaban terhadap suatu masalah karena akan merupakan upaya memecahkan, mengurangi, dan mencegah suatu keburukan serta sebaliknya menjadi penganjur, inovasi, dan pemuka terjadinya kebaikan, dengan cara terbaik dan tindakan terarah. Hal ini sangat penting untuk mengatasi kemunduran penyelenggaraan administrasi publik¹⁰.

Robert Eyestone mengatakan bahwa secara luas kebijakan publik dapat di definisikan sebagai hubungan suatu unit pemerintah dengan lingkungannya. Konsep yang ditawarkan Eyestone ini mengandung pengertian yang sangat luas dan kurang pasti karena apa yang dimaksud dengan kebijakan

publik dapat mencakup banyak hal.¹¹ Harold Laswell dan Abraham Kaplan mendefinisikan kebijakan publik sebagai suatu program yang diproyeksikan dengan tujuan-tujuan tertentu, nilai-nilai tertentu, dan praktek-praktek tertentu¹².

Carl F. Friederick mendefinisikan kebijakan publik sebagai serangkaian tindakan yang di usulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, dengan ancaman dan peluang yang ada, di mana kebijakan yang diusulkan tersebut di tujukan untuk memanfaatkan potensi sekaligus mengatasi hambatan yang ada dalam rangka mencapai tujuan tertentu¹³. Definisi yang ia berikan menyangkut dimensi yang luas karena kebijakan tidak hanya dipahami sebagai tindakan yang dilakukan oleh pemerintah, tetapi juga oleh kelompok maupun individu.

Dalam perkembangannya konsep mengenai kebijakan publik ini kemudian mempunyai beberapa implikasi, sebagai berikut:¹⁴

1. Kebijakan Publik itu selalu mempunyai tujuan tertentu atau merupakan tindakan yang berorientasi kepada tujuan.
2. Kebijakan publik itu berisi tindakan-tindakan yang menjadi arahan bagi instansi-instansi terkait untuk di laksanakan.
3. Kebijakan publik itu merupakan tindakan yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah untuk

⁹ *Ibid.*, hlm 15-21

¹⁰ Inu Kencana Syafie, Djamaludin Tandjung, Supardan Modeong, 1999, *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: PT Rineka Cipta. Hlm 106

¹¹ Budi Winarno, 2014, *Teori, Proses, dan Studi Kasus*, Yogyakarta : CAPS. Hlm 15

¹² Riant Nugroho, 2014, *Publik Policy Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi, dan Kimia Kebijakan*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo. Hlm 125

¹³ Budi Winarno *Op.Cit.*, hlm 16

¹⁴ Rahardjo Adisasmita, 2011, *Manajemen Pemerintah Daerah*, Yogyakarta: Graha Ilmu. Hlm 113

menangani suatu masalah yang penting dalam masyarakat.

4. Kebijakan publik itu bersifat positif, dalam arti merupakan tindakan pemerintah mengenai suatu masalah tertentu, atau melarang melakukan sesuatu.
5. Kebijakan publik itu di buat berdasarkan peraturan Perundang-Undangan.

4. *Good Governance*

Menurut Ilmu Administrasi dan Organisasi yang ditulis Tim Brighten Institute (2004:14), mengemukakan bahwa: “Secara konseptual, *good governance* dapat diartikan sebagai pelaksanaan otoritas politik, ekonomi dan administrasi yang memenuhi beberapa karakteristik tertentu yang dapat menjamin kepentingan/pelayanan publik secara seimbang dengan melibatkan kerjasama antar semua pelaku (negara, masyarakat, pihak swasta). Beberapa prinsip dasar yang menjadi karakteristik dari *good governance* ini antara lain adalah legitimasi, akuntabilitas, kompetensi penghormatan terhadap hukum dan hak asasi manusia. World Bank mengemukakan karakteristik lain yaitu: Civil society yang kuat dan partisipatoris, pembuatan kebijakan yang dapat diprediksi, eksekutif yang bertanggung jawab, birokrasi yang profesional dan aturan hukum yang jelas.

Konsep *good governance* juga harus dimaknai sebagai keinginan masyarakat atas terwujudnya tata pemerintahan yang bersih berwibawa yang memiliki kapabilitas dalam memenuhi hak rakyat untuk dilayani dan kewajiban birokrasi untuk melayani, sehingga kehidupan mereka dapat lebih baik dan sejahtera. Dengan konsep *good governance*, keharusan adanya interaksi berbagai pihak yaitu antara pemerintah, sektor privat, dan masyarakat dalam pelaksanaan otoritas pemerintahan, dan administrasi pemerintahan yang baik, harus

dipahami sebagai maksimalisasi status dan peran masing masing unsur. Dengan demikian, dalam mengelola urusan bersama diperlukan mekanisme, proses, hubungan serta kelembagaan yang kompleks dimana interaksi pihak pihak akan sangat sating bersinggungan. Oleh karena itu penerapan berbagai prinsip dan karakteristik dari *good governance* pada organisasi publik harus diarahkan untuk Mengoptimalkan efektifitas pelayanan publik.¹⁵

Untuk itu diperlukan paling tidak 5 (lima) unsur utama atau indikator yang harus dipenuhi dan dituntut untuk terbentuknya *good governance*.

1. *Rule of law*, yang berarti terjamin adanya kepastian hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat maupun pihak swasta terhadap setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan. Dengan demikian baik pemerintah, masyarakat maupun swasta menjadi terlindungi oleh adanya kepastian hukum atau perundang-undangan. Sehingga ke-3 komponen tersebut tanpa ragu-ragu melaksanakan fungsi dan aktivitasnya masing-masing.
2. Akuntabilitas, yang bermakna mampu bertanggung jawab dan mempertanggungjawabkan segala aktivitas yang dilakukannya, terutama dalam pemerintahan yang demokratis atau *governance* ini, bertanggung jawab dan mempertanggungjawabkan kepada masyarakat.
3. Transparant atau openness, yang berarti tidak saja mengarah adanya kejelasan mekanisme formulasi, implementasi dan evaluasi terhadap kebijakan, program atau aktivitas, tetapi

¹⁵ Ismanudin, 2014, *Jurnal Aspirasi: Teori Dan Implementasi Manajemen Pemerintahan*, Vol. 5 No.1, Indramayu: . Fisip Unwir. Hlm 49

jugaterbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan, usul maupun kritik.

4. Profesionalisme yang mengarah kepada baik skill, kemampuan maupun kompetensi yang harus dimiliki oleh semua komponen atas tanggung jawab dan tugas yang dibebankan kepadanya.
5. Partisipasi, yang memiliki makna, terbukanya akses bagi seluruh komponen atau lapisan untuk ikut serta atau terlibat dalam pembuatan keputusan atau kebijakan.

5. Faktor-faktor Keberhasilan

Faktor yang mempengaruhi keberhasilan kepemimpinan pemerintahan berdasarkan Komponen Standar Pelayanan menurut UU No 25 Tahun 2009 pasal 21 sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/ tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dibuat dengan menggunakan *Qualitative Approach* (pendekatan kualitatif). Metode penelitian kualitatif ini menjadi pilihan dalam melakukan penelitian kali ini dikarenakan penulis ingin mengesplor kajian ini lebih dalam lagi melihat realita maupun fenomena yang ada dalam kajian ini. Penelitian ini berusaha melihat fenomena yang terjadi dilapangan dan kemudian menganalisis dengan membandingkan dengan teori yang dikemukakan. Jenis data yang digunakan adalah Data Primer dan Data Sekunder. Sumber data Data yang diperoleh secara langsung dari informan dengan menggunakan wawancara dan data lain untuk melengkapi dan mendukung penulisan terkait dengan Kepemimpinan Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2013-2016.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Data dikumpulkan, dianalisis, dan dihubungkan dengan teori-teori yang ada, kemudian akan diolah dengan metode deskriptif, yaitu suatu analisa yang menggambarkan secara rinci dan sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kebijakan atau Progam dalam Kepemimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Kebijakan publik adalah semacam jawaban terhadap suatu masalah karena akan merupakan upaya memecahkan, mengurangi, dan mencegah suatu keburukan serta sebaliknya menjadi penganjur, inovasi, dan pemuka terjadinya kebaikan, dengan cara terbaik dan tindakan terarah, hal ini

sangat penting untuk mengatasi kemunduran penyelenggaraan administrasi publik¹⁶. Harold Laswell dan Abraham Kaplan mendefinisikan kebijakan publik sebagai suatu program yang diproyeksikan dengan tujuan-tujuan tertentu, nilai-nilai tertentu, dan praktek-praktek tertentu¹⁷. Menurut Miriam Budiardjo, kebijakan (*policy*) adalah suatu kumpulan yang di ambil oleh seorang pelaku atau kelompok politik, dalam usaha memilih tujuan dan cara untuk mencapai tujuan itu, pihak yang membuat kebijakan-kebijakan itu mempunyai kekuasaan untuk melaksanakannya.

Kepemimpinan Pemerintahan adalah kemampuan seorang pemimpin dalam melahirkan kebijakan atau program untuk pencapaian tujuan bersama. Dalam membuat kebijakan atau program di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Kepala Dinas harus mendapat persetujuan oleh Walikota Pekanbaru.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mempercepat penerbitan berkas-berkas kependudukan dan pencatatan sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mempunyai program seperti :

1. Peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan pelayanan prima kepada masyarakat

Sumber Daya Manusia adalah faktor paling penentu dalam pelayanan, tetapi keberdayaan tidak hanya sekedar memenuhi kuantitas tetapi juga dari kualitasnya perlu di perhitungkan. Aparatur Pelayanan harus diberikan pelatihan (keterampilan dan keahlian) sehingga dapat memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan. Pentingnya

¹⁶ Inu Kencana Syafie, Djamaludin Tandjung, Supardan Modeong, 1999, *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: PT Rineka Cipta. Hlm 106

¹⁷ Riant Nugroho, 2014, *Publik Policy Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi, dan Kimia Kebijakan*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo. Hlm 125

peningkatan kualitas pelayanan mengingat hal tersebut sangat erat kaitannya dengan pengorbanan, bahkan pelayanan berkualitas dapat di jadikan sebagai salah satu indikator keberhasilan aparatur pemerintah. Pelayanan prima merupakan salah satu bentuk pelayanan kepada publik atau masyarakat yang mengacu pada kepuasan pelanggan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memberikan pelatihan kepada seluruh pegawainya. Berdasarkan kutipan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Bapak Baharudin, S.Sos, M.Si seluruh pegawai yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru diberikan Pelatihan untuk meningkatkan mutu pelayanan, seperti *Service Excellent Training* yang dilakukan oleh seluruh pegawai Disdukcapil.

Diharapkan dengan adanya pelatihan ini dapat meningkatkan kompetensi dan akan memperluas wawasan dan meningkatkan kualitas moral serta etika para pegawai di Disdukcapil dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.

2. Melakukan Kerjasama dengan Instansi

Pengertian Kerjasama adalah suatu usaha bersama antara orang perorangan, kelompok, atau instansi untuk mencapai tujuan bersama. Kerjasama merupakan interaksi yang paling penting karena pada hakikatnya manusia tidaklah bisa hidup sendiri tanpa orang lain sehingga ia senantiasa membutuhkan orang lain. Kerjasama dapat berlangsung manakala individu-individu yang bersangkutan memiliki kepentingan yang sama dan memiliki kesadaran untuk bekerjasama guna mencapai kepentingan mereka tersebut.

Berdasarkan kutipan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Bapak Baharudin, S.Sos, M.Si, Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melakukan Kerjasama dengan beberapa Rumah Sakit seperti Rumah Sakit Petala Bumi dan Rumah Sakit Andini dalam rangka mempercepat kepemilikan akte kelahiran untuk anak dibawah umur 0-60 hari dengan tidak dipungut biaya. Tujuan dari kerjasama ini adalah untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pembuatan dan pengurusan akte kelahiran, serta melakukan kerjasama dengan Kecamatan dan Lembaga Permasalahatan yang ada di Kota Pekanbaru dalam pelaksanaan pelayanan KTP elektronik (KTP-el) dan melakukan Kerjasama dengan pihak Vihara dalam rangka mempercepat pelayanan Akte Perkawinan.

Dengan adanya kerjasama tersebut diharapkan mempermudah masyarakat dalam pembuatan akte kelahiran, akte kematian dan KTP-el, dan diharapkan kedepannya semakin banyak pihak yang melakukan kerja sama dengan Disdukcapil Kota Pekanbaru.

3. Memberikan Pelayanan dengan Sistem Jemput Bola

Pelayanan dengan sistem jemput bola merupakan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau instansi dalam hal ini Disdukcapil Kota Pekanbaru dengan cara mendatangi masyarakat atau pelanggan, dan melaksanakan pelayanan di tempat. Berbagai jenis pelayanan disediakan pada pelayanan dengan sistem jemput bola. pengurusan KTP merupakan salah satu pelayanan yang dilayani di pelayanan dengan sistem jemput bola ini.

Pelayanan jemput bola dilakukan diluar jam kantor seperti hari sabtu diseluruh Kecamatan dan 58 Kelurahan se-Kota Pekanbaru dalam perekaman KTP-el dilokasi-lokasi tertentu dan percepatan kepemilikan Akta Kelahiran dan Akta Kematian dengan tidak dipungut biaya dan

tanpa denda. Selain pelayanan jemput bola Disdukcapil Kota Pekanbaru juga memberikan dokumen kependudukan (kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan akta kelahiran) secara gratis kepada warga yang kurang mampu yang berdomisili di wilayah Kecamatan Senapelan dan wilayah Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.

Dengan adanya pelayanan ini diharapkan dapat membantu masyarakat yang berdomisili jauh dari Disdukcapil Kota Pekanbaru dan dapat membantu masyarakat yang kurang mampu untuk mendapatkan dokumen kependudukan. Serta diharapkan melalui pelayanan ini masyarakat lebih sadar akan pentingnya identitas diri.

4. Penyuluhan atau Sosialisasi Administrasi Kependudukan Bagi Masyarakat

Sosialisasi merupakan proses untuk melaksanakan ide, dan proses atau seperangkat aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan melakukan penyesuaian dalam partisipasi masyarakat. Melakukan sosialisasi administrasi kependudukan kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban masyarakat agar ikut mewujudkan tertib administrasi kependudukan, melakukan sosialisasi mengenai tugas dan fungsi instansinya kepada masyarakat sehingga masyarakat mengetahui/ melaksanakan tugas dan kewenangan masing-masing dengan penuh rasa tanggung jawab dan melakukan sosialisasi dengan pemuka agama dan adat tentang pentingnya dokumen kependudukan, khususnya berkenaan dengan perkawinan.

**Tabel Sosialisasi yang dilakukan
Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014-2016**

No.	Sosialisasi	Waktu	Tempat
1.	Sosialisasi dan Bimbingan masyarakat dengan pihak kantor wilayah kementerian Agama Provinsi Riau	23-26 Mei 2014	Hotel Stefani Pekanbaru
2.	Sosialisasi kebijakan kependudukan dan pencatatan sipil bagi RT/RW Se-Kota Pekanbaru	27-28 April 2015	Hotel Grand Cjokro Pekanbaru
3.	Sosialisasi verifikasi KTP Asli / Palsu	22 Januari 2016	

Sumber data: data olahan penulis

Berdasarkan kutipan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Bapak Baharudin, S.Sos, M.Si, Disdukcapil Kota Pekanbaru memberikan Sosialisasi dan bimbingan kepada masyarakat dengan pihak kantor wilayah kementerian agama Provinsi Riau, memberikan sosialisasi tentang kebijakan kependudukan dan pencatatan sipil bagi RT/RW se-Kota Pekanbaru, dan memberikan sosialisasi verifikasi KTP asli atau palsu yang diadakan oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Riau dan melakukan razia KTP-el di Pelabuhan Sungai Siak Kota Pekanbaru dalam rangka menertibkan dokumen kependudukan di lingkungan masyarakat Kota Pekanbaru.

Dengan memberikan sosialisasi kepada publik, masyarakat akan semakin paham dan sadar akan hak dan

kewajibannya sebagai warga negara yang baik, sehingga pada gilirannya akan dapat memacu tumbuhnya sikap mental disiplin dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Faktor-Faktor yang Mendukung Keberhasilan Kepemimpinan Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru meraih Predikat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada tahun 2014 yang diberikan oleh OMBUDSMAN Republik Indonesia. Selain itu, Disdukcapil Kota Pekanbaru dinobatkan sebagai rujukan *role modeling* Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan kepemimpinan pemerintahan berdasarkan Komponen Standar Pelayanan menurut UU No 25 Tahun 2009, yaitu :

1. Adanya Informasi Persyaratan

Persyaratan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Persyaratan mengenai jenis pelayanan bisa di lihat di website Disdukcapil Kota Pekanbaru dan juga dipublikasikan di kantor Disdukcapil.

Berdasarkan kutipan wawancara dengan Bapak Mariyono dari Kecamatan Limahpuluh, bahwa ia mengetahui syarat-syarat untuk mengurus surat pindah dari website Disdukcapil, sehingga membuatnya mudah dalam mengurus persyaratan.

Dengan adanya informasi persyaratan yang di berikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru membuat

masyarakat mudah untuk melengkapi persyaratan yang dibutuhkan.

2. Informasi Jangka Waktu Penyelesaian Berkas

Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik.. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Tabel Jangka Waktu Penyelesaian Berkas

NO	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian Berkas
1.	Penerbitan Kartu Keluarga (KK)	14 hari kerja
2.	Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	14 hari kerja
3.	Penerbitan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Orang Asing	14 hari kerja
4.	Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing	14 hari kerja
5.	Penerbitan Surat Keterangan Pindah (SKP)	14 hari kerja
6.	Penerbitan Surat Keterangan Datang (SKD)	14 hari kerja
7.	Penerbitan Pencatatan	14 hari kerja

	Pengangkatan Anak	
8.	Penerbitan Pencatatan Perubahan Nama	14 hari kerja
9.	Penerbitan Akta Perceraian	14 hari kerja
10.	Penerbitan Akta Perkawinan	14 hari kerja
11.	Penerbitan Akta Kematian	14 hari kerja
12.	Penerbitan Akta Kelahiran	14 hari kerja
13.	Penerbitan Akta Pengesahan Anak	14 hari kerja
14.	Penerbitan Akta Pengakuan Anak	14 hari kerja

Sumber: Data Olahan Penulis, 2016

Waktu penyelesaian berkas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah 14 hari kerja, terhitung sejak berkas dinyatakan lengkap dan diberikan tanda terima oleh petugas pelayanan, hal ini sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

3. Adanya Informasi Biaya/tarif

Biaya merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah menetapkan rincian biaya setiap jenis pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil. Disdukcapil Kota Pekanbaru tidak memungut biaya (gratis) pada semua jenis pelayanan apabila dilakukan tepat waktu, namun keterlambatan pengurusan dikenakan sanksi administrasi berupa Denda.

Dengan adanya pelayanan yang gratis dapat membantu masyarakat yang kurang mampu dalam mengurus pelayanan administrasi kependudukan dan sipil, sehingga masyarakat mempunyai berkas kependudukan.

4. Sarana, Prasaranan, dan/atau Fasilitas

Sarana dan prasarana dan fasilitas merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Tabel Fasilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

NO	Fasilitas	Kondisi
1.	Ruang kerja	Baik
2.	Alat Tulis Kantor	Baik
3.	Stampel/Cap legalitas	Baik
4.	Personal Computer(PC) / Laptop dan kelengkapannya	Baik
5.	Jaringan Internet	Baik
6.	Aplikasi SIAK	Baik
7.	Database	Baik
8.	Printer/Mesin Pencetak	Baik
9.	<i>Filling Cabinet</i>	Baik
10.	Meja+Kursi	Baik

11.	Telepon/fax/alat komunikasi lainnya	Baik
12.	Loket pelayanan	Baik
13.	Ruang tunggu	Baik
14.	Pendingin ruangan	Baik

Sumber : *Sumber: Sub Bagian Umum dan Perlengkapan, 2016*

Berdasarkan wawancara dengan beberapa masyarakat yang melakukan pelayanan di Disdukcapil Kota Pekanbaru, mereka mengatakan bahwa fasilitas yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru sudah baik. Tetapi, jika siang hari kursi yang disediakan tidak cukup untuk menampung masyarakat yang melakukan pelayanan. Sehingga diperlukan penambahan kursi agar semua masyarakat yang melakukan pelayanan dapat menikmati fasilitas yang diberikan Disdukcapil.

5. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

Untuk Pejabat fungsional umum (staff) di Disdukcapil Kota Pekanbaru Pendidikan Minimal lulusan SMU/Sederajat, memahami Tupoksi unit kerjanya, memahami mekanisme dan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, mengetahui dan memahami prosedur pelaksanaan penerbitan semua jenis pelayanan, mengetahui dan memahami peraturan terkait kependudukan dan pencatatan sipil. Memiliki ketrampilan Kerja, seperti mengoperasikan komputer, dapat bekerjasama dalam team, teliti, cermat dan cekatan, serta disiplin, Jujur dan tanggungjawab.

**Tabel Tingkat Pendidikan Pegawai
Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Pekanbaru**

NO	Pendidikan	Jumlah Pegawai
1.	S2	7
2.	S1	36
3.	DIPLOMA	17
4.	SMU	37
Jumlah		97

*Sumber: Sub Bagian Umum dan
Perlengkapan, 2015*

6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, saran dan masukan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Dalam pengelolaan pengaduan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan tempat pengaduan dapat melalui : website, facebook, telephone, sms maupun WhatsApp

Masyarakat dapat menyampaikan aduannya melalui kotak saran yang disediakan di sekitar loket pelayanan, atau dapat diserahkan langsung kepada petugas loket atau dapat dikirim melalui pos ditujukan kepada : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru JL. Mustafa Sari No.1 Kota Pekanbaru

Media internet Pengaduan ditujukan melalui facebook, WhatsApp dan email Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu Email : disdukcapilkotapekanbaru@gmail.com
Media telephon/Fax. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduannya melalui pesawat telephon atau melalui fax di nomor

Telp. (0761) 35463 Fax (0761) 35463 Oleh operator telephon akan disambungkan kepada bagian pengaduan dan akan segera ditindaklanjuti.

Media langsung/tatap muka. Masyarakat pengadu akan ditemui langsung oleh petugas pada loket pengaduan (loket 7).

KESIMPULAN

1. Kepemimpinan Pemerintahan adalah kemampuan seorang pemimpin dalam melahirkan kebijakan atau program untuk pencapaian tujuan bersama. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mempunyai program, yakni: Peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan pelayanan prima kepada masyarakat, Melakukan Kerjasama dengan Instansi, Memberikan Pelayanan dengan Sistem Jemput Bola, Penyuluhan atau Sosialisasi Administrasi Kependudukan Bagi Masyarakat.
2. Faktor yang memengaruhi keberhasilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru adalah: adanya informasi persyaratan, adanya informasi jangka waktu penyelesaian, adanya informasi biaya/ tariff, sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas, kompetensi pelaksana, adanya penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Sehingga Disdukcapil meraih Predikat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik yang diberikan oleh OMBUDSMAN Republik Indonesia dan dinobatkan sebagai rujukan percontohan di urutan ke 11 dari 57 Kabupaten/Kota di Indonesia dan dijadikan *role modeling* Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang diberikan oleh Kementerian

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB).

SARAN

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru harus lebih banyak melakukan kerja sama terhadap instansi-instansi pemerintahan di lingkungan kota Pekanbaru sehingga dapat mempercepat penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru harus lebih meningkatkan kinerja pelayanan publik sehingga kedepannya akan mendapat lebih banyak penghargaan dan dapat mempertahankan predikat baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Effendi, Sofian. 2008. *Membangun Good Governance*. Yogyakarta : UGM

Emzir. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisa Data*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Pamudji, S. 1993. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Rivai, Veithzal. 2002. *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta.

Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suyanto, Bagong dan Sutinah. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Media.

Syafi'ie, Inu Kencana. 2003. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung: PT Refika Aditama.

Syafi'ie, Inu Kencana, Djamaludin Tandjung, Supardan Modeong. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Thoha, Miftah. 2010. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.

Winardi. 2000. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Winarno, Budi . 2014. *Teori, Proses dan Studi Kasus*. Yogyakarta : CAPS

Jurnal

Ismanudi. 2014. *Jurnal Aspirasi: Teori Dan Implementasi Manajemen Pemerintahan*. Vol. 5 No.1. Indramayu: . Fisip Unwir

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Lain-lain

www.pekanbaru.go.id