



## **Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru**

**Sufian Hamim<sup>1</sup> Lolita Vianda<sup>2</sup> Sella Pitaloka<sup>3</sup>**

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kaharuddin Nasution No.113 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia  
sufianhamim@soc.uir.ac.id lolitavianda@soc.uir.ac.id sellapitaloka@student.uir.ac.id

Received : February 6, 2020; Accepted : April 10, 2020

DOI 10.25299/jiap.2020.vol6(1).4932

### **Abstract**

*The purpose of the study was to analyze and explain the application of the principles of public service in the Field of Population Registration and Civil Registration Services Office of the Population and Civil Registry Office of the City of Pekanbaru. This research uses quantitative and qualitative approaches to strengthen one another. A quantitative approach to descriptive statistical analysis, with survey methods. In survey research, information was collected from 42 respondents using a questionnaire and the collection of relevant secondary data. The qualitative approach was carried out by interviewing 10 informants and observations involved to complement the quantitative approach. Overall implementation of the principles of public service in the Department of Population and Civil Registry Pekanbaru City is in the category of implemented or 36%, quite implemented or 45% and less implemented or 19%. Civil Registry Pekanbaru City, only one indicator of the principle of public service security that has been implemented well or 56%. This means that the management process feels safe, there are security guards, no fighting incidents have occurred, all applicant communities can take shelter from rain or heat because the office is quite large, it's just not comfortable because the service and waiting rooms feel cramped and noisy, while the products are legal and legal. Only one indicator of the principle of public service convenience is less well implemented or 39%. This means that public services at the Department of Population and Civil Registry of Pekanbaru City are lacking in comfort, the community feels that the service process is lacking in order, many people stand unable to sit, a bit chaotic, noisy noise and hot air temperature; office environment Not comfortable there is no green park and the office waiting room is narrow and not clean; The parking lot is narrow and cluttered, mostly using public roads; the toilets are less clean, the number of users is small, there are no prayer rooms for prayer rooms. The other eight principles of public service have been implemented quite well or 45%, namely: simplicity, clarity, time certainty, accuracy, responsibility, infrastructure, ease of access, and discipline. The indicator that is not well implemented is the principle of comfort. Therefore, in the future Pekanbaru City Population and Civil Registry Office should improve comfort in public services.*

**Key Words :** Principles, Service Public, Population, Civil Registry

### **Abstrak**

Tujuan penelitian untuk menganalisis dan menjelaskan penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif saling memperkuat. Pendekatan kuantitatif analisis statistik deskriptif, dengan metode survei. Dalam penelitian survei, informasi dikumpulkan dari 42 responden dengan menggunakan kuesioner dan pengumpulan data sekunder yang relevan. Pendekatan kualitatif dilakukan dengan wawancara terhadap 10 informan dan observasi terlibat untuk saling melengkapi pendekatan kuantitatif. Secara keseluruhan pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan

Sipil Kota Pekanbaru berada pada kategori terlaksana atau 36 %, cukup terlaksana atau 45 % dan kurang terlaksana atau 19 %. Dari sepuluh indikator variabel Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, hanya satu indikator prinsip keamanan pelayanan publik yang sudah terlaksana dengan baik atau 56 %. Ini bermakna dalam proses pengurusan terasa aman, ada satpam, tidak pernah terjadi insiden perkelahian, semua masyarakat pemohon dapat berteduh dari hujan atau panas karena kantornya cukup besar, hanya saja kurang nyaman karena ruang pelayanan dan ruang tunggu terasa sempit dan suara berisik, sedangkan produknya syah dan legal. Hanya satu indikator prinsip kenyamanan pelayanan publik kurang terlaksana dengan baik atau 39 %. Ini bermakna pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru kurang kenyamanan, masyarakat merasa proses pelayanan kurang tertib, banyak masyarakat berdiri tidak dapat tempat duduk, sedikit kacau, suara berisik dan suhu udara ruangan panas; lingkungan kantor Kurang nyaman tidak ada taman hijau dan ruang tunggu kantornya sempit dan kurang bersih; Tempat parkir kendaraan sempit dan berantakan sebagian besar menggunakan badan jalan umum; toaletnya kurang bersih, jumlahnya sedikit pengguna banyak, sarana ruang ibadah musholla tidak ada. Delapan prinsip pelayanan publik yang lain sudah terlaksana dengan cukup baik atau 45 %, yaitu : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, tanggungjawab, sarana prasarana, kemudahan akses, dan kedisiplinan. Indikator yang kurang terlaksana dengan baik yaitu prinsip kenyamanan. Karena itu di masa yang akan datang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru sebaiknya meningkatkan kenyamanan dalam pelayanan publik.

**Key Words** : Prinsip, Pelayanan Publik, Kependudukan, Catatan Sipil

## **Pendahuluan**

Dalam rangka upaya meningkatkan pelayanan publik, pemerintah dipandang perlu untuk melakukan proses evaluasi terhadap instansi-instansi yang mendapat banyak keluhan dari masyarakat. Pelayanan yang baik akan membawa dampak positif bagi organisasi, begitu juga sebaliknya apabila organisasi memberikan pelayanan yang buruk maka akan berdampak negatif bagi organisasi itu sendiri.

Pemerintah yang berusaha meletakkan publik pada barisan terdepan, sehingga pemerintah lebih responsif terhadap problem-problem yang berkembang sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan atau kepuasan publik. Sehubungan dengan hal tersebut kementerian negara pendayagunaan aparatur negara telah menetapkan pedoman publik penyelenggaraan pelayanan publik dengan keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

No: 63.KEP.MEN.PAN.7.2003. Pedoman ini merupakan acuan bagi instansi pemerintah termasuk BUMN dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Dalam rangka mewujudkan pemerintah yang berorientasi pada publik, hal-hal yang harus di perhatikan dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah :

1. Mendekatkan diri pada publik
2. Menetapkan metode mutu terpadu
3. Menempatkan publik sebagai pengemudi
4. Mengubah perhatian pemerintah yang baik dari yang berorientasi pada lembaga pemerintah menjadi yang berorientasi pada publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu :

1. Kesederhanaan,
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
10. Kenyamanan

Untuk mengatasi kondisi ini, di perlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik. Sehubungan dengan hal tersebut pemerintah telah melakukan berbagai perbaikan dan penyempurnaan kualitas pelayanan publik yang ditindaklanjuti dengan ditetapkan Instruksi Presiden Nomor : 5 Tahun 2004 Tentang percepatan pemberantasan korupsi, yang menginstruksikan antara lain kepada menteri negara pendayagunaan aparatur negara untuk menyiapkan rumusan kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru terindikasi belum maksimal sebagaimana di harapkan. Hal ini terlihat masih adanya keluhan dan pengaduan publik (Wawancara dengan Pengunjung, Oktober, 2019) baik di sampaikan langsung kepada pemberi pelayanan maupun melalui media masa.

Dinas ini telah melakukan berbagai upaya, hanya saja masih terdapat keluhan dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Seperti belum ada kejelasan biaya administrasi yang belum standar dan sanksi hukum yang belum berjalan sesuai dengan ketentuan yang

berlaku. Kemungkinan masih adanya pencaloan dan diskriminasi perlakuan pelayanan yang berbeda atau V.I.V. kepada masyarakat tertentu, sehingga cepat atau lambatnya proses tergantung siapa yang dilayani (Wawancara dengan pengunjung, Oktober, 2019). Artinya, prinsip-prinsip pelayanan publik belum berjalan dengan baik. Penyimpangan yang terjadi belum dilakukan penindakan dan retribusi yang dibuat belum teradministrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Padahal Good Governance menunjuk pada pengertian bahwa kekuasaan tidak lagi semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintah, tetapi menekankan pada pelaksanaan fungsi pelayanan dan pembangunan secara bersama-sama oleh pemerintah, masyarakat madani, dan pihak swasta.

Fenomena lain, masih ada keluhan dari masyarakat tentang pelayanan pembuatan akta kelahiran anak dari tahun 2012 - 2018, Berdasarkan informasi data sekunder dapat diketahui bahwa pengaduan masyarakat pada tahun 2014 mengenai substansi akta kelahiran berjumlah 3 orang, tahun 2015 berjumlah 1 orang, dan 2017 berjumlah 1 orang, hal ini dikarenakan keterlambatan waktu melebihi 14 hari jam kerja, dan pungutan liar berupa membayar administrasi dalam akta kelahiran anak.

Ketika dilakukan observasi dan wawancara singkat dengan pengunjung (Oktober, 2019) dapat ditangkap fenomena lain lagi bahwa setiap urusan yang berhubungan dengan pelayanan sering memakan waktu yang lama dengan alasan kepala dinas tidak di tempat. Masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan kurang mendapatkan informasi. Pelayanan kurang memuaskan dalam segi keramahan karyawan kepada masyarakat. Kurang kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi

pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan. Pelaksanaan pelayanan kurang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Lingkungan pelayanan kurang tertib, kurang teratur, kurang nyaman, kurang bersih, belum rapi, serta belum dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti ruang terbuka parkir yang luas, toilet yang bersih, tempat ibadah yang cukup menampung setiap yang hadir, dan lain-lain.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Pelayanan Publik**

Berbicara tentang pelayanan yang diberikan negara tentunya tidak terlepas dari pelayanan negara pada sektor publik karena umumnya pelayanan yang diberikan negara itu dalam bidang/sektor yang menyangkut kepentingan umum seperti pengurusan KTP, akte kelahiran, kartu keluarga, penyaluran kredit dan lain-lain yang kesemuanya dilakukan demi kesejahteraan masyarakat.

Dalam UU nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengertian pelayanan menurut Moenir (2000:16) adalah suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indra

dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan dengan seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Menurut Soesilo (2001:4) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Pada sektor publik, terminologi pelayanan pemerintahan (Government Service) diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Diungkapkan lebih lanjut bahwa Negara dan sistem pemerintah menjadi tumpuan pelayanan warga Negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, maka peningkatan kualitas pelayanan (quality of service) akan semakin penting. Permintaan pelayanan jasa publik akan selalu meningkat baik kualitas maupun kuantitas seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya kesejahteraan masyarakat dan perubahan lingkungan yang terus berubah. Untuk memenuhi tuntutan dan harapan tersebut kesiapan dan kemampuan aparatur perlu semakin ditingkatkan agar tidak terjadi kesenjangan antara tuntutan dan harapan masyarakat disatu sisi dan kemampuan aparatur dalam pelaksanaan fungsi pelayanan di lain pihak. Untuk menghilangkan atau mengurangi kesenjangan ini para aparatur harus memiliki kemampuan konvensional yang tinggi secara terus menerus mengikuti perkembangan

yang terjadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Alma (2005: 56) terdapat lima indikator kualitas pelayanan (service quality), yaitu :

a. Berwujud (Tangible)

Suatu kebutuhan pelanggan yang berfokus pada penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan komunikasi. Tangibilitas khususnya lingkungan fisik merupakan salah satu aspek organisasi jasa yang mudah terlihat oleh konsumen, maka apapun bentuknya harus didesain dengan cara yang konsisten.

b. Empati (Emphaty)

Kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan. Organisasi jasa dapat memposisikan dirinya berdasarkan empati yang dibangun di atas kebutuhan pelanggan akan perhatian, yaitu berupa perhatian individual. Kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan para pelanggan. Organisasi jasa dapat memposisikan dirinya berdasarkan empati yang dibangun di atas kebutuhan pelanggan akan perhatian, yaitu berupa perhatian individual.

c. Keandalan (Reliability)

Kemampuan melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat. Pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari permasalahan organisasi. Reliability atau kepercayaan merupakan kecakapan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan yang meliputi waktu

dan kecakapan dalam menangani pelanggan.

d. Daya Tanggap (Responsiveness)

Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Keaktifan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan tanggap yang merupakan ketulusan dengan menolong pelanggan dan memberikan pelayanan.

e. Kepastian atau jaminan (Assurance)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.

Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ika P., 2009: 49) menunjukkan tiga dimensi utama atau faktor yang dipergunakan konsumen dalam menilai kualitas yaitu: outcome-related (technical quality), process-related (functional quality), dan image-related dimension. Ketiga dimensi ini kemudian dijabarkan sebagai berikut:

1. Professionalism and Skill, yaitu merupakan outcome related, dimana pelanggan menganggap bahwa penyedia jasa, para karyawan, sistem operasional dan sumber daya fisiknya memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
2. Attitude and behavior, yaitu merupakan process related. Pelanggan merasa bahwa karyawan dalam memberikan pelayanan selalu memperhatikan mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah pelanggan secara spontan dan dengan senang hati.
3. Accessibility and Flexibility merupakan process related. Pelanggan merasa

bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan dan sistim operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengaksesnya dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan dari permintaan dan keinginan pelanggan.

4. Reliability and Trustworthiness merupakan process related. Pelanggan meyakini bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa, karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji-janjinya dan bertindak demi kepentingan pelanggan.
5. Service Recovery, merupakan process related. Pelanggan meyakini bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, penyedia jasa akan segera dan secara aktif mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan menemukan solusi yang tepat.
6. Services cape, merupakan process related. Pelanggan merasa bahwa kondisi fisik dan aspek lingkungan service encounter lainnya mendukung pengalaman positif atas proses jasa.
7. Reputation and Credibility, merupakan image related. Pelanggan meyakini bahwa bisnis penyedia jasa dapat dipercaya.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:
9. Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan),
10. Kejelasan (kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi

pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan),

11. Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan),
12. Akurasi (produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah),
13. Keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum),
14. Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan),
15. Kelengkapan sarana prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika),
16. Kemudahan akses (tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat),
17. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas),
18. Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain).

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif analisis statistik deskriptif, dengan metode survei. Dalam penelitian survei, informasi dikumpulkan

dari responden dengan menggunakan kuesioner dan pengumpulan data sekunder yang relevan. Umumnya, penelitian survei dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi. Pendekatan kualitatif dilakukan dengan wawancara terhadap informan dan observasi terlibat untuk saling melengkapi pendekatan kuantitatif.

## Hasil dan Pembahasan

### Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Dinas DUKCAPIL Kota

Tabel. 1.

Rekapitulasi Distribusi Tanggapan Responden Indikator Variabel Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik

No.	Item yang Dinilai	Kategori Penilaian					
		T	%	CT	%	KT	%
1.	Kesederhanaan	16	38	16	38	10	24
2.	Kejelasan	16	38	19	45	7	17
3.	Kepastian Waktu	12	29	19	45	11	26
4.	Akurasi	20	48	18	43	4	9
5.	Keamanan	24	56	14	34		10
6.	Tanggungjawab	16	40	20	46	6	14
7.	Sarana Prasarana	14	33	23	55	5	12
8.	Kemudahan Akses	14	33	23	55	5	12
9.	Kedisiplinan	16	39	23	53	3	8
10.	Kenyamanan	10	24	15	37	17	39
	Jumlah	15	-	19	-	79	-
	Rata-rata	8	-	0	-	8	-
	%	15	-	19	-	8	-
	%	36	-	45	-	19	-

Sumber : Data Hasil Penelitian

Dapat dijelaskan bahwa indikator kesederhanaan pelayanan berkategori cukup terlaksana, dari indikator kejelasan pelayanan berkategori cukup terlaksana, dari indikator kepastian waktu pelayanan berkategori cukup terlaksana, dari indikator akurasi pelayanan berkategori terlaksana, dari indikator keamanan pelayanan berkategori terlaksana, dari indikator tanggungjawab pelayanan berkategori cukup terlaksana, dari indikator sarana dan prasarana pelayanan berkategori cukup terlaksana, dari indikator kemudahan akses pelayanan berkategori cukup terlaksana, dari indikator kedisiplinan pelayanan berkategori cukup terlaksana, dan dari

indikator kenyamanan pelayanan berkategori kurang terlaksana.

Hal ini diperkuat hasil wawancara dengan masyarakat (Junaidi, Januari 2020) menyatakan bahwa :

1. Kurang tertib, banyak masyarakat berdiri tidak dapat tempat duduk, sedikit kacau, suara berisik dan suhu udara ruangan panas;
2. Lingkungan kantor Kurang nyaman tidak ada taman hijau dan ruang tunggu kantornya sempit dan kurang bersih;
3. Tempat parkir kendaraan sempit dan berantakan sebagian besar menggunakan badan jalan umum;
4. Toeletnya kurang bersih, jumlahnya sedikit pengguna banyak, sarana ruang ibadah musholla tidak ada.

Hasil wawancara dengan salah seorang pegawai (Ali, Januari 2020) menyatakan bahwa : benar lingkungan kantor kurang bersih, panas, ruang tunggu sempit, parkir tidak memadai, wc kurang bersih dan tidak ada musholla tempat solat umat islam.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu: Kesederhanaan,

Kejelasan Kepastian waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung jawab, Kelengkapan sarana prasarana, Kemudahan akses Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dan Kenyamanan.

Secara keseluruhan pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru berada pada kategori terlaksana atau 36 %, cukup terlaksana

atau 45 % dan kurang terlaksana atau 19 %.

Dari sepuluh indikator variabel Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, hanya satu indikator prinsip keamanan pelayanan publik yang sudah terlaksana dengan baik atau 56 %. Ini bermakna dalam proses pengurusan terasa aman, ada satpam, tidak pernah terjadi insiden perkelahian, semua masyarakat pemohon dapat berteduh dari hujan atau panas karena kantornya cukup besar, hanya saja kurang nyaman karena ruang pelayanan dan ruang tunggu terasa sempit dan suara berisik, sedangkan produknya syah dan legal. Dimasa yang akan datang penerapan prinsip keamanan perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan.

Satu indikator prinsip kenyamanan pelayanan publik terlaksana dengan kurang terlaksana dengan baik atau 39 %. Ini bermakna pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru kurang kenyamanan, masyarakat merasa proses pelayanan kurang tertib, banyak masyarakat berdiri tidak dapat tempat duduk, sedikit kacau, suara berisik dan suhu udara ruangan panas; lingkungan kantor Kurang nyaman tidak ada taman hijau dan ruang tunggu kantornya sempit dan kurang bersih; Tempat parkir kendaraan sempit dan berantakan sebagian besar menggunakan badan jalan umum; toaletnya kurang bersih, jumlahnya sedikit pengguna banyak, sarana ruang ibadah musholla tidak ada. Dimasa yang akan datang penerapan prinsip kenyamanan ini sebaiknya segera ditingkatkan dan menjadi perhatian Pemerintah Kota Pekanbaru.

Delapan prinsip pelayanan publik yang lain sudah terlaksana dengan cukup baik atau 45 %, yaitu : kesederhanan,

kejelasan, kepastian waktu, akurasi, tanggungjawab, sarana prasarana, kemudahan akses, dan kedisiplinan. Namun demikian dimasa yang akan datang penerapan delapan prinsip yang masih berkategori cukup terlaksana dengan baik, ini sebaiknya di tingkatkan.

## **Kesimpulan**

Secara keseluruhan pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru berada pada kategori cukup terlaksana. Dari sepuluh indikator variabel Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, hanya satu indikator prinsip keamanan pelayanan publik yang sudah terlaksana dengan baik yaitu dalam proses pengurusan terasa aman, ada satpam, tidak pernah terjadi insiden perkelahian, semua masyarakat pemohon dapat berteduh dari hujan atau panas karena kantornya cukup besar, hanya saja kurang nyaman karena ruang pelayanan dan ruang tunggu terasa sempit dan suara berisik, sedangkan produknya syah dan legal.

Hanya satu indikator prinsip pelayanan publik kurang terlaksana dengan baik yaitu prinsip kenyamanan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, antara lain masyarakat merasa proses pelayanan kurang tertib, banyak masyarakat berdiri tidak dapat tempat duduk, sedikit kacau, suara berisik dan suhu udara ruangan panas; lingkungan kantor Kurang nyaman tidak ada taman hijau dan ruang tunggu kantornya sempit dan kurang bersih; Tempat parkir kendaraan sempit dan berantakan sebagian besar menggunakan badan jalan umum; toaletnya kurang bersih,

jumlahnya sedikit pengguna banyak, sarana ruang ibadah musholla tidak ada.

Delapan prinsip pelayanan publik yang lain sudah terlaksana dengan cukup baik yaitu prinsip : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, tanggungjawab, sarana prasarana, kemudahan akses, dan kedisiplinan.

### Daftar Pustaka

- Armida S Alisjahbana 1998. Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Abab XX, Beetham, Lance.
- Dessler, Gary, 2015, Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1 dan 2, Jakarta : PT. Indeks.
- Djamin Awaloedin. 1998. Penyempurnaan Aparatur dan Administrasi Negara Republik. Jakarta : Yayasan Pembinaan Manajemen - LAN RI.
- Gibson, R. (2002). Perilaku Organisasi (Konsep, Kontroversi, dan Aplikasi). Jakarta: Prenhalindo.
- Handoko, H. T. (2000). Manajemen Personalia dan Sumber dayaManusia, Edisi II, Cetakan Keempat Belas. Yogyakarta:BPFE.
- Hasibuan,S. P. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Kesembilan. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hayati Djatmiko, Yayat, 2015 Prilaku Organisasi, Bandung ; Alfa Beta.
- Thona, Kreitner R. & Kinicki, A. (2001). Organizational behavior. Fifth Edition,. International Edition, Mc graw-Hill Companies,Inc.
- Luthans, F. (2006). Perilaku Organisasi 10th. Edisi Indonesia. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Mangkuprawira, S. & Hubeis, A.V. (2007).Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mangkunegara,A. P. (2005). Evaluasi Kinerja Sumber DayaManusia. Bandung: Refika Aditama.
- Mas'ud, Fuad. (2004). Survai Diagnosis Organisasional, Konsep Aplikasi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Moenir, H.A.S, Drs. (2001). Pendekatan Manusiawi dalam Organisasi Terhadap. Pembinaan Pegawai. Jakarta: Penerbit Gunung Agung.
- Moekijat, 2014. Manajemen dan Hubungan Kerja, Penerbit Pionir Jaya, Bandung
- M. Hadjon, 2016. Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia. Gajah Mada Univeritas Perss
- Mifra 2014, Prilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasi, Jakarta : Raja Grafindo Persadara.
- Riduwan. (2002). Skala Pengukuran Variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Rivai,V. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari Teori ke. Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. 2006. Perilaku Organisasi. Edisi Kesepuluh. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Sianipar, J.P.G, 2010, Manajemen Pelayanan Masyarakat, LAN-RI, Edisi Kedua, Jakarta.
- Simamora, H. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Ke-3. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sufian. 1997. Teori Administrasi Pembangunan, UIR Press
- 1998. Model Pembangunan Perdesaan yang Kontekstual, UIR Press
- 2003. Manajemen Strategis Dalam Pembangunan, UIR Press.

- 2003. Manajemen Strategis pembangunan Daerah dan Perdesaan, UIRPress.
- Sugiyono. (1999). Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfa Beta.
- Islamy. Irfan. 1998. Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara. Cetakan VII. Jakarta ; Bumi Aksara.
- UU, Jurnal dan Sumber Website :
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2012 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Prayuginingsih (2011). Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Buruh Wanita di Gudang Tembakau Tempu Rejo Kecamatan Pakusari Kabupaten Jember. Jurnal Agritech, Vol 13, No 1.
- Menpan.1997. Definisi Beban Kerja. <http://www.bkn.go.id>. (diakses pada tanggal 6 Oktober 2019).
- Permendagri.(2008). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12/2008 tentang Pedoman Analisis Beban Kerja Di Lingkungan Departemen Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah <http://ebookbrowse.com/permendagri-no-12-tahun-2008-tentang-pedoman-analisis-beban-kerja-dilingkungan-depdagri-pemdapdfd327286472>. Diakses tanggal 15 Oktober 2019.