

**YAYASAN RAJA ALI HAJI
UNIVERSITAS LANCANG KUNING**

SKRIPSI

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KAMPAR**

Diajukan Untuk Mengikuti Ujian Sarjana Strata Satu (S1)
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning



Oleh

AHMED IQBAL
NIM .1463201324

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
2018**

ABSTRAK

Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan. pelayanan prima dapat diwujudkan jika ada standar pelayanan minimal (SPM) adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakat pun enggan mengadakan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sebagai instansi pemerintah membantu dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dengan tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil dan bertanggung jawab langsung kepada Bupati melalui sekretaris daerah.

Kegiatan Pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar meliputi Kartu Keluarga Pendatang, Kartu Identitas Pendatang, Surat Keterangan Pindah Keluar, KK, KTP, Surat Keterangan Ahli Waris, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian dan Pencatatan Pengakuan Anak.

Berdasarkan dari hasil observasi penulis dilapangan ditemukan beberapa permasalahan dalam standard pelayanan tersebut. gejala – gejala tersebut adalah sebagai berikut :

