



## **JANJI PERBAIKAN LAYANAN**

### **DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

### **KABUPATEN PADANG PARIAMAN**

### **SESUAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2019**

Kami yang bertanda tangan dibawah ini selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Padang Pariaman, dengan ini berjanji bersama seluruh staf/pegawai akan melakukan perbaikan pelayanan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang pada saat ini baru mencapai kualifikasi mutu "B" dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **86,27**. Untuk itu, kami berjanji :

1. Mengevaluasi Standar Pelayanan (SP) yang sudah dan melakukan pembaharuan agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
2. Membekali siswa yang magang di DISDUKCAPIL dengan pemahaman standar kualitas sikap pelayanan yang berlaku sehingga menjadi satu kesatuan presentasi budaya pelayanan pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil.
3. Mmenugaskannya siswa magang dibawah pengawasan staf tetap DISDUKCAPIL yang memiliki kompetensi karena akan berdampak pada produk layanan yang dihasilkan serta keamanan dari setiap dokumen.
4. Mengoptimalkan fungsi unit penanganan pengaduan dengan :
  - a) Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat terkait keberadaan dan fungsi dari unit pengaduan tatap muka/off line maupun on line.
  - b) Meningkatkan peran aktif petugas penanganan untuk menggali informasi atau menanyakan langsung kepada pengguna layanan terkait kualitas pelayanan yang didapatkan dan keluhan yang dirasakan pada hari itu.
  - c) Mempublikasikan tindak lanjut pengaduan masyarakat sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas Disdukcapil dalam menerima keluhan maupun masukan dari masyarakat
5. Meningkatkan kebersihan lingkungan kantor khususnya kebersihan toilet dan melakukan penataan taman.
6. Mengusulkan pemindahan gedung kantor guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan petugas serta keamanan dan keteraturan dokumen yang ada.
7. Melaksanakan Janji Perbaikan Layanan ini dengan sebaik-baiknya dan mempublikasikannya kepada masyarakat pengguna layanan.

Parit Malintang,

Desember 2019

Disaksikan Oleh :  
**BUPATI PADANG PARIAMAN**

**ALI MUKHNI**

Yang Berjanji,  
**KEPALA DISDUKCAPIL KABUPATEN**  
**PADANG PARIAMAN**

**M.FADHLY.S.AP,MM**  
NIP.19760130 199503 1001