

TAHAP 1

Tentukan Outcome /Hasil yang Akan Dijabarkan

OUTCOME		
Sesuai Ekspektasi Masyarakat	Sesuai Mandat	Sesuai dengan Isu Strategis
1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).	1. PerMenPan & RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 2. Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, pasal 10 tentang evaluasi dan pengelolaan pelaksanaan pelayanan publik, maka perlu kiranya untuk dilakukan evaluasi tersebut melalui Survei Kepuasan Masyarakat akan layanan yang diberikan penyelenggara pelayanan public.	1. Peningkatan cakupan dokumen dasar (akta kelahiran, KK, KTP-el). 2. Penguatan pelayanan berbasis digital dan jemput bola. 3. Integrasi lintas sektor (Dinkes, Kemenag, Dinsos). 4. Peningkatan literasi hukum dan kepedulian masyarakat.

TAHAP 2

Menentukan CSF (Critical Success Factor)

OUTCOME :

CSF 1:

Keandalan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang terstandar dan terintegrasi

CSF 2:

Ketersediaan dan pemanfaatan data kependudukan yang akurat, mutakhir, dan terintegrasi

CSF 3:

Tata kelola perangkat daerah yang efektif dan akuntabel

TAHAP 3

Keandalan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang terstandar dan terintegrasi

Kondisi Antara	Kondisi yang diperlukan
Kejelasan dan konsistensi standar pelayanan administrasi kependudukan	Standar pelayanan, SOP, dan maklumat pelayanan ditetapkan dan diterapkan secara konsisten
Keandalan sistem informasi pelayanan sebagai instrumen pelayanan	Sistem informasi pelayanan berfungsi optimal dan didukung infrastruktur TIK yang memadai
Kompetensi dan profesionalisme aparatur pelayanan	Aparatur memiliki kompetensi teknis, etika pelayanan, dan mendapatkan pelatihan berkelanjutan
Integrasi proses pelayanan administrasi kependudukan	Pemanfaatan NIK sebagai basis layanan dan koordinasi lintas OPD

TAHAP 3

Ketersediaan dan pemanfaatan data kependudukan yang akurat, mutakhir, dan terintegrasi

Kondisi Antara	Kondisi yang diperlukan
Akurasi dan kemutakhiran data kependudukan	Pemutakhiran data dilakukan secara berkala dan berkelanjutan
Keandalan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan	Sistem dikelola secara profesional oleh Bidang PIAK dengan dukungan SDM dan infrastruktur
Validasi dan pengendalian kualitas data	Mekanisme validasi data yang jelas dan kolaborasi dengan kelurahan serta OPD terkait
Pemanfaatan data kependudukan oleh perangkat daerah	Komitmen OPD menggunakan data kependudukan sebagai dasar perencanaan dan pelayanan
Keamanan dan perlindungan data kependudukan	Penerapan kebijakan keamanan data dan pengendalian akses sesuai kewenangan

TAHAP 3

Tata kelola perangkat daerah yang efektif dan akuntabel

Kondisi Antara	Kondisi yang diperlukan
Kejelasan perencanaan dan manajemen kinerja	Dokumen perencanaan dan kinerja selaras dan diterapkan secara konsisten
Kompetensi dan kecukupan sumber daya manusia aparatur	Pemenuhan kebutuhan SDM dan peningkatan kompetensi sesuai tugas dan fungsi
Dukungan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE)	Pemanfaatan sistem elektronik dalam administrasi dan pelayanan
Pengawasan dan evaluasi kinerja yang berkelanjutan	Monitoring dan evaluasi kinerja secara periodik serta tindak lanjut hasil evaluasi
Budaya kerja kolaboratif dan berorientasi hasil	Kepemimpinan yang mendorong kolaborasi, inovasi, dan akuntabilitas