

Layanan Administrasi Kependudukan Kota Bandung

HOTLINE PENGADUAN	NO. INOVASI	NAMA INOVASI/LAYANAN	JENIS LAYANAN			BENTUK LAYANAN		FUNGSI
			LINK WEBSITE PELAYANAN	LINK PLAYSTORE APLIKASI	NOMOR WHATSAPP PELAYANAN	ONLINE	OFFLINE	
022-4209890	1	e-SPASI (elektronik Sistem Pendaftaran Antrian Via SMS)	https://disdukcapil.bandung.go.id/	-	082211558850 082211558860 087823352336 08112165000	V		a. Memberikan kepastian waktu pelayanan; b. Menertibkan antrian; c. Menghilangkan percaloan dengan mengintergrasikan NIK ke dalam SIAK;
	2	Dokumen Kependudukan Braile	https://disdukcapil.bandung.go.id/	-	08112120614		V	a. Akta Kelahiran Braile ini merupakan salinan dari Dokumen Kependudukan yang berlaku secara nasional yang dicetak serta terjemahkan ke dalam huruf braile, yang bertujuan untuk memudahkan kaum difabel mengetahui informasi Akta Kelahiran miliknya sendiri demi kemudahan serta kenyamanan mereka; b. Memberikan keyakinan kepada para penyandang tuna netra akan data kependudukannya. Mereka akan mampu mencerna informasi seperti kebenaran penulisan nama, dan data kelahiran lainnya yang tertera pada akta kelahiran tersebut.
	3	Anjungan KIA Mandiri	https://disdukcapil.bandung.go.id/	-	08112120614		V	Guna memberikan pelayanan yang semakin memudahkan masyarakat, Disdukcapil meluncurkan Anjungan KIA Mandiri pada 31 Juli 2019. Anjungan ini menjadi anjungan KIA kedua di Indonesia namun menjadi yang pertama di Indonesia yang menggunakan sidik jari kepala keluarga sebagai verifikator pemohon. Penggunaan sidik jari ini menjadi keunikan tersendiri yang mampu mengidentifikasi pemohon secara langsung. Dengan sidik jari ini secara otomatis akan mengharuskan permohonan dilakukan langsung oleh kepala keluarga sehingga akan mencegah terjadinya percaloan. Anjungan KIA Mandiri kini sudah bisa dinikmati warga Kota Bandung yang sedang berbelanja di BTC Fashion Mall Kota Bandung dengan tujuan: a. Memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pembuatan KIA, karena masing-masing kepala keluarga bisa datang dan mencetak sendiri KIA untuk anaknya; b. Memberikan kepastian hasil dokumen kependudukan; c. Membuat pelayanan masyarakat semakin efektif dan efisien. Masyarakat hanya cukup datang satu kali ke gerai pelayanan disdukcapil di BTC Fashion Mall.
	4	Mepeling (MEemberikan PELayanan keliLING)	https://disdukcapil.bandung.go.id/	-	08112120614		V	Mepeling bertujuan untuk menjangkau masyarakat lebih jauh dan memangkas birokrasi sehingga mempermudah masyarakat dalam mendapatkan dokumen kependudukan. Melalui MEPELING diharapkan masyarakat bisa lebih dekat dan mudah dalam mengajukan permohonan dokumen kependudukan.
	5	Delivery Service	https://disdukcapil.bandung.go.id/	-	08112120614		V	Dalam upaya memaksimalkan kenyamanan serta kemudahan kepada masyarakat, Disdukcapil bekerja sama dengan PT. Pos Indonesia & Bank BJB menghadirkan program Delivery Service Dokumen Kependudukan. Begitu penerbitan Dokumen Kependudukan telah selesai, maka dokumen tersebut siap dan akan diantar ke rumah. Selain bekerja sama dengan PT. Pos Indonesia, Disdukcapil Kota Bandung juga tengah melakukan peninjauan kerjasama dengan GOJEK. Melalui delivery service ini, masyarakat tinggal menunggu sembari duduk manis di rumah tanpa harus repot kembali ke kantor Disdukcapil Kota Bandung untuk mengambil dokumen. Layanan Delivery service juga dilakukan sebagai bentuk kompensasi atas keterlambatan penyelesaian dokumen kependudukan.

6	Ruang Bermain Anak dan Ruang Laktasi	https://disdukcapil.bandung.go.id/		08112120614	V	Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan public, setidaknya ada 6 aspek pelayanan publik yaitu kebijakan pelayanan, profesionalisme SDM, sarana dan prasarana publik, system informasi publik, konsultasi dan pengaduan, serta inovasi. Untuk memenuhi keenam aspek ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung berbenah untuk memberikan pelayanan publik terbaik untuk masyarakat kota Bandung. Salah satunya adalah dengan menyiapkan sarana prasarana pendukung yang bisa memberikan kenyamanan terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan diantaranya adalah dengan membangun ruang laktasi dan ruang bermain anak. Hal ini dianggap perlu setelah melihat kecenderungan pemohon yang datang mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil ke kantor disdukcapil datang dari berbagai kalangan, termasuk ibu-ibu menyusui dan ibu-ibu yang membawa anak-anak mereka. Berdasar pada hal tersebut, pada tahun 2017, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung mulai membangun Ruang Laktasi dan Pojok Bermain untuk Anak dengan memanfaatkan ruang-ruang kosong yang masih tersedia di lingkungan kantor. Diharapkan dengan adanya fasilitas ini, dapat memenuhi hak ibu menyusui untuk mendapatkan tempat yang nyaman dan aman juga memenuhi hak anak untuk mendapatkan ASI eksklusif. Selain itu kebutuhan anak-anak untuk bermain sambil menunggu orangtuanya mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipilnya bisa terpenuhi.
7	Pohon Harapan	https://disdukcapil.bandung.go.id/		08112120614	V	Disdukcapil Kota Bandung sangat terbuka terhadap berbagai macam masukan, saran dan kritikan. Maka dari itu, pada Agustus 2017 dibuatlah Pohon Harapan dimana masyarakat yang telah selesai melakukan pelayanan akan diberikan secarik kertas untuk kemudian diminta menuliskan kesan kesannya terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pelayanan. Komentar-komentar sera masukan – masukan yang dituliskan masyarakat tersebut diharapkan dapat dijadikan dasar bagi Disdukcapil untuk kedepannya dalam upaya melakukan penyempurnaan serta memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
8	Ruang Galeri dan Monitoring Pelayanan	https://disdukcapil.bandung.go.id/		08112120614	V	Ruangan Galeri atau yang biasa disebut juga sebagai mini command center yang berada di kantor Disdukcapil Kota Bandung dilengkapi dengan fasilitas tiga buah monitor besar yang digunakan untuk memonitor dan mengontrol segala macam kegiatan dan aktivitas petugas Disdukcapil Kota Bandung baik yang berada di Dinas maupun di Kecamatan, serta memantau seluruh koneksi jaringan SIAK beserta aktivitasnya. Aktivitas yang biasanya dipantau diantaranya adalah hasil kerja input dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, seperti melihat berapa hasil input semua dokumen akta, KTP-el, dan Kartu Keluarga setiap harinya. Dari monitor ini bisa dilihat statistik setiap dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang di input dan dicetak dalam setiap harinya. Selain itu, dari ruangan ini juga bisa dilihat lokasi tempat operasi mobil Mepeling yang terpantau dari GPS serta kunjungan netizen ke website dan sosial media Disdukcapil Kota Bandung.
9	E-PunTEN (Elektronik Pendaftaran PendUduk Tidak PermanEN)	https://disdukcapil.bandung.go.id/e-punten/	https://play.google.com/store/apps/details?id=com.hexaglobal.skts	08112120614	V	Melalui e-Punten, Kota Bandung memiliki database penduduk nonpermanen. Database penduduk nonpermanen yang dihasilkan e-Punten juga digunakan untuk menentukan kebijakan pembangunan. Melalui e-Punten diperoleh data terkait sebaran penduduk nonpermanen di Kota Bandung, dari kota mana saja mereka berasal, pekerjaan, tingkat pendidikan mereka, rentang usia mereka, dan lainnya. Dari sudut pandang Disdukcapil, e-Punten membuat pelayanan pendaftaran penduduk nonpermanen jauh lebih cepat, mudah, efisien dan efektif. Pengaplikasian e-punten secara digital tentu memangkas birokrasi sehingga mampu membawa perubahan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Tersedianya database penduduk nonpermanen mampu menjalankan fungsi pengendalian penduduk. Selain mempercepat dan mempermudah proses pendataan, e-Punten juga memudahkan pengelolaan dan penyajian database penduduk nonpermanen serta melengkapi ketersediaan data penduduk. Dari sudut pandang masyarakat, keberadaan e-Punten ini dapat menghemat waktu dan biaya transportasi serta mempercepat proses pendaftaran. Penduduk nonpermanen cukup mengakses situs atau aplikasi e-punten lalu mengunggah persyaratan maka data otomatis akan tercatat pada database.
10	Geulis (Gerai Untuk Layanan Istimewa)	https://disdukcapil.bandung.go.id/		08112120614	V	1) Terakomodirnya pengajuan dokumen kependudukan di Hari Sabtu dan Minggu; 2) Memberikan alternatif baru bagi masyarakat Kota Bandung sebagai tempat pelayanan pengurusan dokumen kependudukan sehingga pelayanan tidak terkonsentrasi hanya di Kantor Disdukcapil; 3) Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat karena pemilihan lokasi GEULIS yang ditempatkan di empat penjuru Kota Bandung; 4) Membantu mempercepat peningkatan cakupan kepemilikan akta kelahiran, akta kematian, KTP-el dan KIA; 5) Membentuk citra positif di masyarakat yang dahulu terkesan kaku, prosesnya lama, sulit dan membosankan kini mulai terkikis dengan penempatan pelayanan yang berada di pusat perbelanjaan yang menarik, nyaman dan menyenangkan; 6) GEULIS menjadi solusi pelayanan yang efektif dan efisien dari segi anggaran karena tidak menambah asset Pemerintah Kota Bandung, namun tetap bisa beroperasi dengan efektif tanpa membebankan anggaran yang besar.

11	Segitiga (Senam Gaya Tiga Menit)	https://disdukcapil.bandung.go.id/		08112120614		V	Senam segitiga dilakukan tiga kali sehari, yakni setelah apel pagi yang diikuti seluruh pegawai, pukul 10.00 dan pukul 14.00. Berbeda dengan pelaksanaan senam segitiga setelah apel pagi yang dilaksanakan di lapangan apel, pelaksanaan senam segitiga pada pukul 10.00 dan 14.00 WIB dilaksanakan di ruang pelayanan dengan mengikutsertakan masyarakat yang datang ke Disdukcapil. Hal ini dimaksudkan untuk mencairkan suasana sekaligus menciptakan suasana keakraban antar petugas pelayanan dengan masyarakat yang datang ke Kantor Disdukcapil sehingga diharapkan mampu menghilangkan rasa bosan dan penat saat menunggu antrian.
12	Bi Eha dan Mang Udin			08112120614		V	Bi Eha dan Mang Udin menjadi kendaraan yang dirancang mampu untuk mendatangi berbagai pelosok Kota Bandung guna memberikan jemput bola pelayanan perekaman KTP-el yang dikhususkan bagi warga Kota Bandung penyandang disabilitas, sakit keras, dan lansia. Bi Eha dan Mang Udin tidak berbasis IT namun tetap dibekali perangkat perekaman KTP-el portable sehingga bisa dibawa hingga ke rumah-rumah. Melalui Bi Eha dan Mang Udin, hak warga Kota Bandung penyandang disabilitas, sakit keras, dan lansia akan KTP-el bisa terpenuhi.
13	Salaman (Selesai dalam genggaman)	https://disdukcapil.bandung.go.id/salaman	https://play.google.com/store/apps/details?id=gov.disdukcapilkotabdg.salaman	08112120614	V		a. Memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengajukan permohonan dokumen kependudukan secara online. Selain bisa dengan mandiri mengajukan permohonan, masyarakat juga bisa melakukan komunikasi dua arah dengan admin sehingga bisa dipastikan bahwa tidak ada noda lagi berkas yang kurang lengkap; b. Memberikan kepastian hasil dokumen kependudukan. Dengan adanya fitur notifikasi maka akan memberikan informasi kepada pemohon terkait proses pengajuan dokumen dari awal mengajukan hingga selesai; c. Membuat pelayanan masyarakat semakin efektif dan efisien. Masyarakat hanya cukup datang satu kali ke kantor Disdukcapil Kota Bandung yakni hanya saat mengambil hasil dokumen kependudukannya.
14	Adu Cepat (Aplikasi Pengaduan Untuk Cek Pemanfaatan Data)	Melalui jaringan tertutup pada Lembaga Pengguna yang sudah bekerja sama dengan Disdukcapil Kota Bandung		08112120614	V		sistem Adu Cepat diciptakan untuk menjawab permasalahan adanya data kependudukan yang bermasalah di Lembaga Pengguna terwujudnya sistem yang menghubungkan tim helpdesk dengan Lembaga pengguna sehingga penanganan data kependudukan yang bermasalah akan terstruktur dan waktu penyelesaiannya menjadi lebih terukur karena masyarakat tidak perlu datang ke Disdukcapil untuk mengurus permasalahannya. sistem ini terdapat fitur monitoring koneksitas jaringan dan laporan secara periodik. Sistem dirancang, diciptakan, diimplementasikan dan dievaluasi sejak tanggal 27 Oktober s.d 15 Desember 2019 sistem Adu Cepat diciptakan untuk menjawab permasalahan adanya data kependudukan yang bermasalah di Lembaga Pengguna terwujudnya sistem yang menghubungkan tim helpdesk dengan Lembaga pengguna sehingga penanganan data kependudukan yang bermasalah akan terstruktur dan waktu penyelesaiannya menjadi lebih terukur karena masyarakat tidak perlu datang ke
15	Pemutakhiran Data (Pemuda)	https://disdukcapil.bandung.go.id/pemuda	https://play.google.com/store/apps/details?id=gov.disdukcapilkotabdg.pemuda	08112120614	V		a. Manfaat bagi Organisasi 1) Meningkatkan akurasi elemen data penduduk dalam database kependudukan; 2) Mempermudah pengolahan dan penyediaan database untuk kebutuhan perencanaan pembangunan. b. Manfaat bagi Masyarakat 1) Menghemat waktu dan biaya transportasi; 2) Mempercepat proses pendaftaran untuk updating elemen data penduduk; 3) Mengurangi penggunaan kertas sebagai syarat pengurusan dokumen kependudukan dan turut serta mendukung Program Pemerintah dalam pencanangan Go Green.
16	Jasa Layanan Antar Adminku ke Rumah (Jalan Ramah)	https://disdukcapil.bandung.go.id/salaman	https://play.google.com/store/apps/details?id=gov.disdukcapilkotabdg.salaman	08112120614	V		Manfaat bagi Masyarakat 1) Menghemat waktu dan biaya transportasi; 2) Memberikan opsi pengiriman dokumen bagi pengguna layanan pemuda; 3) Mengurangi penggunaan kertas sebagai syarat pengurusan dokumen kependudukan dan turut serta mendukung Program Pemerintah dalam pencanangan Go Green.
17	Disdukcapil Terbitkan Dokumen Adminku Kerjasama dengan Perbankan (Disdukcapil Terbang)	https://disdukcapil.bandung.go.id/		08112120614	V		Memberikan dokumen kependudukan berupa KIA saat membuka tabungan Tanda Mata My First Bank BJB Tamansari, tabungan Jenio Bank BRI Dewi Sartika, dan tabungan Perumba Bank Bandung.