

VISI DAN MISI

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KOTA BANDUNG

Visi

”Terwujudnya Pelayanan Prima melalui Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Menuju Bandung Yang Unggul Nyaman Dan Sejahtera”

Makna Visi:

Pelayanan Prima mengandung makna:

Pelayanan yang diterima oleh masyarakat melebihi yang diharapkan. Pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas.

Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelayanan dan kualitas, kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut :

- a. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.

- b. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau kecepatan pelayanan.
- c. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.
- d. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
- e. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
- f. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya.
- g. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, alat komunikasi, dan lain-lain

Administrasi Kependudukan mengandung makna:

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Misi

“Mewujudkan pengelolaan administrasi Kependudukan yang akurat, tertib dan aman”

Adapun makna dari Misi adalah sebagai berikut:

1. memberikan pelayanan prima dalam bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;

2. mengembangkan dan mengoptimalkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menuju kecepatan pelayanan informasi data kependudukan yang akurat;
3. merumuskan kebijakan kependudukan; menyusun perencanaan kependudukan sebagai dasar perencanaan dan perumusan pembangunan daerah yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan penduduk melalui peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan.