



# **PEDOMAN TEKNIS MESRA (MELAYANI SELURUH MASYARAKAT DENGAN RAMAH TAMAH) TAHUN 2025**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama aparaturnya kecamatan sebagai ujung tombak pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Kecamatan memiliki peran strategis dalam memberikan berbagai bentuk pelayanan administrasi maupun fasilitasi kepada masyarakat, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan menjadi cerminan kinerja aparaturnya pemerintah secara keseluruhan. Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya, tuntutan terhadap pelayanan publik yang berkualitas juga semakin tinggi. Masyarakat tidak hanya mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan, tetapi juga pelayanan yang diberikan dengan sikap yang ramah, santun, serta penuh empati. Pelayanan yang baik tidak hanya dinilai dari hasil, tetapi juga dari proses interaksi antara aparaturnya dan masyarakat.

Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaan pelayanan di tingkat kecamatan. Beberapa di antaranya adalah kurang optimalnya penerapan sikap ramah tamah dalam pelayanan, komunikasi yang belum efektif, serta belum meratanya kesadaran aparaturnya dalam memberikan pelayanan yang humanis. Hal ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan serta kepercayaan terhadap pemerintah.

Sikap ramah tamah merupakan salah satu nilai fundamental dalam pelayanan publik yang harus dimiliki oleh setiap aparaturnya. Ramah tamah tidak hanya mencerminkan kesopanan, tetapi juga mencakup sikap menghargai, empati, kesabaran, serta kemampuan membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat. Dengan adanya sikap ramah tamah, pelayanan akan terasa lebih nyaman, terbuka, dan mampu menciptakan hubungan yang harmonis antara aparaturnya dan masyarakat. Selain itu, nilai ramah tamah juga merupakan bagian dari budaya bangsa Indonesia yang menjunjung tinggi etika dan sopan santun dalam kehidupan bermasyarakat. Oleh karena itu, penerapan sikap ramah tamah dalam pelayanan publik di kecamatan perlu terus ditingkatkan dan dijadikan sebagai budaya kerja yang melekat dalam diri setiap aparaturnya.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu inovasi yang mampu mendorong perubahan perilaku aparaturnya dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Inovasi **“Sikap Dalam Ramah Tamah”** hadir sebagai upaya untuk menanamkan dan membudayakan nilai-nilai keramahan dalam setiap proses pelayanan di lingkungan kecamatan. Inovasi ini tidak hanya berfokus pada peningkatan kinerja, tetapi juga pada pembentukan karakter

aparatur yang profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Melalui penerapan inovasi ini, diharapkan seluruh aparatur kecamatan dapat memberikan pelayanan yang lebih ramah, santun, komunikatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, inovasi ini juga diharapkan mampu menciptakan suasana pelayanan yang lebih nyaman dan kondusif, serta meningkatkan citra positif pemerintah di mata masyarakat.

## **B. TUJUAN**

### **1. Tujuan Umum**

Mewujudkan pelayanan publik di tingkat kecamatan yang prima, humanis, dan berkualitas melalui penerapan sikap ramah tamah oleh seluruh aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **2. Tujuan Khusus**

1. Meningkatkan kualitas pelayanan aparatur kecamatan agar lebih ramah, santun, dan profesional.
2. Menumbuhkan kesadaran dan komitmen aparatur dalam menerapkan sikap ramah tamah dalam setiap proses pelayanan.
3. Menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, aman, dan menyenangkan bagi masyarakat.
4. Meningkatkan kemampuan komunikasi aparatur dalam berinteraksi dengan masyarakat secara efektif dan empatik.
5. Meningkatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di kecamatan.
6. Membangun budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan prima dan kepuasan masyarakat.
7. Mendorong perubahan perilaku aparatur menuju pelayanan yang lebih responsif dan humanis.
8. Meningkatkan citra positif pemerintah kecamatan di mata masyarakat.

## **C. MANFAAT**

Pelaksanaan inovasi “*Sikap Dalam Ramah Tamah*” di lingkungan kecamatan diharapkan memberikan berbagai manfaat yang signifikan, baik bagi aparatur, masyarakat, maupun pemerintah secara keseluruhan. Bagi aparatur kecamatan, inovasi ini menjadi sarana untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya sikap ramah, santun, dan profesional dalam memberikan pelayanan. Selain itu, aparatur juga akan memiliki kemampuan komunikasi yang lebih baik, mampu berinteraksi secara empatik, serta membentuk karakter kerja yang lebih humanis, disiplin, dan bertanggung jawab. Dengan demikian, kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan semakin meningkat dan berkualitas.

Bagi masyarakat, penerapan inovasi ini memberikan manfaat berupa pelayanan yang lebih nyaman, ramah, dan menyenangkan. Masyarakat akan merasa lebih dihargai dan diperhatikan dalam setiap proses pelayanan yang diterima. Selain itu, kemudahan dalam mengakses pelayanan yang cepat, tepat, dan jelas juga akan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kecamatan.

Selanjutnya, bagi pemerintah kecamatan, inovasi ini berperan dalam meningkatkan citra positif institusi di mata masyarakat. Dengan adanya pelayanan yang ramah dan berkualitas, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan semakin meningkat. Inovasi ini juga mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta menjadi nilai tambah dalam penilaian kinerja, termasuk dalam ajang lomba atau evaluasi tingkat kabupaten.

Lebih luas lagi, inovasi "*Sikap Dalam Ramah Tamah*" turut memberikan manfaat bagi pembangunan daerah. Hubungan yang harmonis antara aparatur dan masyarakat akan mendorong meningkatnya partisipasi masyarakat dalam berbagai program pembangunan. Selain itu, terciptanya suasana pelayanan yang kondusif dan berkelanjutan akan mendukung terwujudnya pembangunan daerah yang lebih maju, sejahtera, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

#### **D. KECEPATAN PENCIPTAAN INOVASI DAERAH**

Inovasi "*Sikap Dalam Ramah Tamah*" merupakan inovasi yang dirancang dan diimplementasikan secara cepat sebagai respons terhadap kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Inovasi ini lahir dari hasil pengamatan langsung terhadap kondisi pelayanan yang masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam aspek sikap, komunikasi, dan pendekatan aparatur kepada masyarakat. Proses penciptaan inovasi ini dilakukan secara efektif melalui tahapan yang sederhana namun terarah. Tahap awal dimulai dengan identifikasi permasalahan pelayanan melalui evaluasi internal dan masukan dari masyarakat. Selanjutnya dilakukan perumusan konsep inovasi yang menitikberatkan pada perubahan perilaku aparatur melalui penerapan nilai-nilai ramah tamah dalam setiap pelayanan.

Dalam waktu yang relatif singkat, inovasi ini dapat segera diimplementasikan karena tidak memerlukan sarana dan prasarana yang kompleks, melainkan lebih menekankan pada perubahan pola pikir (*mindset*) dan budaya kerja aparatur. Dukungan dari pimpinan kecamatan serta komitmen seluruh aparatur menjadi faktor utama dalam mempercepat proses penerapan inovasi ini.

Selain itu, inovasi ini mudah diterapkan dan direplikasi karena berbasis pada kebiasaan dan sikap sehari-hari, sehingga tidak membutuhkan biaya besar maupun pelatihan yang rumit. Sosialisasi dan pembinaan dilakukan secara langsung dan berkelanjutan kepada seluruh aparatur, sehingga inovasi dapat berjalan secara efektif dalam waktu yang singkat.

Dengan demikian, inovasi “*Sikap Dalam Ramah Tamah*” menunjukkan bahwa penciptaan inovasi daerah tidak selalu memerlukan waktu lama atau sumber daya yang besar, tetapi dapat diwujudkan melalui komitmen, kesadaran, dan kemauan untuk berubah demi memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

#### **E. PENGGUNAAN TEKNOLOGI**

Dalam mendukung pelaksanaan inovasi “*Sikap Dalam Ramah Tamah*”, pemanfaatan teknologi informasi dilakukan melalui penggunaan media sosial, khususnya WhatsApp dan Facebook, sebagai sarana pelayanan kepada masyarakat. Penggunaan kedua platform ini dipilih karena mudah diakses, familiar di kalangan masyarakat, serta memungkinkan komunikasi yang cepat dan efektif. Pelayanan melalui WhatsApp dimanfaatkan sebagai media komunikasi langsung antara aparatur kecamatan dengan masyarakat. Melalui layanan ini, masyarakat dapat dengan mudah menanyakan informasi, berkonsultasi terkait pelayanan administrasi, serta menyampaikan keluhan atau kebutuhan lainnya tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan. Aparatur kecamatan memberikan respons secara cepat, jelas, dan tetap mengedepankan sikap ramah, sopan, serta komunikatif dalam setiap interaksi. Selain itu, Facebook digunakan sebagai media penyampaian informasi secara luas kepada masyarakat, seperti pengumuman, prosedur pelayanan, jadwal kegiatan, serta informasi penting lainnya. Melalui platform ini, masyarakat dapat memperoleh informasi secara terbuka dan transparan, sekaligus dapat berinteraksi melalui kolom komentar atau pesan yang tersedia. Dalam pelaksanaannya, pelayanan melalui WhatsApp dan Facebook tidak hanya berfokus pada kecepatan respon, tetapi juga pada kualitas komunikasi yang mencerminkan nilai-nilai ramah tamah, seperti penggunaan bahasa yang sopan, respons yang bersahabat, serta kesediaan untuk membantu masyarakat dengan penuh empati. Dengan adanya pemanfaatan teknologi ini, pelayanan menjadi lebih mudah dijangkau, efisien, dan responsif, sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, penggunaan WhatsApp dan Facebook juga mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih modern, terbuka, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sejalan dengan tujuan inovasi “*Sikap Dalam Ramah Tamah*”

## **BAB II**

### **KERANGKA PIKIR**

#### **A. KEHARUSAN**

Dalam pelaksanaan inovasi “*Sikap Dalam Ramah Tamah*”, terdapat beberapa keharusan yang menjadi pedoman bagi seluruh aparaturnya agar inovasi ini dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan. Kekarusan ini tidak hanya bersifat aturan, tetapi juga sebagai komitmen bersama dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Setiap aparaturnya diwajibkan untuk menerapkan sikap ramah tamah dalam setiap proses pelayanan, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi seperti WhatsApp dan Facebook. Sikap tersebut meliputi penggunaan bahasa yang sopan, sikap yang santun, respons yang cepat, serta kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan penuh empati dan tanggung jawab. Selain itu, aparaturnya juga diharuskan untuk memberikan informasi yang jelas, transparan, dan tidak berbelit-belit kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, aparaturnya wajib menghindari sikap acuh, lambat, atau tidak responsif, serta selalu berusaha memberikan solusi terbaik terhadap setiap permasalahan yang dihadapi masyarakat. Kekarusan lainnya adalah menjaga konsistensi dalam penerapan inovasi ini, sehingga sikap ramah tamah tidak hanya dilakukan pada waktu tertentu, tetapi menjadi budaya kerja yang melekat dalam keseharian aparaturnya. Pimpinan kecamatan juga memiliki peran penting dalam melakukan pembinaan, pengawasan, serta memberikan contoh teladan dalam penerapan sikap ramah tamah. Selain itu, aparaturnya diharuskan untuk memanfaatkan teknologi sebagai sarana pendukung pelayanan, seperti menggunakan WhatsApp dan Facebook secara aktif dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kemudahan akses, kecepatan pelayanan, serta transparansi informasi. Dengan adanya keharusan-keharusan tersebut, diharapkan inovasi “*Sikap Dalam Ramah Tamah*” dapat berjalan secara efektif, konsisten, dan berkelanjutan, serta mampu memberikan dampak nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan.

#### **B. DESAIN INOVASI**

Inovasi “*Sikap Dalam Ramah Tamah*” dirancang sebagai upaya strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan melalui pembentukan sikap, perilaku, dan budaya kerja aparaturnya yang lebih humanis. Inovasi ini menitikberatkan pada perubahan pola pikir (*mindset*) aparaturnya agar senantiasa mengedepankan nilai-nilai ramah tamah dalam setiap proses pelayanan kepada masyarakat. Konsep dasar inovasi ini adalah menjadikan sikap ramah tamah sebagai fondasi utama dalam memberikan pelayanan, sehingga setiap interaksi antara aparaturnya dan masyarakat berlangsung dengan penuh kesopanan, empati, dan tanggung jawab. Pelayanan tidak hanya berorientasi pada

penyelesaian administrasi, tetapi juga pada kenyamanan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Desain inovasi ini disusun melalui beberapa komponen utama. Pertama, **pembentukan komitmen bersama**, yaitu seluruh aparaturnya kecamatan memiliki kesepahaman dan tanggung jawab untuk menerapkan sikap ramah tamah dalam setiap aktivitas pelayanan. Komitmen ini diperkuat melalui arahan pimpinan serta pembinaan secara rutin.

Kedua, **penerapan standar sikap pelayanan**, yang meliputi kebiasaan memberikan salam, senyum, sapa, serta sikap sopan dan santun dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Aparatur juga dituntut untuk bersikap responsif, tidak menunda pelayanan, serta mampu memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami.

Ketiga, **peningkatan kedisiplinan dan etika pelayanan**, di mana aparaturnya diharapkan hadir tepat waktu, melayani dengan penuh tanggung jawab, serta menjaga sikap yang baik dalam setiap kondisi. Etika pelayanan menjadi hal penting dalam menciptakan suasana pelayanan yang tertib dan nyaman.

Keempat, **penguatan pembinaan dan pengawasan**, yang dilakukan oleh pimpinan kecamatan untuk memastikan seluruh aparaturnya menjalankan inovasi ini secara konsisten. Pembinaan dilakukan secara berkala, baik melalui pengarahan maupun evaluasi terhadap sikap dan kinerja pelayanan.

Kelima, **pembudayaan sikap ramah tamah**, yaitu menjadikan nilai-nilai keramahan sebagai kebiasaan yang melekat dalam diri aparaturnya, sehingga inovasi ini tidak hanya bersifat sementara, tetapi menjadi budaya kerja yang berkelanjutan di lingkungan kecamatan.

Dengan desain yang sederhana dan mudah diterapkan, inovasi ini tidak memerlukan biaya besar maupun sarana tambahan, namun memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Melalui penerapan inovasi "*Sikap Dalam Ramah Tamah*", diharapkan tercipta pelayanan publik yang lebih ramah, nyaman, profesional, dan mampu meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kecamatan.

## C. SOP PROSES INOVASI YANG DIHASILKAN

### 1. Identifikasi Permasalahan dan Pembentukan Tim Inovasi

Melakukan identifikasi terhadap permasalahan pelayanan di lingkungan kecamatan, khususnya terkait sikap dan perilaku aparaturnya dalam melayani masyarakat. Identifikasi dilakukan melalui pengamatan langsung, evaluasi internal, serta masukan dari masyarakat. Selanjutnya dibentuk tim inovasi yang terdiri dari aparaturnya kecamatan untuk merancang dan mengimplementasikan inovasi..

## **2. Penyusunan SOP Program Inovasi dan Dokumentasi**

Pada tahap ini, tim inovasi menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan inovasi “*Sikap Dalam Ramah Tamah*” secara sistematis dan terarah. SOP disusun untuk memastikan seluruh aparatur kecamatan memiliki acuan yang jelas dalam menerapkan sikap ramah tamah dalam setiap proses pelayanan kepada masyarakat.

Penyusunan SOP meliputi penetapan standar sikap pelayanan, tata cara berkomunikasi yang sopan dan santun, alur pelayanan yang ramah dan responsif, serta pembagian tugas dan tanggung jawab aparatur. SOP ini disusun secara sederhana, mudah dipahami, dan dapat diterapkan secara konsisten oleh seluruh aparatur. Selain itu, dilakukan dokumentasi terhadap seluruh proses pelaksanaan inovasi, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Dokumentasi ini berupa catatan kegiatan, laporan pelaksanaan, serta bukti pendukung lainnya yang menunjukkan penerapan inovasi dalam pelayanan sehari-hari. Dokumentasi tersebut berfungsi sebagai bahan evaluasi, laporan kinerja, serta bukti dukung dalam penilaian inovasi di tingkat yang lebih tinggi. Dengan adanya SOP dan dokumentasi yang baik, pelaksanaan inovasi dapat berjalan lebih terarah, terukur, dan berkelanjutan.

## **3. Sosialisasi Inovasi dan Pelatihan Peserta**

Sosialisasi dan pelatihan merupakan tahapan penting dalam memastikan keberhasilan implementasi inovasi “*Sikap Dalam Ramah Tamah*”. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang menyeluruh kepada seluruh aparatur kecamatan mengenai konsep, tujuan, serta cara penerapan inovasi dalam pelayanan sehari-hari. Melalui sosialisasi, seluruh aparatur diberikan pemahaman mengenai pentingnya sikap ramah tamah sebagai bagian dari pelayanan publik yang berkualitas. Selanjutnya, melalui pelatihan, aparatur dibekali keterampilan dalam berkomunikasi, bersikap, dan melayani masyarakat secara sopan, santun, dan penuh empati. Dengan adanya kegiatan ini, diharapkan seluruh aparatur memiliki kesamaan persepsi serta mampu menerapkan inovasi secara konsisten.

- **Persiapan Materi Sosialisasi dan Pelatihan**

Menyiapkan materi yang meliputi konsep inovasi, pentingnya sikap ramah tamah, standar pelayanan, serta contoh penerapan dalam pelayanan sehari-hari.

- **Penentuan Peserta dan Jadwal Kegiatan**

Menetapkan seluruh aparatur kecamatan sebagai peserta kegiatan serta menyusun jadwal pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan.

- **Pelaksanaan Sosialisasi Inovasi**

Menyampaikan informasi secara menyeluruh mengenai inovasi “*Sikap Dalam Ramah Tamah*”, termasuk tujuan, manfaat, dan peran aparatur dalam pelaksanaannya.

- **Pelatihan Sikap dan Etika Pelayanan**

Memberikan pelatihan kepada aparatur terkait cara berkomunikasi yang baik,

penggunaan bahasa yang sopan, sikap ramah, serta cara menghadapi masyarakat dengan empati dan kesabaran.

- **Simulasi Pelayanan**

Melakukan praktik atau simulasi pelayanan untuk memberikan gambaran nyata kepada aparatur dalam menerapkan sikap ramah tamah saat melayani masyarakat.

- **Diskusi dan Tanya Jawab**

Memberikan kesempatan kepada peserta untuk bertanya, berdiskusi, serta menyampaikan kendala atau masukan terkait pelaksanaan inovasi.

- **Penguatan Komitmen Bersama**

Menegaskan kembali komitmen seluruh aparatur untuk menerapkan sikap ramah tamah dalam setiap pelayanan sebagai budaya kerja.

- **Evaluasi Kegiatan**

Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan untuk mengetahui tingkat pemahaman dan kesiapan aparatur.

#### **4. Implementasi Program Inovasi dan Pendokumentasian**

Tahap implementasi merupakan inti dari pelaksanaan inovasi “*Sikap Dalam Ramah Tamah*”, di mana seluruh aparatur kecamatan mulai menerapkan nilai-nilai ramah tamah dalam setiap proses pelayanan kepada masyarakat. Penerapan ini dilakukan secara konsisten dalam interaksi langsung, baik saat menerima, melayani, maupun menutup pelayanan, dengan mengedepankan sikap sopan, santun, ramah, dan penuh empati.

Pelaksanaan inovasi ini tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga pada pengalaman pelayanan yang dirasakan masyarakat. Oleh karena itu, setiap aparatur diharapkan mampu menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, terbuka, dan menyenangkan.

Selain implementasi, pendokumentasian menjadi bagian penting untuk merekam seluruh proses pelaksanaan inovasi. Dokumentasi ini berfungsi sebagai bukti nyata pelaksanaan, bahan evaluasi, serta pendukung dalam pelaporan dan penilaian inovasi di tingkat yang lebih tinggi

#### **5. Monitoring Berkala, Evaluasi, dan Penyempurnaan Sistem**

Monitoring, evaluasi, dan penyempurnaan sistem merupakan tahapan penting dalam memastikan keberlanjutan dan keberhasilan inovasi “*Sikap Dalam Ramah Tamah*”. Kegiatan ini dilakukan secara berkala untuk mengetahui sejauh mana inovasi telah diterapkan oleh aparatur kecamatan serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Melalui monitoring, pimpinan kecamatan dapat mengawasi secara langsung pelaksanaan inovasi di lapangan. Selanjutnya, evaluasi dilakukan untuk menilai kinerja aparatur,

mengidentifikasi kendala, serta mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Hasil dari monitoring dan evaluasi tersebut kemudian digunakan sebagai dasar dalam melakukan penyempurnaan sistem pelayanan agar inovasi dapat berjalan lebih optimal, efektif, dan berkelanjutan.

## **BAB III**

### **TAHAPAN PROSES PENCIPTAAN INOVASI**

#### **1. Tahap Inisiasi dan Identifikasi Permasalahan (Minggu ke-2 Januari 2025)**

Pada tahap pertama, Tahap inisiasi dan identifikasi permasalahan merupakan langkah awal dalam proses penciptaan inovasi "*Sikap Dalam Ramah Tamah*". Pada tahap ini dilakukan pengenalan terhadap kondisi pelayanan yang berlangsung di lingkungan kecamatan, khususnya terkait sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Proses ini bertujuan untuk menemukan permasalahan utama yang menjadi dasar perlunya inovasi, seperti kurang optimalnya sikap ramah, komunikasi yang belum efektif, serta belum terbentuknya budaya pelayanan yang humanis. Dengan melakukan identifikasi secara tepat, inovasi yang dirancang dapat lebih terarah dan sesuai dengan kebutuhan.

#### **2. Tahap Perancangan Sistem dan Pengembangan Platform (Minggu ke-4 Januari s.d ke-1 Februari 2025)**

Tahap perancangan sistem dan pengembangan platform merupakan proses penyusunan kerangka kerja inovasi "*Sikap Dalam Ramah Tamah*" yang akan diterapkan di lingkungan kecamatan. Pada tahap ini dilakukan perancangan sistem pelayanan yang berfokus pada pembentukan sikap, perilaku, dan etika aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengembangan platform dalam inovasi ini tidak berbasis teknologi, melainkan berupa sistem kerja, aturan, dan pola interaksi pelayanan yang mengedepankan nilai-nilai ramah tamah. Platform yang dimaksud adalah landasan pelaksanaan inovasi yang mencakup standar pelayanan, tata cara komunikasi, serta budaya kerja yang akan diterapkan secara konsisten oleh seluruh aparatur.

#### **3. Tahap Sosialisasi dan Pembentukan Tim Konsultasi (Minggu ke-2 s.d ke-3 Februari 2025)**

Tahap sosialisasi dan pembentukan tim konsultasi merupakan langkah penting dalam memastikan seluruh aparatur kecamatan memahami dan mampu menerapkan inovasi "*Sikap Dalam Ramah Tamah*" secara optimal. Pada tahap ini dilakukan penyampaian informasi secara menyeluruh mengenai konsep, tujuan, manfaat, serta mekanisme pelaksanaan inovasi kepada seluruh aparatur.

Selain itu, dibentuk tim konsultasi yang berperan sebagai pendamping, pengarah, serta tempat koordinasi dalam pelaksanaan inovasi. Tim ini berfungsi untuk memberikan arahan, membantu menyelesaikan kendala yang dihadapi aparatur, serta memastikan inovasi berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dengan adanya sosialisasi dan tim konsultasi, diharapkan tercipta kesamaan pemahaman, komitmen bersama, serta koordinasi yang baik dalam pelaksanaan inova

#### **4. Tahap Uji Coba dan Implementasi (Minggu ke-4 Februari s.d ke-2 Maret 2025)**

Tahap uji coba dan implementasi merupakan tahap penting dalam memastikan inovasi "*Sikap Dalam Ramah Tamah*" dapat diterapkan secara efektif di lingkungan kecamatan. Pada tahap ini, inovasi mulai diuji coba dalam skala terbatas untuk melihat kesiapan aparatur, kesesuaian sistem yang telah dirancang, serta respon masyarakat terhadap perubahan pelayanan.

Uji coba dilakukan untuk mengidentifikasi kendala yang mungkin muncul dalam pelaksanaan, sehingga dapat segera dilakukan perbaikan sebelum inovasi diterapkan secara menyeluruh. Setelah tahap uji coba dinilai berjalan dengan baik, inovasi kemudian diimplementasikan secara penuh dalam seluruh proses pelayanan.

Pelaksanaan inovasi ini menekankan konsistensi sikap ramah tamah dalam setiap interaksi pelayanan, sehingga mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman, humanis, dan berkualitas bagi masyarakat

#### **5. Tahap Evaluasi dan Penyempurnaan (Minggu ke-3 Maret 2025)**

Tahap evaluasi dan penyempurnaan merupakan tahap akhir dalam proses penciptaan inovasi "*Sikap Dalam Ramah Tamah*". Pada tahap ini dilakukan penilaian secara menyeluruh terhadap pelaksanaan inovasi untuk mengetahui tingkat keberhasilan, kendala yang dihadapi, serta dampak yang dihasilkan terhadap kualitas pelayanan di kecamatan. Evaluasi dilakukan secara berkala dengan melibatkan pimpinan, tim inovasi, serta aparatur yang terlibat dalam pelayanan. Hasil evaluasi menjadi dasar dalam melakukan penyempurnaan terhadap sistem, SOP, maupun pola pelayanan yang telah diterapkan. Dengan adanya proses ini, inovasi dapat terus berkembang, menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, serta berjalan secara berkelanjutan.

## TAHAPAN INOVASI

[illegible]

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Inovasi “*Sikap Dalam Ramah Tamah*” merupakan upaya nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan melalui pembentukan sikap aparatur yang ramah, santun, responsif, dan profesional. Inovasi ini tidak hanya berfokus pada peningkatan kinerja pelayanan, tetapi juga pada pembentukan budaya kerja yang humanis dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kami berharap inovasi ini dapat diterapkan secara konsisten dan berkelanjutan oleh seluruh aparatur kecamatan, sehingga mampu menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, tertib, dan menyenangkan bagi masyarakat. Selain itu, inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta memperkuat citra positif pelayanan publik.

Ke depan, inovasi “*Sikap Dalam Ramah Tamah*” diharapkan tidak hanya menjadi program sesaat, tetapi berkembang menjadi budaya kerja yang melekat dan dapat menjadi contoh bagi peningkatan kualitas pelayanan di berbagai sektor pemerintahan

PEMERINTAH KABUPATEN  
EMPAT LAWANG

