



**KOTA BEKASI**  
**2024**

**PEDOMAN TEKNIS  
PELAKSANAAN  
INOVASI DAERAH**

## **INOVASI DAERAH**

**MESRA MENYAPA (Medansatria Melayani dan Menyapa  
Warga)**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Dewasa ini, keterbukaan informasi dan pelayanan publik menjadi hal yang sangat krusial. Terbukti dengan semakin kritisnya masyarakat menanggapi berbagai informasi yang masuk dan usaha-usaha untuk mendapatkan pelayanan yang cepat. Sebagai perpanjangan tangan dari Pemerintah Kota Bekasi, pemerintah Kecamatan Medansatria harus bisa menangkap kebutuhan masyarakat akan pelayanan, informasi, laporan ataupun pengaduan yang bisa direspon cepat mungkin sesuai ketentuan yang berlaku dan sesuai tugas pokok dan fungsi dari OPD ataupun instansi terkait yang ada di Kecamatan Medansatria, maka melalui MESRA MENYAPA ini diharapkan kebutuhan pelayanan dan informasi dari masyarakat segera tersampaikan dan OPD atau instansi terkait bisa mengetahui kondisi yang ada di lapangan untuk dapat segera ditindaklanjuti.

Pemangku kepentingan yang terlibat langsung dalam rancang bangun inovasi daerah ini adalah Camat Medansatria, Kapolsek Medansatria, Danramil 01 Kranji, Kepala UPTD Puskesmas Se-Kecamatan Medansatria, Kepala UPT Pajak & Retribusi Kecamatan Medansatria, Kepala UPT Lingkungan Hidup Kecamatan Medansatria, Kepala UPT DBMSDA Kecamatan Medansatria, Kepala DPMPSTSP Kota Bekasi, Kepala Disperkimtan Kota Bekasi, Kepala Disdukcapil Kota Bekasi, Lurah Se-Kecamatan Medansatria serta semua Pejabat Struktural dan staf di Kecamatan Medansatria.

Dilakukan inovasi untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan pelayanan atau menyampaikan beberapa informasi terkait kesehatan masyarakat, pajak daerah, keamanan dan ketertiban lingkungan, kebersihan lingkungan, fasilitas jalan dan jembatan, sumber daya air serta konstruksi lainnya yang telah dibangun oleh Pemerintah Daerah maupun Pemerintah Pusat agar dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat. Hal ini tentu saja menjadi tanggung jawab Pemerintah Kecamatan Medansatria dan jajarannya untuk memenuhi dan melayani kebutuhan pelayanan masyarakat melalui inovasi MESRA MENYAPA. Berangkat dari hal tersebut, yang akan kami lakukan yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat serta membuka akses untuk berdiskusi secara langsung kepada masyarakat tentang apa yang perlu ditangani segera atau ditindaklanjuti oleh instansi terkait sesuai tugas pokok dan fungsinya, kami membuat inovasi untuk berkantor langsung ke wilayah RW selama 1 (satu) hari dan secara bertahap di semua RW yang ada di Kecamatan Medansatria

## B. TUJUAN

Dewasa ini, keterbukaan informasi dan pelayanan publik menjadi hal yang sangat krusial. Terbukti dengan semakin kritisnya masyarakat menanggapi berbagai informasi yang masuk dan usaha-usaha untuk mendapatkan pelayanan yang cepat. Sebagai perpanjangan tangan dari Pemerintah Kota Bekasi, pemerintah Kecamatan Medansatria harus bisa menangkap kebutuhan masyarakat akan pelayanan, informasi, laporan ataupun pengaduan yang bisa direspon secepat mungkin sesuai ketentuan yang berlaku dan sesuai tugas pokok dan fungsi dari OPD ataupun instansi terkait yang ada di Kecamatan Medansatria, maka melalui MESRA MENYAPA ini diharapkan kebutuhan pelayanan dan informasi dari masyarakat segera tersampaikan dan OPD atau instansi terkait bisa mengetahui kondisi yang ada di lapangan untuk dapat segera ditindaklanjuti.

## C. MANFAAT

Manfaat Yang Diperoleh dari Inovasi ini, adalah :

1. Pelayanan langsung pada wilayah RW;
2. Tersedianya layanan pengaduan dan diskusi bagi masyarakat;
3. Pelayanan dan pengaduan masyarakat dapat direspon cepat;
4. Masyarakat dapat mendukung kerja pemerintah dengan ikut membantu mengawasi dan memelihara saranaprasarana yang ada di wilayah Kecamatan Medansatria.

## D. KECEPATAN PENCIPTAAN INOVASI DAERAH

Sejalan dengan semakin berkembangnya penerapan ilmu teknologi dan informasi pada pembangunan di Indonesia, studi-studi tentang inovasi kian menarik untuk terus dikaji, terutama kaitannya dengan kegiatan pembangunan. Adapun sifat-sifat ekstrinsik inovasi meliputi :

1. Kesesuaian (*compability*) inovasi dengan lingkungan setempat (baik lingkungan fisik, sosial budaya, politik, dan kemampuan ekonomis masyarakatnya).
2. Tingkat keunggulan relatif dari inovasi yang ditawarkan, atau keunggulan lain yang dimiliki oleh inovasi dibanding dengan teknologi yang sudah ada yang akan diperbaharui/digantikannya, baik keunggulan teknis (kecocokan dengan keadaan alam setempat, tingkat produktivitasnya), ekonomis (besarnya biaya atau keuntungannya), manfaat non ekonomi, maupun dampak sosial budaya dan politis yang ditimbulkannya.

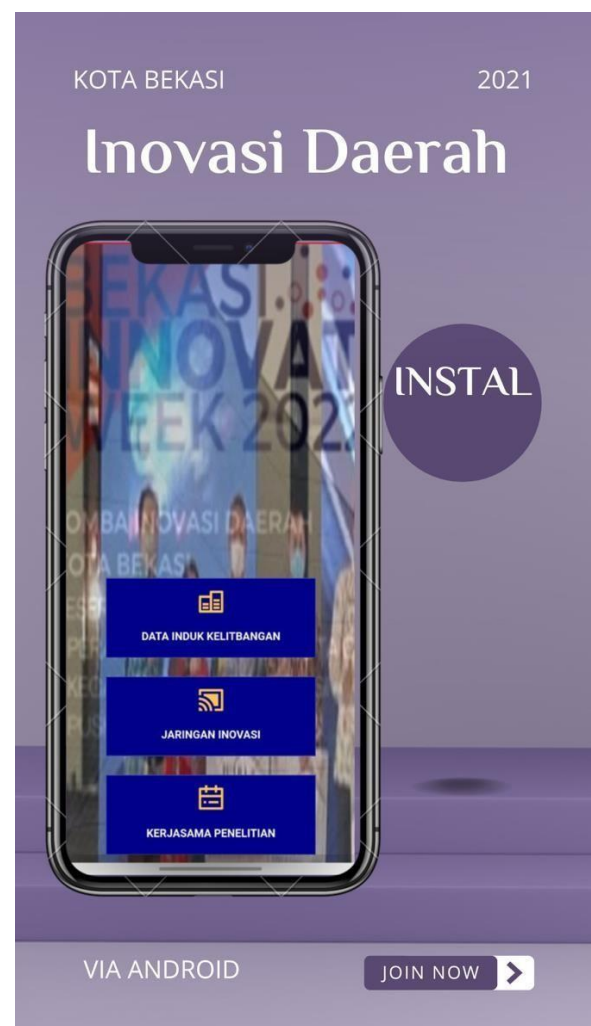
Adapun dalam inovasi ini, dilakukan dengan metode seefisien mungkin dan seefektif mungkin dengan menggunakan ilmu pengetahuan dan teknologi. **Proses kecepatan penciptaan inovasi daerah ini dikerjakan selama 1-3 bulan.**



Peluncuran											
<p><b>Melakukan peluncuran inovasi :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Persiapan Strategis</b></li> <li>2. <b>Pengembangan Pemasaran</b></li> <li>3. <b>Kesiapan Produk</b></li> <li>4. <b>Komunikasi Internal</b></li> <li>5. <b>Peluncuran Resmi</b></li> <li>6. <b>Pemantauan dan Evaluasi</b></li> <li>7. <b>Iterasi dan Pengembangan Lanjutan</b></li> <li>8. <b>Skalabilitas dan Pertumbuhan</b></li> </ol>											
<p><b>Melakukan <i>monitoring</i> dan evaluasi :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Penetapan Kriteria Evaluasi</b></li> <li>2. <b>Pengumpulan Data</b></li> <li>3. <b>Analisis Data</b></li> <li>4. <b>Perbaikan dan Iterasi</b></li> <li>5. <b>Pemantauan Kontinu</b></li> <li>6. <b>Pembelajaran dan Adaptasi</b></li> </ol>											

## E. PENGGUNAAN IT ( INFORMASI DAN TEKNOLOGI )

Teknologi informasi saat ini telah berkembang sangat pesat. Penerapannya dapat menjadi sangat penting dan sangat membantu bagi pekerjaan manusia. Beberapa manfaat teknologi informasi antara lain mendapatkan informasi secara cepat dan mudah, efisiensi waktu dan biaya, serta mempermudah komunikasi. Dalam bidang perpustakaan, pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan agar lebih efektif dan efisien. Sebagai contoh seorang pengguna ingin mengunjungi sebuah perpustakaan di kota tertentu, tetapi ia belum mengetahui lokasi perpustakaan tersebut. Salah satu solusi yang ditawarkan terkait dengan teknologi informasi dalam bidang perpustakaan adalah dengan menggunakan peta digital yang diimplementasikan melalui aplikasi *smartphone*. Dengan peta digital, setiap pengguna dapat memakai peta yang lebih interaktif dari sekadar gulungan kertas. Kelebihan yang lain adalah pada peta digital mudah disimpan dan dipindahkan dari satu media penyimpanan ke media penyimpanan yang lain. Untuk hal itu inisiator inovasi menerapkan kemudahan layanan informasi dengan didukung aplikasi android. berikut layanan informasi dapat diakses dengan menginstal hal berikut :



## **F. SIGNIFIKANSI**

Dewasa ini, keterbukaan informasi dan pelayanan publik menjadi hal yang sangat krusial. Terbukti dengan semakin kritisnya masyarakat menanggapi berbagai informasi yang masuk dan usaha-usaha untuk mendapatkan pelayanan yang cepat. Sebagai perpanjangan tangan dari Pemerintah Kota Bekasi, pemerintah Kecamatan Medansatria harus bisa menangkap kebutuhan masyarakat akan pelayanan, informasi, laporan ataupun pengaduan yang bisa direspon secepat mungkin sesuai ketentuan yang berlaku dan sesuai tugas pokok dan fungsi dari OPD ataupun instansi terkait yang ada di Kecamatan Medansatria, maka melalui MESRA MENYAPA ini diharapkan kebutuhan pelayanan dan informasi dari masyarakat segera tersampaikan dan OPD atau instansi terkait bisa mengetahui kondisi yang ada di lapangan untuk dapat segera ditindaklanjuti Pemangku kepentingan yang terlibat langsung dalam rancang bangun inovasi daerah ini adalah Camat Medansatria, Kapolsek Medansatria, Danramil 01 Kranji, Kepala UPTD Puskesmas Se- Kecamatan Medansatria, Kepala UPT Pajak & Retribusi Kec. Medansatria, Kepala UPT Lingkungan Hidup Kec. Medansatria, Kepala UPT DBMSDA Kec. Medansatria, Kepala DPMPTSP Kota Bekasi, Kepala Disperkimtan Kota Bekasi, Kepala Disdukcapil Kota Bekasi, Lurah Se- Kecamatan Medansatria serta semua Pejabat Struktural dan staf di Kecamatan Medansatria. Dilakukan inovasi untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan pelayanan atau menyampaikan beberapa informasi terkait kesehatan masyarakat, pajak daerah, keamanan dan ketertiban lingkungan, kebersihan lingkungan, fasilitas jalan dan jembatan, sumber daya air serta konstruksi lainnya yang telah dibangun oleh Pemerintah Daerah maupun Pemerintah Pusat agar dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat. Hal ini tentu saja menjadi tanggung-jawab Pemerintah Kecamatan Medansatria dan jajarannya untuk memenuhi dan melayani kebutuhan pelayanan masyarakat melalui inovasi MESRA MENYAPA. Berangkat dari hal tersebut, yang akan kami lakukan yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat sertamembuka akses untuk berdiskusi secara langsung kepada masyarakat tentang apa yang perlu ditangani segera atau ditindaklanjuti oleh instansi terkait sesuai tugas pokok dan fungsinya, kami membuat inovasi untuk berkantor langsung ke wilayah RW selama 1 (satu) hari dan secara bertahap di semua RW yang ada di Kecamatan Medansatria.

## **BAB II**

### **KERANGKA PIKIR**

#### **A. KEBAHARUAN INOVASI**

OPD yang terlibat dalam program MESRA MENYAPA yaitu OPD yang memiliki keterwakilan di dalam melaksanakan tugas dan kewenangan yang ada di kecamatan. Di antaranya adalah :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, memberikan pelayanan jemput bola terkait administrasi kependudukan di RW.
2. Dinas Tata Ruang, memberikan pelayanan melalui UPT DISTARU
3. Dinas perhubungan, memberikan layanan terkait lalu lintas, jalan raya, dan parkir.
4. UPT Pendapatan
5. UPT Lingkungan Hidup dan Kebersihan
6. UPT DBMSDA
7. UPT Pertamanan, DSB;

Tidak menutup kemungkinan akan menggandeng KUA Kota Bekasi untuk unsur vertikalnya, bersama-sama bersinergi untuk memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat di RW.

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

Alur dan mekanisme program MESRA MENYAPA, akan disusun standar prosedur untuk masing-masing pelayanan yang akan diberikan di RW. Bekerja satu hari di balai RW untuk membuka ruang konsultasi bagi masyarakat. Warga akan diundang untuk hadir dan diberikan sosialisasi terkait pelayanan publik.

#### **C. PROSES INOVASI YANG DIHASILKAN**

Inovasi daerah yang kami buat memiliki mekanisme pelayanan yang cepat dan dapat beradaptasi dalam lingkungan yang dinamis, sehingga perusahaan dituntut untuk mampu menciptakan pemikiran baru, gagasan baru dan menawarkan produk yang inovatif serta peningkatan pelayanan yang memuaskan pengguna. Inovasi kami bisa menghasilkan proses hanya dalam waktu 1 hari. Hasil yang didapat inovasi MESRA MENYAPA yaitu meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya di Wilayah Kecamatan Medansatria serta mempercepat penyelesaian masalah yang ada di lingkungan masyarakat.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

Kegiatan Inovasi ini Keterbukaan informasi dan pelayanan publik menjadi penting dalam menjawab kebutuhan kritis masyarakat akan informasi dan layanan yang cepat. Melalui inovasi "MESRA MENYAPA," Kecamatan Medansatria bertujuan untuk memahami dan menangani kebutuhan masyarakat dengan cepat sesuai ketentuan yang berlaku. Melibatkan berbagai pemangku kepentingan, program ini berupaya mempermudah akses masyarakat dalam mengajukan pelayanan dan menyampaikan informasi terkait berbagai aspek kehidupan. Dengan berdiskusi langsung di wilayah RW, diharapkan pelayanan dapat ditingkatkan dan ditindaklanjuti dengan lebih baik oleh instansi terkait, memenuhi tanggung jawab pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Medansatria.



**KOTA BEKASI**  
**2024**