

SANTUN

Adalah sebuah perilaku yang
HALUS BUDI BAHASA ,SIKAP BAIK dan PENUH RASA
BELAS KASIH dalam pelayanan



LAKUKAN

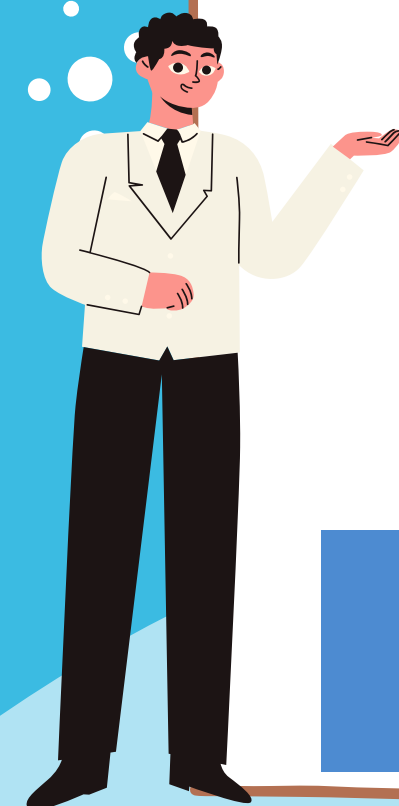
- Berpakaian sopan bersih dan wangi
- Bersikap lemah lembut dengan senyuman
- Memulai pembicaraan dalam melayani mengucapkan salam selamat
- Menerima dan menyerahkan dokumen selalu dengan tangan kanan
- Bersikap sabar, tenang, berinteraksi dengan fokus dan simpatik
- Mengucapkan terimakasih atas informasi dan kedatangan pemohon layanan

Berbahasa dan berperilaku santun merupakan indikator kedewasaan dan kecerdasan seseorang Dan sederhanalah kamu dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai.(QS. Luqman 31 ayat 19)

JANGAN

- Memotong pembicaraan tanpa mengucapkan kata maaf
- Merasa paling benar dan arogan
- Gusar dan tidak sabar dalam berkomunikasi
- Bersikap acuh terhadap diri dan lingkungan
- Mengabaikan keluhan yang disampaikan pemohon layanan

*Dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri.
(QS. Luqman 31 ayat 18)*



INOVATIF

Kemampuan mengeksplorasi diri untuk membuat terobosan baru dalam Pelayanan



LAKUKAN

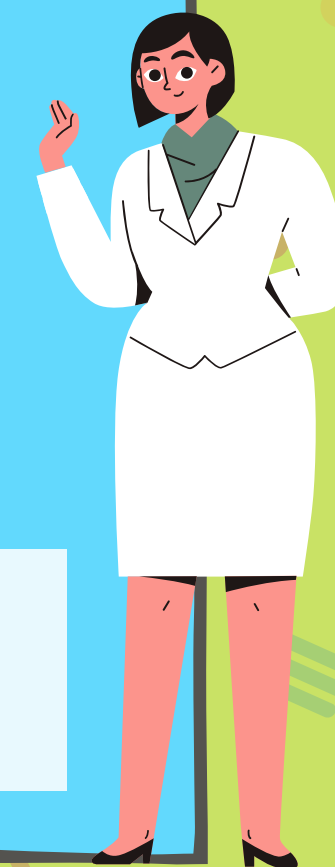
- Kreatif dalam melakukan pelayanan mencapai target SOP
- Berpikir out of the box, efektifitas dan efisiensi tujuan utama
- Memiliki ide dan saran kepada organisasi untuk pelayanan prima
- Adaptif terhadap perubahan aturan dan budaya Kerja
- Berani ke luar dari zona nyaman
- Diskusi dan berbagi pengetahuan dalam pemecahan masalah

*"Ide yang bagus akan membuat Anda terjaga di pagi hari, tetapi ide yang hebat akan membuat Anda terjaga sepanjang malam."
(Marilyn vosSavant)*

JANGAN

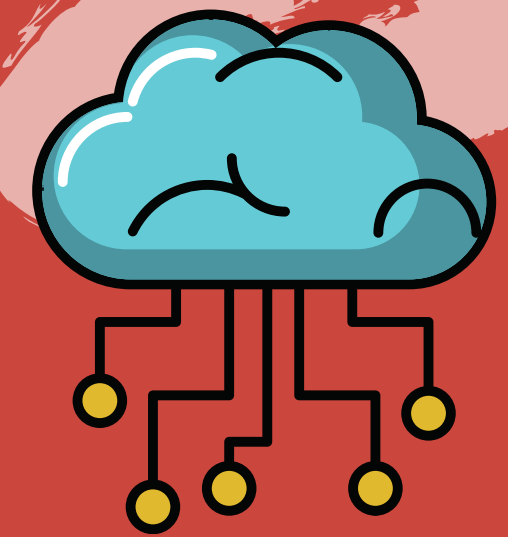
- Menolak Perubahan aturan dan budaya kerja
- Monoton, kaku tidak punya kreasi dalam percepatan pelayanan
- Malas tidak mau belajar meningkatkan kualitas diri

*Jangan menolak perubahan hanya karena anda takut kehilangan yang telah dimiliki, karena dengannya anda merendahkan nilai yang bisa anda capai melalui perubahan itu
(Mario Teguh)*



AKUNTABEL

Menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku secara transparan dan dapat di pertanggungjawabkan



LAKUKAN

- Menyelenggarakan pelayanan sesuai SOP
- Memberikan informasi yang dapat di pertanggungjawabkan
- Melayani sesuai dengan tugas dan kewenangan yang dimiliki
- Bersedia meminta maaf
- Bertanggung jawab terhadap peralatan kantor

*Tunaikanlah amanah kepada orang yang telah menyerahkan amanah (kepercayaan) kepadamu dan jangan engkau khianati orang yang telah mengkhianatimu.
" (HR. Abu Dawud no. 3068 dan at-Tirmidzi no. 1185)*

JANGAN

- Menambah nambah persyaratan pelayanan
- Memberi informasi berbelit belit tanda tidak paham aturan
- Tidak bertanggung jawab suka menyalahkan orang lain
- Meminta sesuatu atas jasa dilakukan
- Bekerja semaunya, boros tidak menjaga peralatan kantor

Tanpa tanggung jawab terhadap pekerjaan, andahanya mempersiapkan diri untuk gagal (Djajendra)



PROFESIONAL

Mampu melakukan pelayanan dengan kualitas baik,
berorientasi pada masa depan



LAKUKAN

- Terampil menggunakan peralatan dan aplikasi dalam pelayanan
- Cerdas menganalisis permasalahan dan peka terhadap situasi
- Mengutamakan prinsip dasar dengan mengedepankan nilai kebenaran, keadilan, kejujuran
- Komitmen yang tinggi untuk terus menjaga kualitas pelayanan.
- Disiplin, Loyal, bertindak tepat dan tuntas
- Terbuka, senantiasa mempertimbangkan dan menerima pendapat orang lain

*Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, mengerjakannya secara profesional".
(HR. Thabrani, No: 891, Baihaqi, No: 334)*

JANGAN

- Tidak teliti dalam memverifikasi persyaratan sehingga menimbulkan kesalahan entri data
- Diskriminatif dalam pelayanan
- Tidak disiplin dalam menggunakan seragam dinas, atribut dan perlengkapan pelayanan
- Suka mengeluh dan mudah putus asa
- Mengulur-ulur waktu, melakukan hal lain selain pelayanan
- Egois tidak mau bekerja sama.

Yang pertama hilang dari urusan agama kalian adalah amanah, dan yang terakhirnya adalah shalat." (Diriwayatkan oleh al-Kharaaithi di Makaarim al-Akhlaak hal. 28, lihat Silsilah al-Shahihah oleh al-Albani 1739)

