



SALINAN

PERATURAN
LEMBAGA ILMU PENGETAHUAN INDONESIA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 21 TAHUN 2019
TENTANG
BUDAYA PELAYANAN PRIMA
DI LINGKUNGAN LEMBAGA ILMU PENGETAHUAN INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LEMBAGA ILMU PENGETAHUAN INDONESIA
REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa pelayanan publik yang baik dan berkualitas di lingkungan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemanfaatan ilmu pengetahuan dan teknologi yang dihasilkan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia;
- b. bahwa untuk menjamin kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia tentang Budaya Pelayanan Prima di Lingkungan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Nondepartemen sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 145 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedelapan atas Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Nonkementerian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 322);
5. Keputusan Presiden Nomor 110 Tahun 2001 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Lembaga Pemerintah Nondepartemen sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedelapan atas Keputusan Presiden Nomor 110 Tahun 2001 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Lembaga Pemerintah Nonkementerian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 11);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
8. Peraturan Kepala Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia Nomor 8 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 957);
9. Peraturan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 6);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN LEMBAGA ILMU PENGETAHUAN INDONESIA TENTANG BUDAYA PELAYANAN PRIMA DI LINGKUNGAN LEMBAGA ILMU PENGETAHUAN INDONESIA.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Lembaga ini yang dimaksud dengan:

1. Budaya Pelayanan Prima adalah sikap, perilaku, dan tanggung jawab pelaksana pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik di lingkungan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia sesuai dengan standar pelayanan publik.
2. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

3. Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia, yang selanjutnya disebut Pelaksana Layanan adalah pejabat dan/atau pegawai di lingkungan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik di lingkungan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia.
4. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
5. Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia yang selanjutnya disingkat LIPI adalah lembaga pemerintah nonkementerian yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang penelitian ilmu pengetahuan.
6. Unit Kerja adalah unit kerja di lingkungan LIPI yang menyelenggarakan Pelayanan Publik yang dipimpin oleh pejabat pimpinan tinggi, administrator, pengawas, atau yang setara.

Pasal 2

Peraturan Lembaga ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan Budaya Pelayanan Prima kepada masyarakat atau penerima layanan dari Unit Kerja di lingkungan LIPI.

Pasal 3

Peraturan Lembaga ini bertujuan untuk:

- a. meningkatkan kemampuan Pelaksana Layanan dalam memberikan Pelayanan Publik;
- b. menumbuhkan tanggung jawab untuk memberikan Pelayanan Publik terbaik; dan
- c. membentuk sikap dan perilaku melayani.

BAB II LAYANAN

Pasal 4

Layanan terdiri atas:

- a. layanan sains; dan
- b. layanan informasi publik.

Pasal 5

- (1) Layanan sains sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a merupakan penyediaan infrastruktur riset nasional, tempat, atau wadah kolaborasi aktivitas kreatif berbasis ilmu pengetahuan dan teknologi untuk sumber daya manusia iptek, akademisi, industri, instansi pemerintah, dan masyarakat umum.
- (2) Penyediaan infrastruktur riset nasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi sumber daya manusia dan perangkat keras atau perangkat lunak.

Pasal 6

Layanan informasi publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b merupakan penyediaan informasi publik yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh badan publik yang berkaitan dengan LIPI.

BAB III
KELEMBAGAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 7

Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan LIPI terdiri atas:

- a. pembina;
- b. penanggung jawab; dan
- c. pelaksana.

Pasal 8

- (1) Pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a yaitu Kepala Lembaga.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penanggung jawab.

Pasal 9

- (1) Penanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b yaitu Sekretaris Utama LIPI untuk tingkat Lembaga dan Deputi untuk tingkat Unit Kerja di lingkungan kedeputiannya.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas mengoordinasikan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan dan melakukan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Unit Kerjanya.

Pasal 10

- (1) Pelaksana penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c yaitu pejabat dan/atau pegawai di lingkungan Unit Kerja.

- (2) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melaksanakan suatu tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.

BAB IV STANDAR PELAYANAN

Pasal 11

Unit Kerja berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Lembaga yang mengatur tentang Standar Pelayanan di Lingkungan LIPI.

Pasal 12

- (1) Dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Unit Kerja wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi, dan mengutamakan musyawarah dan mufakat serta memperhatikan unsur keberagaman.
- (2) Unit Kerja berkewajiban menerapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

BAB V STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Pasal 13

- (1) Setiap penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Unit Kerja harus sesuai dengan standar operasional prosedur.
- (2) Standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Kepala Unit Kerja.

BAB VI
PELAKSANAAN BUDAYA PELAYANAN PRIMA

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 14

- (1) Setiap Pelaksana Pelayanan Publik di Unit Kerja wajib menerapkan Budaya Pelayanan Prima dalam memberikan pelayanan.
- (2) Pelaksanaan Budaya Pelayanan Prima sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. penyediaan sarana, prasarana, dan media informasi;
 - b. sistem dan prosedur; dan
 - c. sistem pelaksana dalam melayani.
- (3) Dalam penyelenggaraan Budaya Pelayanan Prima, pelaksana wajib menerapkan prinsip nilai-nilai budaya layanan di lingkungan LIPI yang integritas ilmiah.
- (4) Budaya Pelayanan Prima sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Lembaga ini.

Bagian Kedua

Penyediaan Sarana, Prasarana, dan Media Informasi

Pasal 15

Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf a harus memadai, lengkap, dan memenuhi Standar Pelayanan berdasarkan jenis layanan yang diberikan oleh Unit Kerja.

Pasal 16

- (1) Penyedia media informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf a dilakukan secara cetak atau elektronik yang mencantumkan Standar Pelayanan, maklumat pelayanan, dan standar operasional prosedur pelayanan.

- (2) Standar Pelayanan, maklumat pelayanan, dan standar operasional prosedur pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 17

- (1) Unit Kerja wajib menyediakan informasi prosedur dan fasilitas pelayanan melalui website resmi layanan LIPI.
- (2) Penyebaran informasi prosedur dan fasilitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pengumuman di ruang tunggu dan media sosial resmi.
- (3) Pemutakhiran informasi dalam website resmi layanan LIPI sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara berkala.

Pasal 18

Penataan ruang layanan sesuai dengan ikon standar sarana dan prasarana Unit Kerja.

Pasal 19

Penataan perangkat pendukung sesuai dengan luas ruangan pelayanan.

Bagian Kedua

Sistem dan Prosedur

Pasal 20

Kepala Unit Kerja menyusun mekanisme waktu kerja petugas penerima tamu termasuk pemberian pelayanan diwaktu jam istirahat.

Pasal 21

Petugas penerima tamu menggunakan tanda pengenal dan sepatu formal serta berpakaian formal, rapi, dan sopan.

Pasal 22

Petugas penerima tamu dilarang:

- a. merokok;
- b. meletakkan peralatan pribadi di tempat yang terlihat penerima layanan;
- c. menggunakan perangkat hiburan antara lain *earphone*, *headphone*, dan *speaker*;
- d. memutar film atau musik kecuali musik yang diputar melalui *hall sound system*;
- e. menggunakan fasilitas layanan di luar kepentingan dinas; dan
- f. meninggalkan *front office*.

Bagian Ketiga

Pelaksana dalam Melayani

Pasal 23

Sikap pelaksana dalam melayani sebagai berikut:

- a. ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun);
- b. penuh simpatik;
- c. menjunjung tinggi etika dan profesionalisme;
- d. jujur dan adil;
- e. disiplin; dan
- f. netral atau tidak diskriminatif.

Pasal 24

Kemampuan pelaksana dalam melayani sebagai berikut:

- a. menguasai pengetahuan terkait layanan;
- b. melakukan komunikasi yang efektif; dan
- c. memahami Standar Pelayanan.

Pasal 25

Tindakan pelaksana dalam melayani sebagai berikut:

- a. empati, perhatian, dan peduli terhadap pelanggan;
- b. berdiri pada saat menyambut kedatangan pelanggan;
- c. menanyakan kebutuhan pelanggan;

- d. mendengarkan dan memahami semua yang disampaikan pelanggan;
- e. mempersilakan pelanggan menunggu di tempat yang disediakan;
- f. melayani dengan efektif dan efisien sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. mendahulukan apa yang menjadi keperluan atau kebutuhan pelanggan; dan
- h. mengambil tindakan berdasarkan data akurat.

Pasal 26

- (1) Pelaksana dalam melayani melalui media dalam jaringan (*online*) harus menggunakan bahasa yang santun dan respon yang cepat.
- (2) Pelaksana dalam melayani melalui telepon harus berbicara dengan ramah dan sopan.

Pasal 27

- (1) Pelaksana dalam melayani harus memberikan layanan sesuai dengan tahapan proses pelayanan.
- (2) Tahapan proses pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. mengawali pelayanan;
 - b. proses pelayanan; dan
 - c. mengakhiri pelayanan.
- (3) Setiap tahapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai sikap pelaksana dalam melayani tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Lembaga ini.

BAB VII

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 28

- (1) Unit Kerja berkewajiban menggunakan sarana terintegrasi yang telah disediakan melalui sistem informasi untuk menampung keluhan dan menugaskan

pelaksana yang berkompeten untuk melayani pengaduan masyarakat.

- (2) Unit Kerja berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Unit Kerja berkewajiban mengumumkan alamat korespondensi, alamat surat elektronik, nomor telepon yang dapat dihubungi, dan sarana untuk pengelolaan pengaduan yang disediakan.

Pasal 29

- (1) Penerima layanan yang tidak puas terhadap pengelolaan keluhan dapat mengajukan pengaduan kepada unit pengelola pengaduan masyarakat pada Inspektorat LIPI.
- (2) Prosedur pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala LIPI.

BAB VIII

EVALUASI DAN PENILAIAN KINERJA

Pasal 30

- (1) Unit Kerja berkewajiban melakukan evaluasi dan penilaian kinerja penyelenggara Pelayanan Publik.
- (2) Evaluasi dan penilaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan upaya perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas Pelayanan Publik dan peraturan perundang-undangan.

BAB IX PENGAWASAN

Pasal 31

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh Biro Kerja Sama, Hukum, dan Humas LIPI.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh atasan langsung dari Unit Kerja.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh:
 - a. masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat; dan
 - b. kementerian/lembaga terkait sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB X PELAPORAN

Pasal 32

- (1) Unit Kerja wajib menyusun dan menyampaikan laporan tahunan pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan kerjanya kepada Sekretaris Utama LIPI atau Deputi terkait.
- (2) Laporan tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan paling lambat pada minggu pertama bulan Januari tahun berikutnya.

BAB XI SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 33

Untuk menjalankan Pelayanan Publik dengan cepat, tepat, dan akurat Unit Kerja wajib menggunakan Sistem Informasi Layanan LIPI.

BAB XII
PENUTUP

Pasal 34

Peraturan Lembaga ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Lembaga ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 18 Desember 2019

KEPALA
LEMBAGA ILMU PENGETAHUAN INDONESIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

LAKSANA TRI HANDOKO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 19 Desember 2019

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2019 NOMOR 1647

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Kerja Sama, Hukum, dan Humas,

ttd.

Mila Kencana

SALINAN

LAMPIRAN

PERATURAN

LEMBAGA ILMU PENGETAHUAN INDONESIA

NOMOR 21 TAHUN 2019

TENTANG BUDAYA PELAYANAN PRIMA

DI LINGKUNGAN LEMBAGA ILMU

PENGETAHUAN INDONESIA

BUDAYA PELAYANAN PRIMA

DI LINGKUNGAN LEMBAGA ILMU PENGETAHUAN INDONESIA

A. Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Instansi pemerintah sebagai lembaga publik didorong untuk memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan terhadap rakyatnya. Perbaikan atau peningkatan pelayanan pemerintah ini, tidak saja ditujukan untuk memberi iklim kondusif bagi dunia usaha nasional dan meningkatkan daya tarik arus investasi ke Indonesia karena kredibilitas dan akuntabilitas pemerintahan yang meningkat, namun sudah merupakan kewajiban pemerintah dalam penyediaan pelayanan yang berkualitas, yang merupakan bagian dari *good governance*, demokratisasi, dan transparansi. Penyediaan pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang terkesan berbelit-belit dan berbiaya tinggi.

Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Upaya membangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik (*public service*) yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, dan responsif.

Hal ini sesuai dengan konsep pelayanan prima, yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Selain itu, pelayanan prima dapat diartikan sebagai layanan atau dukungan memberi kepuasan masyarakat, bahkan mungkin melebihi kebutuhannya, sehingga menimbulkan kepercayaan masyarakat dan tujuan lembaga akan dengan mudah tercapai. Untuk menciptakan pelayanan yang baik dan berkualitas, menuntut pelaksana pelayanan publik di lingkungan LIPI harus memiliki visi dengan menerapkan prinsip nilai-nilai budaya layanan di lingkungan LIPI yang integritas ilmiah.

B. Penyediaan Sarana, Prasarana, dan Media Informasi

1. Penyediaan informasi layanan dalam bentuk brosur/pamflet dan bagan yang dibingkai. Informasi dimaksud memuat:
 - a. jenis jasa per layanan;
 - b. persyaratan jasa per layanan;
 - c. prosedur per layanan; dan
 - d. waktu penyelesaian per layanan.Brosur, pamflet, dan bagan yang dibingkai diletakkan di ruang tunggu dan/atau tempat yang mudah dilihat.
2. Penyediaan informasi melalui media *website*
 - a. setiap Unit Kerja menyediakan informasi penyelesaian permohonan layanan melalui situs resmi LIPI dan situs Unit Kerja;
 - b. pemutakhiran informasi pada situs resmi dan situs Unit Kerja dilakukan secara berkala; dan
 - c. penyebarluasan informasi keberadaan situs dilakukan melalui pengumuman di ruang tunggu dan media sosial resmi.
3. Layanan pengaduan
 - a. Unit Kerja menyediakan layanan pengaduan melalui *hotline* dan situs resmi atau email resmi kantor; dan
 - b. memberitahukan layanan pengaduan sebagaimana tercantum pada situs resmi, media pamflet, dan surat.
4. Unit Kerja menyediakan meja layanan *front office*
 - a. meja layanan *front office* meliputi meja layanan penerimaan tamu, layanan penerimaan surat permohonan persetujuan TUP, *customer service officer*, dan layanan persuratan; dan

- b. meja layanan *front office* harus dilengkapi kursi dan diatur memenuhi rasa kenyamanan.
5. Menyediakan contoh dan petunjuk pengisian formulir permohonan layanan. Contoh dan petunjuk pengisian formulir diletakkan atau ditempel di meja petugas atau tempat lain yang mudah dilihat oleh petugas.
6. Menyiapkan spanduk atau pamflet mengenai informasi biaya pelayanan dan antigratifikasi.
7. Para pelaksana agar selalu menerapkan Senyum, Salam, dan Sapa (3S). Untuk mengingat pelaksana harus tersedia *notes* atau *reminder*. *Reminder* tersebut dapat berupa antara lain stiker dan *pin-up*.
8. Menyediakan ruangan atau meja khusus sebagai tempat bimbingan teknis dan aplikasi bagi tamu yang membutuhkan.
9. Penataan ruang layanan
 - a. menata ruang layanan sesuai ikon pada standardisasi sarana dan prasarana Unit Kerja;
 - b. menata lingkungan dengan bersih dan rapi;
 - c. menata perangkat pendukung sesuai dengan kondisi atau luas ruangan kantor, dengan rincian, seperti posisi kursi tunggu dekat dengan pintu masuk dan meja *front office*; dan
 - d. menyediakan tempat sampah di dalam dan di luar gedung kantor.
10. Menyediakan petunjuk arah di luar gedung kantor agar mudah dikenali.

C. Sistem dan Prosedur

1. Kepala Unit Kerja melakukan pengawasan kepada para pelaksana mengenai jam buka layanan dan jam kerja.
2. Kepala Unit Kerja menyusun mekanisme waktu kerja petugas penerima tamu (*front office*) agar pelayanan tetap dapat dilakukan meskipun waktu istirahat.
3. Larangan bagi petugas adalah sebagai berikut:
 - a. *chatting* dan/atau *browsing*;
 - b. menggunakan perangkat hiburan seperti *earphone*, *headphone*, *speaker*, dan sejenisnya; dan/atau
 - c. memutar film atau musik kecuali musik yang diputar melalui *hall sound system*.

4. Sistem keamanan kantor
 - a. Adanya petugas satpam yang berjaga pada siang hari. Apabila dimungkinkan, jumlah petugas sebanyak 2 (dua) orang dengan pembagian tugas di luar gedung dan di dalam ruang layanan *front office*.
 - b. Tugas petugas satpam di dalam ruang layanan *front office*, antara lain:
 - 1) membuka pintu bagi tamu yang datang; dan
 - 2) selalu menerapkan Senyum, Salam, dan Sapa (3S) kepada tamu dan menanyakan tujuan kedatangan tamu.
5. Setiap pegawai wajib mematuhi aturan berpakaian yang berlaku.

D. Sikap Pelaksana dalam Melayani

Pelayanan yang diberikan oleh pelaksana di Unit Kerja harus mengutamakan kebutuhan para pemohon layanan/penerima layanan (*stakeholder*). Proses pelayanan itu sendiri dapat dibagi menjadi 3 (tiga) tahap dan masing-masing tahapan mempunyai elemen perilaku yang harus ditampilkan kepada penerima layanan/*stakeholder*.

1. Mengawali Pelayanan

Dalam mengawali pelayanan ada sejumlah perilaku minimum yang harus ditampilkan petugas terutama bagi petugas *front office* dan petugas *customer service officer*. Unsur-unsur perilaku tersebut adalah:

- a. melakukan kontak mata;
- b. senyum;
- c. memberikan salam;
- d. menyapa; dan
- e. menawarkan bantuan.

2. Proses Pelayanan

Petugas melakukan aktivitas untuk memenuhi kebutuhan yang telah disampaikan oleh petugas Unit Kerja. Perlu dipastikan petugas Unit Kerja:

- a. mendapatkan pelayanan yang cepat;
- b. mendapatkan pelayanan yang tepat;
- c. mendapatkan bantuan dan pemecahan masalah;

- d. diperlakukan dengan cara yang penerima layanan/*stakeholder* inginkan yaitu dihargai, direspon cepat, dan dihormati posisinya; dan
- e. ketika proses pelayanan berakhir penerima layanan/*stakeholder* merasa lebih baik/nyaman.

3. Mengakhiri Pelayanan

Pada saat mengakhiri pelayanan petugas masih perlu menunjukkan kemauan untuk melayani sampai semua kebutuhan penerima layanan/*stakeholder* dapat terpenuhi. Dalam tahap ini ada unsur perilaku minimum yang harus ditampilkan, yaitu:

- a. menawarkan bantuan lainnya;
- b. mengucapkan terima kasih; dan
- c. mengucapkan salam.

E. Pelayanan Prima

Pelayanan prima (*service excellence*) merupakan segala upaya yang diberikan untuk memenuhi penerima layanan sesuai dengan atau melebihi harapan. Pelayanan prima kepada penerima layanan merupakan suatu hal mutlak dalam institusi pelayanan publik. LIPI selaku instansi pemerintah memiliki salah satu tugas dan fungsi dalam hal pelayanan publik. Dalam menjaga kualitas pelayanan, *frontliners* yang terdiri atas satpam, *front office*, dan *customer service officer* senantiasa memberikan yang terbaik bagi penerima layanan. Selain itu, *frontliners* diharapkan terus menerus melakukan penyempurnaan guna menyesuaikan perubahan perilaku dan ekspektasi penerima layanan.

1. Prosedur Kerja Harian

- a. Penampilan diri:
 - 1) pastikan rambut dan tata rias wajah sesuai standar penampilan;
 - 2) berpakaian dan menggunakan atribut sesuai ketentuan; dan
 - 3) memakai tanda pengenal dan mudah terbaca oleh penerima layanan.
- b. Persiapan dan peralatan:
 - 1) pelaksana siap melayani penerima layanan selama jam kerja yang ditentukan;

- 2) peralatan pelayanan tersedia dan berfungsi dengan baik;
- 3) aplikasi penunjang pelayanan dan jaringan yang menghubungkan dengan *back office* berfungsi dengan baik;
- 4) meja kerja bersih dan rapi;
- 5) peralatan pribadi tidak diletakkan di tempat yang terlihat penerima layanan/calon penerima layana;
- 6) tidak diperkenankan:
 - a) menggunakan sandal atau tanpa alas kaki selama berada di lingkungan kantor pada jam kerja;
 - b) menempatkan barang-barang pribadi di atas meja kerja antara lain peralatan makan/minum, boneka, photo, koran/majalah, peralatan tata rias, tas, dan telepon genggam; dan
 - c) menjadikan meja kerja sebagai tempat ngobrol dengan sesama petugas.

2. Bahasa Tubuh (*Body Language*)

Bahasa tubuh pada saat berinteraksi dengan penerima layanan:

- a. kontak mata, tatap mata penerima layanan/calon penerima layanan untuk menunjukkan sikap antusias dalam memberikan layanan;
- b. selalu dalam posisi berdiri pada saat menyambut kedatangan penerima layanan/calon penerima layanan;
- c. menyapa dengan senyuman, dan memberi salam (3S = Sapa, Senyum, Salam), serta menawarkan bantuan;
- d. saat duduk dan berdiri badan dalam posisi tegap;
- e. berjalan dan bergerak cepat menunjukkan sikap bahwa kita siap menerima dan melayani penerima layanan;
- f. memberikan brosur, aplikasi, atau form dengan 2 (dua) tangan terbuka dan arah baca menghadap penerima layanan; dan
- g. menerima berkas dengan 2 (dua) tangan terbuka disertai dengan ucapan terima kasih.

3. Sikap dalam Melayani

Antusias:

- a. memberikan layanan dengan semangat;
- b. ucapan yang jelas terdengar;
- c. senyum yang ramah;
- d. duduk/berdiri dengan tegap; dan
- e. berjalan dengan cepat.

Tulus/Senyum:

- a. berikan layanan dengan sepenuh hati; dan
- b. berikan senyum yang tulus dalam melayani penerima layanan/calon penerima layanan.

Empati:

- a. lakukan kontak mata;
- b. dengarkan keluhan penerima layanan dengan baik;
- c. tempatkan diri pada posisi penerima layanan/calon penerima layanan;
- d. tunjukkan rasa peduli yang tulus;
- e. tunjukkan rasa prihatin atas masalah yang dihadapi oleh penerima layanan/calon penerima layanan;
- f. usahakan menyelesaikan masalah penerima layanan/calon penerima layanan sesegera dan semaksimal mungkin; dan
- g. tidak membiarkan penerima layanan/calon penerima layanan meninggalkan kantor pelayanan dengan rasa kecewa/marah.

F. Etika Bertelepon

1. Menerima Pengaduan melalui Telepon

- a. berbicara dengan ramah;
- b. sebutkan unit kerja, sampaikan salam, sebutkan nama dan tawarkan bantuan. "Biro.... LIPI, Selamat pagi dengan (sebutkan nama anda);
- c. mendengarkan dengan antusias dan penuh empati;
- d. melakukan identifikasi data penelepon dan kebutuhannya;
- e. melakukan pencatatan dan segera tindak lanjuti atau penuhi permintaan penelepon; dan
- f. meminta nomor telepon atau email yang dapat untuk dihubungi kembali.

2. Efisien dalam percakapan, akhiri dengan ucapan terima kasih dan salam.

3. Catatan dalam menerima telepon atau melakukan *call back*
 - a. selalu siapkan alat tulis dan buku catatan;
 - b. angkat telepon maksimal dalam 3 (tiga) deringan;
 - c. empati bila ada keluhan;
 - d. selalu menyebut nama penelepon; dan
 - e. memperhatikan intonasi suara dalam bertelepon.

KEPALA
LEMBAGA ILMU PENGETAHUAN INDONESIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

LAKSANA TRI HANDOKO

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Kerja Sama, Hukum, dan Humas,

ttd.

Mila Kencana