



# BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1647, 2019

LIPI. Budaya Pelayanan Prima.

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