

# BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI AMBON



BUKU SAKU  
CONTOH PERILAKU IMPLEMENTASI  
CORE VALUES

# BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

# KATA PENGANTAR

---

Presiden Joko Widodo meluncurkan nilai-nilai dasar (core values) dan employer branding bagi ASN. Nilai-nilai dasar tersebut dituangkan dalam akronim “ASN BerAKHLAK” dengan employer branding atau semboyan “Bangga Melayani Bangsa”. Peluncuran nilai dasar ini didasarkan bahwa selama ini nilai-nilai dasar ASN masih bervariasi disetiap tempat.

Ada tujuh nilai dasar bagi ASN yang termaktub dalam BerAKHLAK, yakni: Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Dengan diluncurkannya core values dan employer branding ASN tersebut boleh dikata merupakan langkah perubahan besar dan menjadi momentum percepatan transformasi ASN di seluruh Indonesia

Sehubungan dengan hal tersebut, penyusunan buku saku tentang Panduan Perilaku BerAKHLAK sangat diperlukan sebagai sarana internalisasi nilai-nilai dasar ASN di lingkungan kerja di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Ambon dan mendukung penerapan Zona Integritas yang memiliki slogan “**MANISE**” Melayani, Akuntabel, haNdal, Inovatif, Solutif, terpercaya



# BERORIENTASI PELAYANAN

**Definisi** : Komitmen Memberikan Pelayanan Prima Demi Kepuasan Masyarakat / Pengguna Layanan

**Kata Kunci: Solutif, Tulus, Sepenuh Hati**

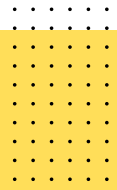
## Panduan Perilaku

**Memahami dan memenuhi kebutuhan Masyarakat**

**Ramah, Cekatan, Solutif dan dapat diandalkan**

## Contoh Perilaku

- Melayani sesuai dengan SOP dan peraturan yang ada
- Merespon positif saat masyarakat berkeluh kesah
- Mendengarkan keluhan masyarakat dengan penuh Empati
- Fleksibel disegala macam kondisi
- Memberikan Pelayanan yang Terbaik dan Prima tanpa melakukan diskriminasi kepada masyarakat
  
- Menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
- Solutif bagi permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dan pengguna layanan
- Memberikan perilaku yang baik dan santun



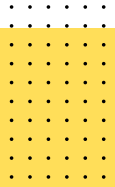
## Panduan Perilaku

**Melakukan perbaikan terus menerus**

## Contoh Perilaku

- Mengembangkan skill dan kompetensi khusus sehingga dapat diandalkan
- Memberikan informasi yang aktual, akurat dan terpercaya
- Menyelesaikan keluhan dengan komunikasi yang *persuasive*
  
- Meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana layanan
- Meningkatkan Kompetensi dan Pengetahuan
- Bersedia menerima kritik saran dan pengaduan dari pengguna layanan
- Pemanfaatan teknologi untuk peningkatan keefektifan pelayanan

# HAL - HAL YANG PERLU DIHINDARI



## Contoh Perilaku

- Mendiskriminasi Pelanggan
- Mempersulit dan pilih kasih
- Tidak memiliki skill dan kompetensi dalam melayani
- Melayani tidak sesuai dengan SOP
- Menerima suap
- Melayani tidak ramah dan santun

# AKUNTABEL

**Definisi** : Bertanggungjawab atas kepercayaan yang diberikan

**Kata Kunci:** Integritas, Konsisten, Dapat Dipercaya

## Panduan Perilaku

Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggungjawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi

Menggunakan Kekayaan dan Barang Milik Negara secara bertanggungjawab, efektif dan efisien

## Contoh Perilaku

- Disiplin, konsisten dan tekun bekerja walaupun tidak diawasi
- Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku
- Bekerja dengan waktu singkat namun tepat
- Bersedia mempertanggungjawabkan pekerjaan yang dilakukan
- menggunakan fasilitas negara sesuai kebutuhan dan peruntukannya
- Mencari opsi alternatif untuk sarana, bahan dan alat yang lebih efisien
- Mematuhi penggunaan aset negara sesuai dengan peraturan yang berlaku

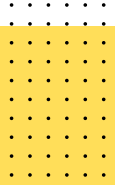
## Panduan Perilaku

### Tidak Melakukan Penyalahgunaan Wewenang dan Jabatan

## Contoh Perilaku

- Profesional dalam bekerja dengan mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi dan golongan
- Menolak dengan tegas tindakan gratifikasi, korupsi, kolusi dan nepotisme
- Tidak mengambil keputusan atau tindakan yang menyalahi aturan maupun melebihi batas wewenang yang diberikan
- Mendorong tanggung jawab pribadi dan sikap teladan dalam melaksanakan pekerjaan

# HAL - HAL YANG PERLU DIHINDARI



## Contoh Perilaku

- Memberikan data dan informasi yang salah
- Tidak mematuhi aturan perundangan dalam menjalankan tugas dan pekerjaan
- Tidak dapat mempertanggungjawabkan pekerjaan yang dilakukan
- Menerima gratifikasi

# KOMPETEN

**Definisi** : Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas

**Kata Kunci**: Spesialis, kinerja terbaik, terus belajar

## Panduan Perilaku

**Peningkatan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah**

**Menggunakan Kekayaan dan Barang Milik Negara secara bertanggungjawab, efektif dan efisien**

## Contoh Perilaku

- mengikuti pelatihan/diklat/seminar yang sesuai dengan tupoksi jabatannya
- Aktif melakukan diskusi dan berbagi pengetahuan dengan rekan kerja maupun bawahan
- Melakukan belajar secara mandiri maupun kolaborasi dengan pihak yang kompete untuk peningkatan kompetensi
- menggunakan fasilitas negara sesuai kebutuhan dan peruntukannya
- Mencari opsi alternatif untuk sarana, bahan dan alat yang lebih efisien
- Mematuhi penggunaan aset negara sesuai dengan peraturan yang berlaku

## Panduan Perilaku

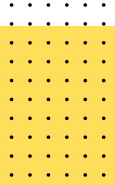
### Membantu Orang Lain Belajar

### Melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab

## Contoh Perilaku

- Bersedia berbagi pengetahuan, ilmu dan pengalaman melalui diskusi dengan orang lain
- Memberikan ruang dan kesempatan kepada orang lain untuk menyampaikan pendapat
- Menyelesaikan Pekerjaan dengan sesuai dengan target dan mutu yang telah ditetapkan
- Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap capaian kinerja disertai dengan dialog kinerja untuk menerima saran dan masukan guna perbaikan capaian
- Menjalankan tugas berdasarkan peraturan manajemen ASN yang berlaku

# HAL - HAL YANG PERLU DIHINDARI



## Contoh Perilaku

- Tidak meningkatkan kompetensi
- Tidak bertanggungjawab atas pekerjaan
- Membiarkan masalah berulang dan tidak mencari solusi
- Tidak mau berbagi ilmu

# HARMONIS

Definisi : Saling Peduli dan Menghargai Perbedaan

Kata Kunci: Ringan Tangan, Empati, Keberagaman



## Panduan Perilaku

Menghargai Setiap Orang dengan semua latar belakangnya

Suka Menolong Orang Lain

## Contoh Perilaku

- Memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat penerima layanan tanpa melihat latar belakang
- Berlaku adil kepada setiap orang tanpa memandang jabatan, kedudukan, latar belakang, suku, agama dan ras
- Memelihara hubungan yang baik dengan rekan kerja, atasan dan stakeholder
- Memberikan kesempatan yang sama rata untuk seluruh pegawai dalam menemukan peluang pengembangan diri
- Melakukan pelayanan kepada pelanggan hingga tuntas
- Saling membantu rekan kerja dalam 1 timi sesuai komitmen yang telah disepakati bersama

## Panduan Perilaku

### Membangun Lingkungan Kerja Yang Kondusif

## Contoh Perilaku

- Menjalin hubungan yang baik dalam sikap dan tutur kata kepada sesama rekan kerja
- Menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan kerja
- Menyampaikan informasi (data), ide dan gagasan secara jelas dengan tetap menghargai hak-hak orang lain

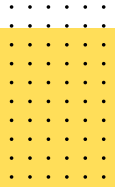
## HAL – HAL YANG PERLU DIHINDARI

- Berbicara mengandung SARA
- Merendahkan orang lain
- Melakukan tindakan tercela
- Tidak menjaga kebersihan lingkungan kerja

# LOYAL

**Definisi** : Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara

**Kata Kunci: Komitmen, Dedikasi dan Kontribusi**



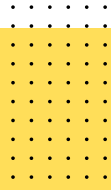
## Panduan Perilaku

**Memegang Teguh Ideologi Pancasila dan UUD RI 1945**

**Setia Pada NKRI dan Pemerintahan yang Sah**

## Contoh Perilaku

- Mengamalkan dan Mentaati UUD 1945 dan Pancasila menjalankan tugas dan pengambilan keputusan waktu
- Mematuhi hukum dan aturan yang berlaku di tempat kerja
- Memahami tata kelola pemerintahan, birokrasi sebagai pengetahuan sub ordinasi perintah dan arahan dari atasan.
- Bekerja dan berdedikasi untuk kepentingan Bangsa dan Negara



## Panduan Perilaku

Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan Instansi, Negara serta menjaga rahasia jabatan dan Negara

## Contoh Perilaku

- Bijaksana dalam menggunakan data /informasi yang berkaitandengan rahasia negara
- Mencegah situasi yang mengancam rahasia dan jabatan dan Negara
- Melindungi Nama baik dan Citra ASN, pimpinan dan Instansi.

## HAL - HAL YANG PERLU DIHINDARI

- Bekerja semaunya sendiri
- Tidak taat terhadap peraturan yang berlaku
- Melakukan tindak yang mencoreng nama baik sebagai ASN

# ADAPTIF

**Definisi** : Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan serta menghadapi perubahan

**Kata Kunci: Inovatif, Antusias, Proaktif, Agile**

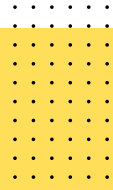
## Panduan Perilaku

Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan

Inovatif dan Kreatif

## Contoh Perilaku

- Menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang ada untuk mendukung tugas dan tanggung jawab
- Fleksibel terhadap perubahan yang terjadi dan organisasi dan mampu menerapkan dengan baik
- Menjadi Agen Perubahan dan menjadi pelopor perubahan, role model, solutif dan menjembatani pimpinan dengan level dibawahnya
- Mengembangkan ide-ide inovatif untuk perkembangan organisasi ke arah yang lebih baik



## Panduan Perilaku

### Bertindak Proaktif

## Contoh Perilaku

- Beralih dari kebiasaan manual ke digital
- Aktif mengimplementasikan kebijakan dan informasi yang baru yang bermanfaat bagi organisasi
- Menerima semua umpan balik sebagai bentuk perbaikan untuk kedepannya

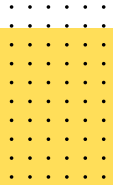
## HAL - HAL YANG PERLU DIHINDARI

- Resisten dalam perubahan
- Tidak melakukan inovasi dalam pekerjaan
- Mudah berpuas diri

# KOLABORATIF

Definisi : Bekerjasama dengan sinergis

Kata Kunci: Rendah hati, Sinergis dan kerjasama



## Panduan Perilaku

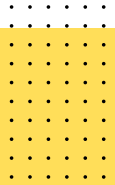
Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk memberikan kontribusi

Menggerakkan Pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama

## Contoh Perilaku

- Pemberian kesempatan yang sama kepada seluruh pegawai untuk mengemukakan pendapat
- Berbagi informasi yang relevan, akurat dan bermanfaat untuk mencapai tujuan bersama
- Mengidentifikasi berbagai sumber daya yang dapat dimanfaatkan untuk berinovasi
- Meningkatkan kemampuan dalam mengelola dan melestarikan sumber daya yang ada.
- Melakukan mitigasi resiko, mengantisipasi hambatan dan mencari solusi yang optimal

# HAL - HAL YANG PERLU DIHINDARI



## Contoh Perilaku

- Mengedepankan ego sektoral
- Bekerja hanya karena ingin dipuji pimpinan
- Menunda Pekerjaan

# BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI AMBON

