



**STANDAR PELAYANAN
PUSAT PENELITIAN KONSERVASI TUMBUHAN
DAN KEBUN RAYA – LIPI
PT MITRA NATURA RAYA**

TAHUN 2020



**STANDAR PELAYANAN
PUSAT PENELITIAN KONSERVASI
TUMBUHAN DAN KEBUN RAYA – LIPI
PT MITRA NATURA RAYA**

TAHUN 2020



STANDAR PELAYANAN
PUSAT PENELITIAN KONSERVASI TUMBUHAN DAN KEBUN RAYA – LIPI
PT MITRA NATURA RAYA

A. PENDAHULUAN

Kebun Raya Bogor merupakan salah satu lembaga penelitian dan konservasi tumbuhan yang menjadi salah satu tujuan wisata bagi wisatawan domestik maupun manca negara. Sebagai lembaga yang mempunyai peran strategis tersebut sudah barang tentu mempunyai pelanggan yang banyak berasal dari beragam kelompok masyarakat. Sebagai pelanggan, tentu mereka ingin dilayani dengan baik. Apalagi saat ini, masyarakat sebagai pelanggan berada dalam posisi yang lebih kuat karena semakin banyaknya pilihan lembaga penelitian atau objek wisata yang dapat melayaninya. Masyarakat juga semakin kritis terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam kondisi seperti ini, agar tetap eksis perlu adanya standar pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Adanya standar pelayanan di setiap institusi yang melaksanakan pelayanan publik juga diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap Penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

B. STANDAR PELAYANAN

Standar pelayanan dibuat berdasarkan PERMENPAN RB nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan, untuk setiap jenis pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 komponen yaitu : (1) Dasar Hukum, (2) Persyaratan, (3)

Sistem, mekanisme, dan prosedur, (4) Jangka waktu penyelesaian, (5) Biaya/tarif, (6) Produk pelayanan, (7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, (8) Kompetensi pelaksana, (9) Pengawasan internal, (10) Penanganan pengaduan, (11) Jumlah pelaksana, (12) Jaminan pelayanan, (13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, (14) Evaluasi kinerja pelaksana. Apabila dipandang perlu, sesuai dengan karakteristik pada jenis atau penyelenggaraan pelayanan tertentu, maka dimungkinkan untuk menambah atau melengkapi komponen lain dalam pengembangan standar pelayanan.

1. TICKETING

1.1. Jenis Pelayanan : Pelayanan Tiket Masuk Perorangan atau Rombongan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada LIPI;2. Peraturan Kepala LIPI Nomor 1 Tahun 2019, tentang Organisasi dan Tata Kerja LIPI;
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">- Setiap pengunjung wajib memakai masker dan memiliki hand sanitizer- Pengunjung dengan tinggi melebihi 80 cm ke atas dikenakan tarif tiket masuk.- Pengunjung rombongan anak yatim dibebaskan dari tarif tiket masuk, dengan menunjukkan surat pengantar dari Panti Asuhan.- Untuk rombongan, surat permohonan kunjungan dan permintaan diskon paling lambat 3 hari sebelum pelaksanaan kunjungan.- Diskon masuk bisa diberikan hingga maksimal 25 persen untuk rombongan siswa atau mahasiswa.- Tiket berlaku untuk 1 (satu) kali masuk Kebun Raya Bogor yang berlaku 90 hari sejak tanggal pembelian tiket- Pembelian tiket dilakukan dengan system online di website www.kebunraya.id- Pembelian tiket dilakukan dengan system non tunai, menggunakan dompet digital, kartu kredit atau debit

3	Sistem, mekanisme	<p>Pedoman Kebijakan Akses Pengunjung Umum</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengunjung yang telah membeli tiket online <ul style="list-style-type: none"> - Setiap pengunjung wajib memiliki tiket masuk Kebun Raya - Petugas menanyakan pengunjung apakah sudah memiliki tiket - Pengunjung menunjukkan QR CODE kepada petugas - Petugas mengarahkan pengunjung ke pintu masuk - QR CODE yang digunakan sebagai validasi pada mesin Integrate Gate untuk memasuki kawasan Kebun Raya - Pengunjung yang belum membeli tiket <ul style="list-style-type: none"> - Setiap pengunjung wajib memiliki tiket masuk Kebun Raya - Petugas menanyakan pengunjung apakah sudah memiliki tiket - Pengunjung dapat melakukan transaksi melalui pembelian online atau di loket yang ada dengan system transaksi non-tunai. - Petugas menerima pembayaran sesuai jumlah pemesanan pengunjung - Petugas memastikan transaksi keuangan se usai setelah itu mencetak QR-Code - QR CODE yang digunakan sebagai validasi pada mesin Integrate Gate untuk memasuki kawasan Kebun Raya <p>Pedoman Kebijakan Akses Pengunjung Grup:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengunjung yang telah membeli tiket online <ul style="list-style-type: none"> - Setiap pengunjung wajib memiliki tiket masuk Kebun Raya - Petugas menanyakan pengunjung apakah sudah memiliki tiket - Pengunjung menunjukkan QR CODE kepada petugas - Petugas mengarahkan pengunjung ke pintu masuk - QR CODE yang digunakan sebagai validasi pada mesin Integrate Gate untuk memasuki kawasan Kebun Raya - Pengunjung yang belum membeli tiket <ul style="list-style-type: none"> - Setiap pengunjung wajib memiliki tiket masuk Kebun Raya - Petugas menanyakan pengunjung apakah sudah memiliki tiket - Pengunjung yang ingin membeli tiket masuk Kebun Raya untuk rombongan dapat melakukan transaksi melalui pembelian online atau di loket yang ada, atau koordinator langsung menghubungi petugas bagian loket atau Visitor Center. - Petugas menerima pembayaran sesuai jumlah pemesanan pengunjung - Petugas memastikan transaksi keuangan se usai setelah itu mencetak QR-Code - QR-Code untuk group pengunjung dengan kendaraan bisa dicetak secara parsial (Per 10) - Jika terdapat pengunjung rombongan (lebih dari 10 pengunjung), maka rombongan tersebut bisa juga mendapatkan grouping System - 1 QR CODE yang digunakan sebagai validasi berkali –kali pada mesin turnstile sesuai dengan jumlah pengunjung yang terinput pada saat pembelian tiket untuk memasuki kawasan Kebun Raya.
4	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari
5	Biaya/tarif	Domestik Rp. 15.000,- per orang dan Asing Rp. 25.000,- per orang
6	Produk pelayanan	Tiket dengan QR-Code
7	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	Loket karcis, kalkulator, counter, tiket, papan Informasi, mesin turnstile, mesin verifikasi tiket
8	Kompetensi Pelaksana	- Memahami pelayanan prima

		<ul style="list-style-type: none"> - Minimal SLTA - Berpenampilan baik
9	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan secara struktural oleh pimpinan khususnya atasan langsung Manajer Finance - Target capaian oleh Departement Finance dan Departement Revenue
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Website : www.kebunraya.id - Sosial Media (Facebook, Twitter, Instagram dan Youtube) : kebunraya_id - Telepon: 0251 – 8311362 - Email: info@kebunraya.id
11	Jumlah pelaksana	12 orang, pelaksanaan bergiliran
12	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Motto Layanan 3S (Senyum, Sapa dan Salam) - Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Tenaga keamanan 24 jam - Asuransi Jasa Rahardja Putra (orang dan kendaraan selama berada di Kebun Raya Bogor) - Personil P3K dan mobil ambulance
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan minimal 6 (enam) bulan sekali, menggunakan formulir Lembar Kerja: Evaluasi Kinerja Pegawai
15	Dokumen yang digunakan	

1.2. Jenis Pelayanan : Tiket Masuk Kendaraan (Mobil, Motor, Sepeda)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada LIPI; 2. Peraturan Kepala LIPI Nomor 1 Tahun 2019, tentang Organisasi dan Tata Kerja LIPI;
2	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Setiap pengunjung wajib memakai masker dan memiliki hand sanitizer - Pengunjung yang membawa kendaraan mobil/motor/sepeda - Motor hanya parkir di tempat yang telah tersedia - Mobil hanya diperbolehkan masuk dan parkir di tempat yang telah disediakan pada hari kerja. Sabtu dan Minggu tidak diperbolehkan masuk ke Kebun Raya. - Pembelian tiket dilakukan dengan system online di website www.kebunraya.id - Pembelian tiket dilakukan dengan system non tunai, menggunakan dompet digital, kartu kredit atau debit
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Pengunjung yang telah membeli tiket online <ul style="list-style-type: none"> - Setiap pengunjung wajib memiliki tiket masuk Kebun Raya - Petugas menanyakan pengunjung apakah sudah memiliki tiket - Pengunjung menunjukkan QR CODE kepada petugas - Petugas mengarahkan pengujung ke pintu masuk - QR CODE yang digunakan sebagai validasi kepada petugas untuk memasuki kawasan Kebun Raya - Pengunjung yang belum membeli tiket <ul style="list-style-type: none"> - Setiap pengunjung wajib memiliki tiket masuk Kebun Raya - Pengunjung yang ingin membeli tiket masuk Kebun Raya dapat melakukan transaksi melalui pembelian online atau di loket yang ada - Petugas menerima pembayaran sesuai jumlah pemesanan pengunjung - Petugas memastikan menerima jumlah uang yang benar (transaksi keuangan sesuai) setelah itu mencetak QR-Code - QR CODE yang digunakan sebagai validasi kepada petugas untuk memasuki kawasan Kebun Raya - Petugas parkir mengarahkan pengunjung yang untuk parkir di tempat yang telah disediakan. - Saat kendaraan keluar, petugas memeriksa kembali tiket kendaraan.

4	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5	Biaya/tarif	- Mobil Rp 50.000 - Motor Rp 5.000 - Sepeda Rp 5.000
6	Produk pelayanan	Tiket dengan QR-Code
7	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	Loket karcis, kalkulator, counter, tiket, tempat parkir, rambu lalu lintas, gate portal
8	Kompetensi pelaksana	- Memahami pelayanan prima - Minimal SLTA - Berpenampilan baik
9	Pengawasan internal	- Dilakukan secara struktural oleh pimpinan khususnya atasan langsung Manajer Finance - Target capaian oleh Departement Finance dan Departement Revenue
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Website : www.kebunraya.id - Sosial Media (Facebook, Twitter, Instagram dan Youtube) : kebunraya_id - Telepon: 0251 – 8311362 - Email: info@kebunraya.id
11	Jumlah pelaksana	2 orang
12	Jaminan pelayanan	- Motto Layanan 3S (Senyum, Sapa dan Salam) - Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Tenaga keamanan 24 jam - Asuransi Jasa Rahardja Putra (orang dan kendaraan selama berada di Kebun Raya Bogor) - Personil P3K dan mobil ambulance
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilaksanakan minimal 6 (enam) bulan sekali, menggunakan formulir Lembar Kerja: Evaluasi Kinerja Pegawai
15	Dokumen yang digunakan	-

2. VISITOR CENTER

2.1. Jenis Pelayanan : Pembuatan Kartu Member atau Pelanggan Tahunan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada LIPI; 2. Peraturan Kepala LIPI Nomor 1 Tahun 2019, tentang Organisasi dan Tata Kerja LIPI;
2	Persyaratan pelayanan	- Wajib membersihkan tangan terlebih dahulu sebelum masuk di VISCOS atau melakukan transaksi di VISCOS - Melakukan pengecekan suhu terhadap pengunjung sebelum masuk VISCOS (max. 37,3°C), Jika terdapat pengunjung dengan suhu diatas yang ditetapkan makan akan ditunggu 5 menit kemudian di test ulang, jika suhu tetap tinggi maka akan disarankan untuk menuju ruang medis. - Wajib menggunakan masker di dalam & lingkungan VISCOS - Disarankan untuk melakukan pembayaran dengan kartu/non tunai - Wajib menunggu di luar/tempat yang telah disediakan apabila kapasitas di dalam VISCOS sudah penuh (kapasitas VISCOS “New Normal” 7 orang), mengisi nama dan jumlah orang kepada petugas sebagai antrian dan menunggu panggilan sebanyak 3x. - Fotokopi KTP pemohon - Pas foto pemohon ukuran 4x6 cm

3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Setiap pengunjung wajib memakai masker dan memiliki hand sanitizer - Petugas menjelaskan syarat dan aturan untuk menjadi pelanggan tahunan serta biaya yang harus dibayar. - Pemohon menyerahkan fotokopi KTP dan pas foto pelanggan ukuran 4x6 cm. - Pemohon mengisi Member Form. - Petugas pelayanan mempersilakan pemohon untuk membayar biaya administrasi di loket. - Petugas pelayanan menyerahkan data Member Form kepada petugas IT untuk dibuatkan kartu member. - Petugas IT memproses pembuatan kartu member kemudian menyerahkan kepada petugas Visitor Center. - Petugas Visitor Center menyerahkan Kartu member kepada pemohon.
4	Jangka waktu penyelesaian	2 (dua) hari
5	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> - Member KRB usia > 60 tahun Rp 500.000/orang/tahun - Member KRB usia < 60 tahun Rp 1.000.000/orang/tahun - Member Kendaraan Roda Empat Rp. 2.000.000/kendaraan/tahun - Perpanjangan Member KRB Rp. 500.000/orang/tahun
6	Produk pelayanan	Kartu member tahunan
7	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	Blanko kartu member, komputer, webcam atau scanner, printer ID Card, tinta printer ID Card, database member Kebun Raya Bogor.
8	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami pelayanan prima - Minimal SLTA - Berpenampilan baik - Mampu mengoperasikan komputer
9	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan secara struktural oleh pimpinan khususnya atasan langsung Manajer Finance dan Manajer IT - Target capaian oleh Departement Finance, Departement Revenue dan Departement IT
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Website : www.kebunraya.id - Sosial Media (Facebook, Twitter, Instagram dan Youtube) : kebunraya_id - Telepon: 0251 – 8311362 - Email: info@kebunraya.id
11	Jumlah pelaksana	2 orang petugas Visitor Center, 1 orang petugas IT
12	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Motto Layanan 3S (Senyum, Sapa dan Salam) - Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Tenaga keamanan 24 jam - Asuransi Jasa Rahardja Putra (orang dan kendaraan selama berada di Kebun Raya Bogor) - Personil P3K dan mobil ambulance
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilaksanakan minimal 6 (enam) bulan sekali, menggunakan formulir Lembar Kerja: Evaluasi Kinerja Pegawai
15	Dokumen yang digunakan	Member Form

1.2. Jenis Pelayanan : Tour Package

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada LIPI;

		2. Peraturan Kepala LIPI Nomor 1 Tahun 2019, tentang Organisasi dan Tata Kerja LIPI;
2	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Wajib membersihkan tangan terlebih dahulu sebelum masuk di VISCOS atau melakukan transaksi di VISCOS - Melakukan pengecekan suhu terhadap pengunjung sebelum masuk VISCOS (max. 37,3°C), Jika terdapat pengunjung dengan suhu diatas yang ditetapkan makan akan ditunggu 5 menit kemudian di test ulang, jika suhu tetap tinggi maka akan disarankan untuk menuju ruang medis. - Wajib menggunakan masker di dalam & lingkungan VISCOS - Disarankan untuk melakukan pembayaran dengan kartu/non tunai - Surat permohonan minimal 3 hari sebelum pelaksanaan - Pembayaran minimal 3 hari sebelum pelaksanaan - Menjaga jarak dengan peserta lain saat study tour - Tidak di anjurkan untuk duduk berkelompok selama study tour. Maksimal peserta 25 pax
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Setiap pengunjung wajib memakai masker dan memiliki hand sanitizer - Menawarkan paket tour travel kepada pengunjung yang datang ke viscos/list sekolah & cooperate - Menemani calon klien melakukan survey venue - Melakukan Monitoring selama event berlangsung - Mengirimkan form persetujuan - Form akan dicopy & diberikan ke finance untuk dibuatkan invoice - Term I : 50 % DP max 14 hari kerja before event - Term II : 50 % pelunasan 7 hari kerja before event - Membuat form request untuk Tour Guide & F&B apabila dibutuhkan
4	Jangka waktu penyelesaian	2 – 3 jam
5	Biaya/tarif	<p>1. Study Tour: Rp. 50.000/pax/minimal 50 pax</p> <p>2. Pemanduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Domestik : Rp. 125.000/10 orang/1 jam Rp. 150.000/11-15 orang/1 jam - Asing : Rp. 150.000/10 orang/1 jam Rp. 175.000/11-15 orang/1 jam - Mobil Wisata: Rp. 750.000/45 menit Golf Cart: Rp. 500.000/45 menit
6	Produk pelayanan	Pendidikan lingkungan
7	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	Ruang pertemuan, AC, meja, kursi, proyektor, layar, komputer laptop, laser pointer, sound system, mikrofon, clip-on, LKS Pendidikan Lingkungan, tanaman peraga, alat peraga, alat praktek.
8	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami pelayanan prima - Minimal SLTA - Berpenampilan baik - Mempunyai pengetahuan perkebunrayaan dan tanaman
9	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan secara struktural oleh pimpinan khususnya atasan langsung Manajer Finance dan Revenue - Target capaian oleh Departement Finance dan Departement Revenue
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Website : www.kebunraya.id - Sosial Media (Facebook, Twitter, Instagram dan Youtube) : kebunraya_id - Telepon: 0251 – 8311362 - Email: info@kebunraya.id
11	Jumlah pelaksana	3 orang, atau disesuaikan dengan kebutuhan berdasarkan jumlah peserta

12	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Motto Layanan 3S (Senyum, Sapa dan Salam) - Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Tenaga keamanan 24 jam - Asuransi Jasa Rahardja Putra (orang dan kendaraan selama berada di Kebun Raya Bogor) - Personil P3K dan mobil ambulance
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilaksanakan minimal 6 (enam) bulan sekali, menggunakan formulir Lembar Kerja: Evaluasi Kinerja Pegawai
15	Dokumen yang digunakan	<ul style="list-style-type: none"> - Form A1 – Study Tour Application Form - Brosur Paket Study Tour

2.3. Jenis Pelayanan : Venue Rent

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada LIPI; 2. Peraturan Kepala LIPI Nomor 1 Tahun 2019, tentang Organisasi dan Tata Kerja LIPI;
2	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Wajib membersihkan tangan terlebih dahulu sebelum masuk di VISCOS atau melakukan transaksi di VISCOS - Melakukan pengecekan suhu terhadap pengunjung sebelum masuk VISCOS (max. 37,3°C), Jika terdapat pengunjung dengan suhu diatas yang ditetapkan makan akan ditunggu 5 menit kemudian di test ulang, jika suhu tetap tinggi maka akan disarankan untuk menuju ruang medis. - Wajib menggunakan masker di dalam & lingkungan VISCOS - Disarankan untuk melakukan pembayaran dengan kartu/non tunai - Menjaga jarak dengan pengunjung lain - Kapasitas Venue Rent sesuai peraturan New Normal adalah 50 pax (menyesuaikan venue) - Pelanggan diharuskan memesan area lapangan selambat-lambatnya 1 minggu sebelum penggunaan area dan fasilitas. - Pelanggan melunasi sewa area lapangan dan fasilitasnya 7 hari sebelum penggunaan area dan fasilitas. - Bila dalam 7 (tujuh) hari sebelum penggunaan tidak ada pembayaran, pemesanan otomatis dibatalkan, dan pihak Kebun Raya berhak memberikan kesempatan penggunaan area kepada pihak lain.
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Venue Rent:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Setiap pengunjung wajib memakai masker dan memiliki hand sanitizer - Menawarkan paket venue rent pengunjung yang datang ke viscos/list sekolah & cooperate - Menemani calon klien melakukan survey venue - Melakukan Monitoring selama event berlangsung - Mengirimkan form persetujuan - Form akan dicopy & diberikan ke finance untuk dibuatkan invoice - Term I : 50 % DP max 14 hari kerja before event - Term II : 50 % pelunasan 7 hari kerja before event - Membuat form request untuk F&B apabila dibutuhkan <p>Thematic Venue Rent:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Setiap pengunjung wajib memakai masker dan memiliki hand sanitizer

		<ul style="list-style-type: none"> - Menawarkan paket venue rent pengunjung yang datang ke viscos/list sekolah & cooperate - Menemani calon klien melakukan survey venue & memberikan gambaran thematic yang bisa diprovide - Melakukan Monitoring selama event berlangsung - Mengirimkan form persetujuan - Form akan dicopy & diberikan ke finance untuk dibuatkan invoice - Term I : 50 % DP max 14 hari kerja before event - Term II : 50 % pelunasan 7 hari kerja before event - Melakukan reservasi untuk vendor2 yang akan provide sarana & dekorasi venue
4	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari
5	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Indoor Avenue: Auditorium Rafflesia Rp. 15.000.000/8 jam 2. Outdoor Avenue: <ul style="list-style-type: none"> Melchior Avenue Rp. 5.000.000/8 jam Little Melchior Avenue Rp. 2.000.000/8 jam Astrid Avenue Rp. 10.000.000/8 jam Cappelen Avenue Rp.20.000.000/8 jam Reinwardt Avenue Rp.20.000.000/8 jam Otto Avenue Rp.3.000.000/8 jam
6	Produk pelayanan	Penggunaan lapangan
7	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	Lapangan, tenda, meja, kursi, jaringan listrik, sound system
8	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami pelayanan prima - Minimal SLTA - Berpenampilan baik
9	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan secara struktural oleh pimpinan khususnya atasan langsung Manajer Finance dan Revenue - Target capaian oleh Departement Finance dan Departement Revenue
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Website : www.kebunraya.id - Sosial Media (Facebook, Twitter, Instagram dan Youtube) : kebunraya_id - Telepon: 0251 – 8311362 - Email: info@kebunraya.id
11	Jumlah pelaksana	3 orang
12	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Motto Layanan 3S (Senyum, Sapa dan Salam) - Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Tenaga keamanan 24 jam - Asuransi Jasa Rahardja Putra (orang dan kendaraan selama berada di Kebun Raya Bogor) - Personil P3K dan mobil ambulance
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilaksanakan minimal 6 (enam) bulan sekali, menggunakan formulir Lembar Kerja: Evaluasi Kinerja Pegawai
15	Dokumen yang digunakan	Form B1 – Space Facility Application Form Form A5 – Picnic Application Form Brosur Venue Rental

2.4. Jenis Pelayanan : Pemotretan dan Shooting

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada LIPI;

		2. Peraturan Kepala LIPI Nomor 1 Tahun 2019, tentang Organisasi dan Tata Kerja LIPI;
2	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Wajib membersihkan tangan terlebih dahulu sebelum masuk di VISCOS atau melakukan transaksi di VISCOS - Melakukan pengecekan suhu terhadap pengunjung sebelum masuk VISCOS (max. 37,3°C), Jika terdapat pengunjung dengan suhu diatas yang ditetapkan makan akan ditunggu 5 menit kemudian di test ulang, jika suhu tetap tinggi maka akan disarankan untuk menuju ruang medis. - Wajib menggunakan masker di dalam & lingkungan VISCOS - Disarankan untuk melakukan pembayaran dengan kartu/non tunai - Pemohon melakukan pembayaran sebelum hari pelaksanaan. - Pemohon mematuhi persyaratan dan ketentuan yang telah ditandatangani
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Setiap pengunjung wajib memakai masker dan memiliki hand sanitizer - Menawarkan paket Pemotretan dan Shooting kepada pengunjung yang datang ke viscos - Menemani calon klien melakukan survey venue - Melakukan Monitoring selama event berlangsung - Mengirimkan form persetujuan - Form akan dicopy & diberikan ke finance untuk dibuatkan invoice - Term I : 50 % DP max 14 hari kerja before event - Term II : 50 % pelunasan 7 hari kerja before event
4	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari
5	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> - Prewedding Package Rp. 1.000.000/8 jam - Professional Photography Rp. 2.000.000/8 jam - Video Shoot Rp. 5.000.000/8 jam
6	Produk pelayanan	Penggunaan area Kebun Raya dan ruang pertemuan
7	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	Ruang pertemuan, area Kebun Raya, sound system, AC, meja, kursi, proyektor, layar, laser pointer, toilet, jaringan (listrik, telepon, internet).
8	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami pelayanan prima - Minimal SLTA - Berpenampilan baik
9	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan secara struktural oleh pimpinan khususnya atasan langsung Manajer Finance dan Revenue - Target capaian oleh Departement Finance dan Departement Revenue
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Website : www.kebunraya.id - Sosial Media (Facebook, Twitter, Instagram dan Youtube) : kebunraya_id - Telepon: 0251 – 8311362 - Email: info@kebunraya.id
11	Jumlah pelaksana	3-5 orang sesuai kebutuhan dan jumlah pengguna (minimal 1 orang petugas Viscos, 1 orang operator soundsystem dan kelistrikan, 1 orang tenaga kebersihan).
12	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Motto Layanan 3S (Senyum, Sapa dan Salam) - Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Tenaga keamanan 24 jam - Asuransi Jasa Rahardja Putra (orang dan kendaraan selama berada di Kebun Raya Bogor) - Personil P3K dan mobil ambulance
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilaksanakan minimal 6 (enam) bulan sekali, menggunakan formulir Lembar Kerja: Evaluasi Kinerja Pegawai

15	Dokumen yang digunakan	- Pemotretan/ Shooting Form
----	------------------------	-----------------------------

3. OLIVE STORE

3.1. Jenis Pelayanan : Penjualan Tanaman Atau Produk Lainnya

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada LIPI; 2. Peraturan Kepala LIPI Nomor 1 Tahun 2019, tentang Organisasi dan Tata Kerja LIPI;
2	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Wajib membersihkan tangan terlebih dahulu sebelum masuk di VISCOS atau melakukan transaksi di VISCOS - Melakukan pengecekan suhu terhadap pengunjung sebelum masuk VISCOS (max. 37,3°C), Jika terdapat pengunjung dengan suhu diatas yang ditetapkan makan akan ditunggu 5 menit kemudian di test ulang, jika suhu tetap tinggi maka akan disarankan untuk menuju ruang medis. - Wajib menggunakan masker di dalam & lingkungan VISCOS - Disarankan untuk melakukan pembayaran dengan kartu/non tunai - Wajib menunggu di luar/tempat yang telah disediakan apabila kapasitas di dalam OLIVE Store sudah penuh (kapasitas OLIVE Store “New Normal” 30 orang), mengisi nama dan jumlah orang kepada petugas sebagai antrian dan menunggu panggilan sebanyak 3x. - Produk yang dijual berupa tanaman, makanan, minuman, cinderamata, kompos Bioposka, buku, dll., yang berasal dari Kebun Raya maupun kerja sama konsinyasi dengan pihak ketiga.
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>I. Kesepakatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Olive Store melakukan kesepakatan kerja sama dengan pihak ke III dengan membuat surat perjanjian kerjasama. Bila dilakukan dengan pihak ke III, kesepakatannya didokumentasikan dalam Form: Surat Perjanjian Kerja Sama Penjualan Tanaman/Barang, dibuat dua rangkap sebagai arsip Olive Store dan pihak ke III. 2. Olive Store menerima produk yang sudah dikemas dan siap jual dari pihak ke III dan dari tiap-tiap unit/bagian yang direkam pada Form: Penerimaan Barang di Olive Store, dibuat dua rangkap sebagai arsip Olive Store dan pihak ke III. 3. Untuk menjaga kualitas dan kuantitas produk yang dijual, dilakukan pengecekan rutin. Jika ada produk yang tidak sesuai direkam dalam Form: Identifikasi Produk yang Tidak Sesuai. Jika diperlukan tambahan barang dari pihak ke III dilakukan komunikasi melalui telpon/sms/WA/sarana komunikasi lainnya. 4. Apabila terdapat barang yang rusak atau mendekati tanggal kadaluarsa maka barang akan dikembalikan (retur) kepada Pihak ke III dan direkam pada Form: Pengembalian (Retur) Barang dari Olive Store, dibuat dua rangkap sebagai arsip Olive Store dan pihak ke III. <p>II. Pelayanan</p> <p>Pelanggan yang membeli produk dilayani oleh petugas dan diberi struk pembelian sesuai dengan harga yang sudah tertera pada barang tersebut</p>

4	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5	Biaya/tarif	Sesuai harga yang ada di Olive Store
6	Produk pelayanan	ATK, komputer, jaringan (listrik, air, internet), AC, mebeulair, toilet, perlengkapan kasir, lemari pendingin, rak barang, gudang penyimpanan, roda pengangkut (wheelbarrow) selang dan gembor penyiram tanaman.
7	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	Media promosi, booth penjualan, umbul-umbul, meja, kursi, speaker, rak, produk.
8	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami pelayanan prima - Minimal SLTA - Berpenampilan baik - Mempunyai pengetahuan akuntansi - Mampu mengoperasikan komputer
9	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan secara struktural oleh pimpinan khususnya atasan langsung Manajer Finance dan Revenue - Target capaian oleh Departement Finance dan Departement Revenue
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Website : www.kebunraya.id - Sosial Media (Facebook, Twitter, Instagram dan Youtube) : kebunraya_id - Telepon: 0251 – 8311362 - Email: info@kebunraya.id
11	Jumlah pelaksana	6 orang
12	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Motto Layanan 3S (Senyum, Sapa dan Salam) - Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Tenaga keamanan 24 jam - Asuransi Jasa Rahardja Putra (orang dan kendaraan selama berada di Kebun Raya Bogor) - Personil P3K dan mobil ambulance
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilaksanakan minimal 6 (enam) bulan sekali, menggunakan formulir Lembar Kerja: Evaluasi Kinerja Pegawai
15	Dokumen yang digunakan	-

4. RENTAL FACILITIES

4.1. Jenis Pelayanan : Sewa Bus

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada LIPI; 2. Peraturan Kepala LIPI Nomor 1 Tahun 2019, tentang Organisasi dan Tata Kerja LIPI;
2	Persyaratan Pelayanan	Produk yang di sediakan berupa unit Bus Wisata yang telah di persiapkan sisi teknis dan keselamatannya
3	Sistem, mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> - Setiap pengunjung wajib memakai masker dan memiliki hand sanitizer - Pengunjung beli tiket bus di counter F&B dan mendapatkan wristband - Pengunjung datang ke shuttle Bus dan Petugas menerima struk pembayaran dari pengunjung dan mengecek wristband pengunjung - Pengunjung menunggu di Halte Bus
4	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari
5	Biaya/tarif	Rp. 25.000/orang/trip
6	Produk pelayanan	Struk dan Gelang
7	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	Loket karcis, kalkulator, counter, tiket, papan Informasi, mesin turnstile, mesin verifikasi tiket
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami pelayanan prima

		<ul style="list-style-type: none"> - Minimal SLTA - Berpenampilan baik
9	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan secara struktural oleh pimpinan khususnya atasan langsung (Koordinator lalu Manajer Finance dan Revenue) - Target capaian oleh Departement Finance dan Departement Revenue
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Website : www.kebunraya.id - Sosial Media (Facebook, Twitter, Instagram dan Youtube) : kebunraya_id - Telepon: 0251 – 8311362 - Email: info@kebunraya.id
11	Jumlah pelaksana	10 orang, pelaksanaan bergiliran
12	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Motto Layanan 3S (Senyum, Sapa dan Salam) - Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Tenaga keamanan 24 jam - Asuransi Jasa Rahardja Putra (orang dan kendaraan selama berada di Kebun Raya Bogor) - Personil P3K dan mobil ambulance
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan minimal 6 (enam) bulan sekali, menggunakan formulir Lembar Kerja: Evaluasi Kinerja Pegawai
15	Dokumen yang digunakan	-

4.2. Jenis Pelayanan : Sewa Golf Cart

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada LIPI; 2. Peraturan Kepala LIPI Nomor 1 Tahun 2019, tentang Organisasi dan Tata Kerja LIPI;
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Produk yang di sediakan berupa unit Golf Cart yang telah di persiapkan sisi teknis dan keselamatannya - Pengunjung memiliki SIM A
3	Sistem, mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> - Setiap pengunjung wajib memakai masker dan memiliki hand sanitizer - Pengunjung datang melakukan transaksi pembayaran di counter F&B lalu mengisi Form "Pernyataan Persetujuan Sewa Golfcart" - Pengunjung akan menerima Slip, Nomer Golf cart dan kunci - Petugas akan melakukan validasi Slip dan Briefing guna pemakaian Golfcart (Cara pemakaian dan rute golf cart) - Golf cart siap digunakan
4	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari
5	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Weekdays Seat 4 Rp. 200.000/orang/1 jam Seat 6 Rp. 250.000/orang/1 jam 2. Weekends Seat 4 Rp. 250.000/orang/1 jam Seat 6 Rp. 350.000/orang/1 jam
6	Produk pelayanan	Penyewaan Golf Cart
7	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	Loket karcis, kalkulator, counter, tiket, papan Informasi, mesin turnstile, mesin verifikasi tiket
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami pelayanan prima - Minimal SLTA - Berpenampilan baik
9	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan secara struktural oleh pimpinan khususnya atasan langsung (Koordinator lalu Manajer Finance) - Target capaian oleh Finance dan Revenue
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Website : www.kebunraya.id - Sosial Media (Facebook, Twitter, Instagram dan Youtube) : kebunraya_id - Telepon: 0251 – 8311362

		- Email: info@kebunraya.id
11	Jumlah pelaksana	10 orang, pelaksanaan bergiliran
12	Jaminan pelayanan	- Motto Layanan 3S (Senyum, Sapa dan Salam) - Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Tenaga keamanan 24 jam - Asuransi Jasa Rahardja Putra (orang dan kendaraan selama berada di Kebun Raya Bogor) - Personil P3K dan mobil ambulance
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan minimal 6 (enam) bulan sekali, menggunakan formulir Lembar Kerja: Evaluasi Kinerja Pegawai
15	Dokumen yang digunakan	Form Pernyataan Persetujuan Sewa Penyewaan Golf Cart (Lepas Kunci)

4.3. Jenis Pelayanan : Sewa Sepeda

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada LIPI; 2. Peraturan Kepala LIPI Nomor 1 Tahun 2019, tentang Organisasi dan Tata Kerja LIPI;
2	Persyaratan Pelayanan	Produk yang di sediakan berupa unit Sepeda yang telah di persiapkan sisi teknis dan keselamatannya
3	Sistem, mekanisme	- Setiap pengunjung wajib memakai masker dan memiliki hand sanitizer - Pengunjung membeli tiket di counter F&B dan melakukan pengisian Form Pernyataan Persetujuan Penyewaan Sepeda*WAJIB meninggalkan KTP /SIM sebagai Jaminan - Pengunjung mendapatkan slip pembayaran yang harus diberikan ke petugas rental sepeda (slip+nomor sepeda) - Petugas akan memeriksa slip dan mengambil sepeda sesuai nomor. - Setiap sepeda memiliki TIMER yang akan berbunyi apabila akan habis waktu (OT - 11 Menit = 1 jam rental)
4	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari
5	Biaya/tarif	Rp. 25.000/orang/1 jam
6	Produk pelayanan	Penyewaan Sepeda
7	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	Loket karcis, kalkulator, counter, tiket, papan Informasi, mesin turnstile, mesin verifikasi tiket
8	Kompetensi Pelaksana	- Memahami pelayanan prima - Minimal SLTA - Berpenampilan baik
9	Pengawasan internal	- Dilakukan secara struktural oleh pimpinan khususnya atasan langsung (Koordinator lalu Manajer Finance) - Target capaian oleh Finance dan Revenue
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Website : www.kebunraya.id - Sosial Media (Facebook, Twitter, Instagram dan Youtube) : kebunraya_id - Telepon: 0251 – 8311362 - Email: info@kebunraya.id
11	Jumlah pelaksana	4 orang
12	Jaminan pelayanan	- Motto Layanan 3S (Senyum, Sapa dan Salam) - Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Tenaga keamanan 24 jam - Asuransi Jasa Rahardja Putra (orang dan kendaraan selama berada di Kebun Raya Bogor) - Personil P3K dan mobil ambulance
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan minimal 6 (enam) bulan sekali, menggunakan formulir Lembar Kerja: Evaluasi Kinerja Pegawai
15	Dokumen yang digunakan	Form Pernyataan Persetujuan Penyewaan Sepeda

5. F&B

5.1. Jenis Pelayanan : Penjualan Makanan dan Minuman

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada LIPI; Peraturan Kepala LIPI Nomor 1 Tahun 2019, tentang Organisasi dan Tata Kerja LIPI;
2	Persyaratan Pelayanan	Produk yang dijual berupa olahan atau kemasan makanan dan minuman.
3	Sistem, mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> Setiap pengunjung wajib memakai masker dan memiliki hand sanitizer Pengunjung yang ingin membeli makanan atau minuman dapat mendatangi loket pemesanan di café Raffelsia Kenari atau café Raffelsia Astrid Pengunjung dapat melihat daftar menu makanan dan minuman yang telah dilengkapi dengan informasi harga jual Pengunjung melakukan pemesanan kepada petugas kasir dan membayar pesanan dengan metode tunai atau non tunai Petugas memproses pembayaran dan memberikan struk belanja kepada pengunjung Pengunjung café duduk di meja makan yang tersedia Petugas café memproses makanan atau minuman pesanan pengunjung Petugas café memberikan pesanan pengunjung yang menunggu di meja dengan menggunakan nampan
4	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari
5	Biaya/tarif	Harga Menu Bervariasi <ol style="list-style-type: none"> Minuman Rp. 6.000 - Rp. 25.000 Makanan Rp. 12.000 - Rp. 40.000
6	Produk pelayanan	Makanan dan Minuman
7	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	Loket pemesanan dan pembayaran, kalkulator, counter, papan Informasi menu, mesin kasir, meja dan kursi, payung peneduh, alat-alat makan dan minum
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Memahami pelayanan prima Minimal SLTA Berpenampilan baik
9	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> Dilakukan secara struktural oleh pimpinan khususnya atasan langsung (Koordinator lalu Manajer Finance) Target capaian oleh Finance dan Revenue
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> Website : www.kebunraya.id Sosial Media (Facebook, Twitter, Instagram dan Youtube) : kebunraya_id Telepon: 0251 – 8311362 Email: info@kebunraya.id
11	Jumlah pelaksana	24 orang, pelaksanaan bergiliran
12	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Motto Layanan 3S (Senyum, Sapa dan Salam) Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Tenaga keamanan 24 jam Asuransi Jasa Rahardja Putra (orang dan kendaraan selama berada di Kebun Raya Bogor) Personil P3K dan mobil ambulance
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan minimal 6 (enam) bulan sekali, menggunakan formulir Lembar Kerja: Evaluasi Kinerja Pegawai
15	Dokumen yang digunakan	-

6. Pelayanan Akademik dan Ilmiah oleh P2KTKR - LIPI

6.1. Jenis Pelayanan : Layanan Perpustakaan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada LIPI; 2. Peraturan Kepala LIPI Nomor 1 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja LIPI;
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kunjungan pada hari dan jam kerja - Tidak diperbolehkan memfotocopy secara utuh: buku, laporan perjalanan, dan laporan tugas akhir.
3	Sistem, mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> - Pelanggan datang ke Perpustakaan, petugas perpustakaan mempersilakan pelanggan untuk mengisi buku tamu digital pada komputer yang sudah disediakan dan menyimpan tas di loker - Petugas perpustakaan melayani pelanggan mengenai informasi yang dibutuhkan dan mengarahkan pelanggan ke katalog digital untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. - Jika buku yang dicari pada katalog digital ditemukan, arahkan pelanggan ke rak koleksi. Apabila tidak ditemukan, periksa kartu peminjaman. Apabila buku tersebut sedang dipinjam, informasikan kepada pelanggan. - Informasikan kepada pelanggan bahwa perpustakaan melayani fotokopi, peminjaman buku dan penelusuran literatur. - Jika pelanggan anggota dan staf Kebun Raya akan meminjam buku, arahkan pelanggan ke meja sirkulasi. Catat informasi buku yang dipinjam oleh pelanggan pada Kartu Peminjaman Buku atau Kartu Peminjaman Majalah. - Jika pelanggan akan memfotokopi buku, arahkan pelanggan ke bagian layanan fotokopi, kemudian rekam Logbook Fotokopi Dokumen. - Berikan formulir Kuesioner Kepuasan Pelanggan kepada pelanggan untuk diisi. - Catat umpan balik pelanggan pada Umpan Balik Pelanggan dan bila pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan atau fasilitas Perpustakaan maka catat keluhan pelanggan pada Keluhan Pelanggan. - Evaluasi dilakukan setiap triwulan dan direkam menggunakan Analisis Data.
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 5 hari kerja
5	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> - Foto copy Rp 500,-/lembar - Penelusuran Rp 25.000,- /jenis
6	Produk pelayanan	Foto copy bahan pustaka dan jasa penelusuran
7	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	Mesin fotocopy, buku/ sumber informasi, ATK, komputer, scanner, jaringan (listrik, internet), AC, mebeulair.
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami pelayanan prima - Minimal SLTA - Berpenampilan baik - Mempunyai pengetahuan perpustakaan
9	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan secara struktural oleh pimpinan khususnya atasan langsungnya Kepala Subbagian Kerja Sama dan Informasi - Target capaian oleh PME
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Website (www.krbogor.lipi.go.id) - Website perpustakaan (www.perpustakaan.krbogor.lipi.go.id) - Whistle Blowing System (www.wbs.krbogor.lipi.go.id atau email khusus wbs.krbogor@mail.lipi.go.id) - Media sosial Fb: keburnrayabogor_lipi & Instagram: bogor_botanic_gardens
11	Jumlah pelaksana	3 orang
12	Jaminan pelayanan	- MOTTO layanan SMILE (Santun, Menarik, Informatif, Luwes dan Enerjik)

		- Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Tenaga keamanan 24 jam - Asuransi Jasa Rahardja Putra (orang dan kendaraan selama berada di Kebun Raya Bogor) - Personil P3K dan mobil ambulance
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan minimal 6 (enam) bulan sekali, menggunakan formulir Lembar Kerja-9 : Evaluasi Kinerja Pelaksana (PermenpanRB nomor 36 Tahun 2012)
15	Dokumen yang digunakan	Intruksi Kerja Pelayanan Perpustakaan

6.2. Jenis Pelayanan : Identifikasi Spesimen Kering/Segar

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada LIPI; 2. Peraturan Kepala LIPI Nomor 1 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja LIPI;
2	Persyaratan Pelayanan	Material tanaman bisa dibawa sendiri atau menggunakan material yang ada di Kebun Raya yang dikoleksi oleh petugas berwenang.
3	Sistem, mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Pelayanan Jasa dan Fasilitas menerima surat permohonan identifikasi tumbuhan dari pelanggan yang kemudian dicatat pada Surat dan Faksimil Masuk. - Dalam hal permohonan identifikasi tumbuhan dilakukan secara online, ikuti Pelayanan Jasa dan Fasilitas Secara Online. - Petugas Pelayanan Jasa dan Fasilitas meminta pelanggan mengisi Permohonan Identifikasi Tumbuhan dan meminta spesimen material yang akan diidentifikasi dari pelanggan. - Petugas Pelayanan Jasa dan Fasilitas mengkontak Subbidang Registrasi dan Pembibitan untuk mengambil spesimen material yang akan diidentifikasi dan rekaman Permohonan Identifikasi Tumbuhan - Petugas Pelayanan Jasa dan Fasilitas mengagendakan surat permohonan ke Subbagian Umum untuk diajukan kepada Kepala Bagian Tata Usaha. - Disposisi dari Kepala Bagian Tata Usaha ditindaklanjuti oleh petugas admin identifikasi tumbuhan di Subbidang Registrasi dan Pembibitan. - Petugas identifikator melakukan identifikasi dan menyerahkan hasilnya kepada Kepala Subbidang Registrasi dan Pembibitan untuk diverifikasi. - Hasil identifikasi diverifikasi dan divalidasi oleh Kepala Subbidang Registrasi dan Pembibitan untuk ditindaklanjuti petugas admin identifikasi tumbuhan dengan memproses surat keterangan hasil determinasi atau hasil identifikasi tumbuhan untuk dikirimkan kepada pelanggan. - Petugas admin identifikasi tumbuhan menghubungi petugas Pelayanan Jasa dan Fasilitas menerangkan bahwa surat keterangan telah selesai. - Petugas Pelayanan Jasa dan Fasilitas menghubungi pelanggan untuk menyelesaikan biaya administrasi yang direkam pada Permohonan Identifikasi Tumbuhan dan menyerahkan surat keterangan determinasi atau surat hasil identifikasi tumbuhan. - 1Petugas Pelayanan Jasa dan Fasilitas menyampaikan surat hasil identifikasi tumbuhan kepada pelanggan dengan berita acara yang direkam pada Penyerahan Produk.
4	Jangka waktu penyelesaian	1 hari atau lebih sesuai banyaknya bahan identifikasi
5	Biaya/tarif	<p>A. Spesimen segar/kering asal Kebun Raya</p> <p>1) Pelajar/mahasiswa</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1–100 spesimen : Rp 50.000/spesimen - >100–500 spesimen : Rp 45.000/specimen - >500 spesimen : Rp 40.000/specimen <p>2) Umum</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1–100 spesimen : Rp 75.000/spesimen

		<ul style="list-style-type: none"> - >100–500 spesimen : Rp 70.000/spesimen - >500 spesimen : Rp 65.000/spesimen <p>3) Instansi pemerintah : Rp 50.000/spesimen</p> <p>B. Spesimen segar/kering dari luar Kebun Raya</p> <p>1) 1–100 spesimen : Rp 50.000/spesimen</p> <p>2) >100–500 spesimen : Rp 45.000/spesimen</p> <p>3) >500 spesimen : Rp 40.000/specimen</p>
6	Produk pelayanan	Surat keterangan hasil identifikasi
7	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	Meja, kursi, material tumbuhan, spesimen herbarium, katalog koleksi, buku referensi spesies, ATK, hand lens, mikroskop, jangka sorong, penggaris, komputer dan jaringan internet.
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Minimal SLTA - Mempunyai pengetahuan perkebunrayaan dan tanaman - Keahlian Identifikasi tanaman
9	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan secara struktural oleh pimpinan khususnya atasan langsungnya Kepala Subbagian Kerja Sama dan Informasi - Target capaian oleh PME
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Website (www.krbogor.lipi.go.id) - Website perpustakaan (www.perpustakaan.krbogor.lipi.go.id) - Whistle Blowing System (www.wbs.krbogor.lipi.go.id atau email khusus wbs.krbogor@mail.lipi.go.id) - Media sosial Fb: kebunrayabogor_lipi & Instagram: bogor_botanic_gardens
11	Jumlah pelaksana	3 orang
12	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - MOTTO layanan SMILE (Santun, Menarik, Informatif, Luwes dan Enerjik) - Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Tenaga keamanan 24 jam - Asuransi Jasa Rahardja Putra (orang dan kendaraan selama berada di Kebun Raya Bogor) - Personil P3K dan mobil ambulance
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan minimal 6 (enam) bulan sekali, menggunakan formulir Lembar Kerja-9 : Evaluasi Kinerja Pelaksana (PermenpanRB nomor 36 Tahun 2012)
15	Dokumen yang digunakan	Prosedur Pelayanan Identifikasi Tumbuhan

6.3. Jenis Pelayanan : Bimbingan Pelajar/ Mahasiswa

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada LIPI; 2. Peraturan Kepala LIPI Nomor 1 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja LIPI;
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat permohonan/pengantar dari sekolah/perguruan tinggi asal, - Proposal penelitian - Surat penunjukan pembimbing asal PKT Kebun Raya-LIPI
3	Sistem, mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Pelayanan Jasa dan Fasilitas menerima mahasiswa atau peneliti yang akan melakukan penelitian disertai surat dari perguruan tinggi atau instansi yang bersangkutan yang kemudian dicatat pada Log book Surat dan Faksimil Masuk. - Petugas Pelayanan Jasa dan Fasilitas menghubungi Kepala Subbagian Kerja Sama dan Informasi untuk konsultasi lebih lanjut. - Bila telah disetujui oleh Kepala Subbagian Kerja Sama dan Informasi maka Petugas Pelayanan Jasa dan Fasilitas memberikan surat ke Subbagian Umum untuk diagendakan dan didisposisikan oleh pimpinan PKT Kebun Raya-LIPI - Kepala Subbagian Kerja Sama dan Informasi berkoordinasi dengan Koordinator Jabatan Fungsional untuk menentukan pembimbing sesuai dengan kebutuhan pemohon penelitian.

		<ul style="list-style-type: none"> - Koordinator Jabatan Fungsional bersama Pimpinan Kelompok Penelitian terkait menunjuk staf peneliti yang kompeten sesuai dengan tema penelitian dimaksud. - Dalam hal penelitian yang diajukan pelanggan berada di luar kecapakan staf peneliti yang tersedia di PKT Kebun Raya – LIPI, maka ditunjuk staf pendamping yang kompeten. - Petugas Pelayanan Jasa dan Fasilitas membuat surat balasan yang ditandatangani oleh pimpinan PKT Kebun Raya - LIPI. - Pemohon menyerahkan SK penunjukan pembimbing penelitian dari asal perguruan tinggi atau instansi, yang mencantumkan nama pembimbing yang ditunjuk oleh PKT Kebun Raya – LIPI. - Petugas Pelayanan Jasa dan Fasilitas mempersilakan pelanggan menyelesaikan biaya administrasi di loket sebelum penelitian dimulai, yang direkam petugas pelayanan dengan Permohonan Ijin Penelitian. - Selama dalam proses penelitian, pendamping penelitian (Staf Peneliti yang ditunjuk) melakukan pemantauan dan pengukuran proses (jika bisa diukur) dan direkam pada Pemantauan dan Pengukuran Proses. - Staf peneliti selaku pembimbing/pendamping penelitian mengembalikan rekaman Pemantauan dan Pengukuran Proses ke petugas pelayanan jasa dan fasilitas setelah pembimbingan penelitian berakhir. - Setelah selesai penelitian, Petugas Pelayanan Jasa dan Fasilitas meminta laporan hasil penelitian dalam bentuk skripsi, kemudian membuat Surat Keterangan Selesai Penelitian di PKT Kebun Raya - LIPI dan mengisi Penyerahan Produk. - Petugas Pelayanan Jasa dan Fasilitas mempersilahkan pelanggan untuk mengisi kuesioner kepuasan pelanggan yang direkam pada Kuesioner Kepuasan Pelanggan. - Petugas Pelayanan Jasa dan Fasilitas melakukan analisis kepuasan pelanggan yang direkam pada Analisis Data. - Apabila diperlukan, saran atau rekomendasi dimintakan dari pelanggan dan direkam di dalam Umpan Balik Pelanggan.
4	Jangka waktu penyelesaian	Proses permohonan 7 hari kerja; proses penelitian/pembimbingan diselesaikan sesuai permintaan atau kesepakatan.
5	Biaya/tarif	Rp 100.000,-/orang/ paket
6	Produk pelayanan	Bimbingan
7	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	Ruang pertemuan, meja, kursi, alat tulis, laboratorium, rumah kaca, pembibitan, wilayah kebun, wilayah perkantoran, perpustakaan.
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami pelayanan prima - Minimal SLTA - Berpenampilan baik - Mempunyai pengetahuan perkebunrayaan dan tanaman
9	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan secara struktural oleh pimpinan khususnya atasan langsungnya Kepala Subbagian Kerja Sama dan Informasi - Target capaian oleh PME
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Website (www.krbogor.lipi.go.id) - Website perpustakaan (www.perpustakaan.krbogor.lipi.go.id) - Whistle Blowing System (www.wbs.krbogor.lipi.go.id atau email khusus wbs.krbogor@mail.lipi.go.id) - Media sosial Fb: kebunrayabogor_lipi & Instagram: bogor_botanic_gardens
11	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - 1 orang petugas pelayanan jasa dan fasilitas - 1 orang pembimbing/pendamping pelaksanaan
12	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - MOTTO layanan SMILE (Santun, Menarik, Informatif, Luwes dan Enerjik) - Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Tenaga keamanan 24 jam - Asuransi Jasa Rahardja Putra (orang dan kendaraan selama berada di Kebun Raya Bogor)

		- Personil P3K dan mobil ambulance
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan minimal 6 (enam) bulan sekali, menggunakan formulir Lembar Kerja-9 : Evaluasi Kinerja Pelaksana (PermenpanRB nomor 36 Tahun 2012)
15	Dokumen yang digunakan	Prosedur Pelayanan Penelitian

Mengetahui dan Menyetujui

Kepala Pusat Penelitian
Konservasi Tumbuhan dan Kebun Raya LIPI,



Dr. R. Hendrian, M.Sc.

NIP 196611211994031001

Pelaksana

General Manager PT Mitra Natura Raya
Untuk Kebun Raya Bogor



Marga Anggrianto, M.B.A.



**PUSAT PENELITIAN KONSERVASI TUMBUHAN DAN KEBUN RAYA – LIPI
PT MITRA NATURA RAYA**

Jl. Ir. H. Juanda No. 13 Bogor Jawa Barat, Indonesia

