



**CAPAIAN PERUBAHAN LINGKUNGAN PEMBANGUNAN
ZONA INTEGRITAS MENUJU WILAYAH BEBAS DARI
KORUPSI (ZI-WBK)
DIREKTORAT SEKOLAH MENENGAH ATAS**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
DIREKTORAT SEKOLAH MENENGAH ATAS
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ANAK USIA DINI,
PENDIDIKAN DASAR DAN PENDIDIKAN MENENGAH
2020**

PRAKTIK-PRAKTIK REFORMASI BIROKRASI DI LINGKUNGAN DIREKTORAT SMA TAHUN 2020

I. PENAMPILAN FISIK KANTOR PRIMA DENGAN KEBERSIHAN OPTIMAL

Kesan pertama terbentuk dari melihat penampilan fisik kantor. Apabila kantor menunjukkan penampilan yang menarik dan bersih, maka kesan pertamanya akan baik, demikian pula sebaliknya. Penampilan fisik kantor yang bersih harus mencakup keseluruhan mulai dari halaman hingga kamar kecil (*toilet*). Penampilan kantor bersih mencerminkan perilaku penghuni kantor yang sangat berkomitmen tinggi pada kenyamanan dan keindahan demi menunjang produktivitas kerja tinggi.



A. Halaman Kantor dan Parkir



Dengan menerapkan konsep kantor hijau (*Green Office*), maka kebersihan halaman kantor Direktorat SMA sangat diutamakan. Halaman kantor adalah area di mana pengunjung Direktorat SMA tiba dan menjejakkan kakinya. Halaman kantor sangat berpotensi menimbulkan kesan pertama bagi pengunjung tentang kemungkinan citra kantor tersebut. Apabila halaman kantor tersebut bersih, maka pengunjung mungkin akan mempunyai kesan positif terhadap citra kantor dan perilaku pegawainya, demikian pula sebaliknya.

Kantor hijau tentu memiliki halaman kantor yang dilingkupi dengan pepohonan rimbunan rindang. Pohon yang hijau tentu menimbulkan suasana nyaman dan segar. Namun demikian pohon tersebut juga memiliki dampak kebersihan bila dedaunannya sudah kering dan berguguran. Daun-daun kering yang berserakan akan terkesan seperti sampah bila dibiarkan agak lama. Oleh karena itu daun tersebut harus segera disapu hingga bersih kembali.



Halaman kantor harus ditata peruntukannya sebaik-baiknya terutama bagi pihak yang paling pertama menerima tamu dan area parkir kendaraan bermotor roda dua dan empat. Petugas keamanan adalah pihak pertama yang paling berpotensi untuk menerima tamu. Petugas harus menerima tamu secara profesional. Keramahan dan kepedulian diutamakan namun tidak mengabaikan kewaspadaan terhadap potensi gangguan keamanan dan ketertiban. Setiap tamu harus dicatat jam berapa dan maksud kedatangannya secara santun.

Halaman juga harus diberi tanda marka untuk memudahkan pengunjung dalam memarkir kendaraannya. Kesan pertama tentang indikator ketertiban bisa muncul dari kondisi perparkiran. Petugas keamanan harus menjaga kendaraan yang diparkir oleh pegawai dan tamu. Petugas harus menjamin keamanan kendaraan tamu. Segala kemungkinan terjadinya pencurian harus diantisipasi dengan baik.

B. Area Ruang Tamu Utama (Lobby)

Lobby harus berpenampilan prima dan bersih mengkilat (kinclong). Area lobby merupakan ruangan pertama dari gedung kantor Direktorat SMA yang secara resmi menyambut kedatangan pengunjung. Pengunjung yang merasa nyaman di area lobby dipastikan akan betah berlama-lama di kantor Direktorat SMA. Oleh karena itu penataan yang rinci dan cermat terhadap area lobby harus dilakukan sebaik- baiknya.



Area lobby mencerminkan perilaku tuan rumah. Pengunjung dapat merasakan atmosfer kemurahan hati tuan rumah atau kesempitan hatinya. Lobby yang ramah menyediakan sofa nyaman untuk diduduki pengunjung. Desain arsitektur ruang lobby juga harus dirancang untuk kalangan berkebutuhan khusus (*disable*). Penyediaan kursi roda merupakan upaya konkret membantu mereka yang memiliki aspirasi untuk disampaikan kepada Direktorat SMA.

Area lobby yang menunjukkan keramahan dan kemurahan hati tuan rumahnya menyediakan makanan ringan dan minuman hangat bagi tamunya. Direktorat SMA bisa menempatkan mesin pendingin/pemanas air (*Dispenser*) di area lobby dan menyediakan teh/kopi celup yang mudah dibuat sendiri oleh tamu. Di samping itu perlu juga disediakan makanan ringan sebagai pendamping minuman bagi tamu. Ketersediaan bahan bacaan juga sangat bermanfaat bagi tamu yang ingin menghabiskan waktu dengan membaca sambil menunggu tuan rumah

Area lobby juga bisa ditempatkan Televisi yang diprogram khusus untuk menyajikan profil Direktorat SMA dan memuat liputan tentang kegiatan. Dengan cara demikian Direktorat SMA dapat memberikan informasi kepada tamu sehingga tamu lebih memahami tentang kiprah Direktorat SMA. Tamu dapat mengusir rasa bosan dengan menonton televisi bila menunggu tuan rumah yang kebetulan tidak bisa dengan cepat menemui mereka, karena ada hal penting seperti rapat.



Salah satu sudut area lobby juga bisa dirancang sebagai ruang ramah anak. Sarana bermain mini menyediakan alat bermain dan media pembelajaran yang mengasyikkan bagi anak. Penempatan sarana bermain mini di area lobby akan sangat berguna bagi tamu yang membawa anak kecil. Tamu dapat menitipkan putra putri yang masih kanak-kanak kepada petugas keamanan atau petugas penerima tamu dan membiarkan mereka bermain bebas di sarana bermain mini.

Hal paling utama adalah keberadaan petugas penerima tamu (receptionist) yang berpenampilan menarik dan santun. Petugas penerima tamu menyambut tamu dengan senyum dan sapa hormat yang ramah. Selanjutnya petugas menanyakan keperluan tamu dan melakukan upaya penyaringan (*filter*) terhadap tamu yang tidak jelas identitas dan gerak geriknya mencurigakan dengan berkoordinasi kepada pihak petugas keamanan. Setelah jelas maksud dan tujuannya, petugas



penerima tamu dapat menghubungi pihak yang akan dikunjungi tamu dan mempersilahkan tamu menunggu di sofa. Petugas penerima tamu mengarahkan tamu untuk menemui pihak yang ditujunya secara jelas baik nama unit kerja maupun lokasinya.



C. Ruang Penerimaan Tamu

Beberapa Direktorat SMA tidak memiliki area lobby yang luas, tetapi memiliki sarana ruang tunggu tersendiri. Tamu langsung disambut oleh petugas penerima tamu dan dipersilahkan menunggu di suatu sudut ruangan tempat beberapa kursi tersedia. Tamu yang diijinkan untuk menemui pejabat/pegawai dipersilahkan memasuki ruang tunggu. Pada prinsipnya pengelolaan ruang tunggu tidak berbeda dengan area lobby. Kerahmahtamahan dan kebersihan menjadi faktor kunci yang sangat penting bagi pelayanan tamu.



D. Ruang Kerja Pimpinan

Pimpinan harus memberikan keteladanan kepada pegawai tentang kebersihan. Pegawai tidak mungkin bisa menerapkan perilaku bersih bila pemimpinnya tidak mencontohkan bagaimana perilaku yang bersih tersebut. Contoh utama yang dapat dilihat dengan mudah oleh pegawai tentunya adalah kebersihan ruang kerja pemimpinnya. Sebelum memimpin pegawai, pemimpin harus mampu memimpin diri sendiri dengan menata ruang kerjanya sebaik mungkin sehingga nyaman dan bersih.

Dari ruang kerja yang bersih, pimpinan dapat berpikir secara jernih untuk menentukan arah kebijakan Direktorat SMA. Pimpinan dapat menentukan skala prioritas masalah yang harus ditangani. Pimpinan juga bisa menghasilkan konsep-konsep kerja yang berguna untuk menjadi rujukan pegawai. Selanjutnya pimpinan bisa mengumpulkan pegawai dalam ruangan kerjanya untuk diberi arahan.



Tamu penting (*VIP Person*) biasanya ingin langsung berurusan dengan pimpinan karena strategisnya pembahasan dan kerahasiaan informasi. Tamu lain juga ada yang ingin bertemu langsung dengan pimpinan karena permasalahannya membutuhkan solusi kebijakan. Hal ini juga merupakan bentuk layanan publik yang disediakan oleh pimpinan kepada masyarakat.

E. Ruang Kerja Pegawai

Pegawai Negeri Sipil adalah profesi yang sangat terhormat di mata masyarakat. Citranya sebagai aparatur pemerintah membuat masyarakat berharap memperoleh layanan terbaik dari pegawai. Harapan ini akan terkesan baik sejak awal bila masyarakat melihat ruang kerja pegawai yang rapi dan bersih. Kebersihan ruang kerja bisa dilihat dari lantai, kerapihan meja, perabot, dokumen, dan bebas dari asap rokok.





Ruang kerja yang bersih akan sangat berpengaruh pada produktivitas kinerja pegawai. Ruangan yang bersih akan berdampak pada sirkulasi udara yang bersih pula. Kebersihan ruangan sangat berkaitan dengan kesehatan pegawai. Ruang kerja yang tidak bebas asap rokok sedikit banyak akan mengganggu kesehatan pegawai yang tidak merokok. Direktorat SMA perlu menyediakan ruangan khusus bagi pegawai yang merokok dan itu hanya boleh dilakukan pada saat jam istirahat, bukan pada jam-jam kerja produktif.

F. Ruang Unit Layanan Terpadu

Direktorat SMA yang memiliki ruang Unit Layanan Terpadu tentunya lebih baik daripada Direktorat SMA yang melayani tamu di ruang kerja pegawai. Dengan ketersediaan ruang ULT, maka pegawai dapat fokus dalam bekerja di ruang kerjanya masing-masing, sedangkan pelayanan diberikan pada ruang ULT. Para tamu disediakan ruang tunggu dan layanan pendukung lain demi terciptanya kenyamanan seperti area internet dan penyediaan makanan/minuman ringan.



G. Ruang Rapat

Kegiatan rapat adalah jantungnya organisasi. Sesuai pengertian manajemen umum bahwa organisasi adalah sekumpulan orang yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan. Dalam hal ini ruang kerja yang bersih sangat penting untuk mendukung berjalannya rapat yang baik. Kebersihan ruang rapat sangat berpengaruh pada rasa nyaman peserta rapat yang berdampak pada munculnya gagasan-gagasan kreatif dan inovatif, sehingga pada akhirnya akan menghasilkan keputusan yang baik.

Meja dan kursi rapat harus ditata dengan baik sehingga memungkinkan peserta rapat untuk berdiskusi dan mengikuti penyampaian paparan dari narasumber. Tata suara harus diatur dengan baik agar membantu peserta rapat khususnya yang suaranya kecil dapat menyampaikan idenya dengan baik dan terdengar jelas oleh seluruh peserta rapat.





Suatu saat akan ada tamu yang berkunjung dalam jumlah yang besar (rombongan). Para tamu tersebut selayaknya diterima di ruang rapat utama. Maksud dan tujuan para tamu tersebut pada umumnya adalah studi banding, menyampaikan aspirasi, diskusi, dan lain-lain. Rombongan tersebut akan merasa dilayani dengan baik oleh tuan rumah bila dipersilahkan untuk duduk di ruang rapat yang bersih dan nyaman.

H. Ruang Kantin

Tempat makan pegawai sangat penting dalam fasilitas kantor Direktorat SMA. Pegawai membutuhkan makanan sehat bergizi demi menunjang produktivitas kerjanya. Ruang makan pegawai harus dijaga kebersihannya agar menimbulkan selera. Area cuci tangan (wastafel) harus tersedia lengkap dengan sabun. Meja makan harus cepat dibersihkan dari piring dan gelas kotor.



I. Ruang Ibadah

Pegawai dan tamu perlu disediakan tempat ibadah yang bersih. Pegawai membutuhkan tempat untuk beribadah dan mendekatkan diri kepada Tuhan Yang Maha Kuasa. Tempat ibadah yang bersih sangat menunjang terwujudnya kesehatan rohani pegawai. Sumber kekuatan pegawai tidak hanya dari faktor fisik, tetapi juga berasal dari kejiwaan yang terbina melalui ibadah.



J. Kamar Kecil

Kebersihan kamar kecil sangat penting. Banyak kalangan masyarakat yang bila ia berkunjung ke suatu rumah atau tempat akan langsung menuju ke kamar kecil. Terkadang masyarakat pergi ke kamar kecil bukan untuk menunaikan hajatnya, tetapi sekedar untuk menilai sejauhmana perilaku kebersihan staf penghuni Direktorat SMA. Bila tamu melihat kamar kecil Direktorat SMA yang bersih, maka besarlah harapan mereka untuk memperoleh layanan yang baik, sebaliknya harapan mereka akan kecil bila kondisi kamar kecilnya kotor.

Kebersihan kamar kecil harus diperhatikan secara serius oleh Direktorat SMA. Pengendalian ketat secara berkala harus dilakukan. Lantai kamar kecil harus selalu diupayakan kering dan memiliki cukup pencahayaan. Kamar kecil yang lantainya basah dan becek menimbulkan kesan yang kumuh. Dinding kamar kecil harus selalu dibersihkan agar mengkilap.



II. KERAMAHTAMAHAN PEGAWAI (*HOSPITALITY*)

Perilaku pegawai menjadi fokus utama dalam penilaian Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK). Secara umum terdapat perbedaan yang jelas antara pegawai yang telah tertanam budaya kerja (*Corporate Culture*) dengan yang belum. Pegawai berbudaya kerja tinggi pasti akan menunjukkan sikap keramahtamahan luar biasa kepada para pengunjung kantor terutama pada pelanggan yang akan dilayaninya, sekaligus bermaksud memperlihatkan layanan prima dari Direktorat SMAnya.



A. Komunikasi yang Efektif

Keramahtamahan pegawai dalam melayani publik diawali dengan komunikasi yang tulus. Keramahan yang dibuat-buat pasti tidak akan sama dengan keramahan alamiah yang didasarkan pada ketulusan hati. Pegawai tidak merasa dibebani tugas tambahan ketika harus melayani masyarakat, karena sudah merasakan bahwa pelayanan publik memang bagian dari tugas seorang aparatur negara.

Pegawai harus memiliki keterampilan berkomunikasi yang memadai untuk bisa menyediakan layanan prima kepada masyarakat. Keterampilan tersebut terdiri dari mendengar (*Listening*), membaca (*reading*), menulis (*writing*), dan berbicara (*speaking*). Komunikasi yang baik akan menjamin bahwa pegawai dapat memenuhi kebutuhan dan mengatasi masalah masyarakat sesuai dengan maksud pesan yang mereka sampaikan, bukan seperti yang pegawai inginkan.

Pegawai harus mengoptimalkan proses komunikasi dengan tamu yang ingin dilayani. Pegawai seyogyanya mendengar dengan sungguh-sungguh masalah yang diajukan tamu. Dengan demikian pegawai dapat mengidentifikasi akar masalah sekaligus mengkonfirmasi secara langsung kepada tamu. Berdasarkan hal tersebut, maka pegawai dapat memberikan alternatif solusi terbaik kepada tamu. Dengan cara tersebut diharapkan tamu puas dengan layanan yang diberikan pegawai.

B. Kecepatan Layanan

Pegawai harus menyediakan layanan dengan cara yang paling cepat dan tepat. Meja pelayanan harus diminimalkan agar publik tidak harus pergi dari satu meja ke meja lain untuk mendapatkan layanan. Mata rantai pelayanan yang panjang dan berbelit belit ala birokrasi zaman dahulu harus dihilangkan. Layanan akan lebih baik bila bisa dipusatkan dalam satu meja dan dilakukan secara On Line dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada.

Pegawai harus bisa mewujudkan mekanisme pelayanan yang memudahkan masyarakat. Semboyan lama kalau bisa dipersulit mengapa dipermudah harus dihilangkan dan sudah sangat ketinggalan zaman. Pemenuhan kelengkapan syarat pelayanan harus disederhanakan. Syarat dokumen yang banyak hanya akan mempersulit masyarakat dan membuat kantor menjadi tempat penyimpanan dokumen yang semakin lama semakin bertumpuk.

Pegawai tidak boleh berlama-lama dan menunda pekerjaan layanannya. Waktu yang tersedia dalam jam kerja harus dimaksimalkan untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Penundaan layanan hanya bisa dibolehkan bila itu bersumber dari masalah masyarakat yang dilayani seperti kekurangan dokumen pendukung. Publik yang merasa diperlambat oleh petugas layanan diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan (complaint) sehingga masalah tersebut dapat diketahui dan dicarikan solusi agar tidak terulang kembali.

C. Keterbukaan/Transparansi

Keterbukaan menjadi prinsip utama dalam penyediaan layanan publik yang berbasiskan keramahan. Informasi harus dapat diakses oleh publik secara jelas, cepat dan mudah. Direktorat SMA harus mengoptimalkan seluruh saluran informasinya kepada publik terutama yang terkait dengan jenis layanan

publiknya. Dengan begitu publik akan memiliki kejelasan kepada instansi mana ia akan menyampaikan aspirasinya secara tepat.

Petugas harus menginformasikan Prosedur Operasional Standar (POS) secara jelas di awal kepada publik. Mekanisme layanan, kelengkapan persyaratan, lama pelayanan, dan lain-lain harus disampaikan kepada publik. Dengan cara demikian maka publik merasa bahwa pelayanan benar-benar diselenggarakan dengan serius dan tertib. Publik juga tidak berprasangka macam-macam bila ternyata pelayanan yang diberikan tidak berjalan sebagaimana harapannya karena faktor-faktor teknis.

Petugas layanan harus menginformasikan kemajuan proses layanan kepada publik, sehingga publik tidak bertanya-tanya tentang sejauhmana layanan akan selesai. Petugas tidak boleh menutup-nutupi kendala yang dihadapi selama proses layanan berlangsung supaya bisa kendala tersebut bisa segera dihilangkan. Petugas juga tidak boleh menutup-nutupi proses layanan yang sudah selesai seolah-olah belum. Bila hal tersebut terjadi, maka petugas tersebut harus dikenakan sanksi tegas.

D. Netralitas/Tidak Diskriminatif

Pemberian layanan publik harus bebas dari praktek-praktek ketidakadilan. Petugas layanan harus menghindari adanya konflik kepentingan. Petugas tidak boleh memberi layanan lebih cepat kepada pihak-pihak yang dikenalnya daripada kepada publik. Petugas juga harus bebas dari tekanan intervensi pihak manapun. Pelayanan harus disediakan berdasarkan POS yang ada. Tidak boleh ada pengecualian dan kebijakan khusus terhadap pihak tertentu.

Petugas layanan harus bebas dan netral dari berbagai kubu. Petugas harus menyadari bahwa sebagai pelayan publik harus memberi layanan terbaik kepada semua golongan dan elemen masyarakat. Petugas tidak boleh sama sekali bersikap berat sebelah kepada suatu golongan, misalnya kepada putra

daerah dengan kaum pendatang. Prinsip layanan prima harus selalu dipegang teguh oleh petugas.

III. KETERAMPILAN INTER PERSONAL DAN ETIKA PEGAWAI

Organisasi yang baik ditentukan oleh seberapa banyak pegawainya yang berperilaku baik. Perubahan organisasi tidak mungkin bisa dilakukan apabila pegawainya tidak berperilaku baik. Kepribadian pegawai menjadi inti masalahnya. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya yang sistematis untuk membentuk kepribadian pegawai menjadi aparatur yang santun, simpatik, dan mengesankan.

A. Gestur

Penampilan menjadi faktor utama karena sering dijadikan sebagai dasar seseorang yang baru berkenalan untuk menentukan seberapa baik seseorang. Penampilan yang rapi dan bersih tentu akan menciptakan pandangan berbeda dengan penampilan yang berantakan dan lusuh. Pegawai yang berbusana pantas menimbulkan respek tinggi dari orang lain. Pegawai hendaknya mematuhi ketentuan berpakaian dinas sesuai surat edaran Sekretaris Jenderal Kemendikbud dan selalu mengenakan kartu tanda pengenal sebagai ciri identitas diri aparatur Kemendikbud.

Sikap badan, gerak gerik, dan cara berjalan pegawai hendaknya menunjukkan pribadi beretos kerja tinggi dan selalu bermaksud untuk menolong orang lain (*Willing to help*). Publik yang datang ke kantor Direktorat SMA akan bisa membedakan dengan jelas antara pegawai yang bisa membantunya dengan ringan tangan dengan yang menggerutu, dengan cara mengamati gerak gerik pegawai yang ditemuinya. Senyum pegawai menjadi penanda terjelas bagi publik yang mengharapkan pelayanan prima.

Kepatutan dan kepantasan bersikap (*Manner*) selalu mendasari perilaku pegawai Kemendikbud yang harus merefleksikan citra sebagai aparatur berpendidikan dan menjunjung kebudayaan. Pegawai harus melayani publik dengan standar perilaku yang tinggi. Pegawai tidak boleh menempatkan publik dalam posisi yang tidak nyaman dan menyudutkannya. Pegawai harus

membantu publik mengatasi masalahnya dan memenuhi kekurangan kelengkapan persyaratannya.

B. Keterandalan

Pegawai harus bisa menciptakan kepercayaan dari para pemangku kepentingan. Para tamu yang ingin mengurus sesuatu biasanya menyerahkan kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan. Petugas yang menerima dokumen harus menjaga dengan baik agar dokumen tersebut bisa diproses secepatnya dan tidak mengabaikan atau bahkan sampai menghilangkannya.

Pegawai harus mampu memegang amanah yang dipercayakan oleh para tamu yang membutuhkan pelayanan. Pegawai harus bisa berempati terhadap permasalahan pegawai dan berupaya seoptimal mungkin untuk memenuhi harapan masyarakat. Pegawai harus sadar sepenuhnya bahwa kepercayaan masyarakat sangat mahal harganya. Ketidakmampuan pegawai dalam memegang amanah akan mengakibatkan munculnya citra negatif bagi tamu.

Pegawai harus handal dalam membantu mengatasi masalah publik. Pegawai harus mampu membuat pemetaan masalah yang disampaikan oleh masyarakat. Masalah tersebut mungkin bersifat kompleks sehingga rumit untuk dianalisis. Dalam hal ini pegawai harus bisa menyederhanakan masalah tersebut dan membantu menemukan alternatif opsi jalan keluar terbaik yang bisa diambil. Pegawai dan publik harus menyepakati langkah apa yang akan ditempuh kemudian melaksanakannya. Kemajuan dari proses penanganan masalah harus dipantau pegawai dan menginformasikannya kepada publik.

C. Kepedulian

Seluruh pegawai Direktorat SMA harus saling mengenal satu sama lain secara mendalam. Pegawai sebagai individu yang berkeluarga dan bermasyarakat tentunya juga mempunyai masalah dalam keseharian. Pegawai di kantor juga harus bisa merasa sebagai suatu keluarga besar Direktorat SMA.

Dengan saling mengenal satu sama lain dan merasa menjadi keluarga besar maka akan terwujud sikap kepedulian dan kesetiakawanan sosial yang tinggi.

Dengan berbasis pada rasa kepedulian yang tinggi, maka pegawai juga akan menerapkan sikap tersebut terhadap masyarakat. Pegawai tidak akan pernah membiarkan masyarakat terabaikan. Sikap ringan tangan pegawai membuatnya selalu mengulurkan tangannya dengan cepat dan sigap kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan. Pegawai akan membantu dengan segenap kemampuannya untuk menyelesaikan masalah publik.

Apabila pegawai tidak mampu menangani masalah tersebut secara langsung, maka ia segera akan mengantar publik kepada koleganya yang lebih tepat dan kompeten. Pegawai tidak akan melempar publik dari satu meja ke meja lain sehingga membuat publik menjadi kesal dan marah. Pegawai harus menjamin bahwa proses pelayanan publik benar-benar berjalan dan ditangani secara tepat. Pegawai menjamin bahwa proses tersebut tidak tertunda dan berhenti karena kelalaian dan keteledoran.

D. Kesantunan

Pegawai Kemendikbud harus mampu menunjukkan tata kesantunan yang tinggi. Cara berbicara pegawai kepada publik yang dilayaninya harus ramah dan lemah lembut. Pegawai harus murah senyum dan menyapa publik dengan hangat. Pegawai mempersilahkan publik untuk duduk dalam posisi yang nyaman. Publik diperlakukan sebagai tamu terhormat yang harus dilayani sebaik mungkin. Hal ini akan sangat dirasakan oleh publik terutama bagi yang datang dari lokasi yang jauh. Pegawai mengucapkan kata-kata yang mampu menenangkan hati publik. Ucapan yang manis bukan berarti pepesan kosong atau janji yang hanya memberikan harapan palsu, tetapi benar-benar komitmen untuk membantu dan melayani dengan baik. Kebaikan hati yang tulus sangat berbeda dengan berpura-pura baik/berbasa basi padahal ada maunya. Pegawai tidak boleh sekedar bersikap manis untuk kemudian

meninggalkan publik tanpa ada kejelasan. Pegawai harus melayani publik secara tuntas dan tidak meninggalkan pekerjaan rumah berikutnya.

Publik harus dilayani secara terhormat sesuai adat ketimuran. Pegawai harus menyediakan layanan prima selama publik berada dalam wilayah kantor Direktorat SMA. Pegawai harus menyuguhkan hidangan sehat kepada publik. Makanan ringan dan minuman hangat cepat saji sebaiknya tersedia dan bisa dijangkau dengan mudah oleh publik. Bahan bacaan dan media tontonan edukatif juga bisa membantu mengusir kebosanan yang dialami publik.

E. Berkarakter Mulia

Pegawai harus memiliki integritas tinggi. Kesabaran selalu menjadi landasan dalam sikap pelayanannya. Pegawai sabar dalam mendengarkan masalah yang disampaikan publik. Pegawai sabar dalam menghadapi godaan publik yang ingin mendapatkan layanan istimewa dengan memotong jalur prosedur normal dan menyimpang dari ketentuan. Pegawai harus memberi pengertian kepada tamu bahwa pelayanan diberikan sesuai dengan prosedur dan ketentuan.

Pegawai tidak boleh melakukan pertemuan khusus atau rahasia dengan tamu di tempat selain ruangan pelayanan publik. Pegawai tidak boleh membuat skenario lain di luar prosedur untuk mempercepat layanan. Layanan wajib diselenggarakan dengan cepat tetapi harus dengan cara yang dapat dipertanggungjawabkan. Pegawai harus meyakinkan tamu bahwa layanan yang cepat namun menyimpang dari prosedur akan berpotensi menimbulkan masalah lain di kemudian hari.

Pegawai harus sabar dalam menghadapi godaan gratifikasi dari publik yang merasa puas atas layanan yang disajikan. Publik cenderung merasa sungkan bila tidak memberi hadiah atau tanda mata/buah tangan kepada aparaturnya yang melayaninya terutama dalam momentum layanan sudah selesai diberikan.

Publik sering berdalih bahwa hadiah yang diberikan memang ikhlash karena diberikan pada saat layanan sudah selesai, bukan pada saat layanan masih dalam proses. Pegawai harus memberi pengertian bahwa layanan itu memang sudah tugas dan kewajibannya dan publik tidak perlu merasa tidak enak hati bila tak memberi ganjaran tertentu.

IV. KAMPANYE ANTI KORUPSI

Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) adalah area di mana aparaturnya memahami dan menghindari tujuh perilaku korupsi, meliputi perbuatan merugikan keuangan negara, menyuap, memeras, menggelapkan, berbuat curang, konflik kepentingan, dan gratifikasi. Sikap anti korupsi harus ditanamkan benar-benar di benak aparaturnya. Sehubungan sifat manusia yang mudah lupa, maka harus terus menerus diingatkan. Oleh karena itu Direktorat SMA harus melakukan kampanye yang memadai namun tidak boleh berlebihan.

A. Poster

Poster bisa dipasang pada dinding ruangan atau selasar strategis. Informasi dalam poster cukup pesan singkat secara garis besar dengan ilustrasi menarik, sehingga mudah dibaca oleh pegawai secara cepat. Fungsi poster adalah untuk mengingatkan pegawai tentang isu-isu strategis seperti Zona Integritas, Wilayah Bebas dari Korupsi, 7 jenis Tindak Pidana Korupsi, Tolak Gratifikasi, dan lain-lain.



B . Banner

Banner adalah media poster berdiri yang bisa diletakkan pada ruang tamu utama (Lobby) atau di depan pintu ruangan pertemuan atau ruang rapat strategis. Banner memiliki fungsi yang sama seperti poster dinding yaitu mengingatkan pegawai tentang isu strategis.



C. Info Grafis

Info Grafis merupakan informasi dalam ukuran kertas memuat keterangan yang lebih terperinci daripada poster dan banner. Info grafis biasanya memuat informasi dalam bentuk skema atau bagan dengan ilustrasi menarik. Fungsi info grafis adalah sebagai penjelasan atas isu-isu strategis yang telah dikemukakan pada poster dan banner.

D. Brosur

Brosur adalah media informasi dalam bentuk narasi yang lebih detail daripada info grafis. Brosur memiliki jumlah halaman sebanyak 2 atau lebih. Fungsi brosur adalah untuk menjadi bahan pembelajaran bagi pegawai dalam kesempatan waktu luangnya di antara kesibukan kerja sehari-hari.

E. Buletin/Majalah

Direktorat SMA bisa menerbitkan bulletin/majalah secara berkala. Penerbitan bulletin/majalah menyampaikan berita tentang kegiatan Direktorat SMA termasuk upaya menuju WBK untuk diketahui masyarakat secara umum dan pegawai secara khusus.



F. Website dan Media Sosial



Direktorat SMA membuat laman di internet sebagai media informasi, literasi, komunikasi, sosialisasi, pemantauan, evaluasi yang bisa diakses masyarakat secara mudah di mana saja dalam berbagai kesempatan. Kunci kesuksesan pengelolaan laman adalah melakukan pemutakhiran data secara berkala.

