



SK
BUDAYA
PELAYANAN
PADA KECAMATAN DATUK BANDAR
TAHUN 2026



PEMERINTAH KOTA TANJUNGBALAI
KECAMATAN DATUK BANDAR
JALAN JENDRAL SUDIRMAN KM 4,5 KOTA TANJUNGBALAI

KEPUTUSAN CAMAT DATUK BANDAR
NOMOR : 800 / 07.2 / SK / KDB / 2026

T E N T A N G

BUDAYA PELAYANAN PRIMA

PADA KECAMATAN DATUK BANDAR
KOTA TANJUNGBALAI TAHUN 2026

- Menimbang : a. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan prima yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Pelayanan Prima (Excellent Service) berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik, disebut sangat baik atau yang terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan sudah memiliki Standar Pelayanan maka pelayanan disebut sangat baik karena mampu memberikan kepuasan bagi yang dilayani;
- c. Bahwa tujuan Pelayanan Prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan focus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan Prima pada sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa pelayanan adalah "Pemberdayaan" kalau sektor bisnis atau swasta tentunya pelayanan selalu bertujuan atau berorientasi profit atau keuntungan perusahaan. Pelayanan Prima sektor public tidaklah mencari untung tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara baik atau terbaik;

d. Bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a, huruf b dan huruf c tersebut diatas, untuk melaksanakan Pelayanan Prima (Excellent Service) di Kecamatan Datuk Bandar Kota Tanjungbalai tersebut perlu dibentuk keputusan untuk melaksanakan Pelayanan Prima tersebut guna mendapatkan pelayanan yang memuaskan serta lebih efisien, efektif, transparan dan akuntable.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
 5. Peraturan Walikota Tanjungbalai Nomor 54 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kota Tanjungbalai ;
 6. Peraturan Walikota Tanjungbalai Nomor 03 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Nomor 27 Tahun 2018 tentang Hari dan Jam Kerja Sekaligus Pelaksanaan Apel di Lingkungan Pemerintah Kota Tanjungbalai;
 7. Peraturan Daerah Kota Tanjungbalai Nomor 8 Tahun 2025 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Tanjungbalai Tahun Anggaran 2026.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU

- : 1. Menetapkan Jam Pelayanan dan waktu Istirahat serta sistem bergantian petugas layanan Front Office yang melayani masyarakat pada Kecamatan Datuk Bandar Kota Tanjungbalai.

- **Jam Masuk dan Jam Pulang**

1. Hari Senin s/d Kamis

Jam Masuk/Pulang : 08.00 WIB s/d 17.00 WIB

Jam Istirahat : 12.00 WIB s/d 13.00 WIB

2. Hari Jumat

Jam Masuk/Pulang : 08.00 WIB s/d 15.00 WIB

Jam Istirahat : 12.00 WIB s/d 13.00 WIB

2. Menetapkan pakaian khusus pada Kecamatan Datuk Bandar Kota Tanjungbalai.

- **Hari Senin s/d Selasa**

ASN : Memakai Pakaian PDH

PPPK Paruh Waktu: Memakai Pakaian Hitam Putih

- **Hari Rabu**

ASN : Memakai Pakaian Hitam Putih

PPPK Paruh Waktu: Memakai Pakaian Hitam Putih

- **Hari Kamis**

ASN : Memakai Pakaian Batik

PPPK Paruh Waktu: Memakai Pakaian Batik

- **Hari Jumat**

ASN : Memakai Pakaian Kemeja/
Olah Raga (menyesuaikan)

PPPK Paruh Waktu: Memakai Pakaian Kemeja/
Olah Raga (menyesuaikan)

3. Menetapkan slogan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan **5S** yaitu :

1. SENYUM
2. SAPA
3. SALAM
4. SOPAN
5. SANTUN

KEDUA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sesuai dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalamnya akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tanjungbalai
pada tanggal 06 Januari 2026

CAMAT DATUK BANDAR



SYAMSUL EFFENDI, SE

Penata Akademi

NIP. 19790129 200902 1 001