



SALINAN

WALI KOTA PADANGSIDIMPUAN
PROVINSI SUMATERA UTARA

PERATURAN WALI KOTA PADANGSIDIMPUAN
NOMOR 57 TAHUN 2021

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN WALI KOTA NOMOR 16 TAHUN 2021
TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA PADANGSIDIMPUAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan peningkatan pelayanan masyarakat yang berorientasi kepada kepuasan pelayanan yang adil, demokratis, transparan perlu dilakukan upaya dan langkah-langkah untuk memenuhi harapan masyarakat melalui inovasi pelayanan publik;
- b. bahwa untuk merealisasikan penyelenggaraan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan di bidang pelayanan publik beberapa ketentuan dalam Peraturan Wali Kota Padangsidimpuan Nomor 16 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dipandang perlu untuk diubah;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 16 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Padangsidimpuan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 84, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4111);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik

- diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 12. Peraturan Daerah Kota Padangsidempuan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Padangsidempuan (Lembaran Daerah Kota Padangsidempuan Tahun 2016 Nomor 05) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Padangsidempuan Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Padangsidempuan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Padangsidempuan;
 13. Peraturan Daerah Kota Padangsidempuan Nomor 2 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Padangsidempuan Tahun 2019-2023 (Lembaran Daerah Kota Padangsidempuan Tahun 2019 Nomor 2) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Padangsidempuan Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Padangsidempuan Nomor 2 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Padangsidempuan Tahun 2019-2023 (Lembaran Daerah Kota Padangsidempuan Tahun 2021 Nomor 5);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN WALI KOTA TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN WALI KOTA PADANGSIDIMPUAN NOMOR 16 TAHUN 2021 TENTANG PERUBAHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Wali Kota Padangsidimpuan Nomor 16 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kota Padangsidimpuan Tahun 2021 Nomor 63) diubah sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 1 diantara angka 22 dan 23 disisipkan 2 (dua) angka yakni angka 22A dan 22B, sehingga berbunyi sebagai berikut :
 - 22A. Kearifan Lokal adalah gagasan setempat yang bersifat bijaksana, penuh kearifan, bernilai baik, yang tertanam dan diikuti oleh anggota masyarakatnya, yang dapat berupa bahasa, simbol, ornament, produk/jenis layanan, pola pelayanan, adat istiadat, dan hal-hal lain yang terkait dengan nilai-nilai budaya lokal maupun situasi dan kondisi daerah.
 - 22B. Integritas adalah suatu mutu, sifat atau keadaan yang menunjukkan satu kesatuan yang utuh, sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan serta kejujuran.
2. Ketentual Pasal 40 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 40

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

- a. bersikap santun, ramah dengan mempraktekkan senyum, salam dan sapa
- b. bersikap bersahabat dan kekeluargaan dalam memberikan pelayanan, baik pada saat bertatap muka langsung, melalui telepon, surat elektronik, media aplikasi, media sosial, media *online* maupun media lainnya;
- c. bertindak adil, tidak diskriminatif dan berintegritas dengan memperhatikan nilai-nilai luhur kemanusiaan;
- d. bertindak jujur, disiplin, proporsional, profesional dan bertanggungjawab;
- e. bersikap peduli, teliti dan cermat;
- f. bersikap tegas dan tidak berbelit-belit dalam memberikan pelayanan;
- g. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun;
- h. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- i. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- j. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- k. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi

serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;

- l. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
 - m. sesuai dengan kepantasan;
 - n. tidak menyimpang dari prosedur; dan
 - o. mengedepankan sistem *Whole Of Government (WOG)*/ yaitu merupakan pendekatan yang lebih menekankan kepada aspek kebersamaan dalam suatu wadah Pemerintahan yang bertujuan untuk menghilangkan ego sektoral dan menghilangkan fragmentasi antar sektor.
3. Diantara Pasal 40 dan Pasal 41 disisipkan 3 (tiga) Pasal yakni Pasal 40A, Pasal 40B dan 40C sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 40A

Nilai-nilai pribadi harus dimiliki oleh Pelaksana meliputi :

- a. beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. taat terhadap segala ketentuan hukum yang berlaku;
- c. menempatkan diri sebagai pihak yang melayani, bukan sebagai pihak yang dilayani;
- d. sanggup bekerja keras sesuai tuntutan pekerjaan; dan
- e. bekerjasama dengan rekan kerja dan taat pada perintah atasan.

Pasal 40B

Untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik, maka penyelenggara dan pelaksana dapat menggunakan budaya pelayanan dengan menerapkan kearifan lokal berupa hal-hal sebagai berikut :

- a. menggunakan identitas nama/*id card*/tanda pengenalan;
- b. menggunakan logo pelayanan;
- c. mengenakan pakaian seragam khusus pelayanan dengan bahan dasar kain tenunan khas daerah dengan motif ornament daerah;
- d. menggunakan ornament daerah sebagai hiasan diruangan pelayanan;
- e. menerapkan kearifan lokal dengan kekerabatan Dalihan Na Tolu yaitu mengutamakan penggunaan sapaan/tutur kata Daerah kepada pengguna layanan;

Pasal 40C

Bentuk logo pelayanan sebagaimana dimaksud Pasal 40B huruf b, sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Pasal II

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Padangsidimpuan.

Ditetapkan di Padangsidimpuan
pada tanggal 6 Sept. 2021

WALI KOTA PADANGSIDIMPUAN,

Ttd.

IRSAN EFFENDI NASUTION

Diundangkan di Padangsidimpuan
Pada tanggal 6 Sept 2021

SEKRETARIS DAERAH KOTA
PADANGSIDIMPUAN,

Ttd.

LETNAN

BERITA DAERAH KOTA PADANGSIDIMPUAN TAHUN 2021 NOMOR 57

