



PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG
**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA**

Jalan Mawar No. 1 Lubuk Pakam Kode Pos 20514
Telepon/Faks : 061-7955556, E-mail : bkpsdm.ds@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN DELI SERDANG**

NOMOR : 271 /BKPSDM-DS/2025

TENTANG

**PENERAPAN BUDAYA PELAYANAN PRIMA PADA
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN DELI SERDANG**

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
 - b. bahwa dalam memberikan pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a, penyelenggara pelayanan publik harus diberikan pelayanan prima, yaitu pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur yang diberikan oleh penyelenggara layanan pada penerima;
 - c. bahwa berdasarkan uraian sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b diatas Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Deli Serdang selaku penyelenggara pelayanan publik perlu memberikan pelayanan prima dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepatuhan atas peraturan perundang-undangan;
 - d. Bahwa berdasarkan uraian sebagaimana dimaksud pada huruf a,b dan c diatas, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Deli Serdang perlu menetapkan Budaya Pelayanan Prima pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Deli Serdang;
- 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 Nomor 112 Tahun 2009 Nomor 6 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 244 Tahun 2014 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587). Sebagaimana telah 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 Nomor 5679);
 4. Peraturan Menteri Pendaya Gunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 615);
 5. Peraturan Menteri Pendaya Gunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor: 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
 7. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 7 Tahun 2020 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang;

M E M U T U S K A N

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA TENTANG PENERAPAN BUDAYA PELAYANAN PRIMA PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN DELI SERDANG.

KESATU : Menerapkan Budaya Pelayanan Prima pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Deli Serdang, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Memerintahkan kepada seluruh pegawai di Lingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Deli Serdang untuk menerapkan Budaya Pelayan Prima dalam melaksanakan tugas dan fungsinya pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Deli Serdang;

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : Lubuk Pakam

Pada Tanggal : 23 - 01 - 2025

**KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN DELI SERDANG**



Drs. SE ABDUH RIZALI SIREGAR, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19710602 199101 1 002