



# **GUBERNUR SUMATERA UTARA**

## **INSTRUKSI GUBERNUR SUMATERA UTARA**

**NOMOR 100-54/12/INST/2020**

### **TENTANG**

### **MELAYANI DENGAN HATI DALAM PELAYANAN PUBLIK**

### **DAN KEGIATAN TUGAS KEDINASAN**

Dalam rangka mewujudkan Sumatera Utara yang maju, aman dan bermartabat melalui “Pemerintahan yang bersih, dicintai, tata kelola pemerintahan yang baik, adil, terpercaya” ( Visi dan Misi Provinsi Sumatera Utara 2018-2023 ) memasuki tahun ketiga pengabdian Gubernur dan Wakil Gubernur Sumatera Utara periode 2018-2023, perlu peningkatan dan fokus perwujudan visi dan misi yang sudah ditetapkan. Untuk itu dengan ini diinstruksikan:

- Kepada :
1. Seluruh Pejabat Tinggi Pratama;
  2. Seluruh Pejabat Administrator;
  3. Seluruh Pejabat Pengawas;
  4. Seluruh Pejabat Fungsional;
  5. Seluruh Kepala SMKN, SMAN dan SLBN;
  6. Seluruh Pejabat Pelaksana;
  7. Seluruh Tenaga Non PNS;

Jajaran Pemerintah Provinsi Sumatera Utara

- Untuk
- I. Melaksanakan dan mengembangkan “Melayani Dengan Hati” dalam setiap pelayanan publik dan pelaksanaan kegiatan kedinasan;
  - II. “Melayani Dengan Hati” sebagaimana dimaksud pada diktum “1” dilaksanakan dan dikembangkan antara lain melalui:
    - A. Sikap dan perilaku :
      1. Loyal;
      2. Santun;
      3. Sopan;
      4. Jujur;
      5. Benar;
      6. Berani;
      7. Tulus;
      8. Iklas;

9. Terpanggil;
  10. Peduli;
  11. Simpati;
  12. Empati;
  13. Bersahaja;
  14. Lembut;
  15. Bersahabat;
  16. Hangat
  17. Tegas;
- B. Pola Pandang/pikir:
1. Visioner;
  2. Positif;
  3. Normatif;
  4. Progressif;
  5. Inovatif;
  6. Kreatif;
  7. Konstruktif;
  8. Selektif; dan
  9. Kebangsaan.
- C. Pola tata hubungan kerja:
1. Kolaboratif;
  2. Membangun Tim Kerja;
  3. Koordinasi;
  4. Komunikasi positif;
  5. Saling menguatkan;
  6. Saling mengingatkan;
  7. Saling mengisi;
  8. Mengembangkan semangat Korps;
- D. Ruang dan lingkungan kerja:
1. Bersih;
  2. Asri;
  3. Teratur;
  4. Tertib;
  5. Rapi;
  6. Pencahayaan alami bagus;
  7. Aman;
- E. Tampilan kerja:
1. Bersih;
  2. Rapi;
  3. Disiplin;

III. Seluruh Pejabat Tinggi Pratama, Pejabat Administrator, Pejabat Pengawas, Kepala SMKN, SMAN dan SLBN agar memimpin, mensosialisasikan, memonitor, mengevaluasi serta melaporkan pelaksanaan dan pengembangan “Melayani Dengan Hati” di Perangkat Daerah yang dipimpin;

IV. Tetap melaksanakan Protokol Kesehatan dalam setiap aktivitas, dan teladan pelaksanaan Protokol Kesehatan di tengah masyarakat;

V. Bersama kita pasti bisa, kita sama-sama penting karena kita tim kerja SUMUT BERMARTABAT.

Demikian instruksi ini ditetapkan untuk dilaksanakan dengan penuh keterpanggilan dan kesadaran.

Ditetapkan di Medan  
pada tanggal 22 Oktober 2020

**GUBERNUR SUMATERA UTARA**



**EDY RAHMAYADI**

Tembusan :

1. Wakil Gubernur Sumatera Utara
2. Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Utara