



SALINAN

BUPATI LEBAK
PROVINSI BANTEN

PERATURAN BUPATI LEBAK
NOMOR 14 TAHUN 2019

TENTANG

STANDAR PERILAKU PELAYANAN PRIMA
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN LEBAK

BUPATI LEBAK,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 12 Tahun 2016 tentang Gerakan Nasional Revolusi Mental telah ditetapkan 5 (lima) program Gerakan Nasional Revolusi Mental;
- b. bahwa salah satu program Gerakan Nasional Revolusi Mental sebagaimana dimaksud dalam huruf a adalah Program Gerakan Indonesia Melayani dengan difokuskan antara lain kepada peningkatan perilaku pelayanan Prima yang cepat, transparan, akuntabel dan responsif;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Perilaku Pelayanan Prima di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Prima (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4450);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Prima (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Lebak Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lebak (Lembaran Daerah Kabupaten Lebak tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lebak Nomor 20168);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PERILAKU PELAYANAN PRIMA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN LEBAK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal I

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Lebak.
2. Pemerintah Daerah adalah kepala Daerah sebagai unsur Penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan unsur Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.
3. Bupati adalah Bupati Lebak.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Lebak.
5. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah Dinas, Badan, Lembaga di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak.
6. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
7. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.
8. Pelayanan Prima 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan prima.
9. Standar Perilaku adalah pedoman sikap atau perbuatan untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan mengacu pada tata nilai/budaya masyarakat serta agama yang diproses menjadi performance, penampilan para pelaksana dalam menjalankan fungsinya melayani masyarakat.

BAB II
STANDAR PERILAKU PELAYANAN PRIMA

Pasal 2

Dalam melaksanakan pelayanan Prima, petugas layanan wajib mematuhi dan berpedoman kepada Standar perilaku pelayanan Prima sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati ini.

Pasal 3

Standar Perilaku Pelayanan Prima sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 mencakup sebagai berikut :

- a. penampilan pegawai/petugas/pejabat;
- b. komunikasi;
- c. melayani pengguna layanan yang sulit ditangani.

Bagian Kesatu

Penampilan Pegawai/Petugas/Pejabat

Pasal 4

Standar Perilaku bagi setiap pegawai/petugas/pejabat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a harus memenuhi unsur :

- a. mencerminkan profesionalisme bidang tugasnya;
- b. memasang kartu identitas yang jelas;
- c. rambut bagi laki-laki : pendek, kering dan rapi, potongan sederhana dan formal, tidak berponi dan panjang rambut tidak menyentuh krah baju;
- d. rambut bagi wanita : kering dan rapi, poni tidak menutup wajah, rambut yang melebihi bahu sebaiknya dicepol/jilbab gunakan yang standar, gunakan asesoris rambut bentuknya sederhana dengan warna senada dan tidak menggunakan manik-manik yang berlebihan;
- e. tata busana bersih dan rapi (tidak kumal, tidak ada noda, lengan kemeja tidak digulung);
- f. tidak berbau rokok, bau badan atau bau lainnya yang menyengat (menggunakan parfum yang berlebihan);
- g. tidak menunjukkan tato atau penampilan lain yang membuat pengguna layanan terganggu;
- h. tidak menunjukkan bahasa tubuh yang tidak sopan.

Bagian Kedua

Komunikasi

Pasal 5

Standar Perilaku untuk komunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b mencakup :

- a. komunikasi langsung;
- b. komunikasi telepon;
- c. komunikasi surat;
- d. komunikasi e-mail;
- e. komunikasi dengan aplikasi pesan lainnya.

Paragraf 1

Komunikasi Langsung

Pasal 6

- (1) Standar perilaku komunikasi langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 angka a terdiri dari :
 - a. menerima pengguna layanan (untuk petugas penerima tamu);
 - b. melayani pengguna layanan (untuk petugas layanan).
- (2) Standar perilaku menerima pengguna layanan (untuk petugas penerima tamu) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri dari :
 - a. membukakan pintu;
 - b.awali dengan senyum;
 - c. mempersilakan masuk;
 - d. membuat kontak mata yang memberikan penyambutan baik, ramah dan penuh perhatian dan tidak memandang rendah/sinis;
 - e. menyapa assalamualaikum/selamat datang/ selamat pagi/siang/sore;
 - f. fokus, tidak boleh sambil memegang *Hand Phone*, telephone genggam atau alat komunikasi menelepon, merokok, makan, minum, mengobrol dengan rekan sekerja dan tindakan lain yang mengganggu;
 - g. menanyakan apa yang dapat dibantu;
 - h. mengarahkan ke sistem antrian atau langsung kepada petugas atau memberikan penjelasan lainnya yang diperlukan pengguna layanan;
 - i. mengantarkan pengguna layanan jika memang dibutuhkan/diharuskan;

- j. membalas ucapan terima kasih.
- (3) Standar perilaku melayani pengguna layanan (untuk petugas layanan) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri dari :
- a. berdiri dan diawali dengan senyum;
 - b. membuat kontak mata yang memberikan penyambutan baik, ramah dan penuh perhatian dan tidak memandang rendah/sinis;
 - c. menyapa assalamualaikum/selamat datang/ selamat pagi/siang/sore;
 - d. mempersilakan duduk;
 - e. duduk dengan sopan, badan tegak, lurus menghadap ke pengguna layanan;
 - f. memperkenalkan diri;
 - g. meminta maaf jika pengguna layanan harus menunggu lama;
 - h. menanyakan apa yang dapat dibantu;
 - i. fokus, tidak boleh sambil memegang *Hand Phone*, menelepon, merokok, makan minum, mengobrol dengan rekan sekerja dan tindakan lain yang mengganggu;
 - j. mendengar dengan baik dan sabar, bertanya dengan sopan dan berempati;
 - k. memeriksa dokumen dengan teliti, memberikan penjelasan dengan sopan dan sabar jika ada dokumen yang belum dipenuhi;
 - l. meminta izin, jika harus memasukkan data ke komputer;
 - m. meminta izin, jika harus meninggalkan pengguna layanan untuk sesuatu hal;
 - n. memberikan bantuan lebih personal jika diperlukan (misalnya meminta nomor telepon untuk menghubungi secara langsung jika layanan sudah selesai, atau hal lain);
 - o. menanyakan apakah ada hal lain yang dapat dibantu;
 - p. mengucapkan terima kasih dan salam.

Paragraf 2

Komunikasi Telepon

Pasal 7

Standar perilaku komunikasi telepon sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5

huruf b yang harus dipraktikkan terdiri dari :

- a. telepon tidak boleh berdering lebih dari (3) kali;
- b. bersiap dengan alat tulis atau perangkat lain untuk mendokumentasikan pembicaraan;
- c. menjawab panggilan telepon dengan urutan :
 1. mengucapkan salam;
 2. menyebutkan nama sendiri, unit kerja dan instansi;
 3. menyiratkan senyum dalam setiap pembuka pembicaraan;
 4. menanyakan apa yang bisa dibantu;
 5. mendengar dengan seksama dan fokus;
 6. meminta penjelasan ulang atau bertanya dengan sabar dan sopan;
 7. mencatat dan merekam;
 8. menjanjikan dan meminta waktu untuk memproses;
 9. meminta informasi nomor telepon untuk menghubungi balik;
 10. menanyakan apakah ada hal lain yang bisa dibantu jika komunikasi sudah selesai;
 11. mengucapkan terima kasih dan salam;
- d. tidak boleh telepon sambil merokok, makan minum, memegang *Hand Phone* lain, mengobrol dengan rekan sekerja, duduk dengan tidak sopan;
- e. tidak boleh ada suara bising yang mengganggu di sekitar tempat telepon.

Paragraf 3

Komunikasi Surat

Pasal 8

Standar perilaku yang harus dipraktikkan dalam berkomunikasi melalui surat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c terdiri dari :

- a. surat harus segera direspon;
- b. menggunakan format baku tata naskah dinas resmi;
- c. isi surat jelas, ringkas, tidak mengandung kalimat yang menyinggung pengguna layanan dan langsung pada permasalahan layanan;
- d. memberikan solusi dan saran positif;
- e. memberikan tawaran yang lebih personal dengan menawarkan bantuan lainnya jika diperlukan dan memberikan kontak person yang dapat membantu;

Paragraf 4
Komunikasi E-mail

Pasal 9

Standar perilaku yang harus dipraktikkan dalam berkomunikasi melalui e-mail sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d terdiri dari :

- a. surat masuk harus segera direspon;
- b. menggunakan tata naskah dinas e-mail resmi;
- c. isi surat jelas, ringkas, tidak mengandung kalimat yang menyinggung pengguna layanan dan langsung pada permasalahan layanan;
- d. memberikan solusi dan saran positif;
- e. memberikan tawaran yang lebih personal dengan menawarkan bantuan lainnya jika diperlukan dan memberikan kontak person yang dapat membantu.

Paragraf 5
Komunikasi Dengan Aplikasi Pesan Lainnya

Pasal 10

Standar perilaku yang harus dipraktikkan dalam berkomunikasi melalui aplikasi pesan lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf e terdiri dari :

- a. pesan masuk harus segera direspon;
- b. isi pesan harus jelas, ringkas, tidak mengandung kalimat yang menyinggung pengguna layanan dan langsung pada permasalahan pelayanan;
- c. memberikan solusi dan saran positif;
- d. memberikan tawaran yang lebih personal dengan menawarkan bantuan lainnya jika diperlukan dan memberikan kontak person yang dapat membantu.

Bagian Ketiga
Melayani Pengguna Layanan Yang Sulit Ditangani

Pasal 11

Untuk menangani pengguna layanan yang karakternya sulit untuk ditangani sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c, standar perilaku yang dipraktikkan terdiri dari :

- a. berdiri dan selalu tersenyum;

- b. membuat kontak mata yang memberikan penyambutan baik, ramah dan penuh perhatian serta tidak memandang rendah/sinis;
- c. menyapa assalammualaikum/selamat datang/selamat pagi/siang/sore;
- d. tetap tenang, tidak boleh terbawa emosi, setiap kemarahan/kekesalan pengguna layanan jangan dimasukkan ke dalam hati;
- e. mempersilakan duduk;
- f. duduk dengan sopan, badan tegak, lurus menghadap ke pengguna layanan;
- g. memperkenalkan diri;
- h. meminta maaf jika pengguna layanan harus menunggu lama;
- i. menanyakan apa yang dapat dibantu;
- j. fokus, tidak boleh sambil memegang HP, menelepon, meroko, makan minum, mengobrol dengan rekan sekerja dan tindakan lain yang mengganggu;
- k. mendengar dengan baik dan sabar, bertanya dengan sopan dan berempati;
- l. tidak boleh mendebat, berargumentasi, tetap kendalikan diri dan memberikan penjelasan dengan halus dan tenang;
- m. memperlihatkan bahwa kita sangat memperhatikan yang bersangkutan;
- n. jangan menyalahkan;
- o. menawarkan solusi, tetapi jangan membuat janji yang tidak dapat dipenuhi;
- p. meminta izin jika harus sambil memasukkan data ke komputer;
- q. meminta izin, jika harus meninggalkan pengguna layanan untuk sesuatu hal;
- r. memberikan bantuan lebih personal jika diperlukan (misalnya meminta nomor telepon untuk menghubungi secara langsung jika layanan sudah selesai atau hal lain);
- s. menanyakan apakah ada hal lain yang dapat dibantu;
- t. mengucapkan terima kasih dan salam.

BAB III KOMPETENSI PETUGAS

Pasal 12

- (1) Untuk memberikan pelayanan yang baik, harus ditempatkan petugas layanan yang memenuhi kompetensi yang dibutuhkan
- (2) Kompetensi yang dibutuhkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara

lain terdiri dari :

- a. kesabaran; yaitu kemampuan untuk menjaga diri agar tetap tenang, tidak terpancing emosi dalam menghadapi berbagai karakter pengguna layanan, mendengarkan, mengerti dan menghormati kondisi pengguna layanan, dan menjaga intonasi suara yang tenang;
- b. keramahan; yaitu kemampuan untuk menjaga diri agar tetap ceria, penuh senyum, selalu menyapa, mengucapkan salam, mengutamakan etika berkomunikasi, dan memberikan kesan selalu membantu dan menghargai pengguna layanan;
- c. mampu berkomunikasi dengan jelas; yaitu kemampuan untuk melakukan komunikasi dengan pengguna layanan dengan intonasi yang jelas, tenang, tidak bertele-tele, mudah dimengerti, berbahasa santun, dapat mencairkan situasi, mendengar dengan penuh perhatian, dan mampu membedakan pengguna layanan sehingga dapat menyesuaikan cara berkomunikasi;
- d. mampu menggunakan bahasa yang positif; yaitu kemampuan untuk menggunakan bahasa yang dapat membuat pengguna layanan merasa senang, terbuka, percaya, dan dihormati serta merasa dilayani secara personal;
- e. menguasai substansi pelayanan, yaitu pemahaman yang sangat baik terhadap setiap produk, proses, dan seluk beluk pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan;
- f. mampu menggunakan waktu dengan baik, yaitu kemampuan untuk menggunakan waktu secara optimal untuk kebutuhan pengguna layanan, tetapi tetap fokus, sabar, dan ramah;
- g. mampu memahami pengguna layanan; yaitu kemampuan untuk “membaca” pengguna layanan sehingga bisa memahami apa yang diinginkan oleh pengguna layanan. Kemampuan ini sangat membantu untuk memberikan pelayanan bagi pengguna layanan secara lebih personal;
- h. mampu tetap fokus; yaitu kemampuan untuk memusatkan perhatian kepada kebutuhan pengguna layanan, mendengarkan dengan seksama, mencatat, mendokumentasikan, dan tidak melakukan hal lain yang tidak berhubungan dengan upaya melayani;

- i. mampu menangani perubahan-perubahan mendadak; yaitu kemampuan untuk mengelola perubahan-perubahan yang terjadi akibat perubahan kebijakan, perubahan sistem pelayanan, kejadian, akibat sistem pelayanan tidak berkerja dengan baik, dan kejadian lain yang berada diluar dugaan;
- j. mampu membujuk/bernegosiasi; yaitu kemampuan untuk merubah posisi pandangan yang salah pengguna layanan terhadap pelayanan menjadi pandangan yang lebih positif, merubah pengguna layanan yang sedang marah menjadi lebih mereda, pengguna layanan yang pemalu, menjadi lebih berani dan terbuka, dan lainnya;
- k. memiliki kepekaan; yaitu kemampuan untuk merespon secara cepat apa yang menjadi kebutuhan pengguna layanan, memahami dan mengerti perasaan pengguna layanan, membantu dengan cepat tanpa diminta jika ada pengguna layanan yang memerlukan bantuan, merespon setiap masukan pengguna layanan untuk memperbaiki pelayanan;
- l. mampu belajar dari pengalaman; yaitu kemampuan untuk mengambil pelajaran dari berbagai pengalaman, tidak melakukan kesalahan yang sama, memperbaiki berbagai kekurangan, sehingga pengguna layanan selalu memperoleh pengalaman yang baru;
- m. mampu menutup pembicaraan dengan baik; yaitu kemampuan untuk mengakhiri pembicaraan dengan pengguna layanan dengan baik, sehingga pengguna layanan merasa puas, memiliki penilaian positif terhadap pelayanan dan unit pelayanan.

Pasal 13

Dalam rangka meningkatkan kompetensi bagi petugas layanan standar perilaku yang diatur dalam peraturan ini harus dilatih secara terus-menerus sehingga menjadi kebiasaan.

BAB IV

PENGAWASAN

Pasal 14

- (1) Untuk menjamin penerapan standar perilaku pelayanan prima ini, masing-masing OPD yang melaksanakan pelayanan publik wajib melakukan

pengawasan internal secara terus-menerus.

- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan pada masing-masing OPD.

Pasal 15

- (1) Penanggung jawab pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) harus mengumpulkan terlebih dahulu petugas layanan sebelum pelayanan dibuka untuk memeriksa kesiapan seluruh petugas layanan, sistem dan fasilitas.
- (2) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup antara lain :
 - a. pakaian/seragam dan kelengkapannya;
 - b. kehadiran pegawai yang bertugas, jika yang bersangkutan tidak dapat hadir, maka harus ada penggantinya yang mengerti tugas-tugas yang akan dilaksanakan;
 - c. mengingatkan kepada semua pegawai yang bertugas agar konsisten menjalankan etika dan standar perilaku;
 - d. memberikan semangat agar memiliki motivasi bekerja yang baik;
 - e. mengumumkan hal-hal yang perlu disampaikan;
 - f. kesiapan meja/loket pelayanan;
 - g. kesiapan sistem elektronik;
 - h. ketersediaan formulir-formulir dan alat tulis;
 - i. kesiapan perangkat komputer, printer, tinta printer, telepon, kertas dan alat tulis lainnya;
 - j. mesin nomor antrian;
 - k. kebersihan dan kerapian ruang tunggu. Kamar kecil dan ruangan lainnya;
 - l. kesiapan CCTV.

BAB V

PEMBERDAYAAN

Bagian Kesatu

Pengguna Layanan

Pasal 16

- (1) Pengembangan standar perilaku pelayanan dapat dilakukan dengan mendorong keterlibatan pengguna layanan.
- (2) Keterlibatan pengguna layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan antara lain melalui :
 - a. menyampaikan keluhan-keluhan tentang pelayanan; pengguna layanan diberikan kesempatan yang luas sesuai dengan aturan untuk menyampaikan keluhan, baik yang terkait dengan sistem, maupun keluhan perilaku yang dipraktikkan oleh pegawai yang bertugas;
 - b. memberikan penilaian langsung terhadap pelayanan; di setiap meja pelayanan, atau di pintu keluar, dapat ditempatkan tombol survey kepuasan pengguna layanan yang dapat ditekan langsung oleh pengguna layanan untuk mengekspresikan kepuasannya;
 - c. meminta keterlibatan pengguna layanan forum komunikasi unit pelayanan dengan pengguna layanan; unit pelayanan dapat membuka komunikasi dengan pihak pengguna layanan, dalam bentuk forum diskusi yang diselenggarakan secara berkala untuk meminta masukan dari pengguna layanan.

Bagian Kedua

Pegawai

Pasal 17

- (1) Keterlibatan seluruh pegawai sangat diperlukan dalam pengembangan standar perilaku pelayanan.
- (2) Keterlibatan pegawai dalam mendorong penerapan budaya pelayanan prima sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain melalui:
 - a. meminta setiap individu/kelompok pegawai untuk mengusulkan inovasi-inovasi atau pembaruan-pembaruan untuk pengembangan standar perilaku pelayanan;
 - b. meminta petugas yang langsung berhadapan dengan pengguna layanan untuk memberikan masukan bagi perbaikan standar perilaku pelayanan;
 - c. meminta setiap pegawai untuk saling mengingatkan;

BAB VI
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 18

- (1) Untuk memastikan penerapan standar perilaku pelayanan berjalan dengan baik perlu dilakukan monitoring dan evaluasi.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan antara lain dengan cara :
 - a. membandingkan antara standar perilaku pelayanan dengan pelaksanaan di lapangan;
 - b. mengolah data, informasi dan temuan hasil monitoring dan evaluasi;
 - c. membuat laporan hasil monitoring dan evaluasi;
 - d. membuat rekomendasi kepada pimpinan.
- (3) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dapat dilaksanakan oleh internal maupun eksternal.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Lebak.

Ditetapkan di Rangkasbitung
pada tanggal 11 Juni 2019

BUPATI LEBAK,

Ttd

ITI OCTAVIA JAYABAYA

Diundangkan di Rangkasbitung
pada tanggal 11 Juni 2019

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN LEBAK,

Ttd

DEDE JAELANI

BERITA DAERAH KABUPATEN LEBAK TAHUN 2019 NOMOR 14

