



Bupati Sumedang

PERATURAN BUPATI SUMEDANG

NOMOR 69 TAHUN 2010

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN TAMU BERBASIS BUDAYA
SUNDA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SUMEDANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SUMEDANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta pencapaian wujud Sumedang Puseur Budaya Sunda (SPBS) maka pelaksanaan pelayanan tamu yang berbasis budaya Sunda yang merupakan wujud pelayanan terhadap masyarakat harus ditingkatkan;
- b. bahwa agar mutu pelayanan terhadap tamu dapat dilaksanakan secara optimal dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan maka perlu standar operasional prosedur layanan tamu berbasis budaya Sunda;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Tamu Berbasis Budaya Sunda di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);

3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4594);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2007 tentang Pedoman Pelaksanaan dan Pengembangan Adat Istiadat dan Nilai Sosial Budaya Masyarakat;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/21/M.PAN/1/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
12. Peraturan Bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor 42 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelestarian Kebudayaan Nomor 40 Tahun 2009
Kebudayaan;
13. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 5 Tahun 2008 tentang Tata Cara Penyusunan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2008 Nomor 5);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 7 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Kabupaten Sumedang (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2008 Nomor 7);

16. Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2009 Nomor 1) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 2 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2010 Nomor 3);
17. Peraturan Bupati Sumedang Nomor 113 Tahun 2009 tentang Sumedang Puseur Budaya Sunda (SPBS) (Berita Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2009 Nomor 113);
18. Peraturan Bupati Sumedang Nomor 46 Tahun 2010 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang (Berita Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2010 Nomor 46);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI SUMEDANG TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN TAMU BERBASIS BUDAYA SUNDA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SUMEDANG

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sumedang.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sumedang.
3. Bupati adalah Bupati Sumedang.
4. Peraturan adalah Peraturan Bupati Sumedang.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah organisasi/lembaga pada Pemerintah Kabupaten Sumedang yang bertanggungjawab kepada Bupati dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah dan Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan, Kelurahan dan Satuan Polisi Pamong Praja.
6. Kepala SKPD adalah Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang.
7. Sumedang Puseur Budaya Sunda yang selanjutnya disingkat SPBS adalah sebuah kebijakan inovatif untuk memfasilitasi pelestarian budaya Sunda di Kabupaten Sumedang guna memperkuat kebudayaan Jawa Barat dan Nasional.

8. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disebut SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada Unit Organisasi yang bersangkutan.
9. Prosedur adalah langkah-langkah maupun tahapan mekanisme yang harus diikuti oleh seluruh unit organisasi untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.
10. Kegiatan adalah penjabaran dari fungsi dan rincian tugas untuk mencapai hasil kerja tertentu, sesuai dengan langkah-langkah kerja yang telah ditentukan dalam Standar Operasional Prosedur.
11. Budaya Sunda adalah keseluruhan gagasan, perilaku dan hasil karya masyarakat sunda, baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang diperoleh melalui proses belajar dan adaptasi terhadap lingkungannya, yang diyakini dapat memenuhi harapan dan kebutuhan hidup masyarakat Sunda.
12. Dasa Marga Raharja adalah sepuluh perilaku atau sifat yang harus dimiliki oleh masyarakat Sumedang untuk dilaksanakan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan sehingga dapat memberikan daya guna dan hasil guna.
13. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Sumedang.
14. Tamu adalah seseorang/pengguna layanan yang datang untuk dilayani.
15. Penerima Tamu adalah pegawai yang bertugas untuk menerima dan melayani tamu yang datang.
16. Pelayanan Tamu adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan/tamu.
17. Etika Pelayanan adalah tata cara/perilaku pada saat memberikan pelayanan kepada tamu atau pengguna layanan.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN DAN FUNGSI

Bagian Kesatu

Maksud

Pasal 2

SOP ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi setiap SKPD di dalam penyelenggaraan pelayanan kepada tamu sesuai etika budaya sunda sebagai wujud SPBS.

Bagian Kedua

Tujuan

Pasal 3

SOP ini bertujuan :

- a. memberikan kejelasan bagi setiap SKPD dalam memberikan pelayanan kepada tamu agar dapat berjalan sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.
- b. menumbuhkan daya tarik investor di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang sehingga tercipta iklim investasi yang meningkat.

Bagian Ketiga

Fungsi

Pasal 4

SOP ini berfungsi sebagai bahan acuan dan informasi bagi tamu dan pemberi layanan tamu pada setiap SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang.

BAB III

LANDASAN OPERASIONAL

Pasal 5

- (1) SOP layanan tamu berbasis budaya sunda ini berlandaskan pada dasa marga raharja.
- (2) Dasa marga raharja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Peraturan Bupati Sumedang Nomor 113 Tahun 2009 tentang Sumedang Puseur Budaya Sunda (SPBS) yaitu :
 - a. TAQWA;
 - b. SOMEAH;
 - c. SURTI;
 - d. JEMBAR;
 - e. BRUKBRAK;
 - f. GUYUB;
 - g. MOTEKAR;
 - h. TARAPTI, TALITI, ATI-ATI;
 - i. JUNUN-JUCUNG;
 - j. PUNJUL-LUHUNG.

BAB IV
RUANG LINGKUP

Pasal 6

Ruang lingkup SOP meliputi:

- a. petugas penerima tamu;
- b. etika penerima tamu;
- c. pakaian penerima tamu;
- d. sarana dan prasarana;
- e. mekanisme penerimaan tamu.

BAB V
PETUGAS PENERIMA TAMU

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 7

Petugas penerima tamu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a meliputi :

- a. penunjukan petugas penerima tamu;
- b. tugas pokok dan uraian tugas petugas penerima tamu;
- c. kriteria petugas penerima tamu.

Bagian Kedua

Penunjukan

Pasal 8

- (1) Penunjukan petugas penerima tamu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a ditetapkan dengan Keputusan Kepala SKPD.
- (2) Masing-masing SKPD menunjuk petugas penerima tamu lebih dari 1 (satu) orang atau sesuai kebutuhan.
- (3) Penunjukan petugas penerima tamu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dievaluasi melalui rotasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau disesuaikan dengan kebutuhan.

Bagian Ketiga

Tugas Pokok dan Uraian Tugas

Pasal 9

- (1) Petugas penerima tamu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b mempunyai tugas yaitu:
 - a. menerima tamu;

- b. memberikan informasi kepada tamu; dan
 - c. mengarahkan/mengantarkan tamu ke tempat yang dituju.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) petugas penerima tamu mempunyai uraian tugas sebagai berikut:
- a. menerima tamu/pengguna layanan;
 - b. mencatat tamu yang datang dan mempersilakannya untuk mengisi buku tamu;
 - c. mempersilahkan tamu duduk di ruang tamu untuk menunggu apabila orang yang dituju sedang menerima tamu lainnya;
 - d. memberikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan;
 - e. mengarahkan/mengantarkan tamu sesuai tujuannya;
 - f. menerima dan menjawab telepon.

Bagian Keempat

Kriteria

Pasal 10

Kriteria petugas penerima tamu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c yaitu :

- a. pegawai di lingkungan SKPD;
- b. berpenampilan proporsional;
- c. sehat jasmani dan rohani.
- d. someah;
- e. surti;
- f. bertanggung jawab;
- g. berdedikasi tinggi;
- h. mampu berkomunikasi dengan tamu;
- i. cerdas, enerjik , gesit dan profesional;
- j. sabar, tidak mudah marah dan mampu mengendalikan diri;
- k. mampu berbahasa sunda dan berbahasa Indonesia dengan baik dan atau mampu berbahasa Inggris;
- l. mengetahui visi dan misi SKPD masing-masing dan profil Sumedang;
- m. mampu melakukan dan memberikan pelayanan terbaik.

BAB VI

ETIKA PENERIMA TAMU

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 11

- (1) Etika penerima tamu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b merupakan ketentuan yang dibuat bagi penerima tamu agar semua komponen yang berhubungan dalam memberikan pelayanan dapat menunjang satu sama lainnya.

- (2) Etika penerima tamu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
 - a. etika berpenampilan;
 - b. etika berpakaian;
 - c. etika berbicara.
- (3) Etika menerima tamu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan.

Bagian Kedua

Etika Berpenampilan

Pasal 12

- (1) Etika berpenampilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf a merupakan hal pertama yang dilihat oleh tamu maka penampilan yang baik akan memberikan kesan yang baik sehingga akan timbul rasa kagum, simpatik dan hormat.
- (2) Etika berpenampilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh petugas penerima tamu dengan sikap sebagai berikut:
 - a. marahmay, teuneung ludeung, ampuh, lungguh timpuh, andalemi;
 - b. bersikap wajar, tidak dibuat-buat;
 - c. sopan dan rapih dalam berpakaian;
 - d. bersikap ramah dan rendah hati;
 - e. rengkuh;
 - f. berperilaku baik;
 - g. lincah, gesit, tanggap dan respon terhadap tamu yang datang;
 - h. make up sederhana;
 - i. tidak berlaku diskriminatif terhadap tamu yang dilayani.

Bagian Ketiga

Etika Berpakaian

Pasal 13

- (1) Etika berpakaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf b, yaitu setiap petugas penerima tamu dalam berpakaian harus rapi, bersih dan tidak melanggar norma-norma kesopanan.
- (2) Etika berpakaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah:
 - a. untuk wanita berjilbab memakai baju atasan berlengan panjang dan rok panjang;
 - b. untuk wanita yang tidak berjilbab memakai baju yang sopan dengan rambut ditata rapi dan tidak diurai;
 - c. untuk pria berpakaian kemeja lengan panjang dan celana panjang.

Bagian Keempat

Etika Berbicara

Paragraf 1

Jenis

Pasal 14

Etika berbicara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf c, terdiri dari 2 jenis yaitu:

- a. etika berbicara saat berhadapan langsung dengan tamu;
- b. etika bertelepon.

Paragraf 2

Etika Berbicara Saat Berhadapan Langsung dengan Tamu;

Pasal 15

Etika berbicara saat berhadapan langsung dengan tamu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf a, yang harus dilakukan yaitu:

- a. pasemon yaitu ekspresi wajah yang berseri-seri;
- b. rengkuh, yaitu bahasa tubuh yang sopan dan menghargai orang lain;
- c. memakai ragam basa hormat;
- d. lentong basa yaitu intonasi lemah lembut;
- e. tulus dalam ucap dan tidak bertentangan dengan hati;
- f. tersenyum;
- g. selalu mengucapkan salam “Assalamu’alaikum warahmatullahi Wabarakatuh SAMPURASUN, WILUJENG ENJING/SIANG/SONTEN, MANAWI AYA PIKERSAEUN NAON? MANGGA ATUH URANG DUGIKEUN” (bahasa Sunda);
Selamat pagi/siang/sore, ada yang bisa saya bantu? (untuk tamu dari luar Sumedang);
Good morning/good afternoon, may I help you? (untuk tamu asing);
- h. ucapkan “PUNTEN / MAAF” untuk memperhalus permintaan;
- i. Respon terhadap tamu yang datang;
- j. Ucapkan “HATUR NUHUN KANA KASUMPINGANANA/ TERIMA KASIH ATAS KUNJUNGAN ANDA/ THANKS YOU FOR VISITING IN SUMEDANG” apabila sudah selesai melaksanakan pelayanan;
- k. menggunakan bahasa sunda untuk di lingkungan Kabupaten Sumedang;
- l. melakukan dan memberikan pelayanan yang terbaik.

Paragraf 3

Etika Bertelepon

Pasal 16

Etika bertelepon sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf b harus dilakukan oleh petugas penerima tamu dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. pesawat telepon segera diangkat, maksimal 3 x nada panggil;

- b. terima dengan sopan;
- c. berikan salam;
- d. sebutkan nama kantor/instansi dimana bertugas;
- e. jelaskan bahwa yang bertugas siap membantu;
- f. tanyakan siapa dan dari mana;
- g. dengarkan dengan baik;
- h. berikan jawaban yang efisien;
- i. buat catatan pembicaraan;
- j. biarkan lawan bicara menutup telepon terlebih dahulu.

BAB VII PAKAIAN PENERIMA TAMU

Bagian Kesatu Umum Pasal 17

Pakaian penerima tamu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c terdiri dari:

- a. jenis pakaian penerima tamu;
- b. penggunaan pakaian penerima tamu.

Bagian Kedua Jenis Pasal 18

Jenis pakaian penerima tamu yaitu sebagai berikut:

- a. blazer dan kemeja lengan panjang berdasi:
 - 1. wanita mengenakan kemeja lengan panjang, rok panjang dan blazer;
 - 2. pria mengenakan kemeja lengan panjang berdasi dan celana panjang.
- b. pakaian adat Sunda:
 - 1. wanita mengenakan kebaya dan kain batik;
 - 2. pria mengenakan baju taqwa memakai totopong sunda dibentuk bendo dan kain dodot.
- c. batik motif kasumedangan:
 - 1. wanita mengenakan batik lengan panjang dan rok panjang;
 - 2. pria mengenakan batik lengan panjang dan celana panjang.

Bagian Ketiga Penggunaan Pasal 19

Penggunaan pakaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf b yaitu :

- a. masing-masing SKPD menyediakan pakaian seragam khusus untuk petugas penerima tamu;
- b. corak batik kasumedangan dan warna pakaian penerima tamu diatur oleh masing-masing SKPD;
- c. corak batik kasumedangan sesuai dengan yang ditetapkan dalam Peraturan Bupati Sumedang Nomor 113 Tahun 2009 tentang Sumedang Puseur Budaya Sunda (SPBS);

- d. model pakaian dan jadwal penggunaan pakaian penerima tamu tercantum dalam lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VIII SARANA DAN PRASARANA

Pasal 20

- (1) Sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf d merupakan peralatan yang mendukung program penyelenggaraan penerimaan tamu, baik untuk petugas maupun untuk tamu yang datang.
- (2) Sarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya terdiri dari:
 - a. telepon
 - b. TV
 - c. AC/kipas angin
 - d. dispenser
 - e. bunga
 - f. rak majalah/koran
 - g. kotak saran/kotak pengaduan
 - h. informasi pelayanan berupa leaflet, booklet atau sarana informasi lainnya yang sejenis;
 - i. peralatan kantor;
 - j. alat tulis kantor;
 - k. name tag.
- (3) Prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya terdiri dari :
 - a. Gedung;
 - b. ruang tamu/ruang tunggu berupa ruangan khusus terpisah dengan fasilitas mebebeir yang memadai (kursi tamu/sofa)

BAB IX MEKANISME PELAYANAN TAMU

Pasal 21

Mekanisme pelayanan tamu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf e dilaksanakan oleh setiap SKPD sesuai dengan bagan alur prosedur yang tercantum dalam lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB X MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 22

Kepala SKPD wajib melakukan monitoring dan pengawasan internal terhadap pelaksanaan SOP pemberian layanan penerimaan tamu di SKPD masing-masing.

Pasal 23

- (1) Pelaksanaan SOP harus dievaluasi secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun oleh Kepala SKPD masing-masing.
- (2) Kepala SKPD melakukan pembinaan secara rutin terhadap petugas penerima tamu di lingkungannya.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 24

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sumedang
pada tanggal

BUPATI SUMEDANG,

ttd

DON MURDONO

Diundangkan di Sumedang
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SUMEDANG,

ttd

ATJE ARIFIN ABDULLAH

BERITA DAERAH KABUPATEN SUMEDANG
TAHUN NOMOR