



BUPATI BANYUMAS  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI BANYUMAS  
NOMOR 4 TAHUN 2019

TENTANG

TATA HUBUNGAN KERJA PELAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK  
KABUPATEN BANYUMAS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANYUMAS,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memudahkan koordinasi dan meningkatkan kinerja pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas, perlu dilakukan pengaturan Tata Hubungan Kerja Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Tata Hubungan Kerja Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 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);

4. 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);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
6. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 43 Tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik.

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG TATA HUBUNGAN KERJA PELAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANYUMAS.

#### Pasal 1

Pengaturan Tata Hubungan Kerja Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas bertujuan untuk memudahkan koordinasi dan meningkatkan kinerja pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas, didasarkan pada kejelasan mekanisme hubungan antar unit kerja/instansi dalam melaksanakan tugas dan fungsi terkait pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas.

#### Pasal 2

Tata Hubungan Kerja Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 digunakan sebagai pedoman bagi unit kerja/instansi dalam melaksanakan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas.

Pasal 3

Tata Hubungan Kerja Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 4

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Purwokerto  
pada tanggal 16 Januari 2019

BUPATI BANYUMAS,

ttd

ACHMAD HUSEIN

Diundangkan di Purwokerto  
Pada tanggal 16 Januari 2019

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN BANYUMAS

ttd

WAHYU BUDI SAPTONO

BERITA DAERAH KABUPATEN BANYUMAS TAHUN 2019 NOMOR 4

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM  
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BANYUMAS

ttd

SUGENG AMIN, S.H.,M.H.

Pembina Tk. 1

NIP 196701281993021001

LAMPIRAN  
PERATURAN BUPATI BANYUMAS  
NOMOR 4 TAHUN 2019  
TENTANG  
TATA HUBUNGAN KERJA PELAYANAN  
PADA MAL PELAYANAN PUBLIK  
KABUPATEN BANYUMAS

BAB I  
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Mal Pelayanan Publik yang disingkat MPP adalah suatu kegiatan atau aktivitas kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi dengan mengintegrasikan sistem pelayanan publik dan merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu yang diberikan oleh pemerintah, baik Pusat maupun Daerah dimana pelayanan satu sama lain terdapat keterkaitan dalam satu lokasi atau gedung tertentu yang dikombinasikan dengan kegiatan jasa dan ekonomi lainnya.

Di dalam MPP bergabung para pelaksana pelayanan publik yang berasal dari unsur Perangkat Daerah Kabupaten Banyumas dan unsur ekstern/ instansi vertikal yang bersinergis memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu atau DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas merupakan pengendali manajemen yang mengelola operasional Mal Pelayanan Publik.

Penataan pelaksanaan pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik perlu dilakukan guna menjamin keberhasilan dalam pelaksanaan tugas yang diemban oleh masing-masing unit kerja/instansi penyelenggara pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas. Penyelenggara pelayanan yang terdiri dari berbagai unit kerja/instansi memerlukan tata hubungan kerja dalam memberikan pelayanan yang mudah, cepat, terjangkau, aman dan nyaman kepada masyarakat.

Tata hubungan kerja merupakan salah satu kelengkapan dari pengorganisasian suatu lembaga, di mana dengan adanya tata hubungan kerja diharapkan fungsi-fungsi yang cenderung tumpang tindih atau memerlukan kerjasama dengan intensitas yang cukup tinggi dan melibatkan beberapa unit kerja dapat dilaksanakan lebih efektif dan

efisien. Tata Hubungan Kerja Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas bersifat dinamis dan tidak tertutup adanya penyempurnaan, khususnya bila ada perubahan dalam pengorganisasian di masing-masing penyelenggara pelayanan ataupun adanya perubahan mekanisme pelaksanaan tugas.

## B. PENGERTIAN TATA HUBUNGAN KERJA

Yang dimaksud dengan tata hubungan kerja dalam Peraturan Bupati ini adalah pengaturan hubungan kerja antara satu unit kerja dengan unit kerja lainnya dalam bentuk koordinasi fungsional.

Koordinasi fungsional adalah koordinasi yang dilakukan oleh seorang pejabat atau suatu instansi terhadap pejabat atau instansi lainnya yang tugasnya berkaitan berdasarkan azas fungsionalitas.

Tata hubungan kerja perlu dibuat terutama bagi unit-unit kerja yang memiliki tugas-tugas yang berpotensi beririsan dengan tugas unit-unit kerja lain atau memang memerlukan kerjasama yang harus diatur atau dibuat berkenaan dengan kegiatan-kegiatan strategis yang memang perlu diperjelas hubungan antara unit kerja dalam bentuk peran masing-masing unit kerja tersebut.

Tata hubungan kerja dapat mencakup tata hubungan kerja intern dan tata hubungan kerja ekstern. Tata hubungan kerja intern adalah pengaturan hubungan kerja yang menyangkut hanya unit-unit kerja di dalam suatu organisasi, sedangkan tata hubungan kerja ekstern adalah pengaturan hubungan kerja antara unit-unit kerja dalam suatu organisasi dengan unit-unit kerja di luar organisasi tersebut.

## C. FUNGSI TATA HUBUNGAN KERJA

Peran dalam tata hubungan kerja menggambarkan fungsi-fungsi yang terjadi akibat pelaksanaan suatu kegiatan serta unit kerja yang menerima atau mengambil peran tersebut.

Terdapat sejumlah peran dalam tata hubungan kerja yang terdiri dari:

1. Pelaku Utama (Pengendali Manajemen), yaitu peran unit kerja sebagai penggerak, oleh sebab tugas yang bersangkutan merupakan tugas unit kerja tersebut yang dalam hal ini dilaksanakan oleh Koordinator MPP.
2. Pemberi Informasi (*Informing*), yaitu peran unit kerja sebagai pemberi data/informasi, yaitu fakta yang ada tanpa ditambah dengan saran atau pertimbangan-pertimbangan.

3. Pemberi Rekomendasi (*Recommending*), yaitu peran unit kerja sebagai pemberi usul, pertimbangan, atau saran-saran sebagai bahan pengambilan keputusan.
4. Tempat Berkonsultasi (*Consulting*), yaitu peran unit kerja sebagai verifikasi dan mitra untuk mematangkan pertimbangan bilamana diperlukan.
5. Pemberi Dukungan (*Supporting*), yaitu peran unit kerja sebagai penyedia sumber daya dan jasa yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas yang bersangkutan.
6. Koordinasi (*Coordinating*), yaitu peran unit kerja pejabat sebagai pengatur keselarasan, kesesuaian, ketepatan dan efektivitas kerjasama dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan.
7. Pengambil Keputusan (*Decision Making*), yaitu peran unit kerja/pejabat sebagai pembuat ketetapan akhir (final) terhadap sesuatu atau sejumlah hal dalam rangka pelaksanaan tugas yang bersangkutan.

## BAB II

### TATA HUBUNGAN KERJA PELAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANYUMAS

#### A. TATA HUBUNGAN KERJA

Kepala DPMPPTSP menjalankan tugas sebagai koordinator/pengendali manajemen yang berfungsi mengkoordinasikan unit kerja pelayanan di MPP dalam menjalankan fungsi pelayanan.

Unit pelayanan di MPP menjalankan fungsi-fungsi sebagai Pelaku Utama (*Pengendali Manajemen*), Pemberi Informasi (*Informing*), Pemberi Rekomendasi (*Recommending*), Tempat Berkonsultasi (*Consulting*), Pemberi Dukungan (*Supporting*), Koordinasi (*Coordinating*), dan Pengambil Keputusan (*Decision Making*).

#### B. PELAKSANAAN PELAYANAN

Pelayanan yang dilaksanakan oleh masing-masing pelaksana dilaksanakan dengan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, profesionalitas dan keterpaduan.

### C. WAKTU PELAYANAN

Waktu pelayanan diatur sebagai berikut :

1. Senin s.d. Kamis : Pukul 08.00 s.d. 15.30 WIB
2. Jumat : Pukul 08.00 s.d. 15.15 WIB
3. Sabtu : Pukul 08.00 s.d. 12.00 WIB
4. Batas waktu pengambilan nomor antrian pada layanan oleh OPD Pemda Banyumas diatur oleh Koordinator MPP/Pengendali Manajemen;
5. Pelaksana pelayanan di luar Pemda Banyumas dapat memulai jam pelayanan sesuai dengan pengaturan pada instansi masing-masing, sepanjang masih dalam rentang waktu pelayanan sebagaimana dimaksud dalam angka 1, 2 dan 3 di atas.

### D. PAKAIAN DINAS

Pakaian Dinas di MPP dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Senin
  - Petugas Perangkat Daerah : Seragam Putih Hitam
  - Petugas Instansi Vertikal : Seragam yang berlaku pada hari tersebut
2. Selasa
  - Petugas Perangkat Daerah : Seragam Batik Banyumas
  - Petugas Instansi Vertikal : Seragam yang berlaku pada hari tersebut
3. Rabu
  - Petugas Perangkat Daerah : Seragam Batik Banyumas
  - Petugas Instansi Vertikal : Seragam yang berlaku pada hari tersebut
4. Kamis
  - Petugas Perangkat Daerah : Pakaian Adat Banyumas
  - Petugas Instansi Vertikal : Seragam yang berlaku pada hari tersebut
5. Jum'at
  - Petugas Perangkat Daerah : Seragam Batik Banyumas
  - Pegawai Instansi Vertikal : Seragam yang berlaku pada hari tersebut
6. Sabtu : Bebas Rapi

Perubahan ketentuan seragam pelayanan dilakukan melalui pengajuan ijin tertulis Koordinator MPP kepada Bupati.

#### E. PENEMPATAN PERSONIL DI MAL PELAYANAN PUBLIK

Ketentuan Personil yang ditugaskan untuk pelayanan di Mal Pelayanan Publik yaitu :

1. Dibuatkan surat tugas dari masing-masing pimpinan pelaksana pelayanan;
2. Personil yang ditempatkan harus memiliki kompetensi, menguasai tugasnya, dan profesional;
3. Surat tugas disampaikan kepada Koordinator MPP sebelum pelaksanaan tugas dimulai.

#### F. STANDAR PELAYANAN

Masing-masing pimpinan unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan mengacu pada ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

#### G. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan sebagai berikut :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelaksana Pelayanan dilaksanakan masing-masing Pelaksana Pelayanan;
2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) dilaksanakan oleh Koordinator MPP.

#### H. PENYAMPAIAN LAPORAN PELAYANAN

Masing-masing pelaksana pelayanan menyampaikan laporan hasil pelayanan setiap 1 (satu) bulan kepada Koordinator MPP sebagai informasi dan bahan evaluasi. Laporan pelayanan disampaikan paling lambat tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya.

BUPATI BANYUMAS,

ttd

ACHMAD HUSEIN