



SALINAN

BUPATI PURBALINGGA  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI PURBALINGGA

NOMOR 26 TAHUN 2024

TENTANG

TATA HUBUNGAN KERJA PELAYANAN  
PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN PURBALINGGA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PURBALINGGA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memudahkan koordinasi dan meningkatkan kinerja pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Purbalingga, perlu dilakukan pengaturan Tata Hubungan Kerja Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Purbalingga;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Tata Hubungan Kerja Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Purbalingga;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam lingkungan Provinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi UndangUndang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6867);
5. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
6. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Purbalingga Tahun 2020 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 90);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 92 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573);
9. Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 77 Tahun 2022 tentang Mal Pelayanan Publik Kabupaten Purbalingga (Berita Lembaran Daerah Nomor 77 Tahun 2022);

MEMUTUSKAN:

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

Pasal 1

Dengan Peraturan Bupati ini diatur Tata Hubungan Kerja pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Purbalingga.

Pasal 2

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

Pasal 3

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

Pasal 4

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

Pasal 5

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Purbalingga  
pada tanggal 2 Januari 2024

BUPATI PURBALINGGA,

Ttd

DYAH HAYUNING PRATIWI

Diundangkan di Purbalingga  
pada tanggal 2 Januari 2024

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN PURBALINGGA,

Ttd

HERNI SULASTI

BERITA DAERAH KABUPATEN PURBALINGGA TAHUN 2024 NOMOR 26

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,

SOLIKHUN, S.H.,M.H.  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19730310 199903 1 007

LAMPIRAN  
PERATURAN BUPATI PURBALINGGA  
NOMOR 26 TAHUN 2024  
TENTANG  
TATA HUBUNGAN KERJA PELAYANAN  
PADA MAL PELAYANAN PUBLIK  
KABUPATEN PURBALINGGA

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 Purbalingga dan unsur ekstern/ instansi vertikal yang bersinergi memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga merupakan pengendali manajemen yang mengelola operasional MPP.

Penataan pelaksanaan pelayanan yang ada di MPP perlu dilakukan guna menjamin keberhasilan dalam pelaksanaan tugas yang diemban oleh masing-masing unit kerja/instansi penyelenggara/organisasi penyelenggara pelayanan di MPP Kabupaten Purbalingga. Penyelenggara/organisasi 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 kerja sama dengan intensitas yang cukup tinggi dan melibatkan beberapa unit kerja dapat dilaksanakan lebih efektif dan efisien. Tata Hubungan Kerja Pelayanan pada MPP Kabupaten Purbalingga 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, 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 memantapkan 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 PURBALINGGA

A. TATA HUBUNGAN KERJA

Kepala DPMPTSP menjalankan tugas sebagai koordinator/pengendali manajemen yang berfungsi mengoordinasikan 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 pada MPP Kabupaten Purbalingga diatur sebagai berikut:

Senin s.d. Kamis	: Pukul 08.00 s.d.15.00 WIB
Istirahat	: Pukul 12.00 s.d 13.00 WIB
Jumat	: Pukul 08.00 s.d. 14.00 WIB
Istirahat	: Pukul 11.30 s.d 13.00 WIB

1. Batas waktu pengambilan nomor antrian pada layanan MPP Kabupaten Purbalingga 1 (satu) jam sebelum batas akhir waktu pelayanan sebagaimana diatur pada angka 1.
2. Bagi pelaksana pelayanan di luar Pemda Purbalingga dapat memulai jam pelayanan sesuai dengan pengaturan pada instansi masing-masing, sepanjang masih dalam rentang waktu pelayanan sebagaimana dimaksud dalam angka 1 dan 2 tersebut di atas.

D. PAKAIAN DINAS

Pakaian Dinas di MPP dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Senin
  - Petugas Perangkat Daerah : Seragam MPP
  - Petugas Instansi/Unit Lain: Seragam MPP
2. Selasa
  - Petugas Perangkat Daerah: Seragam Batik Lurik
  - Petugas Instansi/Unit Lain: Seragam yang berlaku pada hari tersebut
3. Rabu
  - Petugas Perangkat Daerah: Seragam Hitam Putih
  - Petugas Instansi/Unit Lain: Seragam Hitam Putih

4. Kamis

- Petugas Perangkat Daerah: Seragam Batik
- Petugas Instansi/Unit Lain: Seragam yang berlaku pada hari tersebut

5. Jumat

- Petugas Perangkat Daerah: Seragam Batik
- Petugas Instansi/Unit Lain: Seragam yang berlaku pada hari tersebut

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

E. PENEMPATAN PERSONIL DI MAL PELAYANAN PUBLIK

Ketentuan Personil yang ditugaskan untuk pelayanan di MPP yaitu:

1. Dibuatkan surat tugas dari masing – masing pimpinan pelaksana pelayanan;
2. Personil yang ditempatkan harus memiliki kompetensi, menguasai tugasnya, dan profesional; dan
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. PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN

Penanganan pengaduan saran dan masukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Purbalingga dilaksanakan untuk seluruh jenis layanan yang diselenggarakan oleh unit kerja pelayanan di MPP dengan cara:

1. *Offline*

- a. Pemohon dapat datang ke Mal Pelayanan Publik Kabupaten Purbalingga di alamat Jalan Mayjen Sungkono KM 2 Selabaya, Kecamatan Kalimanah, Kabupaten Purbalingga dan dapat dilayani secara langsung di Ruang Konsultasi Pengaduan;
- b. Kotak Saran/Aduan

2. *Online*

- a. Telepon : (0281) 8902187
- b. Email : mpppurbalinggakab@gmail.com
- c. Website:
  - <https://maturbup.purbalinggakab.go.id/>
  - <https://mpp.purbalinggakab.go.id/>
- d. Whatsapp 085799179892
- e. Facebook Mpp Kabupaten Purbalingga
- f. Instagram mpp\_purbalinggakab

## H. 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 melalui Aplikasi Layanan Survey Kepuasan Masyarakat (ALPUKAT) <https://skm.purbalinggakab.go.id>.

## I. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Evaluasi Kinerja Pelaksana dilaksanakan oleh Koordinator MPP dengan hasil evaluasi kinerja dilaporkan kepada penanggungjawab SDM masing – masing unit pelayanan.

## J. 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.

## BAB III PENUTUP

Dalam penyelenggaraan pelayanan pada MPP Kabupaten Purbalingga, Koordinator MPP, mempunyai tugas:

1. bertanggungjawab dan melaporkan hasil penyelenggaraan MPP secara berkala kepada Bupati Purbalingga melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Purbalingga; dan
2. menyampaikan kinerja pelayanan MPP kepada masing – masing Pimpinan Instansi yang tergabung dalam MPP Kabupaten Purbalingga sebagai bahan evaluasi.

BUPATI PURBALINGGA,

Ttd

DYAH HAYUNING PRATIWI

Diundangkan di Purbalingga  
pada tanggal 2 Januari 2024

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN PURBALINGGA,

Ttd

HERNI SULASTI