



BUPATI WONOSOBO  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI WONOSOBO  
NOMOR 56 TAHUN 2023

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI WONOSOBO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik perlu peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat berupa pelayanan secara cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman;
- b. bahwa untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan pengelolaan pelayanan publik secara terpadu dan terintegrasi antara pemerintah daerah dengan kementerian, lembaga, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan swasta dalam 1 (satu) tempat berupa Mal pelayanan publik;
- c. bahwa untuk memberikan arah, landasan dan kepastian hukum kepada semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan mal pelayanan publik, maka diperlukan pengaturan terkait hal tersebut;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran

- Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
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 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 Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573);
  9. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2022 Nomor 5 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Wonosobo.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Wonosobo.
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.
5. Kepala DPMPTSP adalah Kepala DPMPTSP Daerah.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

8. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik Daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.
9. Penyelenggara MPP yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, pemerintah daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
11. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
12. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
13. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.

## Pasal 2

MPP dilaksanakan dengan prinsip:

- a. terpadu;
- b. berdaya guna;
- c. koordinatif;
- d. akuntabel;
- e. aksesibel;
- f. aman;
- g. nyaman; dan
- h. inklusif.

## Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. penyelenggaraan MPP;
- b. pengintegrasian dan lingkup pelayanan;
- c. tata hubungan kerja;
- d. monitoring dan evaluasi; dan
- e. pendanaan.

## BAB II PENYELENGGARAAN MPP

### Bagian Kesatu Umum

#### Pasal 4

- (1) Penyelenggara MPP yaitu DPMPTSP secara ex- officio.
- (2) Penyelenggara MPP mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara MPP menyelenggarakan fungsi:
  - a. penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan termasuk kelompok rentan dan penyandang disabilitas;
  - b. penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP;
  - c. pengoordinasian ketersediaan Standar Pelayanan dan standar operasional prosedur bagi keseluruhan pelayanan dalam MPP;
  - d. penjaminan kualitas pelayanan dalam MPP sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - e. penyediaan tata tertib;
  - f. penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dalam penyelenggaraan MPP; dan
  - g. monitoring dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

### Bagian Kedua Pelaksanaan Tugas dan Fungsi

#### Pasal 5

- (1) Koordinasi penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) antara DPMPTSP dengan Organisasi Penyelenggara dilaksanakan minimal 1 (satu) bulan sekali.
- (2) Penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan kemampuan keuangan Daerah.

#### Pasal 6

- (1) Penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf a, berupa:
  - a. gedung kantor; dan
  - b. prasarana perkantoran dan sarana perkantoran.
- (2) Penataan dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf b dilaksanakan sesuai dengan kondisi ruangan.
- (3) Pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf b dilaksanakan sesuai dengan pola pelayanan tiap Organisasi Penyelenggara.

- (4) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf c dan huruf d serta standar operasional prosedur ditetapkan oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara.
- (5) Penyediaan tata tertib sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf e, ditetapkan oleh Kepala DPMPTSP.
- (6) Penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf f dilaksanakan melalui sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

### Bagian Ketiga Penyelenggaraan Pelayanan

#### Pasal 7

- (1) Penyelenggaraan MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh Penyelenggara MPP.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri atas:
  - a. pelayanan langsung;
  - b. pelayanan secara elektronik;
  - c. pelayanan mandiri; dan
  - d. pelayanan bergerak.
- (3) Pelayanan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka.
- (4) Pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- (5) Pelayanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia.
- (6) Pelayanan bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d merupakan pelayanan yang disediakan oleh Penyelenggara dan/atau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.

### Bagian Keempat Nama, Alamat dan Logo

#### Pasal 8

- (1) MPP dengan nama “Sabha Mandala Grha”.
- (2) Lokasi penyelenggaraan MPP berada di Jalan Tumenggung Jogonegoro Nomor 83 Kelurahan Jaraksari, Kecamatan Wonosobo, Kabupaten Wonosobo.
- (3) Logo MPP tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kelima  
Organisasi Penyelenggara

Pasal 9

- (1) Organisasi penyelenggara pada MPP terdiri atas:
  - a. perangkat daerah/ atau unit kerja;
  - b. perangkat daerah/ atau unit kerja Provinsi Jawa Tengah;
  - c. instansi pemerintah pusat di Daerah;
  - d. badan usaha milik negara;
  - e. badan usaha milik Daerah;
  - f. swasta; dan
  - g. unit layanan pendukung lainnya.
- (2) Penempatan Organisasi penyelenggara pada MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, huruf d, huruf e, huruf f dan huruf g berdasarkan kerja sama sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10

Daftar Organisasi Penyelenggara dan jenis pelayanan pada MPP ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Bagian Keenam  
Sumber Daya Manusia

Pasal 11

- (1) Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara menyediakan sumber daya manusia pada MPP dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Perbantuan sumber daya manusia untuk suatu pelayanan dalam MPP dapat dilakukan sepanjang disepakati oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketujuh  
Mekanisme Pelayanan

Pasal 12

Pemberian pelayanan dalam penyelenggaraan MPP dilaksanakan sesuai dengan kewenangan dan menjadi tanggung jawab Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara.

BAB III  
PENGINTEGRASIAN DAN LINGKUP PELAYANAN

Pasal 13

- (1) Pengintegrasian pelayanan merupakan upaya menempatkan berbagai pelayanan dalam MPP.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara elektronik.

- (3) Dalam hal terdapat pelayanan pada MPP yang memerlukan pembayaran, metode pembayaran dilakukan melalui:
- a. penempatan atau pembukaan loket pembayaran lembaga perbankan; atau
  - b. penyediaan sistem pembayaran lain secara elektronik, yang ditetapkan oleh Organisasi Penyelenggara MPP.

#### Pasal 14

Pelayanan Publik pada MPP terdiri atas:

- a. pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat; dan/atau
- b. pelayanan yang dapat menjadi alternatif bagi masyarakat.

### BAB IV TATA HUBUNGAN KERJA

#### Pasal 15

Pedoman tata hubungan kerja Pelayanan di MPP tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### BAB V MONITORING DAN EVALUASI

#### Pasal 16

- (1) Bupati melakukan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan MPP.
- (2) Dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Bupati membentuk tim monitoring dan evaluasi penyelenggaraan MPP.
- (3) Tim monitoring dan evaluasi penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (4) Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali.
- (5) Tim monitoring dan evaluasi penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menyampaikan laporan hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud ayat (4) kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

### BAB VI PEMBIAYAAN

#### Pasal 17

- (1) Pembiayaan penyelenggaraan MPP bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Daerah.
- (2) Selain bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pembiayaan dapat berasal dari sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Wonosobo  
pada tanggal 13 Desember 2023

BUPATI WONOSOBO,

ttd

AFIF NURHIDAYAT

Diundangkan di Wonosobo  
pada tanggal 14 Desember 2023

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN WONOSOBO,

ttd

ONE ANDANG WARDOYO  
BERITA DAERAH KABUPATEN WONOSOBO TAHUN 2023 NOMOR 57



LAMPIRAN I  
PERATURAN BUPATI WONOSOBO  
NOMOR 56 TAHUN 2023  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN MAL  
PELAYANAN PUBLIK

LOGO MAL PELAYANAN PUBLIK

A. NAMA & BENTUK TULISAN MAL PELAYANAN PUBLIK



Nama dan Bentuk Tulisan MPP Mengandung Arti Sebagai Berikut:

1. Nama Gedung “Sabha Mandala Grha”
2. Artinya : Sabha : Datang  
Mandala : Pusat  
Grha : Tempat
3. Diartikan Keseluruhan:  
Berkumpul di suatu tempat atau dalam konteks MPP diartikan sebagai tempat berkumpulnya Pemerintah dan masyarakat untuk saling membantu dan berkolaborasi dalam memajukan Wonosobo.
4. Bentuk Tulisan:  
Ditulis menggunakan huruf “Script” karena huruf jenis ini memiliki makna humanis, keluwesan, dan personal. Maksudnya untuk menggambarkan MPP di bangun seiring dengan adaptasi perkembangan zaman yang dilakukan pemerintah untuk melayani masyarakat dengan lebih dekat dan mudah.

## B. Logo MPP

### 1. Logo MPP

Terinspirasi dari warna logo “Wonosobo The Soul of Java” menggunakan kombinasi warna Orange, Hijau dan Biru. Dikombinasikan dengan style “Gradient” untuk memberikan kesan teknologi dan modern.

2. Sejalan dengan arti nama “Sabha Mandala Grha” dan semangat dari logo “Soul Of Java”, konsep utama logo ini adalah sebagai Simbol tempat dimana Pemerintah, Masyarakat, dan Industri untuk bersama membangun dan memajukan Wonosobo.

### 3. Logo MPP



4.



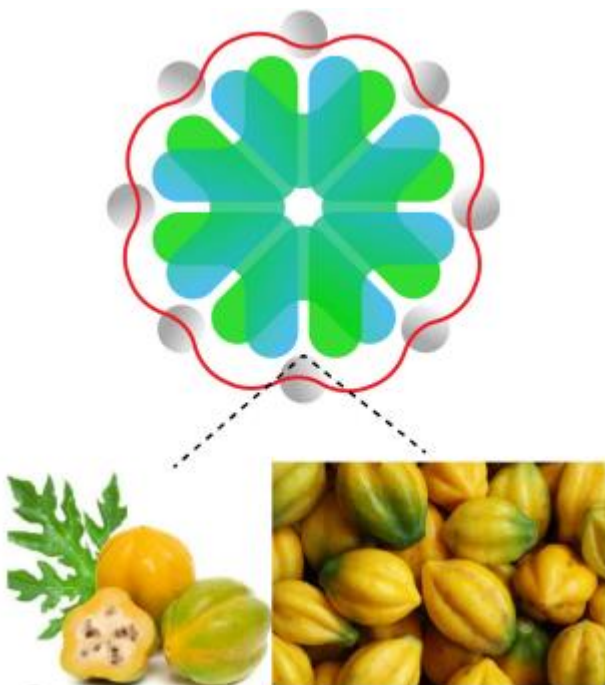
Secara keseluruhan membentuk lingkaran yang bermakna masyarakat dan pemerintahan yang berprespektif global dan bercita-cita mendunia

5.



Sebagai simbol orang/ masyarakat bahagia yang mengarah ke titik di tengah memiliki arti masyarakat dari berbagai arah\* hanya perlu ke MPP untuk mengurus berbagai kebutuhannya

6.



Objek gradasi hijau biru ditengah secara keseluruhan menggambarkan carica jika terlihat di bagian atasnya untuk menggambarkan salah satu kearifan lokal unggulan Wonosobo

## 7. Keterangan Warna

NO	WARNA	KETERANGAN
1.	 <b>HIJAU #00D300</b>	Natural Wonders (Mewakili keindahan alam Wonosobo)
2.	 <b>ORANGE #F17300</b>	Culture Wonders (Mewakili kekayaan budaya dan kesenian Wonosobo)
3.	 <b>BIRU #27ACFF</b>	Modern Wonders (Mewakili masyarakat Wonosobo yang berkarakter namun tetap mengikuti kemajuan zaman)
4.	 <b>HITAM #000000</b>	Komitmen yang kuat ( dari pemerintah Kabupaten Wonosobo untuk melayani masyarakat dengan MPP ini)

BUPATI WONOSOBO,

ttd

AFIF NURHIDAYAT

LAMPIRAN II  
PERATURAN BUPATI WONOSOBO  
NOMOR 56 TAHUN 2023  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN MAL  
PELAYANAN PUBLIK

PEDOMAN TATA HUBUNGAN KERJA DI MAL PELAYANAN PUBLIK

BAB I  
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

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

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo sebagai penyelenggara 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 organisasi penyelenggara pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Wonosobo. Penyelenggara pelayanan yang terdiri dari berbagai organisasi penyelenggara 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 organisasi penyelenggara dapat dilaksanakan lebih efektif dan efisien. Tata Hubungan Kerja Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Wonosobo bersifat dinamis dan tidak tertutup adanya penyempurnaan, khususnya bila ada perubahan dalam pengorganisasian di masing-masing organisasi 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 organisasi penyelenggara dengan organisasi penyelenggara 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 organisasi penyelenggara yang memiliki tugas-tugas yang berpotensi beririsan dengan tugas organisasi penyelenggara lain atau memang memerlukan kerjasama yang harus diatur atau dibuat berkenaan dengan kegiatan-kegiatan strategis yang memang perlu diperjelas hubungan antara organisasi penyelenggara dalam bentuk peran masing-masing organisasi penyelenggara 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 organisasi penyelenggara di dalam suatu organisasi, sedangkan tata hubungan kerja ekstern adalah pengaturan hubungan kerja antara organisasi penyelenggara dalam suatu organisasi dengan organisasi penyelenggara di luar organisasi tersebut.

## BAB II

### TATA HUBUNGAN KERJA PELAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN WONOSOBO

#### A. TATA HUBUNGAN KERJA

Kepala DPMPTSP menjalankan tugas sebagai koordinator/pengendali manajemen yang berfungsi mengkoordinasikan organisasi penyelenggara di MPP dalam menjalankan fungsi pelayanan.

Organisasi penyelenggara lainnya di MPP menjalankan fungsi-fungsi sebagai Pemberi Informasi, Pemberi Rekomendasi, Tempat Berkonsultasi, Pemberi Dukungan, Koordinasi, dan Pengambil Keputusan.

#### B. PELAKSANAAN PELAYANAN

Pelayanan yang dilaksanakan oleh masing-masing organisasi penyelenggara dilaksanakan dengan prinsip terpadu, berdaya guna, koordinatif, akuntabel, aksesibel, aman, nyaman dan inklusif.

#### 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. 10.30 WIB
3. Waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan penyelenggara dan organisasi penyelenggara.

#### D. SUMBER DAYA MANUSIA DI MAL PELAYANAN PUBLIK

Penempatan sumber daya manusia di Mal Pelayanan Publik harus memenuhi syarat:

1. Berdasarkan surat tugas dari masing-masing pimpinan organisasi penyelenggara dan disampaikan kepada Koordinator MPP.

2. Memiliki kompetensi dan menguasai bidang tugas masing-masing.

E. STANDAR PELAYANAN DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Masing-masing pimpinan organisasi penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur dengan mengacu pada ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

F. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan sebagai berikut:

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

G. PENYAMPAIAN LAPORAN PELAYANAN

Masing-masing organisasi penyelenggara 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 WONOSOBO,

ttd

AFIF NURHIDAYAT