

2. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah.
3. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Nomor 45/KEP/DPMPTSP/2023 Tentang Strukur Organsasi Pengelola Mal Pelayanan Publik;
4. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Nomor 46/KEP/DPMPTSP/2023 Tentang Susunan Personalia Pengelola Mal Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA YOGYAKARTA TENTANG PERSONALIA PETUGAS *FRONT OFFICE* MAL PELAYANAN PUBLIK.

KESATU : Tim Divisi *Front Office* Mal Pelayanan Publik terdiri atas:

- a. Manajer Pelayanan
- b. Koordinator Divisi *Front Office* yang terdiri atas:
 1. Ketua Tim;
 2. Wakil Ketua Tim;
 3. Anggota yang terdiri atas:
 - a) *Front Office* Pendaftaran;
 - b) *Front Office Mobile*;
 - c) *Front Office Drive Thru*
 - d) *Front Office* Loker Pengambilan dan Cetak KTP;
 - e) *Front Office* Loker *Jogja Smart Service*;
 - f) Petugas Hubungan Masyarakat; dan
 - g) Petugas Umum

dengan susunan anggota tim sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas ini.

KEDUA : Tugas Tim Divisi *Front Office* sebagaimana yang dimaksud dalam diktum kesatu adalah sebagai berikut :

- a. Manajer Layanan memiliki tugas meliputi :
 1. Memimpin koordinasi terkait ketugasan Pelayanan;

2. Memberikan arahan dan masukan kepada koordinator dan anggota divisi terkait ketugasan Pelayanan;
 3. Melaksanakan ketugasan lain sesuai arahan General Manajer sesuai ketugasan; dan
 4. Melaporkan hasil ketugasan kepada General Manajer.
- b. Koordinator Divisi *Front Office* memiliki tugas meliputi :
1. Melaksanakan pengelolaan tenaga kerja *Front Office*;
 2. Melaksanakan monitoring dan evaluasi tenaga kerja *Front Office*;
 3. Melaksanakan ketugasan lain sesuai arahan Manajer Pelayanan sesuai ketugasan; dan
 4. Melaporkan hasil ketugasan kepada Manajer Pelayanan.
- c. Ketua Tim memiliki tugas meliputi :
1. Menindaklanjuti sesuai arahan yang diberikan oleh Penanggung Jawab Tim yang berkaitan dengan operasional pelayanan di Mal Pelayanan Publik;
 2. Memberi arahan kepada *Front Office* Pendaftaran, *Front Office Mobile*, *Front Office Drive Thru*, *Front Office* Locket Pengambilan dan Cetak KTP, *Front Office* Locket *Jogja Smart Service*, Petugas Hubungan Masyarakat, Petugas Umum; dan
 3. Melaporkan hasil pelaksanaan ketugasan kepada Koordinator Divisi.
- d. Wakil Ketua Tim memiliki tugas meliputi:
1. Membantu Ketua Tim dalam menindaklanjuti sesuai arahan yang diberikan oleh Penanggung Jawab Tim yang berkaitan dengan operasional pelayanan di Mal Pelayanan Publik;
 2. Membantu Ketua Tim dalam memberi arahan kepada *Front Office* Pendaftaran, *Front Office Mobile*, *Front Office Drive Thru*, *Front Office* Locket Pengambilan dan Cetak KTP, *Front Office* Locket *Jogja Smart Service*, Petugas Hubungan Masyarakat, Petugas Umum; dan
 3. Melaporkan hasil pelaksanaan ketugasan kepada Ketua Tim.
- e. *Front Office* Pendaftaran memiliki tugas meliputi :
1. Mengkoordinasikan antrian pada layanan di Mal Pelayanan Publik;

2. Memberikan informasi kepada Pengunjung berkaitan dengan antrian dan layanan di Mal Pelayanan Publik;
 3. Menerima duplikat IMB, legalisir, dan/atau produk penunjang perizinan dan nonperizinan lain dari Petugas Terpadu Satu Pintu;
 4. Memberikan produk penunjang perizinan dan nonperizinan sebagaimana yang dimaksud pada diktum kedua huruf f angka 3 kepada Pemohon;
 5. Melaksanakan koordinasi terkait produk penunjang perizinan dan nonperizinan dengan pihak-pihak terkait;
 6. Melaporkan hasil pelaksanaan ketugasan kepada Wakil Ketua Tim; dan
 7. Melaksanakan ketugasan lain sesuai arahan Koordinator Divisi *Front Office*.
- f. *Front Office Mobile* memiliki tugas meliputi :
1. Mengatur jalannya pelayanan di Mal Pelayanan Publik agar tercapai pelayanan yang aman, tertib dan nyaman;
 2. Memberi arahan kepada pengunjung terkait layanan di Mal Pelayanan Publik;
 3. Melaksanakan ketugasan lain sesuai arahan Koordinator Tim;
 4. Memberikan informasi baik kepada Pengunjung maupun petugas loket terkait pelayanan di Mal Pelayanan Publik;
 5. Melaksanakan ketugasan lain sesuai arahan Koordinator Divisi *Front Office*; dan
 6. Melaporkan hasil pelaksanaan ketugasan kepada Wakil Ketua Tim.
- g. *Front Office Locket Drive Thru*
1. Memberikan layanan dan informasi terkait Layanan *Drive Thru* kepada Pemohon;
 2. Mengatur jalannya pelayanan *Drive Thru* kepada Pemohon;
 3. Melakukan koordinasi terkait *Drive Thru* dengan pihak-pihak terkait;
 4. Melaporkan hasil pelaksanaan ketugasan kepada Wakil Ketua Tim; dan
 5. Melaksanakan ketugasan lain sesuai arahan Koordinator Divisi *Front Office*.

- h. *Front Office* Loker Pengambilan dan Cetak KTP memiliki tugas meliputi :
1. Memberikan informasi dan arahan kepada masyarakat penerima layanan terkait teknis pengambilan dan cetak KTP;
 2. Melakukan koordinasi terkait teknis pengambilan dan cetak KTP;
 3. Melaporkan hasil pelaksanaan ketugasan kepada Wakil Ketua Tim; dan
 4. Melaksanakan ketugasan lain sesuai arahan Koordinator Divisi *Front Office*.
- i. *Front Office* Loker *Jogja Smart Service*
1. Memberikan layanan dan informasi terkait *Jogja Smart Service* kepada Pemohon;
 2. Melakukan koordinasi terkait *Jogja Smart Service* dengan pihak-pihak terkait;
 3. Melaporkan hasil pelaksanaan ketugasan kepada Wakil Ketua Tim; dan
 4. Melaksanakan ketugasan lain sesuai arahan Koordinator Divisi *Front Office*.
- j. Petugas Hubungan Masyarakat
1. Melaksanakan penerimaan kunjungan tamu dinas;
 2. Menyampaikan pengumuman terkait informasi di Mal Pelayanan Publik;
 3. Melaporkan hasil pelaksanaan ketugasan kepada Wakil Ketua Tim; dan
 4. Melaksanakan ketugasan lain sesuai arahan Koordinator Divisi *Front Office*.
- k. Petugas Umum
1. Melaksanakan penyusunan perencanaan kebutuhan perlengkapan terkait ketugasan Divisi *Front Office*;
 2. Melaksanakan monitoring dan pemeliharaan perlengkapan dan/atau peralatan penunjang ketugasan Divisi *Front Office*;
 3. Melaporkan hasil pelaksanaan ketugasan kepada Wakil Ketua Tim; dan
 4. Melaksanakan ketugasan lain sesuai arahan Koordinator Divisi *Front Office*.

KETIGA : Pada saat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta ini mulai berlaku, maka Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Nomor 47/KEP/DPMPSTP/2023 tentang Personalia *Front Office* dan Keamanan Mal Pelayanan Publik dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEEMPAT Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta
Pada tanggal 2 Januari 2024

KEPALA DINAS



BUDI SANTOSA, S.STP., M.Si
NIP. 197209141993031004



SEGORO AMARTO
SEMANGAT GOTONG ROYONG AGAWE MAJUNE NGAYOGYOKARTO
KEMANDIRIAN - KEDISIPLINAN - KEPEDULIAN - KEBERSAMAAN

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA YOGYAKARTA
NOMOR : 05/KEP/DPMPSTP/2024

**PERSONALIA TIM DIVISI *FRONT OFFICE*
MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA YOGYAKARTA**

NO	JABATAN DALAM TIM	NAMA	JABATAN DALAM INSTANSI
I	Manajer Pelayanan	Nur Sigit Edi Purtranta, S.I.P.	Penata Perizinan Ahli Madya
II	Koordinator Divisi <i>Front Office</i>	Muhammad Alvin Khoiru, S.H.	Pengelola Data Pengembangan Investasi
III	Ketua Tim	Mahendra Kuswara	
	Wakil Ketua Tim	Ganjar Purwanto	
IV	<i>Front Office</i> Pendaftaran	Dwiga Ratri N.	
		Weny Retnaningsih	
V	<i>Front Office</i> <i>Mobile</i>	Rozab Pahlawan, S.Psi	
		Ganjar Purwanto	
		M. Aziz Yoga Pratama	
		Mahendra Kuswara	
		Dwiki Sholeh	
		Hadi Wibowo	
		Muhammad Fajar G.	
		Venta Suryadani	
VI	<i>Front Office</i> <i>Drive Thru</i>	Muhammad Alvin Khoiru, S.H.	Pengelola Data Pengembangan Investasi
		Muhammad Fajar G.	
VII	<i>Front Office</i> Loket Pengambilan dan Cetak KTP	Hernadita Dewi Amalia	
		Tivanka Happy S.	

VIII	Front Office Loket Jogja Smart Service	Nova Fitriyaningsih	
		Silvia Dita A.	
VII	Petugas Hubungan Masyarakat	Hadi Wibowo	
		Dwiga Ratri N.	
IX	Petugas Umum	Venta Suryadani	
		Mahendra Kuswara	

Ditetapkan di Yogyakarta

Pada tanggal 2 Januari 2024

KEPALA DINAS



BUDI SANTOSA, S.STP., M.Si

NIP. 197209141993031004