



KEPUTUSAN

KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI BALI

NOMOR : 060/090/KTPS/DISKOP/2022

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN
MENENGAH PROVINSI BALI**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha kecil dan Menengah Provinsi Bali.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 5);
5. Peraturan Gubernur Bali Nomor 56 Tahun 2021 tentang tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali, (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 56).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : Menetapkan Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha kecil dan Menengah Provinsi Bali. Tentang Standar Pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha kecil dan Menengah Provinsi Bali.

Pasal 1

- (1) Menetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Dinas Koperasi, Usaha kecil dan Menengah Provinsi Bali. yang merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Koperasi, Usaha kecil dan Menengah Provinsi Bali, yaitu perumusan kebijakan Perkoperasian, regulasi, pengendalian dan pengawasan, termasuk kategori pelayanan tidak langsung.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Pasal 1 ayat (1) meliputi:
 - A. Layanan Data dan Informasi Koperasi dan UKM;
 - B. Layanan Konsultasi Perkoperasian dan UKM;
 - C. Layanan Penyediaan Narasumber Penyuluh Perkoperasian dan UKM;
 - D. Layanan Pendampingan Penerbitan NIB;
 - E. Layanan Konsultasi PLUT KUMKM;
 - F. Layanan Fasilitasi Kelembagaan Koperasi; dan
 - G. Layanan Pengaduan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini,
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2) digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Standar Pelayanan sebagaimana di maksud dalam Pasal 1 dituangkan dalam maklumat Pelayanan Dinas Koperasi, Usaha kecil dan Menengah Provinsi Bali yang merupakan Pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.

Pasal 2

- (1) Penerapan Standar Pelayanan huruf A,B,C dan E sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2), menjadi tanggung jawab Pejabat Eselon III dan IV di Lingkungan Dinas Koperasi, Usaha kecil dan Menengah Provinsi Bali.
- (2) Penerapan Standar Pelayanan huruf D sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2) menjadi tanggungjawab Kepala Bidang Kelembagaan dan Petugas Penyuluh Koperasi Lapangan (PPKL).

Pasal 3

Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bali,
pada tanggal 10 Pebruari 2022

KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA
KECIL DAN MENENGAH PROVINSI



I WAYAN MARDIANA,
NIP. 19620317 199003 1 013

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KOPERASI, USAHA KECIL DAN
MENENGAH PROVINSI BALI
TANGGAL 10 FEBRUARI 2022 NOMOR
060/090/KTPS/DISKOP/2022
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI
LINGKUNGAN DINAS KOPERASI,
USAHA KECIL DAN MENENGAH
PROVINSI BALI

**A. STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI KOPERASI DAN
UKM**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2	Persyaratan Pelayanan	a. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan ke alamat : Dinas koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali JL. WR. Supratman No. 71 Denpasar (80236), TLP.(0361)225091. b. Pengguna Layanan datang langsung ke Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas), (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Dinas koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali)
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- (a) --> B[Kepala Dinas Koperasi] B -- (b) --> C[Kepala Bidang yang terkait] C -- (c) --> D[Petugas memberikan layanan Data dan Informasi] D -- (d) --> A </pre>

		a. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali. b. Kepala Dinas Koperasi mendisposisikan surat permohonan kepada kepala Bidang yang bersangkutan c. Kepala Bidang yang bersangkutan menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan data dan informasi. d. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan informasi ke pengguna layanan. e. Pengguna Layanan datang langsung ke Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali dengan mengisi buku tamu.
4	Jangka waktu penyelesaian	a. Informasi disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima b. Jika Pengguna Layanan datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan informasi.
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Informasi yang diperlukan baik secara lisan maupun tertulis (<i>hardcopy/ softcopy document</i>), antara lain : a. Produk-produk peraturan atau kebijakan lain. b. Data dan informasi lain yang terkait dengan bidang yang diperlukan.
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Pesawat telepon
8	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali. b. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9	Pengawasan internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan,	a. Email : diskopukm@baliprov.go.id

	saran, dan masukan	b. Facebook : Diskop UKM Provinsi Bali c. IG : diskopukmbali_id d. Kotak Pengaduan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali. e. Website Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali. f. SP4N LAPOR.
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap Bidang
12	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Denpasar, 10 Pebruari 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kepala Bidang Kelembagaan koperasi dan kepala Bidang UKM	:		
---	--	---	--	--

B. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI KOPERASI DAN UKM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2	Persyaratan Pelayanan	a. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan ke alamat : Dinas koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali JL. WR. Supratman No. 71 Denpasar (80236), TLP.(0361)225091. b. Pengguna layanan datang langsung ke Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas) dan menyampaikan permohonan konsultasi secara jelas.
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- (a) --> B[Kepala Dinas Koperasi] B -- (b) --> C[Kepala Bidang yang terkait] C -- (c) --> D[Petugas memberikan layanan konsultasi] D -- (d) --> A </pre> a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali Kepala Dinas Koperasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bidang yang bersangkutan. b. Kepala Bidang yang bersangkutan menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan konsultasi. c. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi kepada pengguna layanan. d. Pengguna layanan datang langsung ke Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali dan diarahkan kepada Petugas yang memberikan layanan konsultasi.
4	Jangka waktu	a. Informasi disampaikan maksimal 3 hari

	penyelesaian	sejak surat permohonan diterima b. Jika Pengguna Layanan datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan informasi.
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan.
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Pesawat telepon
8	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali. b. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9	Pengawasan internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Email : diskopukm@baliprov.go.id b. Facebook : Diskop UKM Provinsi Bali c. IG : diskopukmbali_id d. Kotak Pengaduan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali. e. Website Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali. f. SP4N LAPOR.
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap Bidang
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan Konsultasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan Konsultasi yang diberikan dijamin keabsahannya

14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	----------------------------	--

Denpasar, 10 Pebruari 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kepala Bidang Kelembagaan koperasi dan Kepala Bidang Pemberdayaan UKM	:		
---	---	---	--	---

**C. STANDAR PELAYANAN NARASUMBER PENYULUH PERKOPERASIAN
DAN UKM**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2	Persyaratan Pelayanan	a. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan ke alamat : Dinas koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali JL. WR. Supratman No. 71 Denpasar (80236), TLP.(0361)225091. b. Pengguna layanan datang langsung ke Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas) dan menyampaikan permohonan Narasumber secara jelas dengan membawa konsep atau Tema
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- (a) --> B[Kepala Dinas Koperasi, UKM] B -- (b) --> C[Kepala Bidang yang terkait] C -- (c) --> D[Penyampaian Materi sesuai permintaan pada jadwal yang ditentukan] D -- (d) --> A </pre> a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi permintaan asistensi yang menjelaskan materi, waktu dan tempat pelaksanaan. b. Kepala Dinas mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bidang yang bersangkutan atau secara langsung dapat bertindak sebagai narasumber. c. Kepala Bidang menyampaikan informasi kepada pengguna layanan. d. Pejabat atau pegawai yang ditugaskan menyampaikan materi sesuai yang diperlukan.
4	Jangka waktu penyelesaian	Informasi atau jawaban disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima.
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Asistensi disertai dengan Penunjukan/ Penugasan narasumber yang akan

		menyampaikan materi paparan atau makalah.
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Pesawat telepon
8	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali. SDM yang memiliki kompetensi untuk menjadi narasumber yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9	Pengawasan internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinue dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Email : diskopukm@baliprov.go.id b. Facebook : Diskop UKM Provinsi Bali c. IG : diskopukmbali_id d. Website Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali. e. SP4N LAPOR.
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap Bagian
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan narasumber diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan narasumber yang diberikan dijamin keabsahannya
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

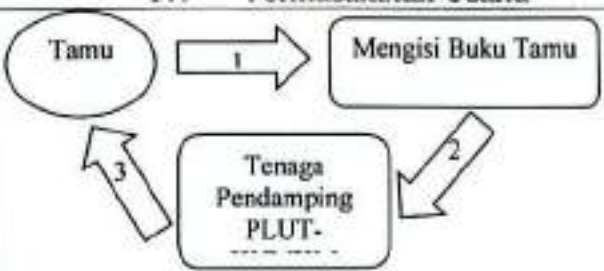
Denpasar, 10 Pebruari 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kepala Bidang Kelembagaan Koperasi dan Kepala Bidang Pemberdayaan UKM	:		
---	---	---	---	---

D. STANDAR PELAYANAN PENDAMPINGAN PENERBITAN NIB

No.	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	• Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko • Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah • Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah • Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Perlindungan, Pemberdayaan dan Pembinaan Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah • Peraturan Gubernur Bali Nomor 36 tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2012 tentang Perlindungan, Pemberdayaan dan Pembinaan Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah • Peraturan Gubernur Provinsi Bali Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali
2	Persyaratan	Mengisi Form Profile KUMKM Provinsi Bali yang memuat data: • NIK • KK • NPWP • Nama Lengkap • Alamat • Tempat/Tanggal Lahir • Jenis Kelamin • Nomor Telepon • Email • Data Usaha Mencakup : 1. Nama usaha 2. Alamat Usaha 3. Tanggal Mulai Usaha 4. Bidang Usaha 5. Keterangan Bidang Usaha 6. Klasifikasi Usaha 7. Status Tempat Usaha 8. Luas Tempat Usaha 9. Jumlah Produksi 10. Legalitas yang dimiliki 11. Modal Awal

		12. Aset 13. Omset 14. Jumlah Tenaga Kerja 15. Metode Pemasaran 16. Media Sosial yang dimiliki 17. Permasalahan Usaha
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur/Alur Pelayanan	 <pre> graph TD A([Tamu]) -- 1 --> B[Mengisi Buku Tamu] B -- 2 --> C[Tenaga Pendamping PLUT-KUMKM] C -- 3 --> A </pre> 1. Tamu/ Pengunjung Mengisi Buku Tamu 2. Tamu/ Pengunjung diarahkan ke Tenaga Pendamping PLUT-KUMKM untuk menerima jasa penerbitan NIB 3. Tenaga Pendamping PLUT-KUMKM memberikan form Profile KUMKM Provinsi Bali 4. Tenaga Pendamping melakukan proses pendaftaran dan input data usaha pada system OSS-RBA Kemudian Penerbitan NIB dan diserahkan ke UKM bersangkutan
4	Jangka Waktu Pelayanan	• 1 hari kerja (menyesuaikan dengan permasalahan usaha dari pelaku KUMKM) • Waktu Pelayanan: Senin –Kamis: 08.00 s.d 15.30 WITA Jam Istirahat: 12.00 s.d 13.00 WITA Jumat: 08.00 s.d 13.00 WITA
5	Produk	• Softcopy NIB beserta Lampiran • Dokumentasi
6	Sarana dan Prasarana	• Gedung Kantor • Halaman Parkir • Ruang Tunggu • Ruang Pelayanan • Telepon • Komputer dan Printer • Jaringan Internet • ATK
7	Jumlah Pelaksana	7 Orang
8	Kompetensi Pelaksana	• Mengetahui tentang proses penerbitan NIB pada sistem OSS-RBA • Mampu mengoperasikan computer • Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun
9	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan oleh Bidang Pemberdayaan UKM Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Bali

		• Kepala Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Bali
10	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan bertanggungjawab
11	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku
12	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Melakukan Pelaporan setiap Bulan kepada Kepala Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Bali • Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Denpasar, 10 Pebruari 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kepala Bidang Pemberdayaan UKM	:	
---	--------------------------------	---	---

E.STANDAR PELAYANAN KONSULTASI PLUT-KUMKM

No.	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik • Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Perlindungan, Pemberdayaan dan Pembinaan Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah • Peraturan Gubernur Bali Nomor 36 tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2012 tentang Perlindungan, Pemberdayaan dan Pembinaan Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah • Peraturan Gubernur Provinsi Bali Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali
2	Persyaratan	Mengisi Form Profile KUMKM Provinsi Bali yang memuat data: • NIK • KK • NPWP • Nama Lengkap • Alamat • Tempat/Tanggal Lahir • Jenis Kelamin • Nomor Telepon • Email • Data Usaha Mencakup : 1. Nama usaha 2. Alamat Usaha 3. Tanggal Mulai Usaha 4. Bidang Usaha 5. Keterangan Bidang Usaha 6. Klasifikasi Usaha 7. Status Tempat Usaha 8. Luas Tempat Usaha 9. Jumlah Produksi 10. Legalitas yang dimiliki 11. Modal Awal 12. Aset 13. Omset 14. Jumlah Tenaga Kerja 15. Metode Pemasaran 16. Media Sosial yang dimiliki 17. Permasalahan Usaha

3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur/Alur Pelayanan	 <pre> graph LR A([Tamu]) -- 1 --> B[Mengisi Buku Tamu] B -- 2 --> C[Tenaga Pendamping PLUT-KUMKM] C -- 3 --> A </pre> 1. Tamu/ Pengunjung Mengisi Buku Tamu 2. Tamu/ Pengunjung diarahkan ke Tenaga Pendamping PLUT-KUMKM untuk menerima konsultasi sesuai dengan Permasalahan 3. Tenaga Pendamping PLUT-KUMKM memberikan form Profile KUMKM Provinsi Bali 4. Tenaga Pendamping melakukan proses Identifikasi dan pemecahan masalah
4	Jangka Waktu Pelayanan	• 1-5 hari kerja (menyesuaikan dengan permasalahan usaha dari pelaku KUMKM) • Waktu Pelayanan: Senin –Kamis: 08.00 s.d 15.30 WITA Jam Istirahat: 12.00 s.d 13.00 WITA Jumat: 08.00 s.d 13.00 WITA
5	Produk	Layanan pendampingan/Konsultasi : • Bidang Produksi • Bidang Kelembagaan • Bidang Pemasaran • Bidang Jaringan Kerjasama • Bidang Pembiayaan • Bidang Sumber Daya Manusia • Bidang Teknologi Informasi
6	Sarana dan Prasarana	• Gedung Kantor • Halaman Parkir • Ruang Tunggu • Ruang Pelayanan • Telepon • Komputer dan Printer • Jaringan Internet • ATK
7	Jumlah Pelaksana	7 Orang
8	Kompetensi Pelaksana	• Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi • Mampu mengoperasikan komputer • Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun
9	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan oleh Bidang Pemberdayaan UKM Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Bali

		• Kepala Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Bali
10	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan bertanggungjawab
11	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku
12	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Melakukan Pelaporan setiap Bulan kepada Kepala Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Bali • Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Denpasar, 10 Pebruari 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

1	Kepala Bidang Pemberdayaan UKM	:	
---	--------------------------------	---	--

**F. STANDAR PELAYANAN FASILITASI KELEMBAGAAN
KOPERASI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian ; b. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil; c. Peraturan Menteri Koperasi Nomor 24 Tahun 2015 tentang Norma, standar, Prosedur, dan Kriteria penyelenggaraan inkubator wirausaha d. Peraturan Menteri Koperasi Nomor 19 Tahun 2015 tentang Rapat anggota tahunan; e. Peraturan Menteri Koperasi Nomor 18 Tahun 2015 tentang Pedoman Diklat bagi SDM Koperasi, Pengusaha Mikro kecil dan Menengah; f. Peraturan Menteri Koperasi Nomor 17 Tahun 2015 tentang Pengawasan Koperasi; g. Peraturan Menteri Koperasi Nomor 15 Tahun 2015 tentang
2	Persyaratan Pelayanan	a. Gerakan Koperasi atau Masyarakat menyampaikan surat permohonan tertulis, Ditujukan ke : Kepala Dinas Koperasi, Usaha kecil dan Menengah Provinsi Bali JL. WR. Supratman No. 71 Denpasar (80236), TLP.(0361)225091. b. Gerakan Koperasi atau Masyarakat datang langsung ke Dinas Koperasi, Usaha kecil dan Menengah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas) dan menyampaikan permohonan fasilitasi secara jelas. c. <u>Gerakan Koperasi atau Masyarakat membawa kajian akademis dengan data dukung yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</u>
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Gerakan Kop/Masyarakat] -- (a) --> B[Kepala Dinas Koperasi] B -- (b) --> C[Kepala Bidang Kelembagaan Koperasi] C -- (c) --> D[Petugas memberikan layanan fasilitasi] D -- (d) --> A D -- (e) --> C </pre>

		a. Gerakan Koperasi atau Masyarakat menyampaikan surat permohonan tertulis, Ditujukan ke : Kepala Dinas Koperasi, Usaha kecil dan Menengah Provinsi Bali JL. WR. Supratman No. 71 Denpasar (80236), TLP.(0361)225091. b. Kepala Dinas Koperasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bidang Kelembagaan Koperasi. c. Kepala Bidang Kelembagaan Koperasi menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan fasilitasi. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan fasilitasi kepada Gerakan Koperasi atau Masyarakat. d. Gerakan Koperasi atau Masyarakat datang langsung ke Dinas Koperasi, Usaha kecil dan Menengah Provinsi Bali dan diarahkan kepada Petugas yang memberikan layanan fasilitasi.
4	Jangka waktu penyelesaian	a. Informasi disampaikan maksimal 7 hari sejak surat permohonan diterima b. Jika Pemerintah Provinsi datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan informasi.
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang difasilitasi.
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Pesawat telepon
8	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang kelembagaan. b. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9	Pengawasan internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Email : diskopukm@baliprov.go.id b. Facebook : Diskop UKM Provinsi Bali c. IG : diskopukmbali_id d. Kotak Pengaduan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali.

		e. Website Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali. f. SP4N LAPOR.
11	Jumlah pelaksana	Minimal 2 orang Tim Pembinaan dan Pengendalian Kelembagaan Perangkat Daerah Provinsi
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan Fasilitasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan Fasilitasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Denpasar, 10 Pebruari 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kepala Bidang Kelembagaan Koperasi	:	
---	------------------------------------	---	--

G. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2	Persyaratan Pelayanan	a. Nama b. Alamat c. Email d. Nomor Telepon e. Data Pengaduan
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph LR A[Pemohon] -- (a) --> B[Petugas Layanan Pengaduan] B -- (b) --> C[Kepala Bidang yang terkait] C -- (c) --> D[Petugas Layanan Pengaduan] D -- (d) --> A </pre> a. Pemohon mengisi data pengaduan secara online maupun offline b. Kepala Dinas Koperasi, UKM melalui Petugas layanan pengaduan menerima dan meneruskan pengaduan kepada Bidang terkait. c. Bidang terkait menerima pengaduan kemudian memberikan informasi awal pengaduan serta meneruskan kembali hasil tindaklanjut pengaduan kepada petugas layanan Pengaduan. d. Petugas layanan pengaduan meneruskan informasi dan tindaklanjut pengaduan kepada pemohon.
4	Jangka waktu penyelesaian	a. informasi awal pengaduan diberikan maksimal 1 jam setelah pengaduan diterima. b. Jangka waktu penyelesaian pengaduan 2 x 24 jam hari kerja.
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Informasi pengaduan
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Pesawat telepon
8	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memahami sistem dan teknologi dengan baik.

		b. SDM yang cakap, komunikatif serta memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan dan memiliki integritas yang tinggi.
9	Pengawasan internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Email : diskopukm@baliprov.go.id b. Facebook : Diskop UKM Provinsi Bali c. IG : diskopukmbali_id d. Kotak Pengaduan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali. e. Website Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali. f. SP4N LAPOR.
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas
12	Jaminan pelayanan	Formulir pengaduan dan Arsip elektronik
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan pengaduan dilaksanakan dengan transparan dan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan Peraturan yang berlaku.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setelah proses pengaduan selesai. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Denpasar, 10 Pebruari 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kepala Bidang Pengawasan Koperasi	:	
---	-----------------------------------	---	---

KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA
KECIL DAN MENENGAH PROVINSI



NRP. 19620317 199003 1 013

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KOPERASI, USAHA KECIL DAN
MENENGAH PROVINSI BALI
TANGGAL 10 FEBRUARI 2022 NOMOR
060/090/KTPS/DISKOP/2022
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI
LINGKUNGAN DINAS KOPERASI,
USAHA KECIL DAN MENENGAH
PROVINSI BALI

ຍຊຍຢາວັບພາສາລາ
MAKLUMAT PELAYANAN

ຢາວັບພາສາລາ
“DALAM MENYELENGGARAKAN
ບັບພາສາລາ ຢາວັບພາສາລາ
PELAYANAN, KAMI MENJUNJUNG TINGGI
ຢາວັບພາສາລາ ຢາວັບພາສາລາ
ETIKA, SOPAN SANTUN SESUAI STANDAR
ພັບພາສາລາ
YANG TELAH DITETAPKAN.
ບັບພາສາລາ ຢາວັບພາສາລາ
APABILA TIDAK MENEPATI JANJI KAMI SIAP
ຍັບພາສາລາ ຢາວັບພາສາລາ
MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN
ບັບພາສາລາ ຢາວັບພາສາລາ
PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”.

