



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH

Jalan Kolonel Wahid Udin No. 261 Sekayu Provinsi Sumatera Selatan
Telepon : (0714) 321323 Faksimile : (0714) 321323 Kode Pos : 30711
Email : diskopmuba@gmail.com

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
KABUPATEN MUSI BANYUASIN
NOMOR : 206 / KPTS / DISKOP.UKM / 2024

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOPERASI,
USAHA KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
KABUPATEN MUSI BANYUASIN,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan public wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Musi Banyuasin tentang Standar Pelayanan Publik.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Tingkat II dan Kota Praja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara RI Tahun 1959 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Nomor 1821);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014, Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia 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);
3. Undang – undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. peraturan

4. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4450);
5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 135 Tahun 2018 tentang percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 163);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2016, Nomor 9) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2021 tentang Perubahan ketiga atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2021, Nomor 9);
9. Peraturan Bupati Nomor 60 tahun 2017 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik ASN dilingkungan Pemerintah Dearah Kabupaten Musi Bnyuasin (Berita Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2017 Nomor 60);
10. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 44 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kabupaten Musi Banyuasin;
11. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 43 Tahun 2020 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Musi Banyuasin;

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- KESATU** : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Musi Banyuasin sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Musi Banyuasin meliputi ruang lingkup pelayanan :
1. Konsultasi
 2. Data/Laporan/Informasi Koperasi dan UKM
 3. pembentukan Pendirian Koperasi Baru
 4. Pertimbangan Teknis Ijin Koperasi Usaha Simpan Pinjam dan UKM
 5. Pertimbangan Teknis Ijin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi
 6. Fasilitasi Rapat/Audiensi Perkoperasian dan UKM

7. Penyediaan Narasumber/Penyuluhan Perkoperasian dan UKM
8. Fasilitasi Bantuan UMKM
9. Pemeriksaan Kesehatan dan Pengawasan Koperasi

- KETIGA** : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara dan pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh penyelenggara, aparat pengawas dan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sekayu
Pada Tanggal : 16 Mei 2024

**PIK KEPALA DINAS
KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**



**H. IRWAN SAZILI, S.Sos, M.Si
PEMBINA TINGKAT I
NIP. 19700706 199009 1 001**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL
 DAN MENENGAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN.**

1. Pelayanan Konsultasi

Service Delivery

1	Persyaratan
	a. Surat Tugas b. Dokumen/berkas pendukung c. Tanda Pengenal/identitas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tamu/pengguna</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas Informasi</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Menerima layanan konsultasi</div> </div> <p>Prosedur :</p> <p>a. Tamu/pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menerima Informasi dari petugas d. Menerima layanan konsultasi dari bidang Kelembagaan dan Pengawasan, Pemberdayaan Koperasi dan pemberdayaan Usaha Kecil</p>
3	Jangka waktu penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit Konsultasi : sesuai materi konsultasi
4	Biaya (Tarif)
	Rp. 0
5	Produk Pelayanan
	Pelayanan Konsultasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <p>1) Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke kontak Pengaduan ; Jl. Kolonel wahid Udin No. 261 Kelurahan Serasan Jaya Kecamatan Sekayu 3) WA : 4) Email : diskopmuba@gmail.com</p> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pegguna layanan menyampaikan aduan secara Lisan/Telepon/Tertulis</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pejabat Pengelola Pengaduan menerima Aduan</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tim Pengelola Aduan</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pegguna Layanan menerima jawaban Aduan</div> </div>

- c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :
- 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam
 - 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
 - 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 Hari Kerja;
 - 4) Pengaduan berkadar Pengawasan dan memerlukan Pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja

manufacturing

1	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan d. Peraturan Ombusman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik e. Peraturan Bupati Musi Banyuasin No. 13 tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin d. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 43 Tahun 2020 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Musi Banyuasin
2	<p>Sarana, Prasarana dan/Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi/PPID, sarana penilaian layanan (langsung / tidak langsung) b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI public dan ATK
3	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, peduli dan tanggung jawab.
4	<p>Pengawasan Internal</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan Internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5	<p>Jumlah Pelaksana</p> <p>4 (empat) Orang</p>
6	<p>Jaminan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kasubbag, dan pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik

2. Pelayanan Data, Laporan dan Informasi Koperasi dan UKM

Servis Delivery

1	<p>Persyaratan</p> <p>a. Surat Tugas b. surat permintaan data, laporan, informasi c. Tanda Pengenal/identitas</p>
2	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tamu/pengguna</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas Informasi</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Menerima layanan konsultasi</div> </div> <p>Prosedur :</p> <p>a. Tamu/pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan data/informasi c. Menyampaikan surat permintaan data, laporan, informasi d. Menerima data/informasi</p>
3	<p>Jangka waktu penyelesaian</p> <p>3 Hari</p>
4	<p>Biaya (Tarif)</p> <p>Rp. 0</p>
5	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Data, Laporan, Informasi</p>
6	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke kontak Pengaduan ; Jl. Kolonel wahid Udin No. 261 Kelurahan Serasan Jaya Kecamatan Sekayu 3) WA : 4) Email : diskopmuba@gmail.com <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pegguna layanan menyampaikan aduan secara Lisan/Telepon/Tertulis</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pejabat Pengelola Pengaduan menerima Aduan</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tim Pengelola Aduan</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pegguna Layanan menerima jawaban Aduan</div> </div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 Hari Kerja; 4) Pengaduan berkadar Pengawasan dan memerlukan Pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja

manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none">a. Undang – Undang Nomor 14 Thun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publikb. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publikc. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 44 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kabupaten Musi Banyuasind. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 43 Tahun 2020 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Musi Banyuasin
2	Sarana, Prasarana dan/Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none">a. Ruang Pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi/PPID, sarana penilaian layanan (langsung / tidak langsung)b. Tempat parkir, musholac. Komputer, WIFI public dan ATK
3	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none">a. Memahami tugas dan fungsi jabatanb. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasic. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkaitd. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, peduli dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none">a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;b. Pengawasan Internal melekat dari atasan langsung;c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5	Jumlah Pelaksana
	4 (empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkanb. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none">a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkanb. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kasubbag, dan pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulanb. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahunc. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik

3. Pelayanan Pendampingan Penerbitan Badan Hukum Koperasi Baru

Servis Delivery

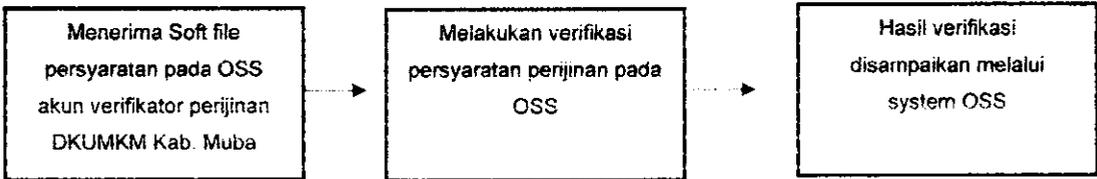
1	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> Dua Rangkap Akta Pendirian Koperasi yang telah dibuatkan oleh Notaris Berita Acara Rapat Pembentukan Surat Kuasa Surat buktii tersedianya modal yang jumlahnya sekurang-kurangnya sebesar simpanan pokok Rencana kegiatan usaha Koperasi minimal tiga tahun kedepan/RAPBK Susunan Pengurus dan Pengawas Daftar Hadir Rapat Pembentukan Untuk Koperasi Primer melampirkan Foto Copy KTP dari para Pendiri Daftar Nama Pendiri
2	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tamu/pengguna</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas Informasi</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Menerima layanan konsultasi</div> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tamu/pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan data/informasi Menyampaikan surat permintaan data, laporan, informasi Menerima data/informasi
3	<p>Jangka waktu penyelesaian</p> <p>5 Hari</p>
4	<p>Biaya (Tarif)</p> <p>Rp. 0</p>
5	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Pelayanan Pendampingan Penerbitan Badan Hukum Koperasi</p>
6	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; Tertulis disampaikan ke kontak Pengaduan ; Jl. Kolonel wahid Udin No. 261 Kelurahan Serasan Jaya Kecamatan Sekayu WA : Email : diskopmuba@gmail.com
	<p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pegguna layanan menyampaikan aduan secara Lisan/Telepon/Tertulis</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pejabat Pengelola Pengaduan menerima Aduan</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tim Pengelola Aduan</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pegguna Layanan menerima jawaban Aduan</div> </div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 Hari Kerja; Pengaduan berkadar Pengawasan dan memerlukan Pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja

manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none">a. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publikb. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publikc. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 44 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kabupaten Musi Banyuasind. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 43 Tahun 2020 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Musi Banyuasin
2	Sarana, Prasarana dan/Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none">a. Ruang Pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi/PPID, sarana penilaian layanan (langsung / tidak langsung)b. Tempat parkir, musholac. Komputer, WIFI public dan ATK
3	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none">a. Memahami tugas dan fungsi jabatanb. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasic. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkaitd. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, peduli dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none">a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;b. Pengawasan Internal melekat dari atasan langsung;c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5	Jumlah Pelaksana
	4 (empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkanb. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none">a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkanb. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kasubbag, dan pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulanb. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahunc. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan public

4. Pelayanan Pertimbangan teknis Ijin Koperasi Usaha Simpan Pinjam dan UKM

Service Delivery

1	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Induk Berusaha (NIB); 2. Surat Permohonan (Bermaterai Rp. 10.000); 3. Surat Kuasa Bermaterai Rp. 10.000,- Jika proses pengurusan perizinan tidak langsung oleh ketua Koperasi (dikuasakan); 4. Foto copy KTP pemohon dan penerima Kuasa jika dikuasakan; 5. Foto copy Nomor Pokok wajib Pajak (NPWP) Koperasi; 6. Bukti setoran modal sendiri berupa rekening tabungan atas nama Koperasi, pada bank umum untuk KSP; 7. Bukti setoran modal yang ditetapkan Koperasi pada USP/USPPS berupa rekening tabungan atas nama Koperasi yang disediakan oleh koperasi kepada USP/USPPS koperasi, pada bank umum untuk KSP; 8. Rencana kerja koperasi selama 3 (tiga) tahun yang menjelaskan mengenai rencana permodalan, rencana kegiatan usaha, serta rencana bidang organisasi dan sumber daya manusia; 9. Administrasi dan pembukuan usaha simpan pinjam pada KSP atau USP/USPPS Koperasi yang di kelola secara khusus dan terpisah dari pembukuan koperasinya; 10. Nama dan Riwayat Hidup Pengurus dan Pengawas; 11. surat keterangan lulus uji kelayakan dan kepatuhan untuk pengurus dan pengawas yang dikeluarkan oleh Menteri, Gubernur, atau Bupati/wali kota sesuai dengan kewenangannya; 12. surat pernyataan bermaterai yang berisi komitmen mengenai penempatan kelebihan dana yang ditandatangani oleh pengurus; 13. surat pernyataan mengenai informasi penerima manfaat (Beneficial owner) di koperasi yang ditandatangani oleh pengurus; 14. mempunyai peraturan tentang prinsip mengenali pengguna jasa; 15. memiliki sertifikat kompetensi di bidang keuangan koperasi bagi pengelola; 16. Bukti kepemilikan dan/atau sewa kantor, papan nama Koperasi, dan sarana kerja; 17. Memiliki Surat bukti konfirmasi dan permohonan registrasi User pelaporan go anti money laundering (goAML) dari pusat pelaporan dan Analisis transaksi Keuangan. 18. memiliki Dewan Pengawas dengan rekomendasi setempat atau memiliki sertifikat Pendidikan dan pelatihan bagi KSPPS dan USPPS Koperasi. <p>Catatan : semua persyaratan permohonan pertimbangan teknis ijin USP disampaikan melalui Online System Submission (OSS) Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Musi Banyuasin untuk diverifikasi secara online dan dimintakan pertimbangan teknis ijin USP pada Dinas Koperasi, UKM Kabupaten Musi Banyuasin.</p>
2	<p>Sistem, mekanisme dan prosedur</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Menerima Soft file persyaratan pada OSS akun verifikator perizinan DKUMKM Kab. Muba] --> B[Melakukan verifikasi persyaratan perizinan pada OSS] B --> C[Hasil verifikasi disampaikan melalui system OSS] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas layanan menerima Soft File permohonan penerbitan pertimbangan teknis ijin pada OSS DPMPSTSP kab. Muba b. Petugas melakukan verifikasi atas persyaratan perizinan pada OSS DPMPSTSP kab. Muba c. Hasil verifikasi dapat berupa diterima, dikembalikan (apabila kurang persyaratan) dan atau ditolak (tidak memenuhi persyaratan) dan disampaikan pada OSS DPMPSTSP kab. Muba
3	<p>Jangka waktu penyelesaian</p> <p>Administrasi : 15 Menit Pertimbangan Teknis : 3 Hari</p>

4	Biaya (Tarif) Rp. 0
5	Produk Pelayanan Pelayanan Pertimbangan Teknis Ijin Koperasi Usaha Simpan Pinjam dan UKM
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : 1) Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke kontak Pengaduan : Jl. Kolonel wahid Udin No. 261 Kelurahan Serasan Jaya Kecamatan Sekayu 3) WA : 4) Email : diskopmuba@gmail.com b. Alur Penanganan Pengaduan : <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 20%;"> Pengguna layanan menyampaikan aduan secara Lisan/Telepon/Tertulis </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 20%;"> Pejabat Pengelola Pengaduan menerima Aduan </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 20%;"> Tim Pengelola Aduan </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 20%;"> Pengguna Layanan menerima jawaban Aduan </div> </div> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : 1) Pengaduan ringan. selambat-lambatnya 3 Jam 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 Hari Kerja; 4) Pengaduan berkadar Pengawasan dan memerlukan Pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja

manufacturing

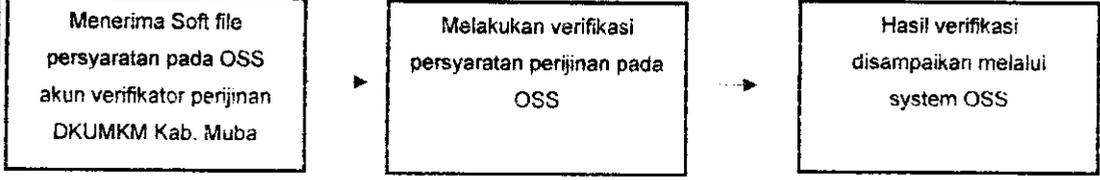
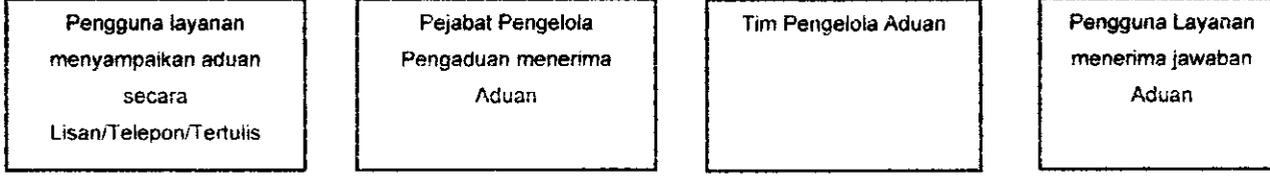
1	Dasar Hukum a. Undang – Undang Nomor 14 Thun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 44 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kabupaten Musi Banyuasin d. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 43 Tahun 2020 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Musi Banyuasin
2	Sarana, Prasarana dan/Fasilitas a. Ruang Pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi/PPID. sarana penilaian layanan (langsung / tidak langsung) b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI public dan ATK
3	Kompetensi Pelaksana a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, peduli dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan Internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5	Jumlah Pelaksana 5 (lima) Orang

6	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kasubbag, dan pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan public

5. Pelayanan Pertimbangan Teknis ijin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi

Service Delivery

1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Induk Berusaha (NIB); 2. Surat Permohonan (Bermaterai Rp. 10.000); 3. Surat Kuasa Bermaterai Rp. 10.000,- Jika proses pengurusan perizinan tidak langsung oleh ketua Koperasi (dikuasakan); 4. Foto copy KTP pemohon dan penerima Kuasa jika dikuasakan; 5. Foto copy Nomor Pokok wajib Pajak (NPWP) Koperasi; 6. Bukti setoran modal sendiri berupa rekening tabungan atas nama Koperasi, pada bank umum untuk KSP; 7. Bukti setoran modal yang ditetapkan Koperasi pada USP/USPPS berupa rekening tabungan atas nama Koperasi yang disediakan oleh koperasi kepada USP/USPPS koperasi, pada bank umum untuk KSP; 8. Rencana kerja koperasi selama 3 (tiga) tahun yang menjelaskan mengenai rencana permodalan, rencana kegiatan usaha, serta rencana bidang organisasi dan sumber daya manusia; 9. Administrasi dan pembukuan usaha simpan pinjam pada KSP atau USP/USPPS Koperasi yang di kelola secara khusus dan terpisah dari pembukuan koperasinya; 10. Nama dan Riwayat Hidup Pengurus dan Pengawas; 11. surat keterangan lulus uji kelayakan dan kepatuhan untuk pengurus dan pengawas yang dikeluarkan oleh Menteri, Gubernur, atau Bupati/wali kota sesuai dengan kewenangannya; 12. surat pernyataan bermaterai yang berisi komitmen mengenai penempatan kelebihan dana yang ditandatangani oleh pengurus; 13. surat pernyataan mengenai informasi penerima manfaat (Beneficial owner) di koperasi yang ditandatangani oleh pengurus; 14. mempunyai peraturan tentang prinsip mengenali pengguna jasa; 15. memiliki sertifikat kompetensi di bidang keuangan koperasi bagi pengelola; 16. Bukti kepemilikan dan/atau sewa kantor, papan nama Koperasi, dan sarana kerja; 17. Memiliki Surat bukti konfirmasi dan permohonan registrasi User pelaporan go anti money laundering (goAML) dari pusat pelaporan dan Analisis transaksi Keuangan. 18. memiliki Dewan Pengawas dengan rekomendasi setempat atau memiliki sertifikat Pendidikan dan pelatihan bagi KSPPS dan USPPS Koperasi. <p>Catatan : semua persyaratan permohonan pertimbangan teknis ijin USP disampaikan melalui Online System Submission (OSS) Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Musi Banyuasin untuk diverifikasi secara online dan dimintakan pertimbangan teknis ijin USP pada Dinas Koperasi, UKM Kabupaten Musi Banyuasin.</p>

2	<p>Sistem, mekanisme dan prosedur</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Menerima Soft file persyaratan pada OSS akun verifikasi perijinan DKUMKM Kab. Muba] --> B[Melakukan verifikasi persyaratan perijinan pada OSS] B --> C[Hasil verifikasi disampaikan melalui system OSS] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Petugas layanan menerima Soft File permohonan penerbitan pertimbangan teknis ijin pada OSS DPMPTSP kab. Muba Petugas melakukan verifikasi atas persyaratan perijinan pada OSS DPMPTSP kab. Muba Hasil verifikasi dapat berupa diterima, dikembalikan (apabila kurang persyaratan) dan atau ditolak (tidak memenuhi persyaratan) dan disampaikan pada OSS DPMPTSP kab. Muba
3	<p>Jangka waktu penyelesaian</p> <p>Administrasi : 15 Menit Pertimbangan Teknis : 3 Hari</p>
4	<p>Biaya (Tarif)</p> <p>Rp. 0</p>
5	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Pelayanan Pertimbangan Teknis Pembukaan Kantor Cabang Koperasi</p>
6	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; Tertulis disampaikan ke kontak Pengaduan ; Jl. Kolonel wahid Udin No. 261 Kelurahan Serasan Jaya Kecamatan Sekayu WA : Email : diskopmuba@gmail.com Alur Penanganan Pengaduan : <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  <pre> graph LR A[Pengguna layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima Aduan] B --> C[Tim Pengelola Aduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban Aduan] </pre> </div> Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 Hari Kerja; Pengaduan berkadar Pengawasan dan memerlukan Pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja

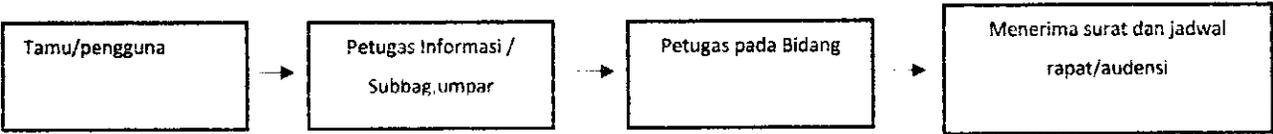
manufacturing

1	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> Undang – Undang Nomor 14 Thun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 44 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kabupaten Musi Banyuasin Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 43 Tahun 2020 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Musi Banyuasin
2	<p>Sarana, Prasarana dan/Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> Ruang Pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan

	informasi/PPID, sarana penilaian layanan (langsung / tidak langsung) b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI public dan ATK
3	Kompetensi Pelaksana
	a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, peduli dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal
	a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan Internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kasubbag, dan pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan public

6. Pelayanan Fasilitas rapat/audiensi perkoperasian dan UKM

Service Delivery

1	Persyaratan
	Surat permintaan atau permohonan fasilitas Rapat / audiensi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/pengguna] --> B[Petugas Informasi / Subbag, umpar] B --> C[Petugas pada Bidang] C --> D[Menerima surat dan jadwal rapat/audiensi] </pre> <p>Prosedur :</p> <p>a. Tamu/pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menyerahkan surat permintaan fasilitas rapat/audiensi d. Menerima surat jawaban kesediaan dan jadwal rapat/audiensi</p>
3	Jangka waktu penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit Surat jawaban : 3 Hari
4	Biaya (Tarif)
	Rp. 0

5	Produk Pelayanan Pelayanan Fasilitas Rapat/Audiensi Perkoperasian dan UKM
6	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui .</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke kontak Pengaduan ; Jl. Kolonel wahid Udin No. 261 Kelurahan Serasan Jaya Kecamatan Sekayu 3) WA : 4) Email : diskopmuba@gmail.com <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Pengguna layanan menyampaikan aduan secara Lisan/Telepon/Tertulis</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Pejabat Pengelola Pengaduan menerima Aduan</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Tim Pengelola Aduan</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Pengguna Layanan menerima jawaban Aduan</p> </div> </div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 Hari Kerja; 4) Pengaduan berkadar Pengawasan dan memerlukan Pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja

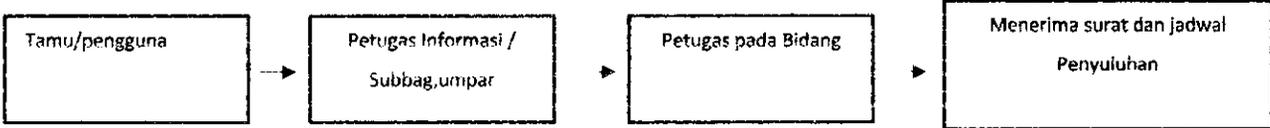
manufacturing

1	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan d. Peraturan Ombusman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik e. Peraturan Bupati Musi Banyuasin No. 13 tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin d. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 43 Tahun 2020 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Musi Banyuasin
2	<p>Sarana, Prasarana dan/Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi/PPID, sarana penilaian layanan (langsung / tidak langsung) b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI public dan ATK
3	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, peduli dan tanggung jawab.
4	<p>Pengawasan Internal</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan Internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).

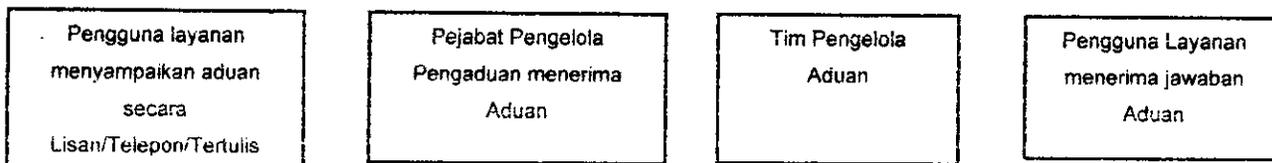
5	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kasubbag, dan pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik

7. Pelayanan Penyediaan Narasumber/Penyuluhan Perkoperasian dan UKM

Service Delivery

1	Persyaratan
	Surat Permintaan atau permohonan penyediaan narasumber/penyuluhan perkoperasian dan UKM
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/pengguna] --> B[Petugas Informasi / Subbag, umpar] B --> C[Petugas pada Bidang] C --> D[Menerima surat dan jadwal Penyuluhan] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tamu/pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu Menyerahkan surat permintaan penyediaan narasumber/penyuluhan Perkoperasian dan UKM Menerima surat jawaban kesediaan dan jadwal narasumber/penyuluhan
3	Jangka waktu penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit Surat jawaban : 3 Hari
4	Biaya (Tarif)
	Rp. 0
5	Produk Pelayanan
	Pelayanan Penyediaan Narasumber/Penyuluhan Perkoperasian dan UKM
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; Tertulis disampaikan ke kontak Pengaduan ; Jl. Kolonel wahid Udin No. 261 Kelurahan Serasan Jaya Kecamatan Sekayu WA : Email : diskopmuba@gmail.com

b. Alur Penanganan Pengaduan :



c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

- 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam
- 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 Hari Kerja;
- 4) Pengaduan berkadar Pengawasan dan memerlukan Pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja

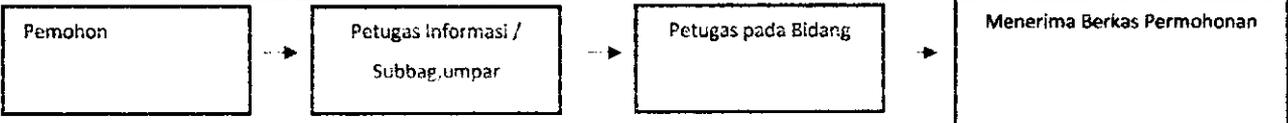
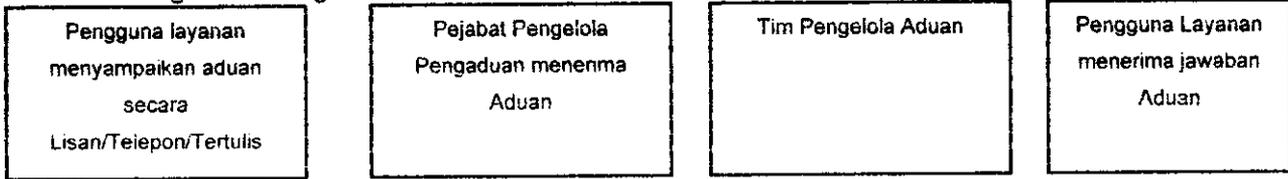
manufacturing

1	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan d. Peraturan Ombusman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik e. Peraturan Bupati Musi Banyuasin No. 13 tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin d. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 43 Tahun 2020 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Musi Banyuasin
2	<p>Sarana, Prasarana dan/Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi/PPID, sarana penilaian layanan (langsung / tidak langsung) b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI public dan ATK
3	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, peduli dan tanggung jawab.
4	<p>Pengawasan Internal</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan Internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5	<p>Jumlah Pelaksana</p> <p>4 (empat) Orang</p>
6	<p>Jaminan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan

	b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kasubbag, dan pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik

8. Pelayanan Fasilitas Bantuan UMKM

Service Delivery

1	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Proposal di terima petugas b. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Petugas Informasi / Subbag, umpar] B --> C[Petugas pada Bidang] C --> D[Menerima Berkas Permohonan] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang dengan membawa proposal 2. Pemohon menyerahkan surat permohonan beserta lampirannya 3. Petugas menerima berkas permohonannya 4. Petugas mencatatkan data pemohon di buku registrasi 5. Petugas memproses Surat Permohonan 6. Penetapan disposisi
3	Jangka waktu penyelesaian
	4 Hari
4	Biaya (Tarif)
	Rp. 0
5	Produk Pelayanan
	Pelayanan Fasilitas Bantuan UMKM
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke kontak Pengaduan ; Jl. Kolonel wahid Udin No. 261 Kelurahan Serasan Jaya Kecamatan Sekayu 3) WA : 4) Email : diskopmuba@gmail.com b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima Aduan] B --> C[Tim Pengelola Aduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban Aduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;

- 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 Hari Kerja;
 4) Pengaduan berkadar Pengawasan dan memerlukan Pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja

manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan d. Peraturan Ombusman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik e. Peraturan Bupati Musi Banyuasin No. 13 tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin d. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 43 Tahun 2020 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Musi Banyuasin
2	Sarana, Prasarana dan/Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi/PPID, sarana penilaian layanan (langsung / tidak langsung) b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI public dan ATK
3	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, peduli dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan Internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kasubbag, dan pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik

9. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan dan Pengawasan Koperasi

Service Delivery

1	<p>Persyaratan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Akta Pendirian Koperasi b. AD dan ART c. Perubahan Anggaran Dasar (jika ada) d. Peraturan Khusus (jika ada) e. Perjanjian-perjanjian kerjasama (jika ada) f. Laporan RAT 2 tahun terakhir g. Buku Daftar anggota, Pengurus dan Pengawas h. Hasil Audit Eksternal i. NPWP j. SPT/PPH k. Sertifikat NIK l. Profil Resiko n. Pengisian Kertas Kerja sesuai dengan KUK Koperasi m. Laporan Keuangan 2 Tahun Terakhir
2	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <pre> graph LR A[Tamu/pengguna] --> B[Petugas informasi / TU] B --> C[Petugas Pemeriksa] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau tata usaha b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menyerahkan surat permintaan dilakukan pemeriksaan d. Petugas Menerima tamu yang akan diperiksa
3	<p>Jangka waktu penyelesaian</p> <p>3 Hari</p>
4	<p>Biaya (Tarif)</p> <p>Gratis</p>
5	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Sertifikat Penilaian Kesehatan Koperasi dan Berita Acara Pemeriksaan</p>
6	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke kontak Pengaduan ; Jl. Kolonel wahid Udin No. 261 Kelurahan Serasan Jaya Kecamatan Sekayu 3) WA : 4) Email : diskopmuba@gmail.com <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <pre> graph LR A[Pengguna layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima Aduan] B --> C[Tim Pengelola Aduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban Aduan] </pre> </div>

	<p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 Hari Kerja; 4) Pengaduan berkadar Pengawasan dan memerlukan Pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja
--	---

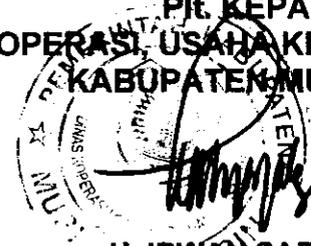
manufacturing

1	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan d. Peraturan Ombusman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik e. Peraturan Bupati Musi Banyuasin No. 13 tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin d. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 43 Tahun 2020 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Musi Banyuasin
2	<p>Sarana, Prasarana dan/Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi/PPID, sarana penilaian layanan (langsung / tidak langsung) b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI public dan ATK
3	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, peduli dan tanggung jawab.
4	<p>Pengawasan Internal</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan Internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5	<p>Jumlah Pelaksana</p> <p>4 (empat) Orang</p>
6	<p>Jaminan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kasubbag, dan pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik
---	--

Ditetapkan di : Sekayu
Pada Tanggal : 16 Mei 2024

**Pt. KEPALA DINAS
KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**



**H. IRWAN SAZILI, S.Sos, M.Si
PEMBINA TINGKAT I
NIP. 19700706 199009 1 001**