



PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH

Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Pasuruan
Jl.Raya Raci-Bangil Km.9 Bangil, Pasuruan Telp.(0343)5616140 Fax.(0343)561282

P A S U R U A N

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN PASURUAN

NOMOR: 950/ 271 /424.085/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN PASURUAN

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan 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 Kabupaten Pasuruan tentang Standar Pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Pasuruan.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang No 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2004 nomor 104, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tatacara Penyusunan, Pengendalian, Dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Tahapan, Tatacara Penyusunan, Pengendalian, Dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah;
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 70 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Pemerintah Daerah;
 8. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik;

9. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ;
10. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Rencana Perencanaan Jangka Menengah Kabupaten Pasuruan Tahun 2018-2023;
11. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 180 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Pasuruan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- PERTAMA** : Standar Pelayanan pada Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Pasuruan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah meliputi :
1. Pembukaan Kantor Cabang/Cabang Pembantu KSP/USP;
 2. Klinik KUKM;
 3. Pendataan Potensi dan Pengembangan Usaha;
 4. Konsultasi
 5. Sosialisasi
 6. Data dan Informasi
 7. Penanganan Pengaduan Pelayan Publik
 8. Penerbitan surat keterangan pengurus dan pengawas koperasi
 9. Penerbitan Rekomendasi Penggunaan BBM bersubsidi
- KETIGA** : Pada saat keputusan ini mulai berlaku, maka Keputusan Kepala Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kabupaten Pasuruan Nomor 950/389/424.085/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kabupaten Pasuruan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pasuruan
Pada tanggal : 31 Januari 2024

Plt. KEPALA DINAS KOPERASI,
USAHA KECIL DAN MENENGAH
KABUPATEN PASURUAN



TRI KRISNI ASTUTI, S.Sos, MM
Pembina Tingkat I
NIP. 19700424 199703 2 007

1. PEMBUKAAN KANTOR CABANG/KANTOR CABANG PEMBANTU KSP/USP

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengajukan permohonan pembukaan Kantor Cabang kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Pasuruan, 2. Surat keterangan Domisili Koperasi dari Desa / Kelurahan setempat, 3. Modal kerja untuk Kantor Cabang, 4. Daftar Sarana Kerja beserta kondisi fisiknya, 5. Nama dan riwayat hidup calon pimpinan dan daftar nama calon karyawan Kantor Cabang, 6. Perkembangan keuangan (neraca dan perhitungan Usaha Koperasi di Kantor Pusat 2 (dua) tahun terakhir, 7. Rencana Kerja Kantor Cabang minimal 1 tahun, 8. Daftar anggota minimal 20 (dua puluh) orang yang membutuhkan pelayanan simpan pinjam di wilayah cabang KSP dan USP Koperasi yang akan dibuka, 9. Sertifikat Standart Kompetensi yang dimiliki oleh Calon Kepala Cabang, 10. Foto copy Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga, 11. Foto copy hasil penilaian kesehatan dengan predikat kesehatan sekurang-kurangnya cukup sehat.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pengurus Koperasi (pengajuan permintaan Pengesahan Pembukaan Kantor Cabang Koperasi)]) --> B[Seksi Hukum dan Advokasi Dinas Koperasi UKM (seleksi administrasi dan kelengkapan berkas pengajuan)] B -.-> Ada revisi A B --> Berkas lengkap dan benar C[Survey Lapangan] C --> D[Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah] D --> E([Surat Persetujuan Pembukaan Kantor Cabang Koperasi]) </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurus Koperasi mengajukan permintaan Pengesahan Pembukaan Kantor Cabang Koperasi secara tertulis dilampiri dengan persyaratan yang telah ditentukan kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Pasuruan, 2. Petugas seksi hukum dan advokasi yang ditunjuk melakukan seleksi administrasi terhadap kelengkapan persyaratan yang diajukan, 3. Setelah berkas pengajuan dinyatakan lengkap dan benar maka petugas yang ditunjuk melakukan Survey Lapangan untuk memeriksa Kantor Koperasi yang akan dibuka, 4. Petugas survey lapangan membuat laporan hasil seleksi administrasi dan hasil survey lapangan yang kemudian dilaporkan kepada Kasi Hukum dan Advokasi serta Kepala Bidang Kelembagaan Pengawasan untuk ditelaah, 5. Laporan hasil telaah kemudian dilaporkan kepada Kepala Dinas Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Mikro Kabupaten Pasuruan Kabupaten Pasuruan untuk dipelajari, 6. Tahap Pengesahan Pembukaan Kantor Cabang Koperasi, 7. Apabila laporan hasil survey lapangan menyatakan Kantor Cabang Koperasi tersebut layak untuk dibuka, maka Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah atas nama Bupati Pasuruan Jawa Timur menerbitkan surat persetujuan pembukaan Kantor Cabang Koperasi. 8. Surat Persetujuan Pembukaan Kantor Cabang Koperasi yang telah disahkan siap untuk diserahkan kepada Pengurus Koperasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 Hari Kerja
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi

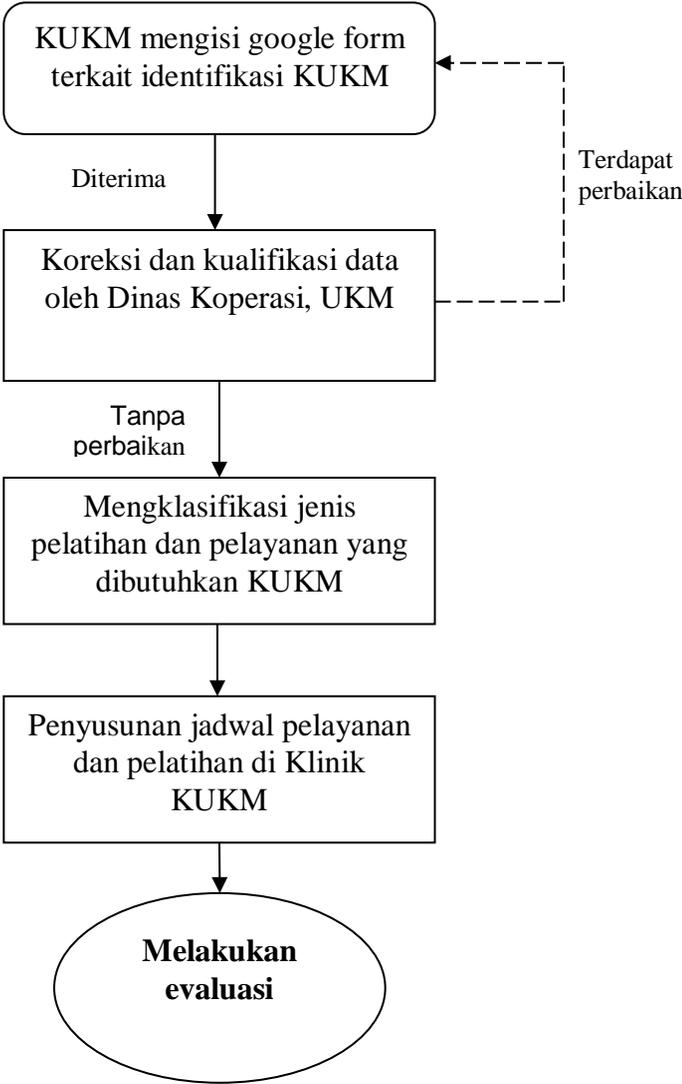
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Pasuruan Kompleks Perkantoran Pemerintah Daerah Kabupaten Pasuruan Jl. Raya Raci KM. 09 ☎ (0343) 5616140 Website : http://dinkop.pasuruankab.go.id/ https://bit.ly/35cATIU/
----	---	---

PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2011 tentang Pengembangan Kewirausahaan Dan Kepeloporan Pemuda serta Penyediaan Sarana Prasarana Dan Kepemudaan; 3. Peraturan Menteri Koperasi Nomor 18 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendidikan dan Pelatihan bagi Sumber Daya Manusia Koperasi, Pengusaha Mikro, Kecil, Dan Menengah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, Dan Pemberdayaan Koperasi Dan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah; 5. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 180 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Pasuruan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Formulir Pendataan
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kepala Bidang Usaha Mikro Kecil</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami prosedur Ijin Usaha Mikro Kecil - Memahami manajemen kepemimpinan <p>Fungsional Umum</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami prosedur Ijin Usaha Mikro Kecil - Memahami prosedur kepemimpinan <p>Penelaah Pengembangan Usaha</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami prosedur menelaah pengembangan usaha - Memahami prosedur Pelaksanaan kegiatan pengembangan usaha

		<p>Pengelola Data Kreatifitas dan Inovasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami prosedur administrasi dan pengelolaan data - Memahami prosedur Pelaksanaan Ijin Usaha Mikro Kecil
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan penilaian pegawai dengan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan Penilaian Prestasi Kerja (PPK) - Dilakukan penilaian secara berkala tiap 6 bulan sekali
5.	Jumlah Pelaksana	4 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Registrasi dokumen yang diterbitkan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi secara sistem melalui pendataan yang diberikan dan evaluasi secara personal tiap pegawai dengan lembar Penilaian Prestasi Kerja Pegawai

2. KLINIK KOPERASI USAHA KECIL MENENGAH (KUKM)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Daftar lampiran data hasil identifikasi Koperasi Usaha Kecil Menengah (KUKM);
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A(KUKM mengisi google form terkait identifikasi KUKM) -- Diterima --> B(Koreksi dan kualifikasi data oleh Dinas Koperasi, UKM) B -.-> Terdapat perbaikan A B -- Tanpa perbaikan --> C(Mengklasifikasi jenis pelatihan dan pelayanan yang dibutuhkan KUKM) C --> D(Penyusunan jadwal pelayanan dan pelatihan di Klinik KUKM) D --> E(Melakukan evaluasi) </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Penyelenggara Pelayanan membuat dan menyebarkan google form yang sudah dibuat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah; 2. Admin Klinik pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah menerima, melakukan koreksi data; 3. Apabila terdapat koreksi data maka Penyelenggara Pelayanan mengembalikan untuk dilakukan perbaikan; 4. Admin pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah melakukan klasifikasi jenis pelatihan dan pelayanan yang dibutuhkan oleh KUKM;

		<p>5. Unit Penyelenggara Pelayanan menyampaikan jadwal pelayanan dan pelatihan di Klinik KUKM kepada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah setiap bulan;</p> <p>6. Admin pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah melakukan evaluasi setiap bulan.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 s/d 5 Hari Kerja
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Legalitas Usaha, 2. Manajemen Usaha, 3. Proses Produksi, 4. Pemasaran, 5. Permodalan pada KUKM
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<p>Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Pasuruan</p> <p>Kompleks Perkantoran Pemerintah Daerah Kabupaten Pasuruan Jl. Raya Raci KM. 09</p> <p>☎ (0343) 5616140</p> <p>Website : http://dinkop.pasuruankab.go.id/ https://bit.ly/35cATIU/</p>

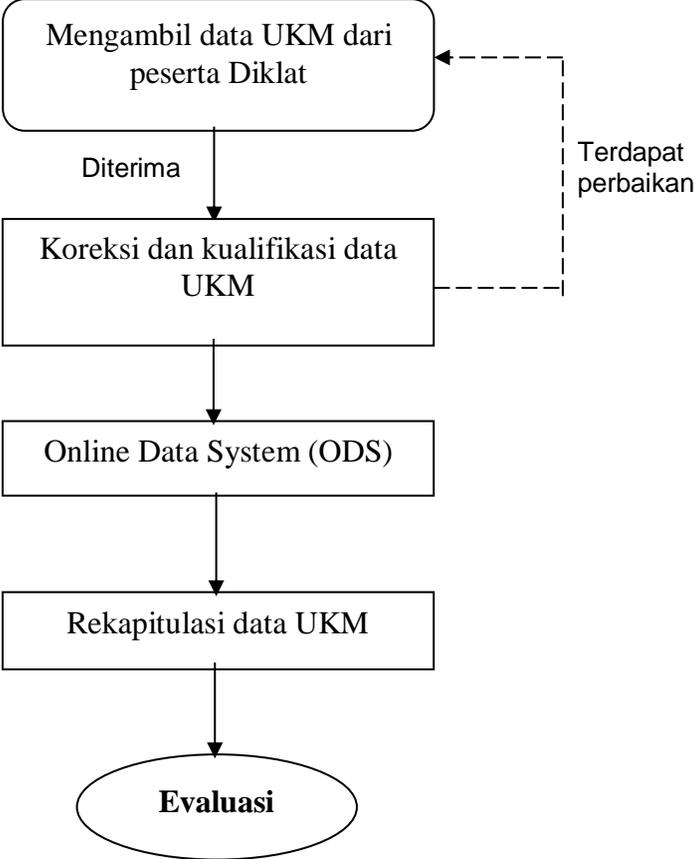
PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Koperasi dan UKM RI no. 9 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan dan Pembinaan Perkoperasian; 2. Peraturan Menteri Koperasi dan UKM RI no. 3 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah no 7 Th 2021 tentang Kemudahan Perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Klinik KUKM 2. Komputer dan Printer 3. Jaringan Internet 4. QR Code Klinik KUKM
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami manajemen kepemimpinan - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur legalitas usaha, Manajemen Usaha, Pemasaran, Permodalan pada KUKM - Memahami standard pelayanan Klinik KUKM;

		<p>Kepala Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Usaha Koperasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami manajemen kepemimpinan - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur legalitas usaha, Manajemen Usaha, Pemasaran, Permodalan pada KUKM - Memahami standard pelayanan Klinik KUKM; - Memahami kebutuhan layanan dari KUKM. - Memahami pelaksanaan koordinasi dengan bidang lain dan pihak-pihak yang terkait <p>Admin</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur legalitas usaha, Manajemen Usaha, Pemasaran, Permodalan pada KUKM - Memahami standard pelayanan Klinik KUKM; - Memahami jenis layanan yang dibutuhkan oleh KUKM.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pelaporan dilakukan secara berkala tiap bulan - Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah melakukan pengawasan terhadap sistem, mekanisme dan prosedur layanan Klinik KUKM - Kepala Bidang memberikan informasi dan mengevaluasi kegiatan Klinik KUKM
5.	Jumlah Pelaksana	<p>15 Orang, terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah - Kepala Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Usaha Koperasi - Sub Koordinator pada Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Usaha Koperasi (5 orang) - Konsultan Klinik KUKM 6 orang - Admin Klinik KUKM 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka dilakukan perbaikan pada pelaksanaan selanjutnya; 2. Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang disampaikan dijamin kebenarannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang melaksanakan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung;

		3. Data yang diberikan dalam Laporan Klinik KUKM valid sesuai pada Google Form Buku Tamu Elektronik di Klinik KUKM.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan setiap bulan

3. PENDATAAN POTENSI DAN PENGEMBANGAN USAHA

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Fotocopy KTP 2. Surat Keterangan Usaha / NIB 3. Alamat email 4. No. Telepon/HP 5. Data Usaha (Laporan Keuangan)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Mengambil data UKM dari peserta Diklat] -- Diterima --> B[Koreksi dan kualifikasi data UKM] B --> C[Online Data System ODS] C --> D[Rekapitulasi data UKM] D --> E(Evaluasi) B -.-> Terdapat perbaikan A </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pendataan ulang UKM berdasarkan peserta Diklat UKM 2. Melakukan verifikasi data UKM (penambahan atau pengurangan jumlah data UKM) 3. Menyebarkan link pendataan Online Data System (ODS) kepada UKM 4. Melakukan rekapitulasi atas UKM yang sudah melakukan input pada ODS 5. Melakukan evaluasi berkala terhadap UKM yang sudah masuk dalam rekapitulasi data ODS
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 Hari Kerja
4.	Biaya / Tarif	Gratis

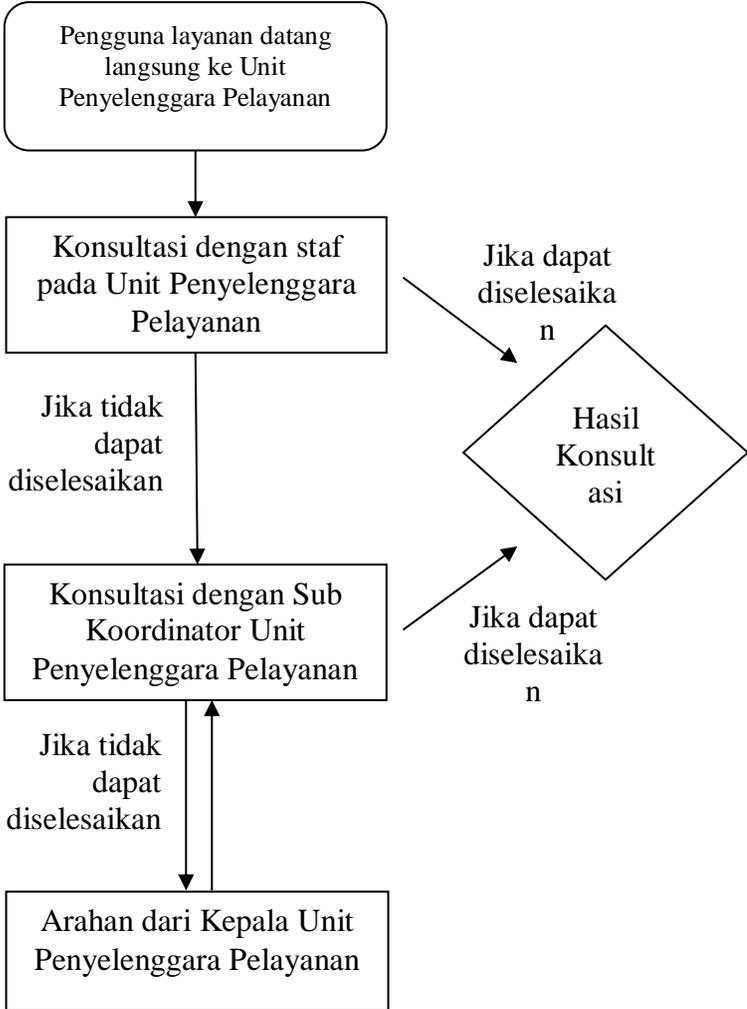
5.	Produk Pelayanan	<i>Online Data System (ODS)</i> pendataan UMKM
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Pasuruan Kompleks Perkantoran Pemerintah Daerah Kabupaten Pasuruan Jl. Raya Raci KM. 09 ☎ (0343) 5616140 Website : http://dinkop.pasuruankab.go.id/ https://bit.ly/35cATIU/

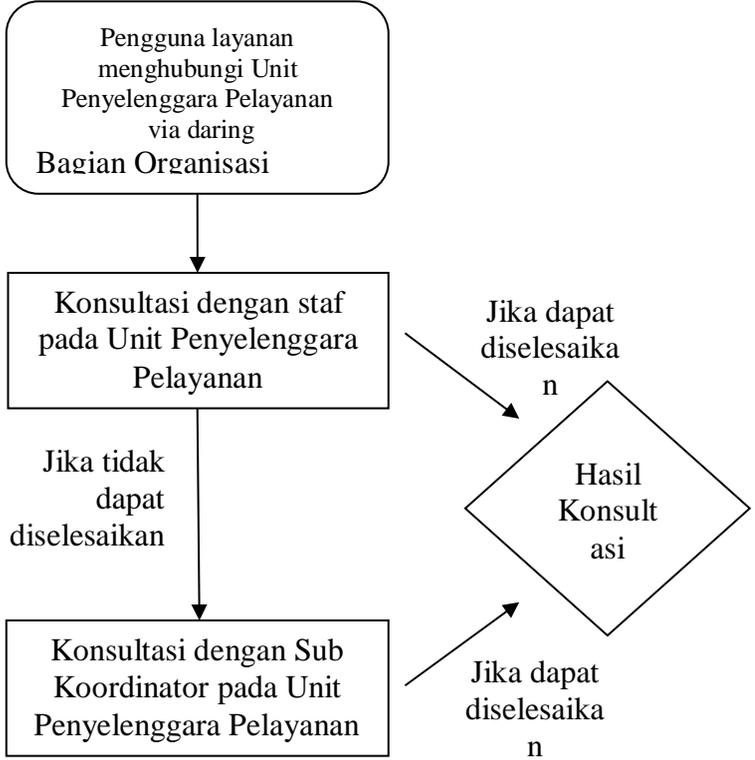
PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2011 tentang Pengembangan Kewirausahaan Dan Kepeloporan Pemuda serta Penyediaan Sarana Prasarana Dan Kepemudaan; 3. Peraturan Menteri Koperasi Nomor 18 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendidikan dan Pelatihan bagi Sumber Daya Manusia Koperasi, Pengusaha Mikro, Kecil, Dan Menengah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, Dan Pemberdayaan Koperasi Dan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah; 5. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 180 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Pasuruan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Komputer : 2 unit</p> <p>Laptop : 1 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kepala Bidang Usaha Mikro Kecil</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami prosedur ODS Pendataan UMKM - Memahami manajemen kepemimpinan <p>Fungsional Umum</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami prosedur ODS Pendataan UMKM - Memahami prosedur kepemimpinan <p>Penelaah Pengembangan Usaha</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami prosedur menelaah pengembangan kewirausahaan

		<ul style="list-style-type: none"> - Memahami prosedur pelaksanaan kegiatan pengembangan kewirausahaan <p>Pengelola Data Kreatifitas dan Inovasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami prosedur administrasi dan pengelolaan data - Memahami prosedur pelaksanaan ODS pendataan
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan penilaian pegawai dengan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan Penilaian Prestasi Kerja (PPK) - Dilakukan penilaian secara berkala tiap 6 bulan sekali
5.	Jumlah Pelaksana	4 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Registrasi dokumen yang diterbitkan dan Arsip Data ODS UMKM
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Update data ODS setiap tahun dan evaluasi secara personal tiap pegawai dengan lembar Penilaian Prestasi Kerja Pegawai

4. KONSULTASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Dokumen/berkas pendukung terkait permasalahan yang akan dikonsultasikan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Konsultasi dapat dilaksanakan menjadi 2 (dua) yaitu:</p> <p>1. Konsultasi dengan datang langsung ke Unit Penyelenggara Pelayanan</p>  <pre> graph TD A([Peguna layanan datang langsung ke Unit Penyelenggara Pelayanan]) --> B[Konsultasi dengan staf pada Unit Penyelenggara Pelayanan] B -- "Jika dapat diselesaikan" --> D{Hasil Konsultasi} B -- "Jika tidak dapat diselesaikan" --> C[Konsultasi dengan Sub Koordinator Unit Penyelenggara Pelayanan] C -- "Jika dapat diselesaikan" --> D C <--> E[Arahan dari Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan] </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Peguna layanan datang langsung ke Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) dengan membawa dokumen/berkas yang disyaratkan; Peguna layanan melaksanakan konsultasi dengan staf pada Unit Penyelenggara Pelayanan; Apabila dapat diselesaikan, pengguna layanan akan mendapat hasil konsultasi. Jika tidak dapat diselesaikan, maka konsultasi dilanjutkan kepada

		<p>Sub Koordinator pada Unit Penyelenggara Pelayanan;</p> <p>d. Apabila dapat diselesaikan, pengguna layanan akan menerima hasil konsultasi. Jika masih tidak dapat diselesaikan, maka selanjutnya pengguna layanan berkonsultasi dan mendapat arahan dari Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan.</p> <p>2. Konsultasi via daring ke Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP)</p>  <pre> graph TD A[Pengguna layanan menghubungi Unit Penyelenggara Pelayanan via daring Bagian Organisasi] --> B[Konsultasi dengan staf pada Unit Penyelenggara Pelayanan] B -- "Jika tidak dapat diselesaikan" --> C[Konsultasi dengan Sub Koordinator pada Unit Penyelenggara Pelayanan] B -- "Jika dapat diselesaikan" --> D{Hasil Konsultasi} C -- "Jika dapat diselesaikan" --> D </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan menghubungi Unit Penyelenggara Pelayanan via daring; Pengguna layanan melaksanakan konsultasi dengan staf pada Unit Penyelenggara Pelayanan; Apabila dapat diselesaikan, pengguna layanan akan menerima hasil konsultasi. Jika tidak dapat diselesaikan, maka konsultasi dilanjutkan kepada Sub Koordinator di Unit Penyelenggara Pelayanan; Pengguna layanan menerima hasil konsultasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (Satu) Jam
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)

5.	Produk Pelayanan	Jasa Konsultasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Pasuruan Kompleks Perkantoran Pemerintah Daerah Kabupaten Pasuruan Jl. Raya Raci KM. 09 ☎ (0343) 5616140 Website : http://dinkop.pasuruankab.go.id/ https://bit.ly/35cATIU/

PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6); 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 6. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Pasuruan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Rapat 2. Komputer dan Printer 3. Jaringan Internet 4. QR Code Survei Kepuasan Masyarakat
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kepala Dinas Koperasi UKM</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi

		<ul style="list-style-type: none"> - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik Sekretaris Dinas - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik Kepala Bidang Kelembagaan dan Pengawasan - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik Kepala Bidang Usaha Mikro - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik Bidang Pemberdayaan & Pengembangan Koperasi - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan public Pengawas Koperasi - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan public
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan penilaian pegawai dengan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan Penilaian Prestasi Kerja (PPK) 2. Penilaian dilakukan secara berkala tiap 6 (enam) bulan sekali
5.	Jumlah Pelaksana	<p>15 Orang, terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Kepala Dinas - 1 Sekretaris - 3 Kepala Bidang, dan - 10 Pengawas Koperasi
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan

		2. Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Materi dan informasi yang disampaikan dijamin kebenarannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Petugas yang melaksanakan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi secara sistem melalui pengukuran Survei Kepuasan dalam tiap tribulan dan evaluasi secara personal bagi setiap pegawai dengan menggunakan Lembar Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.

5. SOSIALISASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Unit Penyelenggara Pelayanan menyiapkan nota dinas yang berisi :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Materi sosialisasi yang dibutuhkan secara jelas disertai kerangka acuan kegiatan; b. Mencantumkan maksud dan tujuan pelaksanaan sosialisasi; c. Waktu dan tempat pelaksanaan sosialisasi; d. Menyiapkan narasumber kegiatan sosialisasi. <p>2. Unit Penyelenggara Pelayanan menyiapkan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan sosialisasi.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Penyusunan Nota Dinas]) --> B[PERSETUJUAN NOTA DINAS] B --> C[PERSIAPAN PELAKSANAAN SOSIALISASI] D[MATERI] -.- C E[SARANA PRASARANA] -.- C C --> F([SOSIALISASI]) </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jabatan Pelaksana membuat nota dinas untuk kegiatan sosialisasi beserta narasumber terkait 2. Sub Koordinator melakukan verifikasi nota dinas dan diteruskan kepada Kepala Bagian untuk diberikan paraf koordinasi 3. Nota dinas yang sudah dibubuhi paraf koordinasi oleh Kepala Bagian, selanjutnya diajukan kepada Asisten Sekretaris Daerah yang menangani urusan pelayanan terkait dalam rangka uraian tugas pelayanan administrasi kemudian nota dinas

		<p>diteruskan kepada Sekretaris Daerah untuk diberikan tandatangan persetujuan dan ditembuskan kepada Bupati Pasuruan</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Unit Penyelenggara Pelayanan menyiapkan materi, sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi 5. Unit Penyelenggara Pelayanan melaksanakan kegiatan sosialisasi kepada Pengguna Layanan. 6. Sosialisasi diterima oleh pengguna layanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Kegiatan Sosialisasi Kebijakan Pemerintahan Daerah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<p>Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Pasuruan Kompleks Perkantoran Pemerintah Daerah Kabupaten Pasuruan Jl. Raya Raci KM. 09 ☎ (0343) 5616140 Website : http://dinkop.pasuruankab.go.id/ https://bit.ly/35cATIU/</p>

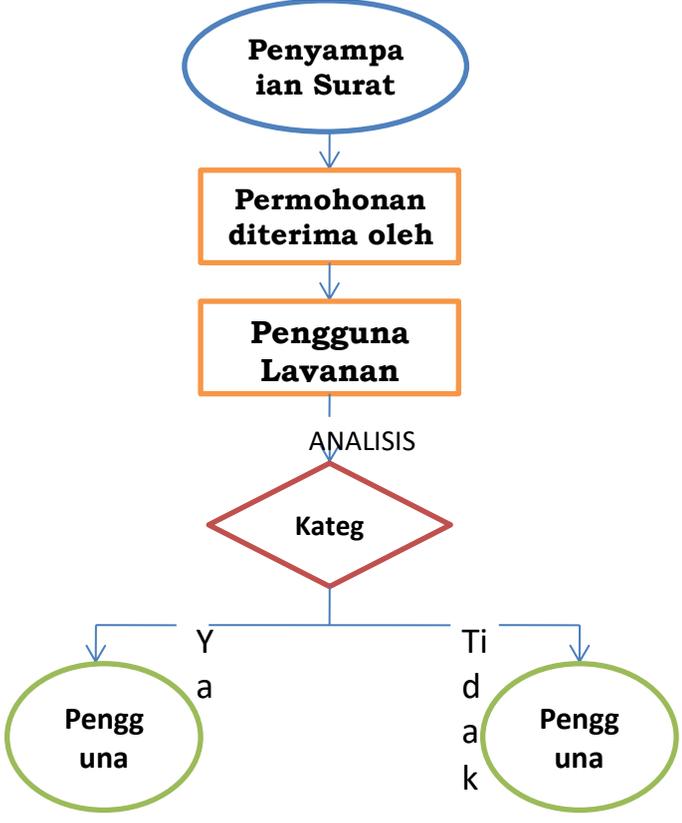
PENGELOLAAN PELAYANAN

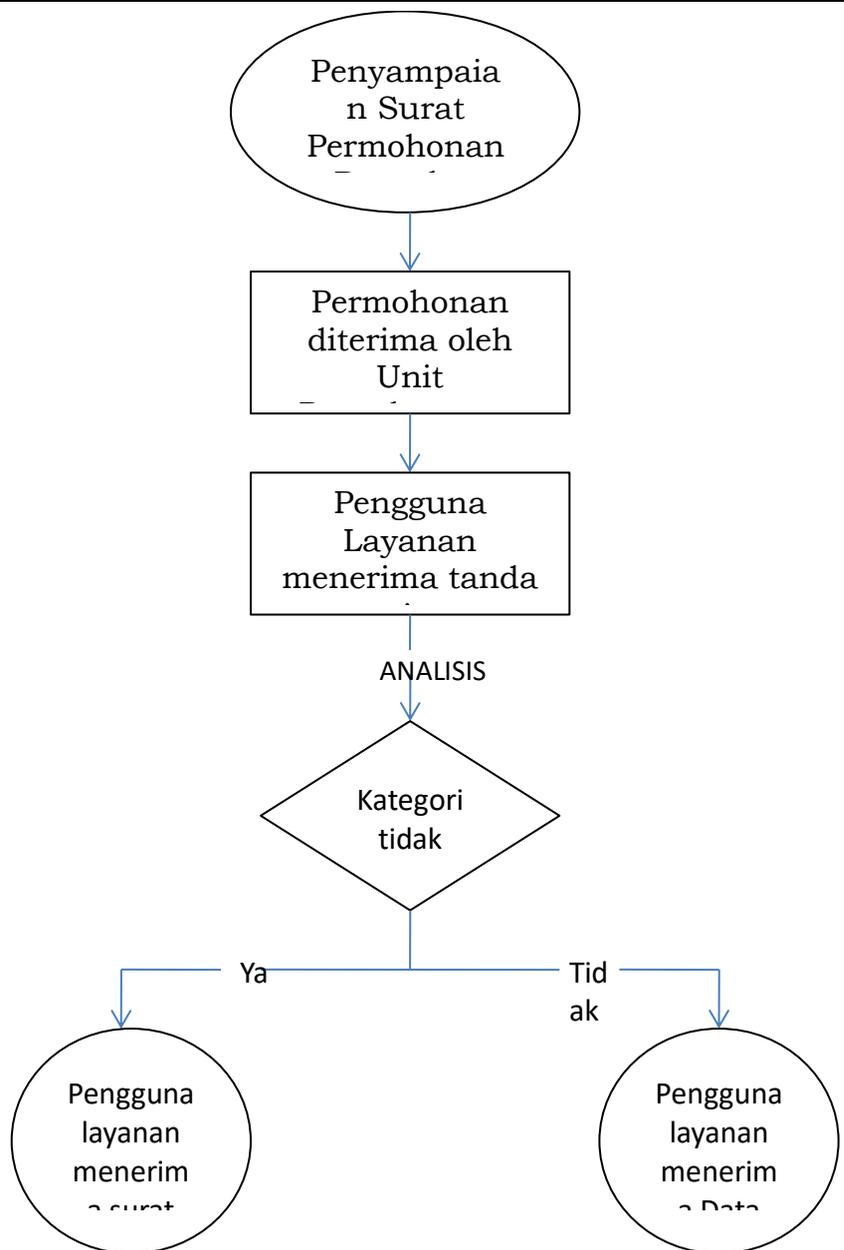
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846) 2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN); 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah;
----	-------------	--

		<p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah;</p> <p>7. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Pasuruan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Rapat 2. Komputer dan Printer 3. Jaringan Internet 4. QR Code Survei Kepuasan Masyarakat
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kepala Dinas Koperasi UKM</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik <p>Sekretaris Dinas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik <p>Kepala Bidang Kelembagaan dan Pengawasan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik <p>Kepala Bidang Usaha Mikro</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik <p>Bidang Pemberdayaan & Pengembangan Koperasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan public <p>Pengawas Koperasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan public

		-
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan penilaian pegawai dengan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan Penilaian Prestasi Kerja (PPK) 2. Penilaian dilakukan secara berkala tiap 6 (enam) bulan sekali
5.	Jumlah Pelaksana	<p>15 Orang, terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Kepala Dinas - 1 Sekretaris - 3 Kepala Bidang, dan - 10 Pengawas Koperasi
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan 2. Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materi dan informasi yang disampaikan dijamin kebenarannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Petugas yang melaksanakan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi secara sistem melalui pengukuran Survei Kepuasan dalam tiap tribulan dan evaluasi secara personal bagi setiap pegawai dengan menggunakan Lembar Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.

6.DATA DAN INFORMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Surat Permohonan penyediaan data dan informasi dari pengguna layanan, yang berisi :</p> <ol style="list-style-type: none"> Identitas Pemohon meliputi nama perseorangan/instansi, kontak yang dapat dihubungi dan alamat <i>email</i> Data dan Informasi yang diminta secara jelas Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan data dan informasi dimaksud Pengguna layanan wajib menggunakan data dan informasi dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh data dan informasi tersebut, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Penyampaian Surat]) --> B[Permohonan diterima oleh Pengguna Layanan] B --> C[ANALISIS] C --> D{Kateg} D -- Ya --> E([Pengguna]) D -- Tidak --> F([Pengguna]) </pre>



Keterangan :

- a. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan penyediaan data dan informasi kepada Unit Penyelenggara Pelayanan;
- b. Unit Penyelenggara Pelayanan menerima Surat Permohonan Penyediaan Data dan Informasi dari pengguna layanan;
- c. Pengguna layanan menerima tanda terima permohonan data dan informasi;
- d. Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh Unit Penyelenggara Pelayanan terhadap data dan informasi yang diminta, di mana :
 - 1) Jika data dan informasi yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat yang berisi data dan informasi

		<p>sesuai permohonan yang disampaikan sebelumnya baik secara langsung maupun daring.</p> <p>2) Jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku baik secara langsung maupun daring.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Ketersediaan Data dan Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<p>Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Pasuruan</p> <p>Kompleks Perkantoran Pemerintah Daerah Kabupaten Pasuruan Jl. Raya Raci KM. 09</p> <p>☎ (0343) 5616140</p> <p>Website : http://dinkop.pasuruankab.go.id/ https://bit.ly/35cATIU/</p>

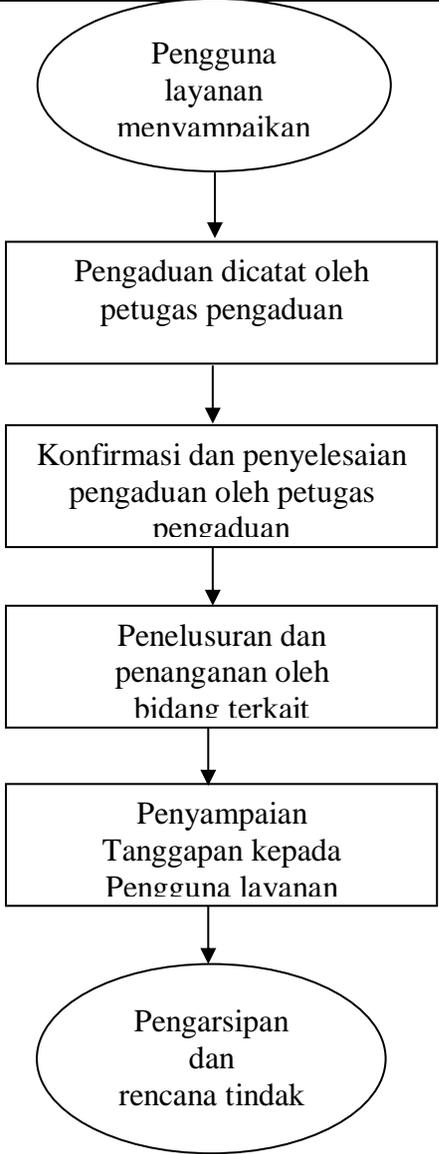
PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah;
----	-------------	---

		<p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah;</p> <p>7. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Satu Data Indonesia;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>9. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Pasuruan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang Rapat</p> <p>2. Komputer dan Printer</p> <p>3. Jaringan Internet</p> <p>4. QR Code Survei Kepuasan Masyarakat</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kepala Dinas Koperasi UKM</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik <p>Sekretaris Dinas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik <p>Kepala Bidang Kelembagaan dan Pengawasan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik <p>Kepala Bidang Usaha Mikro</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik <p>Bidang Pemberdayaan & Pengembangan Koperasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan public

		<p>Pengawas Koperasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan public -
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan penilaian pegawai dengan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan Penilaian Prestasi Kerja (PPK) 2. Penilaian dilakukan secara berkala tiap 6 (enam) bulan sekali
5.	Jumlah Pelaksana	<p>15 Orang, terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Kepala Dinas - 1 Sekretaris - 3 Kepala Bidang, dan - 10 Pengawas Koperasi
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan 2. Data dan Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data dan informasi yang disampaikan dijamin kebenarannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Petugas yang melaksanakan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi secara sistem melalui pengukuran Survei Kepuasan dalam tiap tribulan dan evaluasi secara personal bagi setiap pegawai dengan menggunakan Lembar Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.</p>

7.PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Nama dan alamat lengkap b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immaterial yang diderita c. Permintaan penyelesaian yang diajukan, dan d. Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan <p>2. Surat pengaduan diajukan kepada alamat Unit Penyelenggara Pelayanan yang dituju.</p> <p>3. Menyampaikan aduan melalui :</p> <p>kanal SP4N-LAPOR!</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Website : www.lapor.go.id b. Aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR !
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Pengguna layanan menyampaikan]) --> B[Pengaduan dicatat oleh petugas pengaduan] B --> C[Konfirmasi dan penyelesaian pengaduan oleh petugas pengaduan] C --> D[Penelusuran dan penanganan oleh bidang terkait] D --> E[Penyampaian Tanggapan kepada Pengguna layanan] E --> F([Pengarsipan dan rencana tindak]) </pre>

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis maupun <i>online</i> pada aplikasi SP4N-LAPOR ! kepada Unit Penyelenggara Pelayanan; b. Petugas pengaduan menerima dan mencatat pengaduan; c. Petugas mengkonfirmasi dan menyelesaikan pengaduan sesuai dengan levelnya; d. Pengaduan didistribusikan ke bidang terkait untuk dilakukan penelusuran/penanganan lebih lanjut; e. Penyampaian tanggapan kepada pengguna layanan; f. Pengarsipan dan rencana tindak lanjut pada tim pengaduan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) Hari
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<p>Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Pasuruan Kompleks Perkantoran Pemerintah Daerah Kabupaten Pasuruan Jl. Raya Raci KM. 09 ☎ (0343) 5616140 Website : http://dinkop.pasuruankab.go.id/ https://bit.ly/35cATIU/</p>

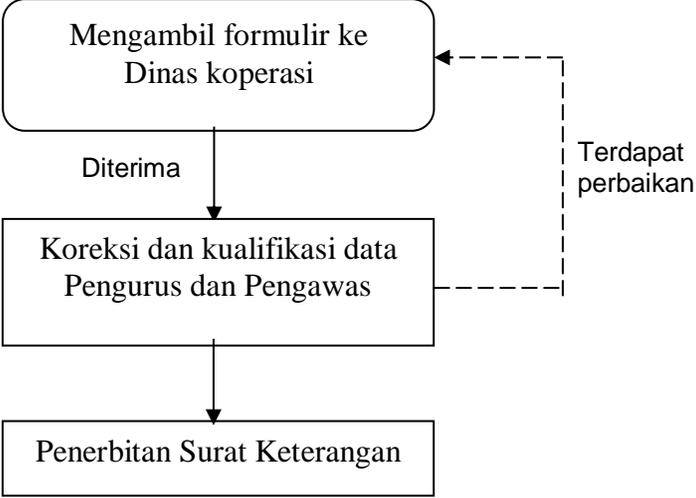
PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
----	-------------	--

		<p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah;</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Minimal;</p> <p>7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;</p> <p>8. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Pasuruan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang Rapat</p> <p>2. Komputer dan Printer</p> <p>3. Jaringan Internet</p> <p>4. Formulir Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>5. Arsip Elektronik</p> <p>6. QR Code Survei Kepuasan Masyarakat</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kepala Dinas Koperasi UKM</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik <p>Sekretaris Dinas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik <p>Kepala Bidang Kelembagaan dan Pengawasan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik <p>Kepala Bidang Usaha Mikro</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik <p>Bidang Pemberdayaan & Pengembangan Koperasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan public

		<p>Pengawas Koperasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan public -
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan penilaian pegawai dengan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan Penilaian Prestasi Kerja (PPK) 2. Penilaian dilakukan secara berkala tiap 6 (enam) bulan sekali
5.	Jumlah Pelaksana	<p>15 Orang, terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Kepala Dinas - 1 Sekretaris - 3 Kepala Bidang, dan - 10 Pengawas Koperasi
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan 2. Informasi diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan pengaduan dilaksanakan dengan transparan dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Petugas yang melaksanakan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi secara sistem melalui pengukuran Survei Kepuasan dalam tiap tribulan dan evaluasi secara personal bagi setiap pegawai dengan menggunakan Lembar Penilaian Prestasi Kerja Pegawai 2. Evaluasi penerapan standar pelayanan pengaduan dilakukan setelah selesainya proses pengaduan 3. Hasil evaluasi akan ditindaklanjuti dalam bentuk perbaikan mekanisme manajemen pelayanan pengaduan.

8.PENERBITAN SURAT KETERANGAN PENGURUS DAN PENGAWAS KOPERASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP 2. Alamat email 3. Nomer HP 4. Data Usaha (Laporan Keuangan)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Mengambil formulir ke Dinas koperasi] -- Diterima --> B[Koreksi dan kualifikasi data Pengurus dan Pengawas] B -- Terdapat perbaikan --> A B --> C[Penerbitan Surat Keterangan] </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengurus atau Pengawas mengambil Formulir ke Dinas Koperasi b. Selanjutnya terdapat verifikasi diterima dan tidaknya c. Ssetelah kualifikasi memenuhi syarat maka dapat diterbitkan Surat Keterangan Pengurus atau Pengawas Koperasi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 Hari Kerja
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	KELEMBAGAAN DAN PENGAWASAN

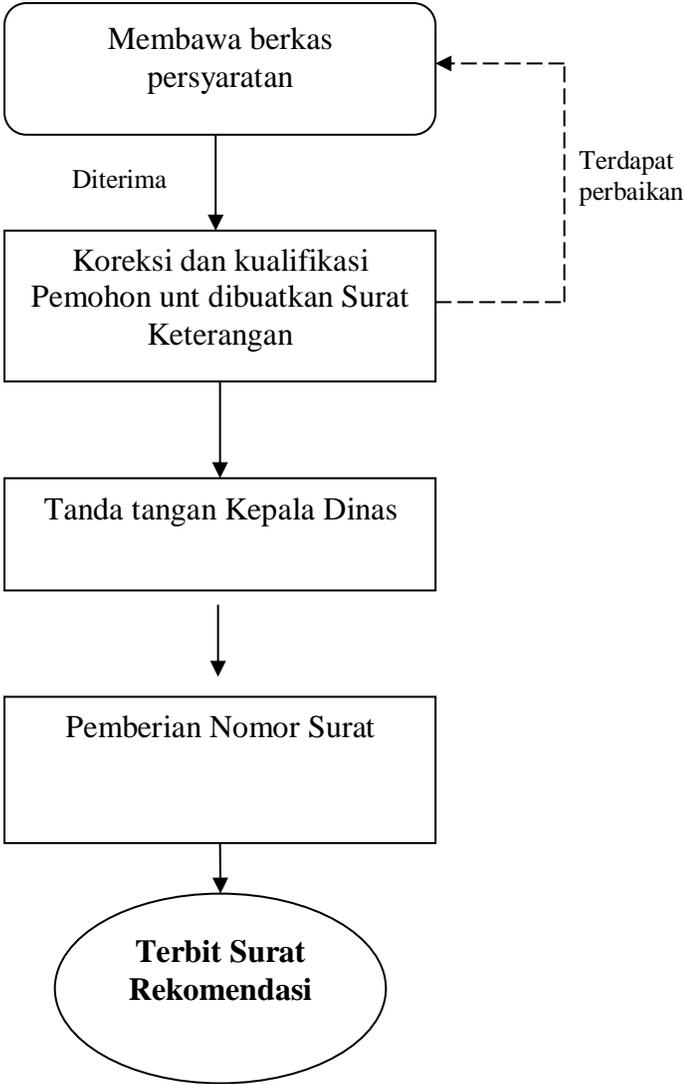
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Pasuruan Kompleks Perkantoran Pemerintah Daerah Kabupaten Pasuruan Jl. Raya Raci KM. 09 ☎ (0343) 5616140 Website : http://dinkop.pasuruankab.go.id/ https://bit.ly/35cATIU/
----	---	--

PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2011 tentang Pengembangan Kewirausahaan Dan Kepeloporan Pemuda serta Penyediaan Sarana Prasarana Dan Kepemudaan; 3. Peraturan Menteri Koperasi Nomor 18 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendidikan dan Pelatihan bagi Sumber Daya Manusia Koperasi, Pengusaha Mikro, Kecil, Dan Menengah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, Dan Pemberdayaan Koperasi Dan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah; 5. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 180 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Pasuruan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Komputer : 2 unit Laptop : 1 unit Printer : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kepala Dinas Koperasi UKM</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik <p>Sekretaris Dinas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik <p>Kepala Bidang Kelembagaan dan Pengawasan</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik Kepala Bidan Usaha Mikro - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik Bidang Pemberdayaan & Pengembangan Koperasi - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan public Pengawas Koperasi - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan public -
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan penilaian pegawai dengan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan Penilaian Prestasi Kerja (PPK) - Dilakukan penilaian secara berkala tiap 6 bulan sekali
5.	Jumlah Pelaksana	4 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Registrasi dokumen yang diterbitkan dan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Update data ODS setiap tahun dan evaluasi secara personal tiap pegawai dengan lembar Penilaian Prestasi Kerja Pegawai

9. Penerbitan Rekomendasi Penggunaan BBM BERSUBSIDI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP 2. KK 3. Nomer HP 4. Surat Keterangan Usaha 5. Foto Usaha
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Membawa berkas persyaratan] -- Diterima --> B[Koreksi dan kualifikasi Pemohon unt dibuatkan Surat Keterangan] B -.-> Terdapat perbaikan A B --> C[Tanda tangan Kepala Dinas] C --> D[Pemberian Nomor Surat] D --> E((Terbit Surat Rekomendasi)) </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membawa persyaratan KTP, KK, Surat Keterangan Usaha dan Foto Usaha 2. Kualifikasi persyaratan pemohon jika memenuhi syarat maka dibuatkan Surat Keterangan 3. Di tanda tangani oleh Kepala Dinas Koperasi UKM 4. Pemberian Nomor Surat 5. Surat Rekomendasi terbit

3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 jam
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	USAHA MIKRO
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Pasuruan Kompleks Perkantoran Pemerintah Daerah Kabupaten Pasuruan Jl. Raya Raci KM. 09 ☎ (0343) 5616140 Website : http://dinkop.pasuruankab.go.id/ https://bit.ly/35cATIU/
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Koperasi dan UKM RI no. 9 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan dan Pembinaan Perkoperasian; 2. Peraturan Menteri Koperasi dan UKM RI no. 3 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah no 7 Th 2021 tentang Kemudahan Perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Klinik KUKM 2. Komputer dan Printer 3. Jaringan Internet 4. QR Code Klinik KUKM
3.	Kompetensi Pelaksana	Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah - Memahami manajemen kepemimpinan - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur legalitas usaha, Manajemen Usaha, Pemasaran, Permodalan pada KUKM - Memahami standard pelayanan Klinik KUKM; Kepala Bidang Usaha Mikro - Memahami manajemen kepemimpinan - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur legalitas usaha, Manajemen Usaha, Pemasaran, Permodalan pada KUKM - Memahami standard pelayanan Klinik KUKM; - Memahami kebutuhan layanan dari KUKM.

		<ul style="list-style-type: none"> - Memahami pelaksanaan koordinasi dengan bidang lain dan pihak-pihak yang terkait <p>Admin</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur legalitas usaha, Manajemen Usaha, Pemasaran, Permodalan pada KUKM - Memahami standard pelayanan Klinik KUKM; - Memahami jenis layanan yang dibutuhkan oleh KUKM.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pelaporan dilakukan secara berkala tiap bulan - Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah melakukan pengawasan terhadap sistem, mekanisme dan prosedur layanan Klinik KUKM - Kepala Bidang memberikan informasi dan mengevaluasi kegiatan Klinik KUKM
5.	Jumlah Pelaksana	<p>15 Orang, terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah - Kepala Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Usaha Koperasi - Sub Koordinator pada Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Usaha Koperasi (5 orang) - Konsultan Klinik KUKM 6 orang - Admin Klinik KUKM 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>3. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka dilakukan perbaikan pada pelaksanaan selanjutnya;</p> <p>4. Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>4. Informasi yang disampaikan dijamin kebenarannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>5. Petugas yang melaksanakan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung;</p> <p>6. Data yang diberikan dalam Laporan Klinik KUKM valid sesuai pada Google Form Buku Tamu Elektronik di Klinik KUKM.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan setiap bulan

