



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH  
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH  
PROVINSI JAWA TENGAH

NOMOR : 518 / 515

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN BALAI PELATIHAN KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH  
PROVINSI JAWA TENGAH

KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH  
PROVINSI JAWA TENGAH

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah diperlukan standar baku pelayanan sebagai pedoman bagi Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601)
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6867);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2012 Nomor 47);
7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 7. Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 78)
8. Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2012 Nomor 47) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 12);
9. Peraturan Gubernur Nomor 86 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah;

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI JAWA TENGAH TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BALAI PELATIHAN KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI JAWA TENGAH.

KESATU : Standar Pelayanan Publik untuk semua jenis layanan di Lingkungan Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah meliputi :

1. Pelatihan Vokasional;
2. Pelatihan Berjenjang/Leveling;
3. Pelatihan Manajerial;
4. Pelatihan Perkoperasian;
5. Pelatihan Kompetensi;
6. Penyewaan Ruang.

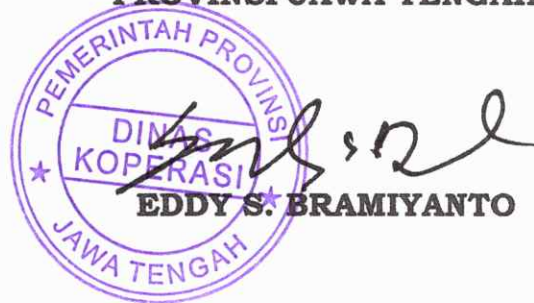
KEDUA : Rincian Standar Pelayanan Publik masing-masing jenis layanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU sebagaimana terlampir dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KETIGA : Mewajibkan menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan sebagai janji dan/atau komitmen pelaksanaan Standar Pelayanan Publik.

- KEEMPAT : Rincian Standar Pelayanan Publik yang berkaitan dengan pelayanan langsung sesuai kebutuhan informasi masyarakat serta Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan.
- KELIMA : Menunjuk petugas khusus layanan dan petugas pengelola pengaduan.
- KEENAM : Standar Pelayanan Publik dalam Keputusan ini wajib ditaati dan dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan.
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan akan diperbaiki sesuai ketentuan yang berlaku.

DITETAPKAN DI : S E M A R A N G  
PADA TANGGAL : 10 Januari 2024

**KEPALA DINAS KOPERASI,  
USAHA KECIL DAN MENENGAH  
PROVINSI JAWA TENGAH**



**Salinan** Surat Keputusan ini disampaikan kepada Yth. :

1. Kepala Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah;
2. Sekretaris Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah.

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN KEPALA  
DINAS KOPERASI,  
USAHA KECIL DAN MENENGAH  
PROVINSI JAWA TENGAH

NOMOR : 518/515

TANGGAL : 10 Januari 2024

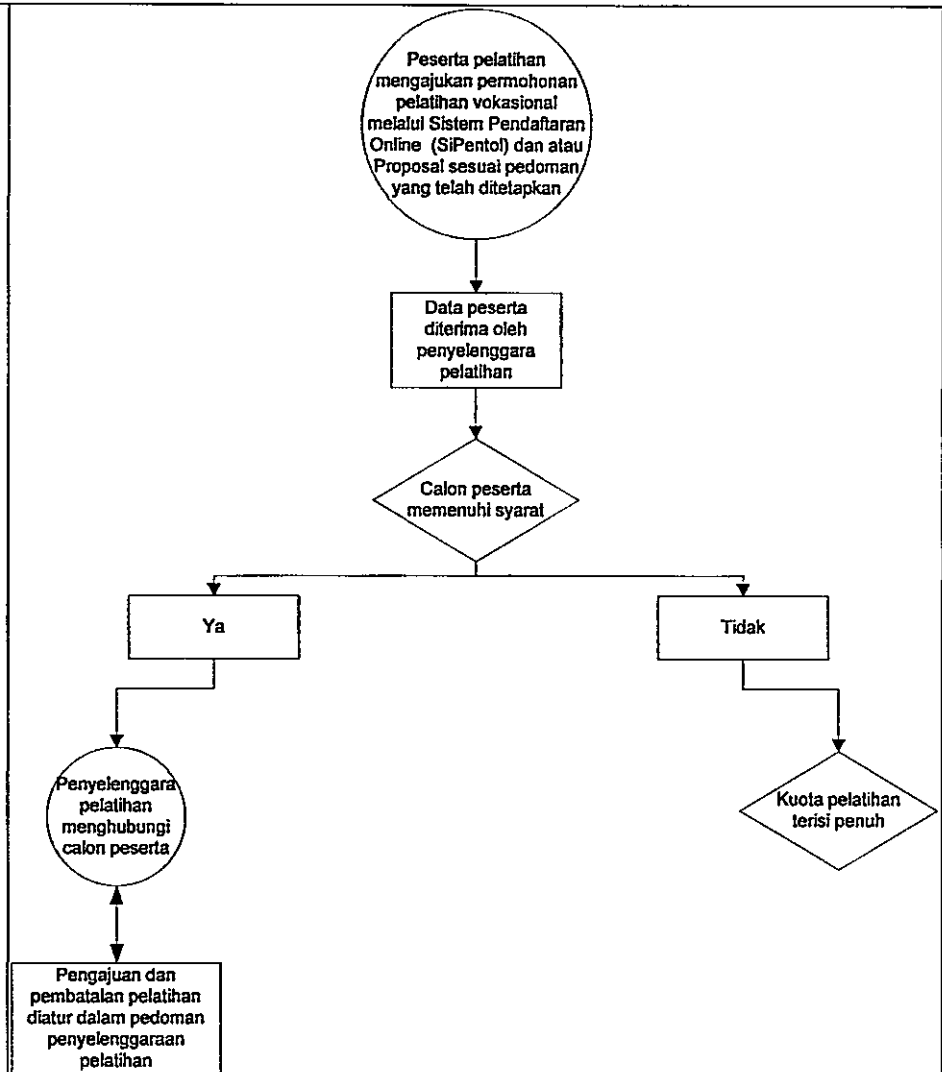
STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI BALAI PELATIHAN KOPERASI UKM PROVINSI JAWA TENGAH

1. Jenis Layanan Pelatihan Vokasional

<b>Service Delivery</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pria / Wanita;</li><li>2. Usia Minimal 17 Tahun, Maksimal 45 Tahun;</li><li>3. Sehat Jasmani dan Rohani;</li><li>4. Warga Negara Indonesia (WNI);</li><li>5. Berdomisili di Provinsi Jawa Tengah dengan menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP);</li><li>6. Membawa Surat Perintah Tugas (SPT) dari Dinas yang membidangi Koperasi dan UMKM Kabupaten/Kota setempat;</li><li>7. Sudah memiliki Usaha dengan menunjukkan legalitas Nomor Induk Berusaha (NIB);</li><li>8. Bersedia mengikuti pelatihan dengan mentaati ketentuan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara.</li></ol>

2

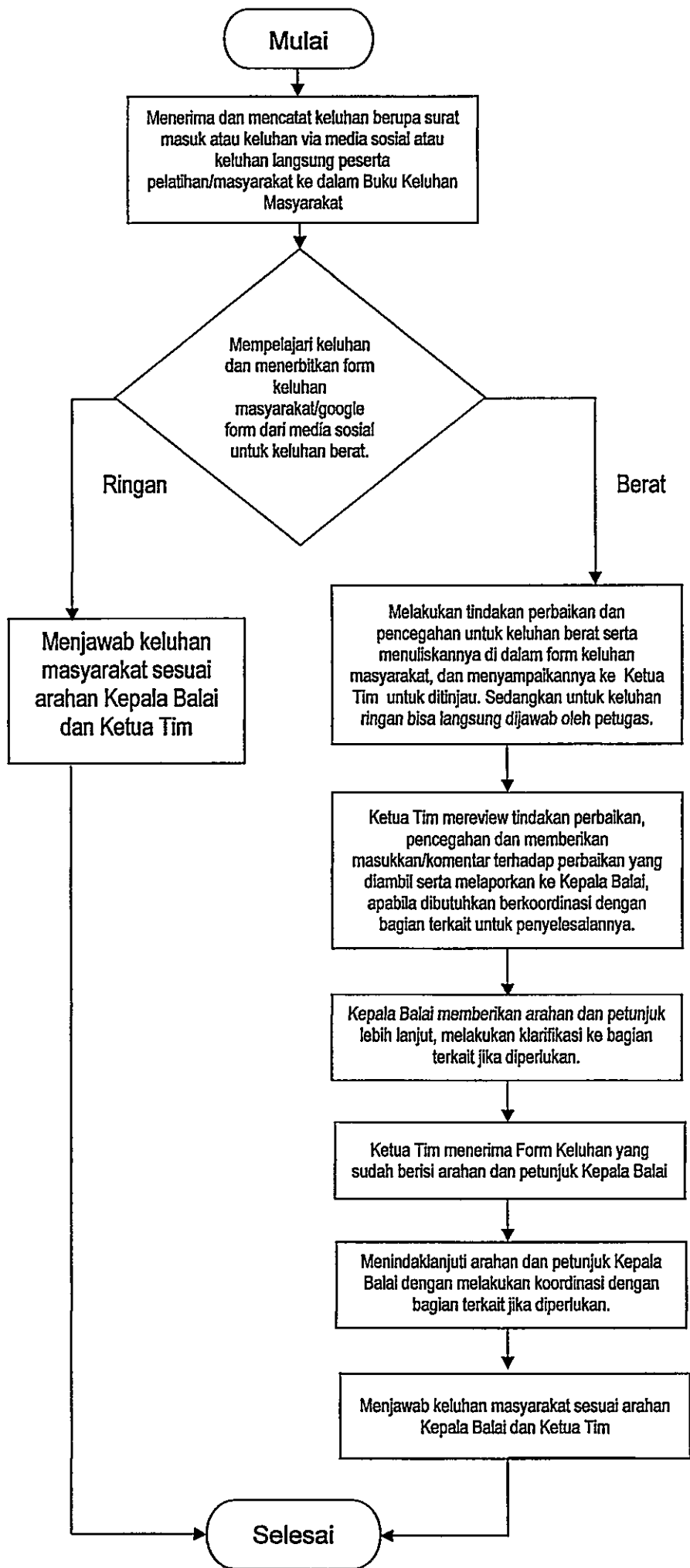
Sistem,  
Mekanisme dan  
Prosedur



Keterangan :

1. Peserta pelatihan mengajukan permohonan pelatihan vokasional kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah melalui Sistem Pendaftaran Online (SiPentol) dan atau proposal dengan mengacu pada pedoman penyelenggaraan pelatihan pada Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah sebagai berikut:
  - a. Pemberitahuan penyelenggaraan pelatihan sekurang-kurangnya berisi:
    - a) Tanggal pelaksanaan kegiatan pelatihan;
    - b) Tanggal, lokasi/tempat dan jumlah peserta;
    - c) Kontak pengelola kegiatan pelatihan.
  - b. Permohonan fasilitasi instruktur/narasumber.
2. Tata cara pengajuan dan pembatalan pelatihan diatur dalam pedoman penyelenggaraan pelatihan pada Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah sebagai berikut:
  - a. Pengajuan minimal 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan.
  - b. Calon peserta menghubungi narahubung panitia penyelenggara pelatihan.
  - c. Panitia penyelenggara pelatihan menyetujui pembatalan.

3	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
4	Biaya	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Pelatihan Vokasional
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan disampaikan kepada Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan pelatihan.</li> <li>2. Peserta dapat mengadukan atas ketidakpuasan layanan dan memberikan saran serta masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Kotak saran/aduan</li> <li>b) Ruang Konsultasi dan Pengaduan</li> <li>c) Email Balatkop : <a href="mailto:balatkopukm.jateng@gmail.com">balatkopukm.jateng@gmail.com</a></li> <li>d) Telepon ke 024-7471967</li> <li>e) Surat pos kepada : Kepala Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Jl. Berdikari Raya No. 9 Sronдол Kulon – Semarang</li> <li>f) Media Sosial : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Instagram : @balatkopukmjateng</li> <li>2) Twitter : @balatkopjateng</li> <li>3) Facebook : @Balatkopukmjateng</li> </ol> </li> <li>g) Konsultasi melalui website : <a href="http://balatkop-umkm.jatengprov.go.id/konsultasi">http://balatkop-umkm.jatengprov.go.id/konsultasi</a></li> <li>h) Website : <a href="http://bit.ly/zonaintegritasbalatkopjateng">http://bit.ly/zonaintegritasbalatkopjateng</a></li> <li>i) Whistle Blowing System : <a href="http://bit.ly/wbsbalatkopjateng">bit.ly/wbsbalatkopjateng</a></li> <li>j) Survey kepuasan masyarakat : <a href="https://bit.ly/balatkopukmjatengresponden">https://bit.ly/balatkopukmjatengresponden</a></li> </ol> </li> <li>3. Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan.</li> <li>4. Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</li> <li>5. Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya akan menindaklanjuti pengaduan tersebut.</li> </ol>



**Manufacturing**

<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah;</li><li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah;</li><li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah;</li><li>4. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 18/PER/M.KUKM/IX/2015 tentang Pedoman Pendidikan dan Pelatihan bagi Sumber Daya Manusia Koperasi, Pengusaha Mikro, Kecil dan Menengah;</li><li>5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2013 tentang Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.</li></ol>
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Laboratorium Boga</li><li>2. Laboratorium Jahit</li><li>3. Laboratorium Komputer</li><li>4. Aula</li><li>5. Asrama</li><li>6. Ruang Kelas</li><li>7. Perpustakaan</li><li>8. Toilet</li><li>9. Tempat Parkir</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Penyelenggara<ol style="list-style-type: none"><li>a. Sehat jasmani dan rohani</li><li>b. Pendidikan minimal SLTA/ sederajat</li><li>c. Dapat mengoperasikan komputer</li></ol></li><li>2. Instruktur/Narasumber<ol style="list-style-type: none"><li>a. Sehat jasmani dan rohani</li><li>b. Pendidikan minimal D3/ sederajat</li><li>c. Kompetensi/ahli di bidangnya</li><li>d. Dapat mengoperasikan komputer</li></ol></li></ol>
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan melalui rapat evaluasi kinerja pelayanan publik.
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Penyelenggara terdiri dari 8 (delapan) orang, bertugas untuk menyiapkan administrasi kegiatan pelatihan, mendampingi pelaksanaan kegiatan pelatihan dan menyusun evaluasi serta laporan pelaksanaan kegiatan pelatihan.</li><li>2. Instruktur terdiri dari 2-3 (dua-tiga) orang sebagai tim, bertugas untuk memberikan materi selama kegiatan pelatihan kepada peserta pelatihan.</li></ol>



6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, transparan, cepat dan mudah.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data-data informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan pelayanan.</li> <li>2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan yang dilakukan secara rutin per triwulan.

2. Jenis Layanan Pelatihan Berjenjang/Leveling

Service Delivery		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p><b>1. Persyaratan Umum</b></p> <p>a. Pria/Wanita;</p> <p>b. Usia Minimal 17 Tahun, Maksimal 45 Tahun;</p> <p>c. Sehat Jasmani dan Rohani;</p> <p>d. Warga Negara Indonesia (WNI);</p> <p>e. Berdomisili di Provinsi Jawa Tengah dengan menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP);</p> <p>f. Membawa Surat Perintah Tugas (SPT) dari Dinas yang membidangi Koperasi dan UMKM Kabupaten/Kota setempat;</p> <p>g. Omset/bln :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Level 1 : 5 – 10 Juta</li> <li>- Level 2 : 10 - 25 Juta</li> <li>- Level 3 : 25 - 100 Juta</li> </ul> <p>h. Tenaga Kerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Level 1 : 1 – 3 Orang</li> <li>- Level 2 : 3-7 Orang</li> <li>- Level 3 : 7-15 Orang</li> </ul> <p>i. Usia Usaha :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Level 1 : Min. 1 Tahun</li> <li>- Level 2 : 1-3 Tahun</li> <li>- Level 3 : &gt; 3 Tahun</li> </ul> <p>j. Legalitas Usaha</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Level 1 : IUMK/NIB</li> <li>- Level 2 : IUMK/NIB</li> <li>- Level 3 : IUMK/NIB</li> </ul> <p>k. Mampu menggunakan laptop</p> <p>l. Bersedia mengikuti pelatihan dengan mentaati ketentuan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara.</p> <p><b>2. Persyaratan Khusus</b></p> <p><b>a. Pelatihan Manajemen Operasional dan SDM</b></p> <p>1) Catatan Keuangan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Level 1 : Cash In, Transaksi</li> <li>- Level 2 : Cash In, Cash Out, Transaksi (selama 3 bulan terakhir)</li> <li>- Level 3 : Cash In, Cash Out, Transaksi, Stok Opname (selama 6 bulan terakhir)</li> </ul> <p>2) Laporan Keuangan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Level 1 : -</li> <li>- Level 2 : Cash Flow, Profit &amp; Loss</li> <li>- Level 3 : Cash Flow, Profit &amp; Loss, Balance Sheet</li> </ul> <p><b>b. Pelatihan Manajemen Usaha dan Keuangan</b></p> <p>1) Catatan Keuangan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Level 1 : Cash In, Transaksi</li> <li>- Level 2 : Cash In, Cash Out, Transaksi (selama 3 bulan terakhir)</li> <li>- Level 3 : Cash In, Cash Out, Transaksi, Stok Opname (selama 6 bulan terakhir)</li> </ul>

- 2) Laporan Keuangan
  - Level 1 : -
  - Level 2 : Cash Flow, Profit & Loss
  - Level 3 : Cash Flow, Profit & Loss, Balance Sheet
- 3) Rekening
  - Level 1 : Rekening Pribadi/Pasangan
  - Level 2 : Rekening Pribadi
  - Level 3 : Rekening Pribadi
- 4) NPWP
  - Level 1 : Pribadi/Pasangan
  - Level 2 : Pribadi
  - Level 3 : Pribadi
- 5) Tenaga Kerja Keuangan
  - Level 1 : -
  - Level 2 : Ada
  - Level 3 : Ada
- 6) Data Aset Usaha (Diluar Tanah dan Bangunan)
  - Level 1 : -
  - Level 2 : Ada
  - Level 3 : Ada
- 7) Pinjaman Usaha
  - Level 1 : Belum Memiliki/Pinjaman diluar Lembaga Keuangan
  - Level 2 : Memiliki Pinjaman di Lembaga Keuangan
  - Level 3 : Ada (Bank/Bukan Perbankan/Investor)
- 8) Jumlah Usaha
  - Level 1 : > 1
  - Level 2 : 1-2
  - Level 3 : 1
- 9) Tabungan Hasil Usaha/tahun
  - Level 1 : Tidak Ada
  - Level 2 : Ada
  - Level 3 : Ada

**c. Pelatihan Manajemen Pemasaran**

- 1) Rekening
  - Level 1 : Rekening Pribadi/Pasangan
  - Level 2 : Rekening Pribadi
  - Level 3 : Rekening Pribadi
- 2) NPWP
  - Level 1 : Pribadi/Pasangan
  - Level 2 : Pribadi
  - Level 3 : Pribadi
- 3) Kanal Pemasaran Online
  - Level 1 : IG & FB
  - Level 2 : IG, FB, Market Place
  - Level 3 : IG, FB, Market Place & Website
- 4) Kanal Pemasaran Offline
  - Level 1 : Rumah Produksi
  - Level 2 : selling point/booth
  - Level 3 : showroom/toko

5) Tenaga Kerja Pemasaran

- Level 1 : -
- Level 2 : Ada
- Level 3 : Ada

6) Jenis Usaha

- Level 1 : Produsen/Jasa
- Level 2 : Produsen/Jasa
- Level 3 : Produsen/Jasa

**d. Pelatihan Strategi Branding**

1) Segmentasi Produk

- Level 1 : Semua Konsumen
- Level 2 : Segmentasi Tertentu

2) Packaging

- Level 1 : Sederhana
- Level 2 : Custom

3) Sosial Media

- Level 1 : Semua Konsumen
- Level 2 : Segmentasi Tertentu

4) Filosofi Logo & Brand

- Level 1 : -
- Level 2 : Wajib

5) Pameran/Expo/Kurasi

- Level 1 : Pameran/expo
- Level 2 : Pameran/expo/Kurasi

6) Aplikasi Desain

- Level 1 : -
- Level 2 : Sudah Bisa

7) Merek/Legalitas Merek

- Level 1 : belum terdaftar HKI
- Level 2 : sudah terdaftar/dalam proses pendaftaran

8) Saluran Penjualan :

- Level 1 : Offline
- Level 2 : Offline & Online

**e. Pelatihan Public Speaking dan Negosiasi Bisnis**

1) merek/legalitas merek

- Level 1 : belum terdaftar HKI
- Level 2 : sudah terdaftar/dalam proses pendaftaran

2) brand story telling

- Level 1 : belum ada
- Level 2 : sudah ada

3) Event

- Level 1 : Minimal CFD/Pasar Tiban
- Level 2 : Expo, Pameran, dll

4) kemampuan Bahasa

- Level 1 : Bahasa Indonesia
- Level 2 : mampu berbahasa Inggris pasif

5) penggunaan laptop

- Level 1 : -
- Level 2 : mampu membuat dan menggunakan Ms. Powerpoint

6) Smartphone

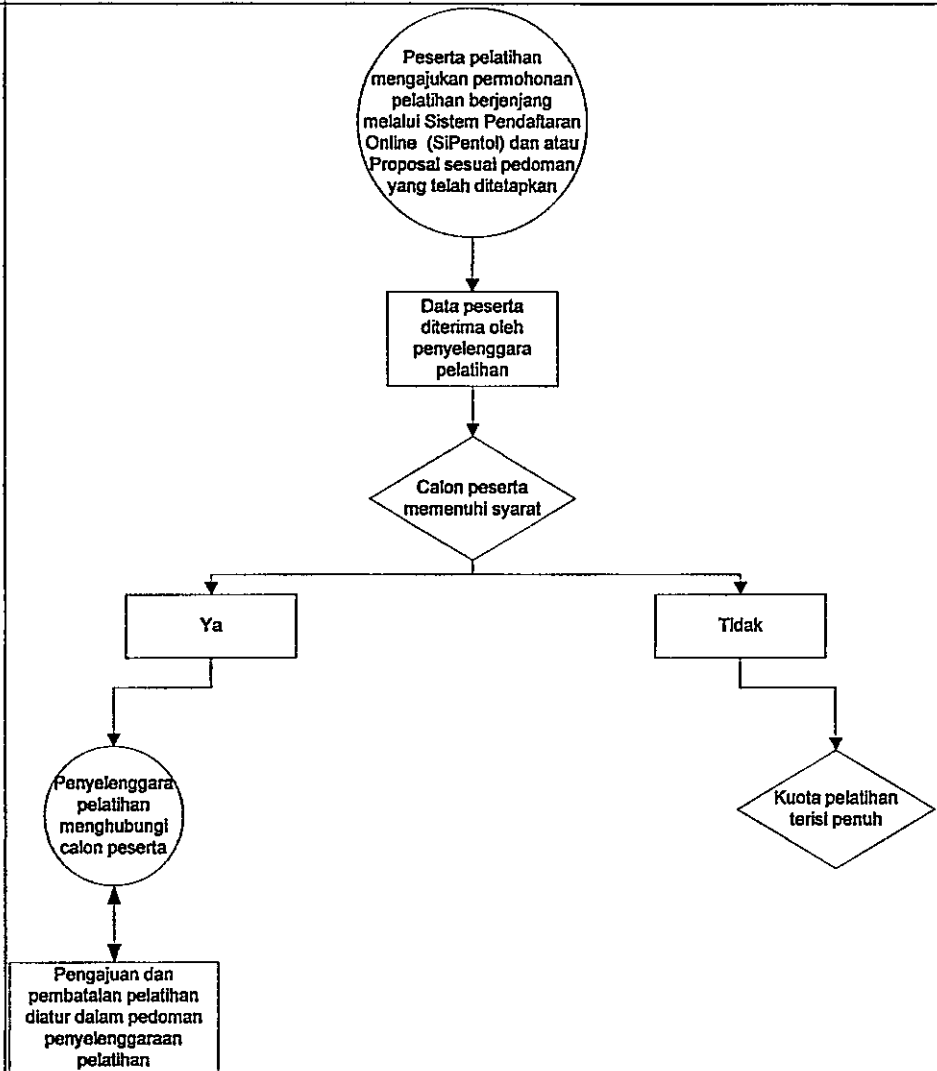
- Level 1 : -
- Level 2 : bisnis

7) sudah berjualan ke luar negeri

- Level 1 : Belum
  - Level 2 : diutamakan sudah berjualan ke luar negeri
- 8) merek/legalitas merek
- Level 1 : belum terdaftar HKI
  - Level 2 : sudah terdaftar/dalam proses pendaftaran

2

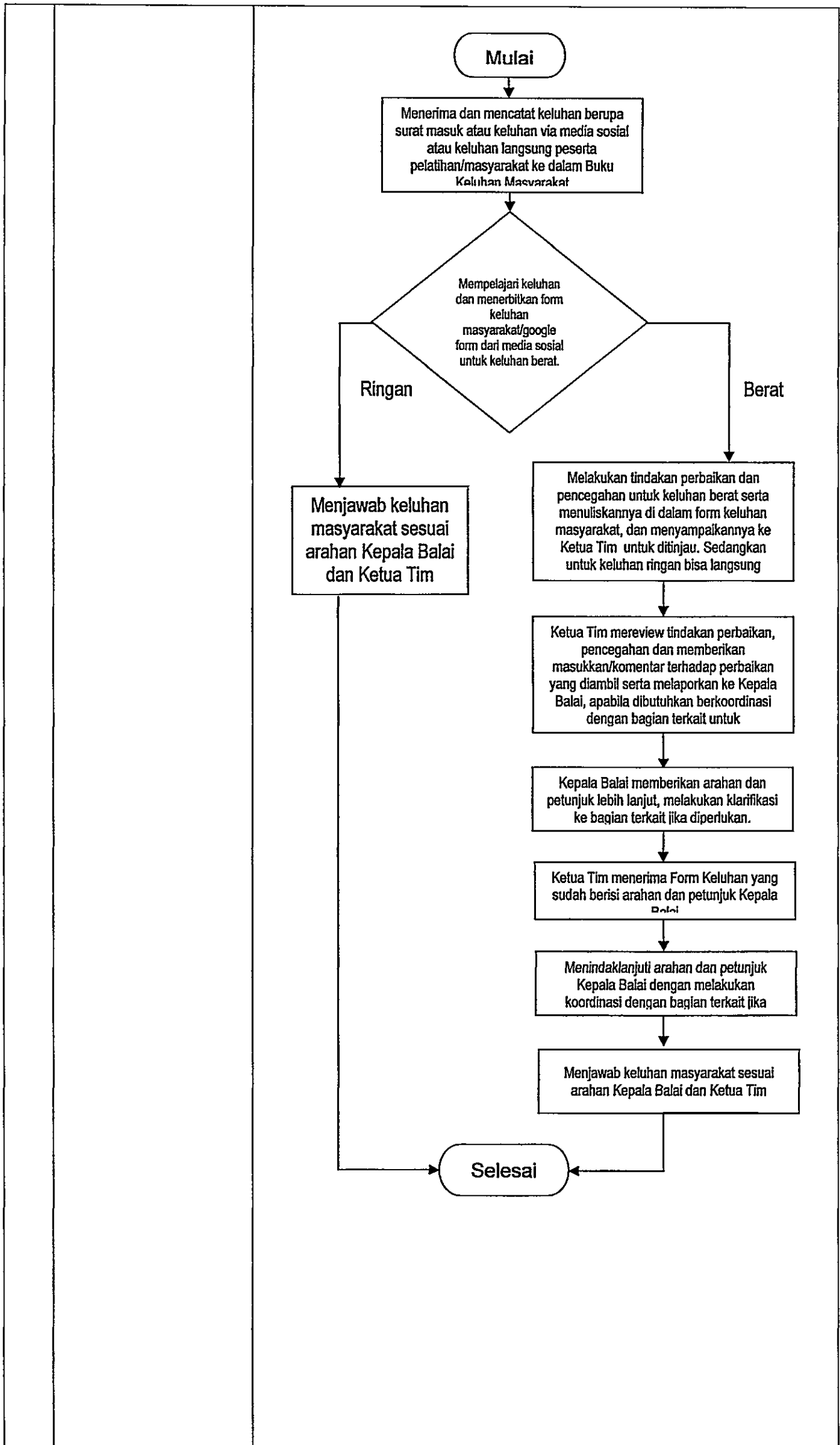
Sistem,  
Mekanisme dan  
Prosedur



Keterangan :

1. Peserta pelatihan mengajukan permohonan pelatihan berjenjang kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah melalui Sistem Pendaftaran Online (SiPentol) dan atau proposal dengan mengacu pada pedoman penyelenggaraan pelatihan pada Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah sebagai berikut:
  - a. Pemberitahuan penyelenggaraan pelatihan sekurang-kurangnya berisi:
    - a) Tanggal pelaksanaan kegiatan pelatihan;
    - b) Tanggal, lokasi/tempat dan jumlah peserta;
    - c) Kontak pengelola kegiatan pelatihan.
  - b. Permohonan fasilitasi instruktur/narasumber.
2. Tata cara pengajuan dan pembatalan pelatihan diatur dalam pedoman penyelenggaraan pelatihan pada Balai Pelatihan Koperasi, Usaha

		<p>Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengajuan minimal 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan.</li> <li>Calon peserta menghubungi narahubung panitia penyelenggara pelatihan.</li> <li>Panitia penyelenggara pelatihan menyetujui pembatalan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
4	Biaya	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Pelatihan Berjenjang
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan disampaikan kepada Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan pelatihan.</li> <li>Peserta dapat mengadukan atas ketidakpuasan layanan dan memberikan saran serta masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak saran/aduan</li> <li>Ruang Konsultasi dan Pengaduan</li> <li>Email Balatkop : <a href="mailto:balatkopukm.jateng@gmail.com">balatkopukm.jateng@gmail.com</a></li> <li>Telepon ke 024-7471967</li> <li>Surat pos kepada : Kepala Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Jl. Berdikari Raya No. 9 Srandol Kulon – Semarang</li> <li>Media Sosial : <ol style="list-style-type: none"> <li>Instagram : @balatkopukmjateng</li> <li>Twitter : @balatkopjateng</li> <li>Facebook : @Balatkopukmjateng</li> </ol> </li> <li>Konsultasi melalui website : <a href="http://balatkop-umkm.jatengprov.go.id/konsultasi">http://balatkop-umkm.jatengprov.go.id/konsultasi</a></li> <li>Website : <a href="http://bit.ly/zonaintegritasbalatkopjateng">http://bit.ly/zonaintegritasbalatkopjateng</a></li> <li>Whistle Blowing System : <a href="http://bit.ly/wbsbalatkopjateng">bit.ly/wbsbalatkopjateng</a></li> <li>Survey kepuasan masyarakat : <a href="https://bit.ly/balatkopukmjatengresponden">https://bit.ly/balatkopukmjatengresponden</a></li> </ol> </li> <li>Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan.</li> <li>Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</li> <li>Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya akan menindaklanjuti pengaduan tersebut.</li> </ol>



<b>Manufacturing</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah;</li> <li>4. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 18/PER/M.KUKM/IX/2015 tentang Pedoman Pendidikan dan Pelatihan bagi Sumber Daya Manusia Koperasi, Pengusaha Mikro, Kecil dan Menengah;</li> <li>5. Peraturan Menteri Koperasi dan UKM Nomor 2 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Dana Alokasi Khusus Nonfisik Peningkatan Kapasitas Koperasi, Usaha Mikro dan Kecil;</li> <li>6. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2013 tentang Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aula</li> <li>2. Asrama</li> <li>3. Ruang Kelas</li> <li>4. Perpustakaan</li> <li>5. Toilet</li> <li>6. Tempat Parkir</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelenggara <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sehat jasmani dan rohani</li> <li>b. Pendidikan minimal SLTA/sederajat</li> <li>c. Dapat mengoperasikan komputer</li> </ol> </li> <li>2. Instruktur/Narasumber <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sehat jasmani dan rohani</li> <li>b. Pendidikan minimal D3/sederajat</li> <li>c. Kompetensi/ahli di bidangnya</li> <li>d. Dapat mengoperasikan komputer</li> </ol> </li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan melalui rapat evaluasi kinerja pelayanan publik.



5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelenggara terdiri dari 8 (delapan) orang, bertugas untuk menyiapkan administrasi kegiatan pelatihan, mendampingi pelaksanaan kegiatan pelatihan dan menyusun evaluasi serta laporan pelaksanaan kegiatan pelatihan.</li> <li>2. Instruktur terdiri dari 2-3 (dua-tiga) orang sebagai tim, bertugas untuk memberikan materi selama kegiatan pelatihan kepada peserta pelatihan.</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, transparan, cepat dan mudah.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data-data informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan pelayanan.</li> <li>2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan yang dilakukan secara rutin per triwulan.

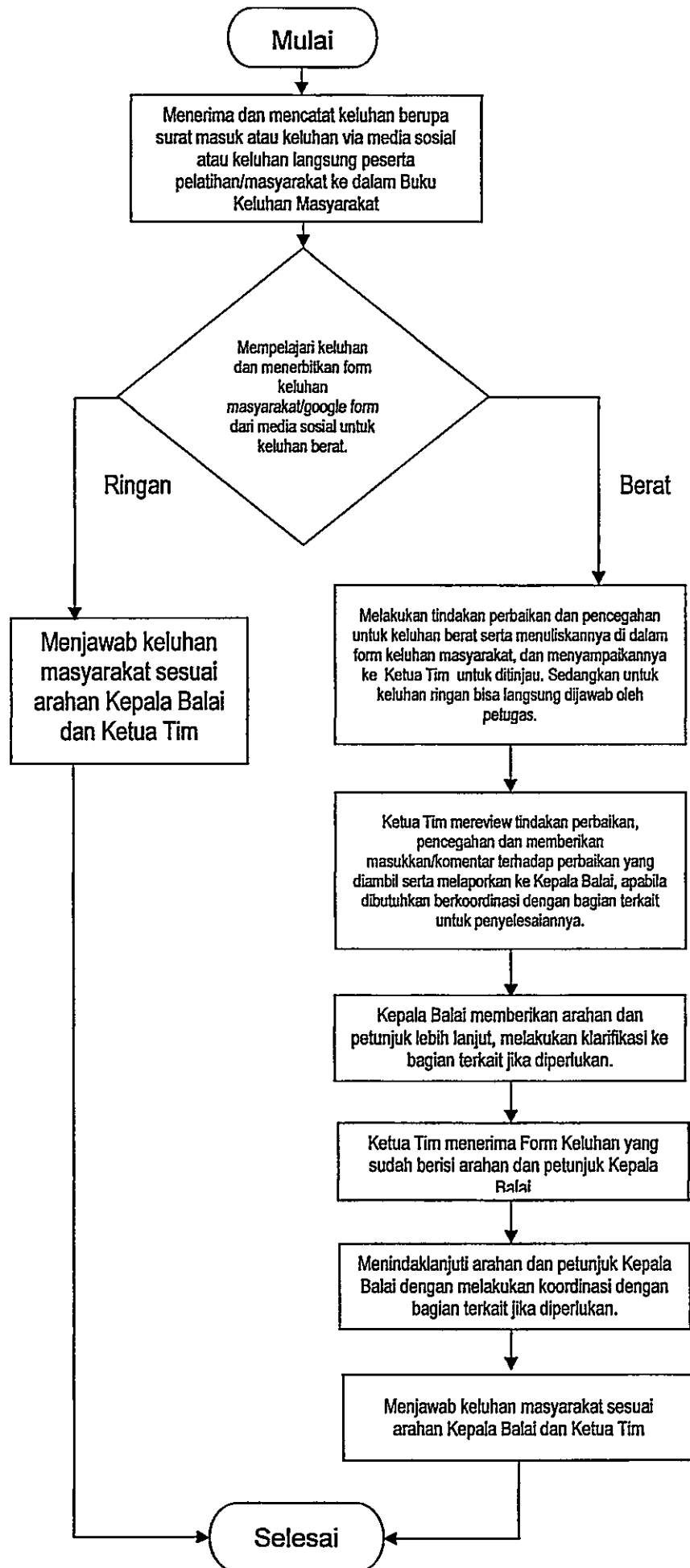
### 3. Jenis Layanan Pelatihan Manajerial

Service Delivery		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pria / Wanita;</li> <li>2. Usia Minimal 17 Tahun, Maksimal 45 Tahun;</li> <li>3. Sehat Jasmani dan Rohani;</li> <li>4. Warga Negara Indonesia (WNI);</li> <li>5. Berdomisili di Provinsi Jawa Tengah dengan menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP);</li> <li>6. Membawa Surat Perintah Tugas (SPT) dari Dinas yang membidangi Koperasi dan UMKM Kabupaten/Kota setempat;</li> <li>7. Sudah memiliki Usaha dengan menunjukkan legalitas Nomor Induk Berusaha (NIB);</li> <li>8. Bersedia mengikuti pelatihan dengan mentaati ketentuan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A((Peserta pelatihan mengajukan permohonan pelatihan manajerial melalui Sistem Pendaftaran Online (SiPentol) dan atau Proposal sesuai pedoman yang telah ditetapkan)) --&gt; B[Data peserta diterima oleh penyelenggara pelatihan]     B --&gt; C{Calon peserta memenuhi syarat}     C -- Ya --&gt; D((Penyelenggara pelatihan menghubungi calon peserta))     C -- Tidak --&gt; E{Kuota pelatihan terisi penuh}     D --&gt; F[Pengajuan dan pembatalan pelatihan diatur dalam pedoman penyelenggaraan pelatihan]     </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peserta pelatihan mengajukan permohonan pelatihan manajerial kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah melalui Sistem Pendaftaran Online (SiPentol) dan atau proposal dengan mengacu pada pedoman penyelenggaraan pelatihan pada Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah sebagai berikut:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemberitahuan penyelenggaraan pelatihan</li> </ol> </li> </ol>

		<p>sekurang-kurangnya berisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Tanggal pelaksanaan kegiatan pelatihan;</li> <li>b) Tanggal, lokasi/tempat dan jumlah peserta;</li> <li>c) Kontak pengelola kegiatan pelatihan.</li> </ol> <p>b. Permohonan fasilitasi instruktur/narasumber.</p> <p>2. Tata cara pengajuan dan pembatalan pelatihan diatur dalam pedoman penyelenggaraan pelatihan pada Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengajuan minimal 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan.</li> <li>b. Calon peserta menghubungi narahubung panitia penyelenggara pelatihan.</li> <li>c. Panitia penyelenggara pelatihan menyetujui pembatalan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
4	Biaya	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Pelatihan Manajerial
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan disampaikan kepada Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan pelatihan.</li> <li>2. Peserta dapat mengadukan atas ketidakpuasan layanan dan memberikan saran serta masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Kotak saran/aduan</li> <li>b) Ruang Konsultasi dan Pengaduan</li> <li>c) Email Balatkop : <a href="mailto:balatkopukm.jateng@gmail.com">balatkopukm.jateng@gmail.com</a></li> <li>d) Telepon ke 024-7471967</li> <li>e) Surat pos kepada : Kepala Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Jl. Berdikari Raya No. 9 Srandol Kulon – Semarang</li> <li>f) Media Sosial : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Instagram : @balatkopukmjateng</li> <li>2) Twitter : @balatkopjateng</li> <li>3) Facebook : @Balatkopukmjateng</li> </ol> </li> <li>g) Konsultasi melalui website : <a href="http://balatkop-umkm.jatengprov.go.id/konsultasi">http://balatkop-umkm.jatengprov.go.id/konsultasi</a></li> <li>h) Website : <a href="http://bit.ly/zonaintegritasbalatkopjateng">http://bit.ly/zonaintegritasbalatkopjateng</a></li> <li>i) Whistle Blowing System : <a href="http://bit.ly/wbsbalatkopjateng">bit.ly/wbsbalatkopjateng</a></li> <li>j) Survey kepuasan masyarakat : <a href="https://bit.ly/balatkopukmjatengresponden">https://bit.ly/balatkopukmjatengresponden</a></li> </ol> </li> <li>3. Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan.</li> <li>4. Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari</li> </ol>

kerja).

5. Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya akan menindaklanjuti pengaduan tersebut.



<b>Manufacturing</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah;</li> <li>4. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 18/PER/M.KUKM/IX/2015 tentang Pedoman Pendidikan dan Pelatihan bagi Sumber Daya Manusia Koperasi, Pengusaha Mikro, Kecil dan Menengah;</li> <li>5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2013 tentang Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aula</li> <li>2. Asrama</li> <li>3. Ruang Kelas</li> <li>4. Perpustakaan</li> <li>5. Toilet</li> <li>6. Tempat Parkir</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelenggara <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sehat jasmani dan rohani</li> <li>b. Pendidikan minimal SLTA/ sederajat</li> <li>c. Dapat mengoperasikan komputer</li> </ol> </li> <li>2. Instruktur/ Narasumber <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sehat jasmani dan rohani</li> <li>b. Pendidikan minimal D3/ sederajat</li> <li>c. Kompetensi/ ahli di bidangnya</li> <li>d. Dapat mengoperasikan komputer</li> </ol> </li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan melalui rapat evaluasi kinerja pelayanan publik.
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelenggara terdiri dari 8 (delapan) orang, bertugas untuk menyiapkan administrasi kegiatan pelatihan, mendampingi pelaksanaan kegiatan pelatihan dan menyusun evaluasi serta laporan pelaksanaan kegiatan pelatihan.</li> <li>2. Instruktur terdiri dari 2-3 (dua-tiga) orang sebagai tim, bertugas untuk memberikan materi selama kegiatan pelatihan kepada peserta pelatihan.</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, transparan, cepat dan mudah.

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Data-data informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan pelayanan.</li><li>2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.</li></ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan yang dilakukan secara rutin pertriwulan.

4. Jenis Layanan Pelatihan Perkoperasian

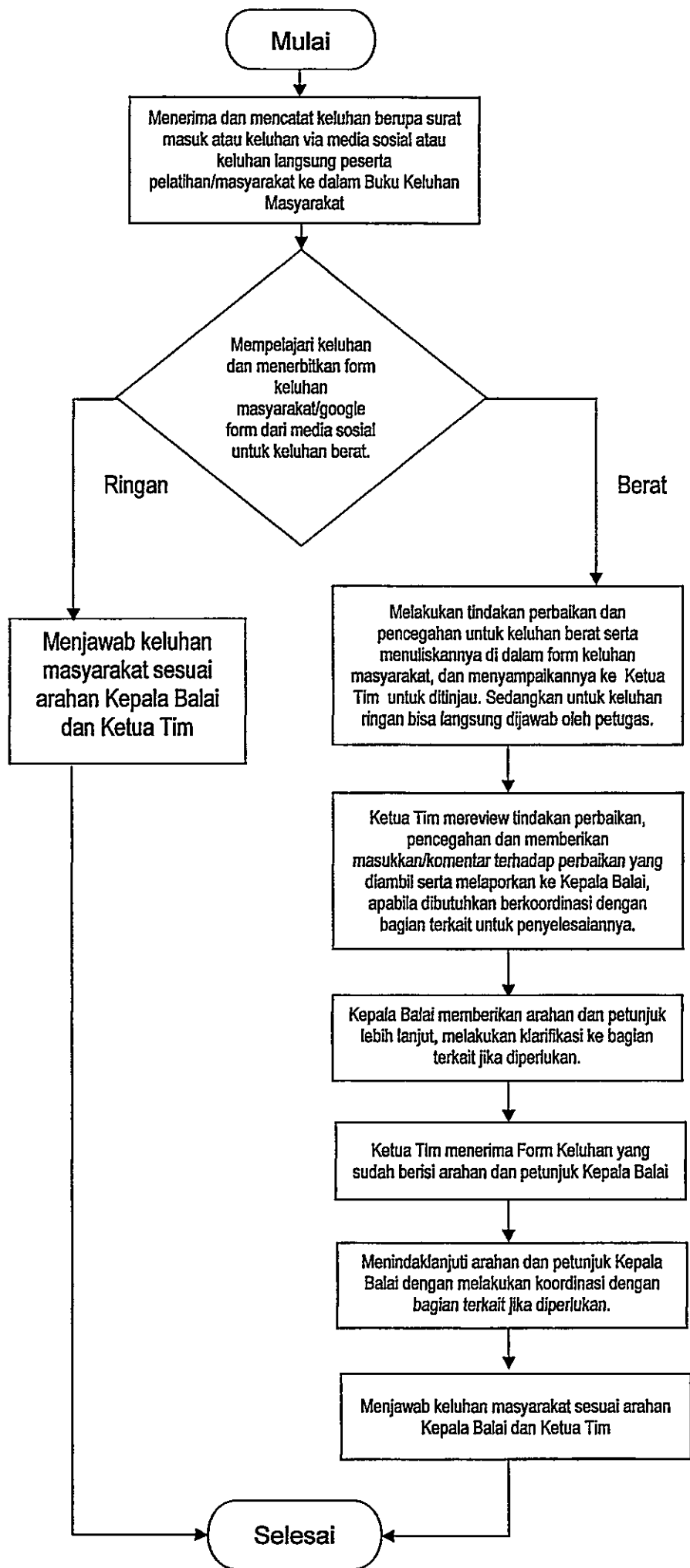
Service Delivery		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pria / Wanita;</li> <li>2. Usia Maksimal 50 Tahun;</li> <li>3. Sehat Jasmani dan Rohani;</li> <li>4. Calon peserta merupakan pengurus/pengelola/pengawas koperasi;</li> <li>5. Warga Negara Indonesia (WNI);</li> <li>6. Berdomisili di Provinsi Jawa Tengah dengan menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP);</li> <li>7. Mengetahui dan memahami data koperasi;</li> <li>8. Peserta mampu mengoperasional laptop;</li> <li>9. Membawa Surat Perintah Tugas (SPT) dari Koperasi;</li> <li>10. Bersedia mengikuti pelatihan dengan mentaati ketentuan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A((Peserta pelatihan mengajukan permohonan pelatihan perkoperasian melalui Sistem Pendaftaran Online (SiPentol) dan atau Proposal sesuai pedoman yang telah ditetapkan)) --&gt; B[Data peserta diterima oleh penyelenggara pelatihan]     B --&gt; C{Calon peserta memenuhi syarat}     C -- Ya --&gt; D((Penyelenggara pelatihan menghubungi calon peserta))     C -- Tidak --&gt; E{Kuota pelatihan terisi penuh}     D --&gt; F[Pengajuan dan pembatalan pelatihan diatur dalam pedoman penyelenggaraan pelatihan]     </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peserta pelatihan mengajukan permohonan pelatihan manajerial kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah melalui Sistem Pendaftaran Online (SiPentol) dan atau proposal dengan mengacu pada pedoman penyelenggaraan pelatihan pada Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah sebagai berikut:</li> </ol>



		<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemberitahuan penyelenggaraan pelatihan sekurang-kurangnya berisi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Tanggal pelaksanaan kegiatan pelatihan;</li> <li>b) Tanggal, lokasi/tempat dan jumlah peserta;</li> <li>c) Kontak pengelola kegiatan pelatihan.</li> </ol> </li> <li>b. Permohonan fasilitasi instruktur/narasumber.</li> </ol> <p>2. Tata cara pengajuan dan pembatalan pelatihan diatur dalam pedoman penyelenggaraan pelatihan pada Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengajuan minimal 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan.</li> <li>b. Calon peserta menghubungi narahubung panitia penyelenggara pelatihan.</li> <li>c. Panitia penyelenggara pelatihan menyetujui pembatalan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	4 (empat) hari
4	Biaya	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Pelatihan Perkoperasian
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan disampaikan kepada Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan pelatihan.</li> <li>2. Peserta dapat mengadukan atas ketidakpuasan layanan dan memberikan saran serta masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Kotak saran/aduan</li> <li>b) Ruang Konsultasi dan Pengaduan</li> <li>c) Email Balatkop : <a href="mailto:balatkopukm.jateng@gmail.com">balatkopukm.jateng@gmail.com</a></li> <li>d) Telepon ke 024-7471967</li> <li>e) Surat pos kepada : Kepala Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Jl. Berdikari Raya No. 9 Sronдол Kulon – Semarang</li> <li>f) Media Sosial : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Instagram : @balatkopukmjateng</li> <li>2) Twitter : @balatkopjateng</li> <li>3) Facebook : @Balatkopukmjateng</li> </ol> </li> <li>g) Konsultasi melalui website : <a href="http://balatkop-umkm.jatengprov.go.id/konsultasi">http://balatkop-umkm.jatengprov.go.id/konsultasi</a></li> <li>h) Website : <a href="http://bit.ly/zonaintegritasbalatkopjateng">http://bit.ly/zonaintegritasbalatkopjateng</a></li> <li>i) Whistle Blowing System : <a href="http://bit.ly/wbsbalatkopjateng">bit.ly/wbsbalatkopjateng</a></li> <li>j) Survey kepuasan masyarakat : <a href="https://bit.ly/balatkopukmjatengresponden">https://bit.ly/balatkopukmjatengresponden</a></li> </ol> </li> <li>3. Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan.</li> </ol>



- |  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <ol style="list-style-type: none"><li>4. Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</li><li>5. Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya akan menindaklanjuti pengaduan tersebut.</li></ol> |
|--|--|--|



<b>Manufacturing</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah;</li> <li>3. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 18/PER/M.KUKM/IX/2015 tentang Pedoman Pendidikan dan Pelatihan bagi Sumber Daya Manusia Koperasi, Pengusaha Mikro, Kecil dan Menengah;</li> <li>4. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengelolaan Perkoperasian.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aula</li> <li>2. Asrama</li> <li>3. Ruang Kelas</li> <li>4. Perpustakaan</li> <li>5. Toilet</li> <li>6. Tempat Parkir</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelenggara <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sehat jasmani dan rohani</li> <li>b. Pendidikan minimal SLTA/ sederajat</li> <li>c. Dapat mengoperasikan komputer</li> </ol> </li> <li>2. Instruktur/Narasumber <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sehat jasmani dan rohani</li> <li>b. Pendidikan minimal D3/ sederajat</li> <li>c. Kompetensi/ ahli di bidangnya</li> <li>d. Dapat mengoperasikan komputer</li> </ol> </li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan melalui rapat evaluasi kinerja pelayanan publik.
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelenggara terdiri dari 8 (delapan) orang, bertugas untuk menyiapkan administrasi kegiatan pelatihan, mendampingi pelaksanaan kegiatan pelatihan dan menyusun evaluasi serta laporan pelaksanaan kegiatan pelatihan.</li> <li>2. Instruktur terdiri dari 2-3 (dua-tiga) orang sebagai tim, bertugas untuk memberikan materi selama kegiatan pelatihan kepada peserta pelatihan.</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, transparan, cepat dan mudah.

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Data-data informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan pelayanan.</li><li>2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.</li></ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan yang dilakukan secara rutin pertriwulan.

5. Jenis Layanan Pelatihan Kompetensi

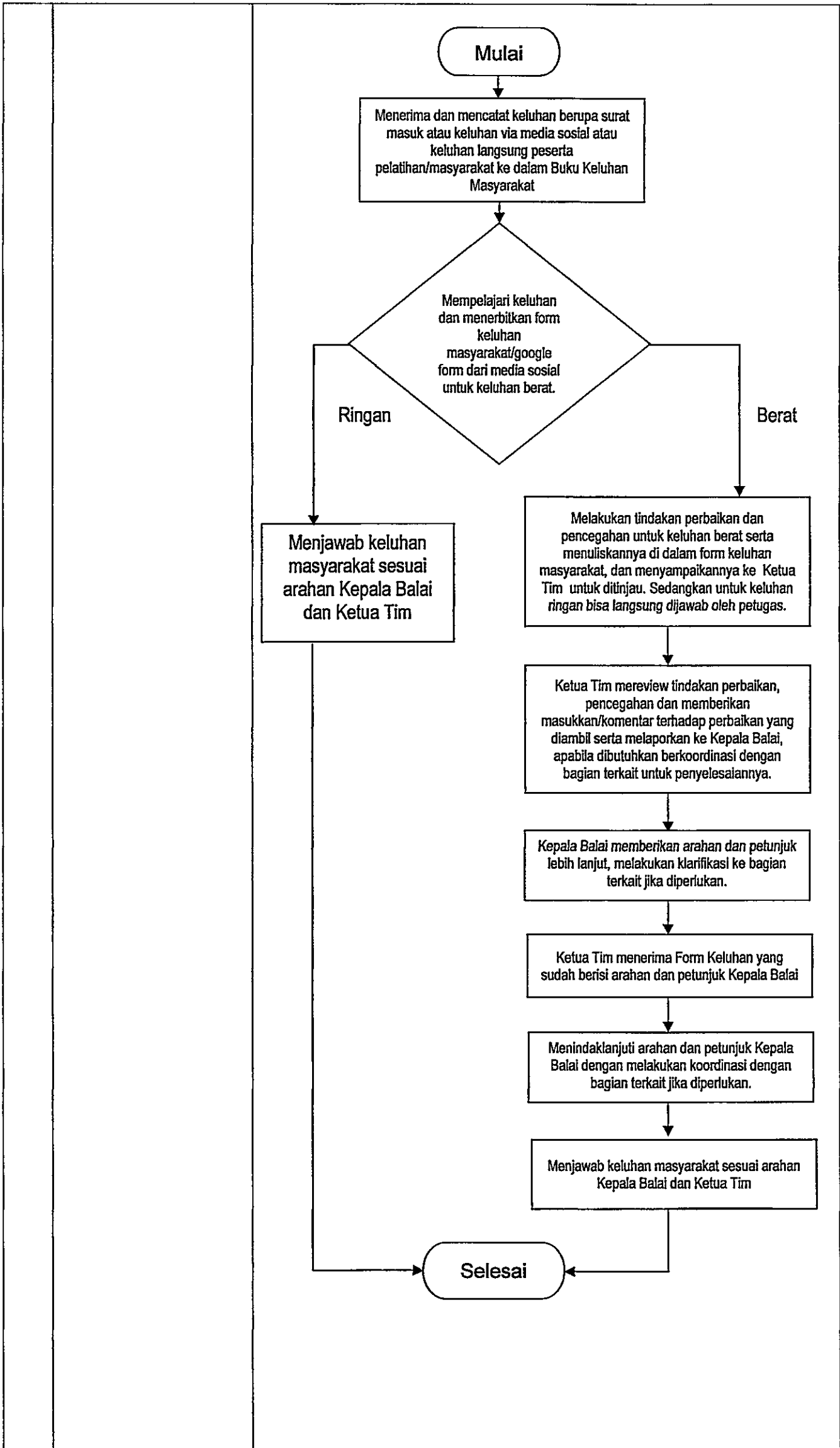
Service Delivery		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pria / Wanita;</li> <li>2. Usia Maksimal 50 Tahun;</li> <li>3. Sehat Jasmani dan Rohani;</li> <li>4. Calon peserta merupakan pengurus/pengelola/pengawas koperasi;</li> <li>5. Warga Negara Indonesia (WNI);</li> <li>6. Berdomisili di Provinsi Jawa Tengah dengan menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP);</li> <li>7. Mengetahui dan memahami data koperasi;</li> <li>8. Peserta mampu mengoperasikan laptop;</li> <li>9. Membawa Surat Perintah Tugas (SPT) dari Koperasi;</li> <li>10. Bersedia mengikuti pelatihan dengan mentaati ketentuan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A((Peserta pelatihan mengajukan permohonan pelatihan kompetensi melalui Sistem Pendaftaran Online (SiPentol) dan atau Proposal sesuai pedoman yang telah ditetapkan)) --&gt; B[Data peserta diterima oleh penyelenggara pelatihan]     B --&gt; C{Calon peserta memenuhi syarat}     C -- Ya --&gt; D((Penyelenggara pelatihan menghubungi calon peserta))     C -- Tidak --&gt; E{Kuota pelatihan terisi penuh}     D --&gt; F[Pengajuan dan pembatalan pelatihan diatur dalam pedoman penyelenggaraan pelatihan]     </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peserta pelatihan mengajukan permohonan pelatihan kompetensi kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah melalui Sistem Pendaftaran Online (SiPentol) dan atau proposal dengan mengacu pada pedoman penyelenggaraan pelatihan pada Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah sebagai berikut:</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemberitahuan penyelenggaraan pelatihan sekurang-kurangnya berisi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Tanggal pelaksanaan kegiatan pelatihan;</li> <li>b) Tanggal, lokasi/tempat dan jumlah peserta;</li> <li>c) Kontak pengelola kegiatan pelatihan.</li> </ol> </li> <li>b. Permohonan fasilitasi instruktur/narasumber.</li> </ol> <p>2. Tata cara pengajuan dan pembatalan pelatihan diatur dalam pedoman penyelenggaraan pelatihan pada Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengajuan minimal 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan.</li> <li>b. Calon peserta menghubungi narahubung panitia penyelenggara pelatihan.</li> <li>c. Panitia penyelenggara pelatihan menyetujui pembatalan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
4	Biaya	<p>Uji Kompetensi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Manajer/Kepala Cabang : Rp. 2.500.000,-</li> <li>b. Kepala Bagian Akuntansi : Rp. 2.250.000,-</li> <li>c. Kepala Bagian Pinjaman : Rp. 2.250.000,-</li> <li>d. Kasir : Rp. 1.500.000,-</li> <li>e. Dewan Pengawas Syariah : Rp. 7.000.000,-</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Pelatihan Kompetensi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan disampaikan kepada Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan pelatihan.</li> <li>2. Peserta dapat mengadukan atas ketidakpuasan layanan dan memberikan saran serta masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Kotak saran/aduan</li> <li>b) Ruang Konsultasi dan Pengaduan</li> <li>c) Email Balatkop : <a href="mailto:balatkopukm.jateng@gmail.com">balatkopukm.jateng@gmail.com</a></li> <li>d) Telepon ke 024-7471967</li> <li>e) Surat pos kepada : Kepala Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Jl. Berdikari Raya No. 9 Sronдол Kulon – Semarang</li> <li>f) Media Sosial : <ol style="list-style-type: none"> <li>4) Instagram : @balatkopukmjateng</li> <li>5) Twitter : @balatkopjateng</li> <li>6) Facebook : @Balatkopukmjateng</li> </ol> </li> <li>g) Konsultasi melalui website : <a href="http://balatkop-umkm.jatengprov.go.id/konsultasi">http://balatkop-umkm.jatengprov.go.id/konsultasi</a></li> <li>h) Website : <a href="http://bit.ly/zonaintegritasbalatkopjateng">http://bit.ly/zonaintegritasbalatkopjateng</a></li> <li>i) Whistle Blowing System : <a href="http://bit.ly/wbsbalatkopjateng">bit.ly/wbsbalatkopjateng</a></li> </ol> </li> </ol>

j) Survey kepuasan masyarakat :

<https://bit.ly/balatkopukmjatengresponden>

3. Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan.
4. Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).
5. Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya akan menindaklanjuti pengaduan tersebut.

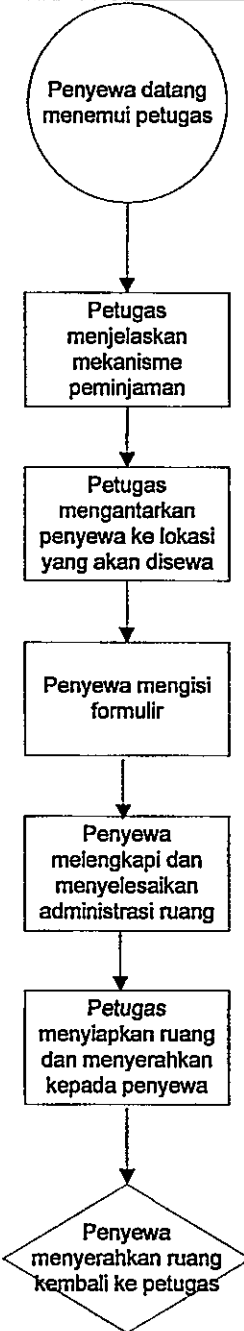




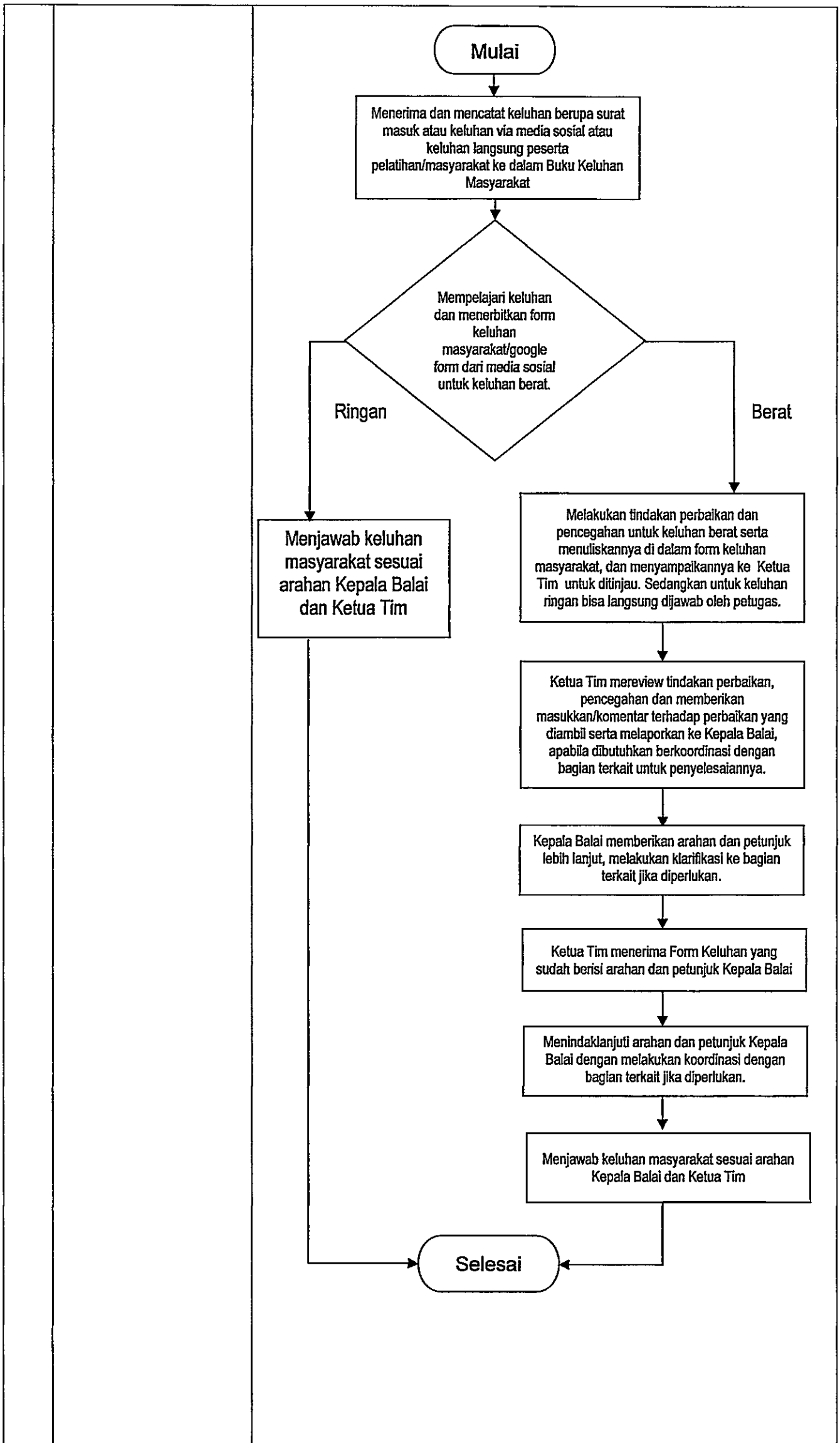
<b>Manufacturing</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah;</li> <li>3. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 18/PER/M.KUKM/IX/2015 tentang Pedoman Pendidikan dan Pelatihan bagi Sumber Daya Manusia Koperasi, Pengusaha Mikro, Kecil dan Menengah;</li> <li>4. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengelolaan Perkoperasian.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aula</li> <li>2. Asrama</li> <li>3. Ruang Kelas</li> <li>4. Perpustakaan</li> <li>5. Toilet</li> <li>6. Tempat Parkir</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelenggara <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sehat jasmani dan rohani</li> <li>b. Pendidikan minimal SLTA/ sederajat</li> <li>c. Dapat mengoperasikan komputer</li> </ol> </li> <li>2. Instruktur/Narasumber <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sehat jasmani dan rohani</li> <li>b. Pendidikan minimal D3/ sederajat</li> <li>c. Kompetensi/ahli di bidangnya</li> <li>d. Dapat mengoperasikan komputer</li> </ol> </li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan melalui rapat evaluasi kinerja pelayanan publik.
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelenggara terdiri dari 8 (delapan) orang, bertugas untuk menyiapkan administrasi kegiatan pelatihan, mendampingi pelaksanaan kegiatan pelatihan dan menyusun evaluasi serta laporan pelaksanaan kegiatan pelatihan.</li> <li>2. Instruktur terdiri dari 2-3 (dua-tiga) orang sebagai tim, bertugas untuk memberikan materi selama kegiatan pelatihan kepada peserta pelatihan.</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, transparan, cepat dan mudah.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data-data informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan pelayanan.</li> <li>2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.</li> </ol>

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan yang dilakukan secara rutin per triwulan.
---	----------------------------	--

6. Jenis Layanan Penyewaan Ruang

Service Delivery		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pria / Wanita;</li> <li>2. Sehat Jasmani dan Rohani;</li> <li>3. Warga Negara Indonesia (WNI);</li> <li>4. Mengajukan surat penyewaan ruang kepada Kepala Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah;</li> <li>5. Fotocopy KTP penyewa ruang;</li> <li>6. Susunan Acara.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A((Penyewa datang menemui petugas)) --&gt; B[Petugas menjelaskan mekanisme peminjaman]     B --&gt; C[Petugas mengantarkan penyewa ke lokasi yang akan disewa]     C --&gt; D[Penyewa mengisi formulir]     D --&gt; E[Penyewa melengkapi dan menyelesaikan administrasi ruang]     E --&gt; F[Petugas menyiapkan ruang dan menyerahkan kepada penyewa]     F --&gt; G{Penyewa menyerahkan ruang kembali ke petugas}             </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyewa datang menemui petugas;</li> <li>2. Petugas menjelaskan mekanisme peminjaman;</li> <li>3. Petugas mengantarkan penyewa ke lokasi yang akan disewa;</li> <li>4. Penyewa mengisi formulir sewa ruang;</li> <li>5. Penyewa melengkapi dan menyelesaikan administrasi sewa ruang;</li> <li>6. Petugas menyiapkan ruang dan menyerahkan kepada penyewa;</li> </ol>

		7. Penyewa menyerahkan ruang kembali ke petugas.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4	Biaya	<p>1. Ruangan berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 16 Tahun 2022:</p> <p>a. Ruang Kelas : Rp. 400.000,- per hari</p> <p>b. Ruang Aula Kecil : Rp. 1.250.000,- per hari.</p> <p>c. Ruang Aula Besar : Rp. 3.000.000,- per hari.</p> <p>2. Asrama Matahari : Rp. 45.000,- per orang / malam</p>
5	Produk Pelayanan	Ruang Kelas, Ruang Aula Kecil, Ruang Aula Besar, Asrama Matahari
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan disampaikan kepada Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan pelatihan.</p> <p>2. Penyewa dapat mengadukan atas ketidakpuasan layanan dan memberikan saran serta masukan melalui:</p> <p>a) Kotak saran/aduan</p> <p>b) Ruang Konsultasi dan Pengaduan</p> <p>c) Email Balatkop : <a href="mailto:balatkopukm.jateng@gmail.com">balatkopukm.jateng@gmail.com</a></p> <p>d) Telepon ke 024-7471967</p> <p>e) Surat pos kepada : Kepala Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Jl. Berdikari Raya No. 9 Sronдол Kulon – Semarang</p> <p>f) Media Sosial :</p> <p>7) Instagram : @balatkopukmjateng</p> <p>8) Twitter : @balatkopjateng</p> <p>9) Facebook : @Balatkopukmjateng</p> <p>g) Konsultasi melalui website : <a href="http://balatkop-umkm.jatengprov.go.id/konsultasi">http://balatkop-umkm.jatengprov.go.id/konsultasi</a></p> <p>h) Website : <a href="http://bit.ly/zonaintegritasbalatkopjateng">http://bit.ly/zonaintegritasbalatkopjateng</a></p> <p>i) Whistle Blowing System : <a href="http://bit.ly/wbsbalatkopjateng">bit.ly/wbsbalatkopjateng</a></p> <p>j) Survey kepuasan masyarakat : <a href="https://bit.ly/balatkopukmjatengresponden">https://bit.ly/balatkopukmjatengresponden</a></p> <p>3. Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan.</p> <p>4. Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</p> <p>5. Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya akan menindaklanjuti pengaduan tersebut.</p>



<b>Manufacturing</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2019 tentang Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah,</li> <li>2. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Tarif Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aula</li> <li>2. Asrama</li> <li>3. Ruang Kelas</li> <li>4. Perpustakaan</li> <li>5. Toilet</li> <li>6. Tempat Parkir</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sehat jasmani dan rohani</li> <li>2. Pendidikan minimal SLTA/ sederajat</li> <li>3. Dapat mengoperasikan komputer</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan melalui rapat evaluasi kinerja pelayanan publik.
5	Jumlah Pelaksana	Penyelenggara terdiri dari 10 (sepuluh) orang, bertugas untuk menyiapkan administrasi kegiatan dan menyiapkan ruang sewa.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, transparan, cepat dan mudah.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data-data informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan pelayanan.</li> <li>2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan yang dilakukan secara rutin per triwulan.

**KEPALA DINAS KOPERASI,  
USAHA KECIL DAN MENENGAH  
PROVINSI JAWA TENGAH**



**EDDY S. BRAMIYANTO**