



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
**DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH**

Jalan Sutan Syahrir Nomor 5 Telepon (0561) 732771, 739684 Fax (0561) 732690  
e-mail diskopukm@kalbarprov.go.id, website <https://diskopukm.kalbarprov.go.id>

Pontianak

Kode Pos 78116

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**NOMOR 29 /DISKOPUKM/TAHUN 2022**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

- 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 Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat tentang Standar Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
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 Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik

Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. 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);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
8. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
9. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 125 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 125);
10. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 195 Tahun 2021 tentang Pencabutan Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelatihan Koperasi Provinsi Kalimantan Barat;
11. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 206 Tahun 2021 tentang Perubahan Gubernur Nomor 125 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 206).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

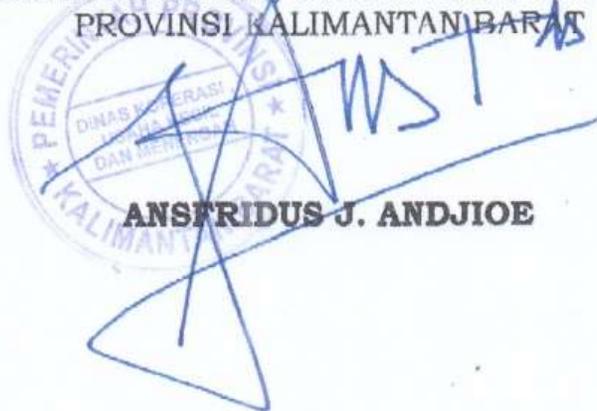
KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum

dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat meliputi ruang lingkup pelayanan ;
1. Konsultasi.
  2. Data/ Laporan/ Informasi Koperasi dan UKM.
  3. Pertimbangan Teknis Ijin Usaha Simpan Pinjam.
  4. Pertimbangan Teknis Ijin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi.
  5. Pertimbangan Teknis Ijin Pembukaan Kantor Cabang Pembantu Koperasi.
  6. Pertimbangan Teknis Ijin Pembukaan Kantor Kas Koperasi.
  7. Fasilitasi Rapat/Audiensi Perkoperasian dan UKM.
  8. Penyediaan Narasumber/ Penyuluhan Perkoperasian dan UKM.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan : di Pontianak  
Pada Tanggal : 7 Januari 2022

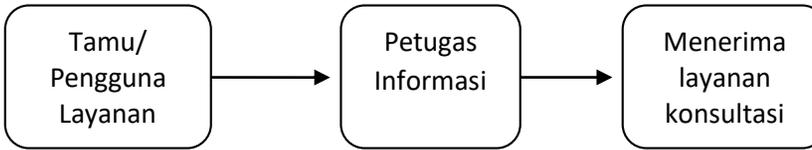
KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

  
ANSFRIDUS J. ANDJIOE

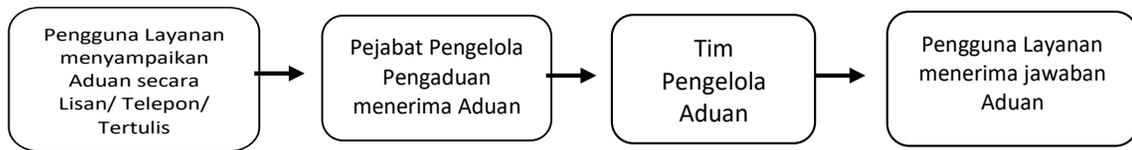
Lampiran :  
Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat  
Nomor : /DISKOPUKM/TAHUN 2022  
Tanggal : Januari 2022  
Tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat

1. Pelayanan Konsultasi

*Service Delivery*

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Tugas</li> <li>b. Dokumen/berkas pendukung</li> <li>c. Tanda pengenal/identitas</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Menerima layanan konsultasi] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu</li> <li>c. Menerima Informasi dari Petugas</li> <li>d. Menerima layanan konsultasi dari Bidang Perizinan dan Kelembagaan, Bidang Pengawasan dan Pemeriksaan, Pemberdayaan Koperasi dan Pemberdayaan Usaha Kecil</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit Konsultasi : Sesuai materi konsultasi
4.	Biaya (tarif)
	Rp. 0
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Konsultasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;  Jl. Sultan Syahrir No. 5 Pontianak</li> <li>3) WA : 081256506007</li> <li>4) Telepon : (0561) 732690</li> <li>5) Website : <a href="http://diskopukm.kalbarprov.go.id">diskopukm.kalbarprov.go.id</a></li> <li>6) Email : <a href="mailto:diskopukm@kalbarprov.go.id">diskopukm@kalbarprov.go.id</a></li> </ul> </li> </ul>

b. Alur Penanganan Pengaduan :



c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

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

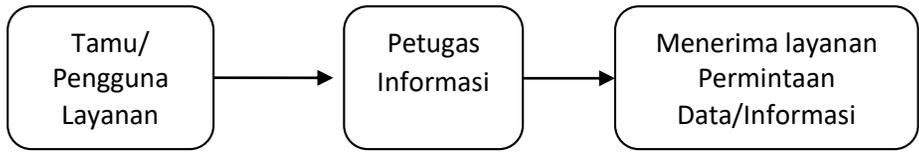
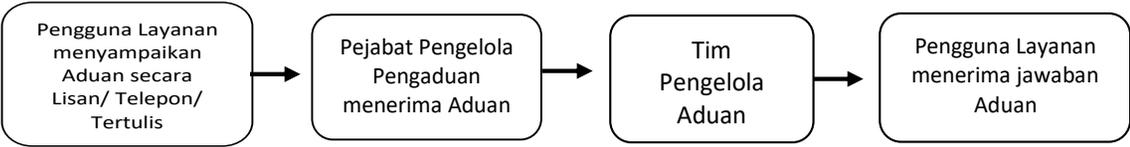
*Manufacturing*

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</li> <li>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 90 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 110 Tahun 2016 tentang tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi/PPID, sarana penilaian layanan (langsung/tidak langsung)</li> <li>b. Tempat parkir, mushola</li> <li>c. Komputer, WIFI publik dan ATK</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, peduli dan tanggung jawab.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> <li>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ol>

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

## 2. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi Koperasi dan UKM

### Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Tugas</li> <li>b. Surat permintaan data, laporan, informasi</li> <li>c. Tanda pengenal/identitas</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Menerima layanan Permintaan Data/Informasi]     </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan data/informasi</li> <li>c. Menyampaikan surat permintaan data, laporan, informasi</li> <li>d. Menerima data/informasi</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 hari
4.	Biaya (tarif)
	Rp.0
5.	Produk Pelayanan
	Data, Laporan, Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; Jl. Sultan Syahrir No. 5 Pontianak</li> <li>3) WA : 081256506007</li> <li>4) Telepon : (0561) 732690</li> <li>5) Faximile : (diskopukm.kalbarprov.go.id</li> <li>6) Email : diskopukm@kalbarprov.go.id</li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan :</li> </ul>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan Aduan secara Lisan/ Telepon/ Tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima Aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Aduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban Aduan]     </pre>

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

### *Manufacturing*

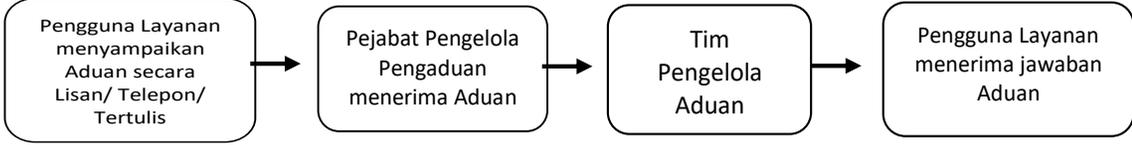
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</li> <li>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 90 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 110 Tahun 2016 tentang tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi/PPID, sarana penilaian layanan (langsung/tidak langsung)</li> <li>b. Tempat parkir, mushola</li> <li>c. Komputer, WIFI public dan ATK</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, peduli dan tanggung jawab.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> <li>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana
	4 (empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li> </ol>

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

### 3. Pelayanan Pertimbangan Teknis Ijin Usaha Simpan Pinjam

#### Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nomor Induk Berusaha (NIB)</li> <li>2. Surat permohonan (bermeterai Rp.10.000).</li> <li>3. Surat Kuasa Bermeterai Rp.10.000,- Jika Proses Pengurusan Perizinan tidak langsung oleh Ketua Koperasi (dikuasakan).</li> <li>4. Foto Copy KTP Pemohon dan Penerima Kuasa jika dikuasakan.</li> <li>5. Foto Copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Koperasi.</li> <li>6. Bukti setoran modal sendiri berupa rekening tabungan atas nama Koperasi, pada bank umum untuk KSP dan bank syariah untuk KSPPS.</li> <li>7. Bukti setoran modal yang ditetapkan Koperasi pada USP/USPPS berupa rekening tabungan atas nama koperasi yang disediakan oleh koperasi kepada USP/USPPS Koperasi, pada bank umum untuk KSP dan bank syariah untuk KSPPS.</li> <li>8. Rencana Kerja Koperasi selama 3 (tiga) tahun yang menjelaskan mengenai rencana permodalan, rencana kegiatan usaha, serta rencana bidang organisasi dan sumber daya manusia.</li> <li>9. Administrasi dan pembukuan usaha simpan pinjam pada KSP atau USP/USPPS Koperasi yang dikelola secara khusus dan terpisah dari pembukuan koperasinya.</li> <li>10. Nama dan Riwayat Hidup Pengurus, Pengawas dan calon pengelola.</li> <li>11. Memiliki kantor dan sarana kerja; dan</li> <li>12. Memiliki Dewan Pengawas Syariah dengan rekomendasi DSN-MUI atau MUI Povinsi/Kabupaten/kota setempat atau memiliki sertifikat pendidikan dan pelatihan DPS dari DSN-MUI bagi KSPPS dan USPPS Koperasi.</li> </ol> <p>Catatan : Semua persyaratan permohonan Pertimbangan Teknis Ijin USP disampaikan melalui Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Kalimantan Barat untuk diverifikasi dan dimintakan Pertimbangan Teknis Ijin USP pada Dinas Koperasi, UKM Provinsi Kalimantan Barat</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     A[Menerima berkas permohonan dari DPMPTSP Prov. Kalbar] --&gt; B[Penerbitan Pertimbangan Teknis Ijin]     B --&gt; C[Menyampaikan Dokumen Pertimbangan Teknis Ijin ke DPMPTSP Prov. Kalbar]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas Layanan menerima berkas permohonan penerbitan Pertimbangan Teknis Ijin dari petugas DPMPTSP Prov. Kalbar</li> <li>b. Petugas bidang memroses permohonan dan menerbitkan Pertimbangan Teknis Ijin</li> <li>c. Petugas Layanan Diskop, UKM Prov. Kalbar menyampaikan dokumen Pertimbangan Teknis ke DPMPTSP Prov. Kalbar</li> </ol>

3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit Pertimbangan Teknis : 2 Hari
4.	Biaya (tarif)
	Rp.0
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Pertimbangan Teknis Ijin Usaha Simpan Pinjam
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; Jl. Sutan Syahrir No. 5 Pontianak</li> <li>3) WA : 081256506007</li> <li>4) Telepon : (0561) 732690</li> <li>5) Website : <a href="http://diskopukm.kalbarprov.go.id">diskopukm.kalbarprov.go.id</a></li> <li>6) Email : <a href="mailto:diskopukm@kalbarprov.go.id">diskopukm@kalbarprov.go.id</a></li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan Aduan secara Lisan/ Telepon/ Tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima Aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Aduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban Aduan]   </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

### Manufacturing

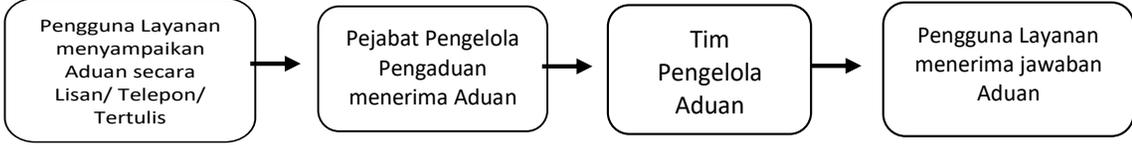
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</li> <li>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 78 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Penerbitan Perizinan dan</li> </ol>

	<p>Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>g. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 90 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 110 Tahun 2016 tentang tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi/PPID, sarana penilaian layanan (langsung/tidak langsung),</p> <p>b. Tempat parkir, mushola</p> <p>c. Komputer, WIFI publik dan ATK</p>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<p>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</p> <p>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</p> <p>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</p> <p>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, peduli dan tanggung jawab.</p>
4.	Pengawasan Internal
	<p>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</p> <p>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</p> <p>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</p>
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</p> <p>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kasubbag/Kasi, dan pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun</p> <p>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

#### 4. Pelayanan Pertimbangan Teknis Ijin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi

##### *Service Delivery*

1.	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nomor Induk Berusaha (NIB)</li> <li>2. Surat permohonan (bermeterai Rp.10.000).</li> <li>3. Surat Kuasa Bermaterai Rp.10.000,- Jika Proses Pengurusan Perizinan tidak langsung oleh Ketua Koperasi (dikuasakan).</li> <li>4. Foto Copy KTP Pemohon dan Penerima Kuasa jika dikuasakan.</li> <li>5. Foto Copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Koperasi.</li> <li>6. IUSP, Sudah Berjalan Paling Sedikit 2 Tahun</li> <li>7. Memiliki Dewan Pengawas Syariah yang telah bersertifikat diklati Dewan Pengawas Syariah dari Dewan Pengawas Syariah Nasional-MUI</li> <li>8. Foto Copy Penilaian Kesehatan Koperasi paling rendah Cukup Sehat dalam 1 tahun terakhir</li> <li>9. Daftar anggota di daerah yang akan dibuka kantor cabang koperasi (minimal 20 orang)</li> <li>10. Bukti setoran modal sendiri berupa rekening tabungan atas nama Kantor Cabang Koperasi, pada bank umum untuk KSP dan bank syariah untuk KSPPS (minimal Rp. 15.000.000,-)</li> <li>11. Laporan Keuangan Koperasi 2 Tahun Terakhir</li> <li>12. Rencana Kerja Kantor Cabang Paling Sedikit 1 Tahun</li> <li>13. Daftar Nama dan Riwayat Hidup Calon Pimpinan Kantor Cabang Koperasi</li> <li>14. Daftar Nama Calon Karyawan Kantor Cabang Koperasi Denah lokasi kantor cabang</li> <li>15. Sertifikat Kompetensi Calon Kepala Cabang</li> </ol> <p>Catatan :Semua persyaratan permohonan Ijin Pertimbangan Teknis Pembukaan Kantor Cabang Koperasi disampaikan melalui Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Kalimantan Barat untuk diverifikasi dan dimintakan Pertimbangan Teknis Ijin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi pada Dinas Koperasi, UKM Provinsi Kalimantan Barat</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     A[Menerima berkas permohonan dari DPMPTSP Prov. Kalbar] --&gt; B[Penerbitan Pertimbangan Teknis Ijin]     B --&gt; C[Menyampaikan Dokumen Pertimbangan Teknis Ijin ke DPMPTSP Prov. Kalbar]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas Layanan menerima berkas permohonan penerbitan Pertimbangan Teknis Ijin dari petugas DPMPTSP Prov. Kalbar</li> <li>b. Petugas bidang memroses permohonan dan menerbitkan Pertimbangan Teknis Ijin</li> <li>c. Petugas Layanan Diskop, UKM Prov. Kalbar menyampaikan dokumen Pertimbangan Teknis ke DPMPTSP Prov. Kalbar</li> </ol>

3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit Pertimbangan Teknis : 2 Hari
4.	Biaya (tarif)
	Rp. 0
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Pertimbangan Teknis Ijin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; Jl. Sutan Syahrir No. 5 Pontianak</li> <li>3. WA : 081256506007</li> <li>4. Telepon : (0561) 732690</li> <li>5. Website : <a href="http://diskopukm.kalbarprov.go.id">diskopukm.kalbarprov.go.id</a></li> <li>6. Email : <a href="mailto:diskopukm@kalbarprov.go.id">diskopukm@kalbarprov.go.id</a></li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan Aduan secara Lisan/ Telepon/ Tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima Aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Aduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban Aduan]   </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

### Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</li> <li>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 78 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Penerbitan Perizinan dan</li> </ol>

	<p>Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>g. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 90 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 110 Tahun 2016 tentang tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi/PPID, sarana penilaian layanan (langsung/tidak langsung)</p> <p>b. Tempat parkir, mushola</p> <p>c. Komputer, WIFI publik dan ATK</p>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<p>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</p> <p>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</p> <p>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</p> <p>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, peduli dan tanggung jawab.</p>
4.	Pengawasan Internal
	<p>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</p> <p>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</p> <p>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</p>
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</p> <p>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kasubbag/Kasi, dan pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun</p> <p>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

5. Pelayanan Pertimbangan Teknis Ijin Pembukaan Kantor Cabang Pembantu Koperasi

*Service Delivery*

1.	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan (bermeterai Rp.10.000).</li> <li>2. Surat Kuasa Bermeterai Rp.10.000,- Jika Proses Pengurusan Perizinan tidak langsung oleh Ketua Koperasi (dikuasakan).</li> <li>3. Foto Copy KTP Pemohon dan Penerima Kuasa jika dikuasakan.</li> <li>4. Foto Copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Koperasi.</li> <li>5. Foto Copy Nomor Induk Berusaha (NIB)</li> <li>6. Foto Copy Izin Operasional Kantor Cabang, yang telah melaksanakan kegiatan usaha paling sedikit 6(enam) bulan</li> <li>7. Foto Copy Izin Operasional Kantor Cabang Pembantu yang diterbitkan OSS yang belum berlaku efektif</li> <li>8. Laporan Keuangan Kantor Cabang</li> <li>9. Daftar nama anggota Kantor Cabang Pembantu paling sedikit 20 orang</li> <li>10. Rencana Kerja Kantor Cabang Pembantu paling sedikit 1 tahun</li> <li>11. Daftar Nama dan Riwayat Hidup Calon Kepala dan calon Karyawan Kantor Cabang Pembantu</li> <li>12. Foto Copy Sertifikat Kompetensi Calon Kepala Cabang Pembantu</li> </ol> <p>Catatan :Semua persyaratan permohonan Ijin Pertimbangan Teknis Pembukaan Kantor Cabang Pembantu Koperasi disampaikan melalui Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Kalimantan Barat untuk diverifikasi dan dimintakan Pertimbangan Teknis Ijin Pembukaan Kantor Cabang Pembantu Koperasi pada Dinas Koperasi, UKM Provinsi Kalimantan Barat</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     A[Menerima berkas permohonan dari DPMPTSP Prov. Kalbar] --&gt; B[Penerbitan Pertimbangan Teknis Ijin]     B --&gt; C[Menyampaikan Dokumen Pertimbangan Teknis Ijin ke DPMPTSP Prov. Kalbar]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas Layanan menerima berkas permohonan penerbitan Pertimbangan Teknis Ijin dari petugas DPMPTSP Prov. Kalbar</li> <li>b. Petugas bidang memroses permohonan dan menerbitkan Pertimbangan Teknis Ijin</li> <li>c. Petugas Layanan Diskop, UKM Prov. Kalbar menyampaikan dokumen Pertimbangan Teknis ke DPMPTSP Prov. Kalbar</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit

	Pertimbangan Teknis : 2 Hari
4.	Biaya (tarif)
	Rp.0
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Pertimbangan Teknis Ijin Pembukaan Kantor Cabang Pembantu Koperasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; Jl. Sultan Syahrir No. 5 Pontianak</li> <li>3. WA : 081256506007</li> <li>4. Telepon : (0561) 732690</li> <li>5. Website : diskopukm.kalbarprov.go.id</li> <li>6. Email : diskopukm@kalbarprov.go.id</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <pre> graph LR     A[Peguna Layanan menyampaikan Aduan secara Lisan/ Telepon/ Tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima Aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Aduan]     C --&gt; D[Peguna Layanan menerima jawaban Aduan]   </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

### Manufacturing

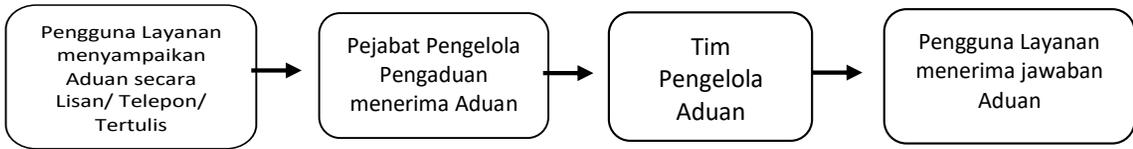
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</li> <li>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 78 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Penerbitan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat</li> </ol>

	g. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 90 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 110 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi/PPID, sarana penilaian layanan (langsung/tidak langsung), b. tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik dan ATK
3.	Kompetensi Pelaksana
	a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, peduli dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kasubbag/Kasi, dan pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

## 6. Pelayanan Pertimbangan Teknis Ijin Pembukaan Kantor Kas Koperasi

### Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan (bermeterai Rp.10.000).</li> <li>2. Surat Kuasa Bermeterai Rp.10.000,- Jika Proses Pengurusan Perizinan tidak langsung oleh Ketua Koperasi (dikuasakan).</li> <li>3. Foto Copy KTP Pemohon dan Penerima Kuasa jika dikuasakan.</li> <li>4. Foto Copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Koperasi</li> <li>5. Foto Copy Nomor Induk Berusaha (NIB)</li> <li>6. Foto Copy Izin Operasional Kantor Cabang, yang telah melaksanakan kegiatan usaha paling sedikit 6(enam) bulan</li> <li>7. Foto Copy Izin Operasional Kantor Kas yang diterbitkan OSS yang belum berlaku efektif</li> <li>8. Daftar nama anggota Kantor Cabang Kas paling sedikit 20 orang</li> <li>9. Nama dan Riwayat Hidup Calon Kepala Kantor Cabang Kas</li> </ol> <p>Catatan :Semua persyaratan permohonan Ijin Pertimbangan Teknis Pembukaan Kantor Kas Koperasi disampaikan melalui Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Kalimantan Barat untuk diverifikasi dan dimintakan Pertimbangan Teknis Ijin pada Dinas Koperasi, UKM Provinsi Kalimantan Barat</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     A[Menerima berkas permohonan dari DPMPTSP Prov. Kalbar] --&gt; B[Penerbitan Pertimbangan Teknis Ijin]     B --&gt; C[Menyampaikan Dokumen Pertimbangan Teknis Ijin ke DPMPTSP Prov. Kalbar]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas Layanan menerima berkas permohonan penerbitan Pertimbangan Teknis Ijin dari petugas DPMPTSP Prov. Kalbar</li> <li>b. Petugas bidang memroses permohonan dan menerbitkan Pertimbangan Teknis Ijin</li> <li>c. Petugas Layanan Diskop, UKM Prov. Kalbar menyampaikan dokumen Pertimbangan Teknis ke DPMPTSP Prov. Kalbar</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<p>Administrasi : 15 Menit</p> <p>Pertimbangan Teknis : 2 Hari</p>
4.	Biaya (tarif)
	Rp. 0

5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Pertimbangan Teknis Ijin Pembukaan Kantor Kas Koperasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; Jl. Sutan Syahrir No. 5 Pontianak</li> <li>3. WA : 081256506007</li> <li>4. Telepon : (0561) 732690</li> <li>5. Website : diskopukm.kalbarprov.go.id</li> <li>6. Email : diskopukm@kalbarprov.go.id</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan Aduan secara Lisan/ Telepon/ Tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima Aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Aduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban Aduan]   </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

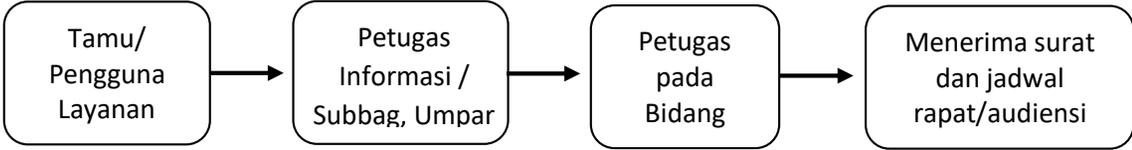
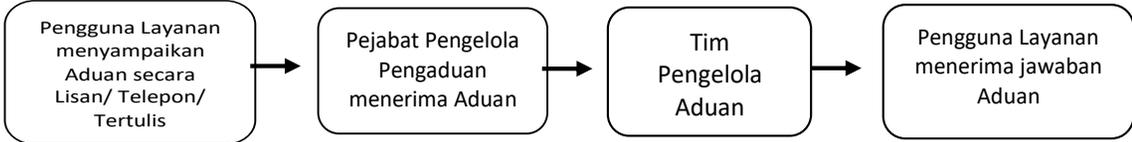
### Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</li> <li>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 78 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Penerbitan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat</li> <li>g. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 90 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 110 Tahun 2016 tentang tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi</li> </ol>

	serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi/PPID, sarana penilaian layanan (langsung/tidak langsung),</li> <li>b. Tempat parkir, mushola</li> <li>c. Komputer, WIFI publik dan ATK</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, peduli dan tanggung jawab.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> <li>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kasubbag/Kasi, dan pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ul>

7. Pelayanan Fasilitasi Rapat/Audiensi Perkoperasian dan UKM

*Service Delivery*

1.	Persyaratan
	Surat permintaan atau permohonan fasilitasi rapat/audiensi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi / Subbag, Umpar]     B --&gt; C[Petugas pada Bidang]     C --&gt; D[Menerima surat dan jadwal rapat/audiensi]         </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Subbag. Umpar</li> <li>Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu</li> <li>Menyerahkan surat permintaan fasilitasi rapat/audiensi</li> <li>Menerima surat jawaban kesediaan dan jadwal rapat/audiensi</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit Surat jawaban : 3 hari
4.	Biaya (tarif)
	Rp.0
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Fasilitasi Rapat/Audiensi Perkoperasian dan UKM
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; Jl. Sultan Syahrir No. 5 Pontianak</li> <li>WA : 081256506007</li> <li>Telepon : (0561) 732690</li> <li>Website : <a href="http://diskopukm.kalbarprov.go.id">diskopukm.kalbarprov.go.id</a></li> <li>Email : <a href="mailto:diskopukm@kalbarprov.go.id">diskopukm@kalbarprov.go.id</a></li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan Aduan secara Lisan/ Telepon/ Tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima Aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Aduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban Aduan]         </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> </ol>

	<p>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</p> <p>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</p>
--	--

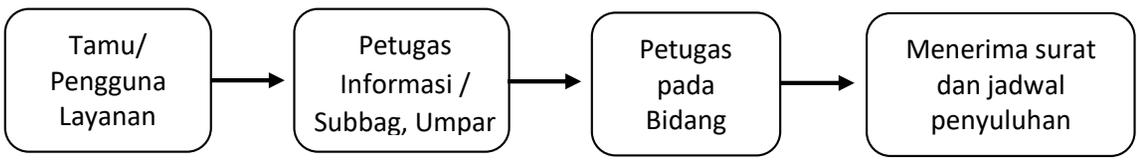
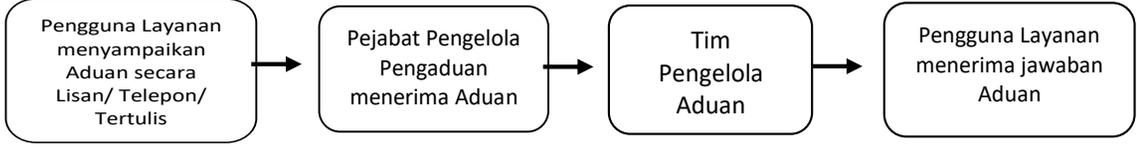
### Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 90 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 110 Tahun 2016 tentang tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi/PPID, sarana penilaian layanan (langsung/tidak langsung),</p> <p>b. Tempat parkir, mushola</p> <p>c. Komputer, WIFI publik dan ATK</p>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<p>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</p> <p>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</p> <p>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</p> <p>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, peduli dan tanggung jawab.</p>
4.	Pengawasan Internal
	<p>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</p> <p>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</p> <p>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</p>
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</p> <p>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</p>

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

## 8. Pelayanan Penyediaan Narasumber/ Penyuluhan Perkoperasian dan UKM

### Service Delivery

1.	Persyaratan
	Surat permintaan atau permohonan penyediaan narasumber/ Penyuluhan Perkoperasian dan UKM
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi / Subbag, Umpar]     B --&gt; C[Petugas pada Bidang]     C --&gt; D[Menerima surat dan jadwal penyuluhan]         </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Subbag. Umpar</li> <li>Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu</li> <li>Menyerahkan surat permintaan penyediaan narasumber/ Penyuluhan Perkoperasian dan UKM</li> <li>Menerima surat jawaban kesediaan dan jadwal narasumber/ Penyuluhan</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit Surat jawaban : 3 hari
4.	Biaya (tarif)
	Rp.0
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Penyediaan Narasumber/ Penyuluhan Perkoperasian dan UKM
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; Jl. Sutan Syahrir No. 5 Pontianak</li> <li>WA : 081256506007</li> <li>Telepon : (0561) 732690</li> <li>Website : <a href="http://diskopukm.kalbarprov.go.id">diskopukm.kalbarprov.go.id</a></li> <li>Email : <a href="mailto:diskopukm@kalbarprov.go.id">diskopukm@kalbarprov.go.id</a></li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan Aduan secara Lisan/ Telepon/ Tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima Aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Aduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban Aduan]         </pre>

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

### *Manufacturing*

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</li> <li>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 90 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 110 Tahun 2016 tentang tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi/PPID, sarana penilaian layanan (langsung/tidak langsung),</li> <li>b. Tempat parkir, mushola</li> <li>c. Komputer, WIFI publik dan ATK</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, peduli dan tanggung jawab.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> <li>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li> </ol>

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

Ditetapkan : di Pontianak  
Pada Tanggal : 7 Januari 2022

KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

**ANSFRIDUS J. ANDJIOE**

