

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

A. DINAS KOPERASI DAN UMKM PROVINSI JAWA TENGAH

NO	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM	PERSYARATAN	PROSEDUR PELAYANAN	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA (Rp.)	PRODUK	SARANA PRASARANA	KOMPETENSI PETUGAS	SANKSI		TEMPAT
										UNIT KERJA	PELANG GAN	
1	Legalisasi Koperasi a. Pengesahaan akta pendirian koperasi.	- Pasal 6 s/d 11 Undang-Undang Nomor 25 /1992. - Peraturan Pemerintah No 4 /1994 - Peraturan Menegkop dan UKM RI Nomor : 1 /Per/M.KUKM / I / 2006 - Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan	1. Dua rangkap akta pendirian Koperasi, satu diantaranya bermaterai cukup. 2. Data akte pendirian Koperasi yang dibuat dan ditanda tangani oleh kuasa pendiri. 3. Notulen rapat pembentukan koperasi. 4. Surat kuasa. 5. Surat bukti tersedianya modal yang jumlahnya sekurang-kurangnya sebesar simpanan pokok dan simpanan wajib yang wajib dilunasi oleh para pendiri. 6. Rencana kegiatan usaha kop minimal tiga tahun kedepan dan rencana anggaran belanja dan pendapatan koperasi.	1. Permintaan diajukan secara tertulis kepada Kepala Dinas bersamaa dengan pengajuan pengesahan akta pendirian koperasi. 2. Kepala Dinas memberikan legalisasi terhadap akta pendirian koperasi apabila tidak bertentangan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992. 3. Surat Keputusan Pengesahaan dan Akta pendirian disampaikan kepada pendiri / kuasa pendiri dengan surat tercatat. 4. Apabila permintaan ditolak, maka terhadap penolakan para pendiri atau kuasa pendiri dapat mengajukan permintaan ulang.	1. Jangka waktu pemberitahuan diterima atau ditolak paling lama 3 (tiga) bulan terhitung sejak diterimanya permintaan pengesahaan secara lengkap. 2. Jangka waktu permintaan ulang pengesahaan akta pendirian kop paling lama 1 bulan sejak diterimanya pemberitahuan penolakan. 3. Keputusan terhadap permintaan ulang dimaksud dalam jangka waktu 1 bulan.	25.000 (berdasarkan Perda Nomor 12 Tahun 2004 tentang Retribusi Pelayanan Jasa Ketatausahaan dan Keputusan Gubernur Nomor 59 Tahun 2004 tentang petunjuk pelaksanaan peraturan daerah)	Akta Pendirian Koperasi.	- Komputer. - Meja. - Kursi. - Mesin - Ketik. - Form Tanda Terima Permohonan. - Daftar Permohonan. - Buku Daftar Umum	Pengetahuan : - Kebijakan pengembangan Kop dan UKM. - Program pemberdayaan Kop dan UKM. Ketrampilan : - Teknik pelayanan prima. Sikap : - Kejujuran - Ketelitian. - Kerjasama. - Komunikatif. - Empati. - Pengendalian emosi.	Teguran tertulis dari lembaga penanganan pengaduan masyarakat	Penolakan berkas apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pemohon	Dinkop dan UMKM Prov. Jateng Jl.Sisingama ngaraja No.3 A Tlp. (024) 8310556, 8318773 dan fax (024) 8414165

NO	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM	PERSYARATAN	PROSEDUR PELAYANAN	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA (Rp.)	PRODUK	SARANA PRASARANA	KOMPETENSI PETUGAS	SANKSI		TEMPAT
										UNIT KERJA	PELANG GAN	
		Pemerintah Daerah Kabupaten /Kota.	7. Daftar hadir rapat pembentukan. 8. Untuk koperasi Primer melampirkan foto copy KTP para pendiri. 9. Untuk Kop Sekunder melampirkan keputusan Rapat Anggota masing-masing koperasi serta persetujuan pembentukan koperasi Sekunder dan Foto copy akte pendirian serta anggaran dasar masing-masing kop pendiri.	5. Permintaan ulang diajukan secara tertulis.	4. Keputusan Akta pendirian kop ditolak atau diterima diberikan kepada pendiri atau kuasa pendiri paling lama 7 hari sejak keputusan ditetapkan.							
	b. Ijin menyelenggarakan Usaha Simpan Pinjam.	Peraturan Menegkop dan UKM RI Nomor : 19 /Per/M.KUKM / XI/ 2008	1. Surat bukti penyetoran modal sendiri pada awal pendirian KSP Primer atau USP Kop berupa deposito pada Bank Pemerintah atas nama Menteri Negara Koperasi dan UKM paling sedikit Rp. 15 juta untuk KSP/USP Primer, KSP Sekunder atau USP Kop Sekunder modal disetor Rp. 50 juta. 2. Rencana kerja paling sedikit 3 tahun. 3. Kelengkapan administrasi organisasi pembukuan sesuai Peraturan Mennegkop dan UKM RI Nomor : 19/Per/M.KUKM/XI/ 2008.	1. Permintaan diajukan secara tertulis kepada Kepala Dinas bersamaa dengan pengajuan pengesahan akta pendirian koperasi.	2 minggu	Rp. 25.000,- (berdasarkan Perda Nomor 12 Tahun 2004 tentang Retribusi Pelayanan Jasa Ketatausahaan dan Keputusan Gubernur Nomor 59 Tahun 2004 tentang petunjuk pelaksanaan peraturan daerah)	Surat ijin	- Komputer. - Meja. - Kursi. - Mesin - Ketik - Formulir permohonan ijin usaha simpan pinjam	Pengetahuan : - Kebijakan pengembangan Kop dan UKM. - Program pemberdayaan Kop dan UKM. Ketrampilan : - Teknik pelayanan prima. Sikap : - Kejujuran - Ketelitian. - Kerjasama. - Komunikatif. - Empati. - Pengendalian emosi	Teguran tertulis dari lembaga penanganan pengaduan masyarakat	Penolakan berkas apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pemohon	Dinkop dan UMKM Prov. Jateng Jl.Sisingamaraja No.3 A Tlp. (024) 8310556, 8318773 dan fax (024) 8414165

NO	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM	PERSYARATAN	PROSEDUR PELAYANAN	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA (Rp.)	PRODUK	SARANA PRASARANA	KOMPETENSI PETUGAS	SANKSI		TEMPAT
										UNIT KERJA	PELANG GAN	
	c. Pengesahaan perubahan anggaran Dasar Koperasi	- Pasal 12 s/d 14 UU No 25/1992. - Peraturan Pemerintah No 4 /1994 - Peraturan Menegkop dan UKM RI Nomor : 11 /Per/M.KUKM / I/ 2006. - Permenkop dan UKM RI Nomor 19/Per /M.KUKM/XI /2008	4. Nama dan riwayat Koperasi calon pengelola. 5. Daftar sarana kerja. 1. Diajukan secara tertulis. 2. Draft akta anggaran dasar koperasi perubahan rangkap 2, salah satu bermaterai. 3. Berita Acara Rapat Anggota Perubahan Anggaran Dasar. 4. Daftar hadir rapat anggota Perubahan Anggaran Dasar.. 5. Pernyataan keputusan rapat anggota. 6. Khusus untuk koperasi yang belum melaksanakan kegiatan usaha simpan pinjam dan akan melaksanakan kegiatan usaha simpan pinjam ditambah bukti penyetoran modal sendiri sekurang-kurangnya Rp. 15 juta untuk USP Kop Primer dan Rp. 50 juta untuk kop Sekunder.	1. Permintaan diajukan secara tertulis. 2. Dinas melakukan penelitian terhadap materi perubahan Akta Anggaran Dasar koperasi. 3. Kepala Dinas memberikan keputusan diterima atau ditolak. 4. Bila keputusan ditolak maka AD Lama tetap berlaku.	1 bulan	Rp. 25.000,- (berdasarkan Perda Nomor 12 Tahun 2004 tentang Retribusi Pelayanan Jasa Ketatausahaan dan Keputusan Gubernur Nomor 59 Tahun 2004 tentang petunjuk pelaksanaan peraturan daerah)	Perubahan anggaran dasar, penggabungan dan pemecahaan koperasi	- Komputer - Meja - Kursi - Mesin ketik	Pengetahuan : - Kebijakan pengembangan Kop dan UKM. - Program pemberdayaan Kop dan UKM. Ketrampilan : - Teknik pelayanan prima. Sikap : - Kejujuran - Ketelitian. - Kerjasama. - Komunikatif. - Empati. - Pengendalian emosi	Teguran tertulis dari lembaga penanganan pengaduan masyarakat	Penolakan berkas apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pemohon	Dinkop dan UMKM Prov. Jateng Jl.Sisingama ngaraja No.3 A Tlp. (024) 8310556, 8318773 dan fax (024) 8414165
	d. Pembubaran Koperasi	- Pasal 46 s/d 50 UU No 25/1992 - Peraturan Pemerintah No. 17 / 1994	1. Koperasi tidak memenuhi ketentuan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.	1. Kepala Dinas menyampaikan secara tertulis dengan surat tercatat mengenai rencana pembubaran koperasi.	4 (empat) bulan	Tidak dipungut biaya	Keputusan Pembubaran koperasi	- Komputer - Meja - Kursi - Mesin ketik	Pengetahuan : - Kebijakan pengembangan Kop dan UKM. - Program pemberdayaan	Teguran tertulis dari lembaga penanganan pengaduan masyarakat	Penolakan berkas apabila terjadi pelanggaran yang	Dinkop dan UMKM Prov. Jateng Jl.Sisingama ngaraja No.3 A Tlp. (024)

NO	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM	PERSYARATAN	PROSEDUR PELAYANAN	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA (Rp.)	PRODUK	SARANA PRASARANA	KOMPETENSI PETUGAS	SANKSI		TEMPAT
										UNIT KERJA	PELANG GAN	
		- Surat Edaran Menteri Koperasi dan PPK No 269 /M / IX / 1994	2. Tidak melaksanakan ketentuan dalam Anggaran Dasar Koperasi yang bersangkutan. 3. Kegiatan Koperasi bertentangan dengan ketertiban umum dan atau kesusilaan dinyatakan oleh keputusan pengadilan. 4. Keputusan dinyatakan pailit berdasarkan keputusan pengadilan. 5. Koperasi tidak melakukan kegiatan usaha secara nyata selama dua tahun berturut-turut terhutung pengesahaan Akta pendirian koperasi.	2. Dalam hal tidak diketahui alamatnya, surat pemberitahuan disampaikan kepada anggota koperasi yang masih ada. 3. Dalam hal anggota koperasi tidak diketahui alamatnya, pengumuman rencana pembubaran koperasi ditempelkan pada papan pengumuman yang terletak dikantor Kecamatan dan kelurahan tempat kedudukan koperasi. 4. Pengurus/anggota dapat mengajukan keberatan terhadap rencana pembubaran koperasi secara tertulis. 5. Dalam hal tidak ada keberatan Kepala Dinas atas nama Menteri koperasi mengeluarkan keputusan pembubaran.					Kop dan UKM Ketrampilan : - Teknik pelayanan prima. Sikap : - Kejujuran - Ketelitian. - Kerjasama. - Komunikatif. - Empati. - Pengendalian emosi		dilakukan oleh pemohon	8310556, 8318773 dan fax (024) 8414165
	e. Fasilitas pelaksanaan pengawasan, monitoring dan evaluasi Koperasi, KSP/USP	Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten /Kota	a. Koperasi yang melaksanakan kegiatan Usaha Simpan Pinjam. b. Menerima laporan kondisi organisasi, usaha dan permodalan KSP/USP Koperasi. c. Melakukan audit atau meminta auditor independen untuk melakukan audit terhadap semua dana, surat-surat berharga,	1. Menyusun rencana dan target tahunan pemantauan laporan keuangan KSP/USP Koperasi tingkat Provinsi. 2. Menyusun petunjuk teknis mengenai format laporan keuangan substansi, frekwensi pelaporan termasuk sanksi jika laporan tidak disusun dan atau tidak disampaikan sesuai dengan priode waktu	1 Tahun	Tidak dipungut biaya	Bimbingan dalam pengawasan	- Komputer - Meja - Kursi - Mesin ketik	Sikap : - Komunikatif. - Empati. - Pengendalian emosi Ketrampilan : - Akuntansi	Teguran tertulis dari lembaga penanganan pengaduan masyarakat	-Penurunan penilaian kesehatan KSP / USP Kop, KJKS /UJKS Kop -Pencabutan ijin usaha USP, KSP/USP Kop, KJKS /UJKS Kop.	Dinkop dan UMKM Prov. Jateng Jl.Sisingama ngaraja No.3 A Tlp. (024) 8310556, 8318773 dan fax (024) 8414165

NO	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM	PERSYARATAN	PROSEDUR PELAYANAN	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA (Rp.)	PRODUK	SARANA PRASARANA	KOMPETENSI PETUGAS	SANKSI		TEMPAT
										UNIT KERJA	PELANG GAN	
			pembukuan, kertas kerja, catatan dan semua sumber informasi yang dimiliki dan dikuasai koperasi. d. Merokomenadasi kepada Menteri untuk menghentikan kegiatan usaha dan mencabut ijin usaha simpan pinjam.	yang telah ditetapkan. 3. Mensosialisasikan rencana dan petunjuk teknis pemantauan yang telah disusun. 4. Pelaksanaan Pengawasan meliputi unsur-unsur : - Kelengkapan laporan keuangan yaitu laporan triwulan dan tahunan yang harus dapat diaudit. - Ketepatan dan kesesuaian waktu laporan paling lambat 30 hari sejak bulan terakhir untuk laporan triwulanan dan paling lambat 5 bulan sejak periode tahun berakhir untuk laporan tahunan. - Kelengkapan informasi laporan tahunan sesuai dengan Standart Operasional Manajemen (SOM) yang diatur oleh Menteri. - Kesesuaian perlakuan akuntansi yang menyangkut pengakuan, perjanjian dan pengungkapan seluruh perkiraan dilakukan berdasarkan prinsip akuntansi pedoman umum koperasi yang berlaku umum.								

NO	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM	PERSYARATAN	PROSEDUR PELAYANAN	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA (Rp.)	PRODUK	SARANA PRASARANA	KOMPETENSI PETUGAS	SANKSI		TEMPAT
										UNIT KERJA	PELANGGAN	
	f. Pemantauan dan Pengendalian Pelaksanaan Pedoman Sistem Akuntansi	Permenkop dan UMKM No : 21 / Per / M.KUKM / XI /2008	a. KSP/USP yang telah Berbadan Hukum. b. KSP / USP telah melaksanakan kegiatan usaha simpan pinjam mempunyai kantor dengan alamat jelas. c. Pelaksanaan simpan pinjam kegiatan usaha simpan pinjam sesuai dengan peraturan yang ada. d. Melaporkan pada pejabat tentang perkembangan kegiatan usaha KSP/USP simpan pinjam secara berkala triwulanan dan tahunan.	- Kesesuaian penyajian laporan keuangan yang memenuhi syarat karakteristik kualitatif/ laporan keuangan yaitu dapat dipahami, relevan, handal dan daya banding. a. Pemantauan Perkembangan KSP dan USP Koperasi yang bersangkutan. b. Pengendalian internal terhadap KSP dan Koperasi yang memiliki USP. c. Pemeriksaan terhadap KSP dan USP Koperasi yang menyangkut organisasi dan usahanya, termasuk program pembinaan anggota sesuai SOM dan SOP KSP/USP Koperasi dilakukan secara berkala atau setiap waktu diperlukan	1 Tahun	Tidak dipungut biaya		- Komputer - Meja - Kursi - Mesin ketik	Pengetahuan : - Kebijakan pengembangan Kop dan UKM. - Program pemberdayaan Kop dan UKM Ketrampilan : Teknik pelayanan prima Sikap : - Komunikatif. - Empati. - Pengendalian emosi Ketrampilan : - Akuntansi	Teguran tertulis dari lembaga penanganan pengaduan masyarakat	Penolakan berkas apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pemohon	
2	Fasilitasi Pembiayaan	- PP Nomor 23 Tahun 2005. - Peraturan Menteri Keuangan No 99 / 2008. - Permenegkop & UKM No : 03 /	1. Bagi KSP/USP calon penerima bantuan pembiayaan : a. Koperasi telah berbadan hukum selama 2 tahun b. Mempunyai kelayakan usaha yang dinilai dari	a. Informasi pembiayaan yang menyangkut : sumber pembiayaan, jenis dan skim pembiayaan yang tersedia, antara lain : kredit modal kerja, kredit investasi, penyertaan, saham, dan pembiayaan	4 minggu	Tidak dipungut biaya	a. Pemberian informasi pembiayaan / Permodalan b. Bimbingan dan	- Komputer - Meja - Kursi - Mesin ketik	Pengalaman dibidang pembiayaan Koperasi dan UMKM - Pengetahuan perkerjasama. - Pengetahuan administrasi & akuntansi - Pengetahuan	Teguran tertulis dari lembaga penanganan pengaduan masyarakat	Sanksi Administrasi. - Dicaput ijin operasional nya. - Proses hukum apabila	Dinkop dan UMKM Prov. Jateng Jl.Sisingamaraja No.3 A Tlp. (024) 8310556, 8318773 dan fax (024)

NO	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM	PERSYARATAN	PROSEDUR PELAYANAN	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA (Rp.)	PRODUK	SARANA PRASARANA	KOMPETENSI PETUGAS	SANKSI		TEMPAT
										UNIT KERJA	PELANGGAN	
		Per.M.KUKM / III / 2009.	lembaga keuangan. c. Bersedia mentaati petunjuk teknis yang berlaku. d. Mempunyai predikat kesehatan minimal cukup sehat. e. Membuat rencana kerja & cashflow. f. Hasil audit laporan keuangan dengan hasil wajar.	syariah ataupun skim program khusus seperti KKPA. b. Memberikan pengarah, advokasi . pendampingan dan bimbingan, dalam hal : Pengajuan dana bergulir, pelatihan pembuatan proposal, analisa kelayakan usaha. c. Penilaian kelayakan usaha KSP/USP. d. Penilaian kesehatan koperasi simpan pinjam. e. Konsultasi kelembagaan, usaha, manajemen, perpajakan dan audit eksternal/internal bagi KSP/USP koperasi. f. Memfasilitasi adanya kemitraan antar Bank/Non Bank/Lembaga Keuangan Lain / Pihak Lain.			konsultasi		kelayakan usaha KSP. - Tegas, bijaksana, teliti, independen		merugikan masyarakat.	8414165
		- Permenegkop & UKM No : 19 / Per.M.KUKM /XI / 2008	2. Bagi KSP/USP yang akan membuka Kantor Cabang : a. KSP/USP Kop yang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan Simpan Pinjam minimal 2 tahun & mempunyai predikat kesehatan minimal cukup sehat. b. Alamat kantor cabang yang akan dibuka.	a. Permintaan permohonan ijin persetujuan pembukaan kantor cabang diajukan secara tertulis. b. Dinas melakukan penelitian terhadap permohonan tersebut. c. Kepala Dinas memberikan keputusan diterima atau ditolak. d. Penerbitan surat keputusan kantor cabang apabila diijinkan dan penerbitan surat penolakan apabila belum	3 minggu	Rp. 50.000 berdasarkan Perda No. 12 Tahun 2004	Sarana prasarana, tempat ijin, kantor cabang.	- Komputer - Meja - Kursi - Mesin ketik		Teguran tertulis dari lembaga penanganan pengaduan masyarakat	Sanksi Administrasi. -Dicabut ijin operasional nya. -Proses hukum apabila merugikan masyarakat.	Dinkop dan UMKM Prov. Jateng Jl.Sisingamaraja No.3 A Tlp. (024) 8310556, 8318773 dan fax (024) 8414165

NO	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM	PERSYARATAN	PROSEDUR PELAYANAN	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA (Rp.)	PRODUK	SARANA PRASARANA	KOMPETENSI PETUGAS	SANKSI		TEMPAT
										UNIT KERJA	PELANGGAN	
			c. Surat bukti setoran modal kerja yang diterbitkan untuk kantor cabang. d. Daftar sarana kerja. e. Nama dan riwayat hidup calon pimpinan dan daftar nama calon karyaan kantor cabang. f. Neraca dan PHU koperasi yang bersangkutan dalam 2 tahun terakhir. g. Rencana kerja kantor cabang sekurang-kurangnya 1 tahun. h. Anggota yang dilayani sekurang-kurangnya berjumlah 20 orang. i. Neraca & PHU Koperasi yang bersangkutan dalam 2 tahun terakhir. j. Sertifikat pelatihan simpan pinjam koperasi yang dimiliki oleh calon kepala cabang.	memenuhi syarat.								
3	Fasilitasi Pemasaran dan Produksi bagi dan Koperasi dan UMKM	- Undang-Undang No 20 Tahun 2008 tentang UMKM. - Peraturan Daerah Provinsi	1. UMKM perorangan atau anggota Sentra, penghasil produk unggulan daerah. 2. Jenis dan kualitas produk sesuai dengan event promosi	a. Standart Pelayanan Umum : - Penyebaran informasi dilakukan melalui mess media elektronik dan cetak atau dengan menyebarkan	1. Diskripsi kebutuhan pelanggan harus muncul dalam standart waktu 1 x 24 jam dari sejak diterima front liner. 2. Keputusan unit	Pelanggan yang memerlukan layanan tidak dikenakan biaya.	a. Bimbingan dan advokasi dan konsultasi. b. Fasilitasi	- Komputer - Meja - Kursi - Mesin Ketik	Pengetahuan : - Dibidang kebijakan pemberdayaan KUMKM. - Program dan kegiatan	Teguran tertulis dari lembaga penanganan pengaduan masyarakat	Penolakan berkas apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan	Dinkop dan UMKM Prov. Jateng Jl.Sisingamaraja No.3 A Tlp. (024) 8310556,

NO	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM	PERSYARATAN	PROSEDUR PELAYANAN	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA (Rp.)	PRODUK	SARANA PRASARANA	KOMPETENSI PETUGAS	SANKSI		TEMPAT
										UNIT KERJA	PELANGGAN	
		Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi Dan Tatakerja Dinas Daerah Provinsi Jawa Tengah .	3. Dijamin ketersediaan sumber daya lokal (bahan baku, peralatan, tenaga /SDM). 4. Sanggup memenuhi order sesuai pesanan (kualitas, desain, kuantitas, harga & waktu) 5. Sanggup membiayai kebutuhan hidup selama pameran. 6. UKM anggota / kelompok / sentra / klaster yang bergerak dibidang produksi. 7. Memamerkan produk unggulan daerah. 8. Masyarakat / kelompok masyarakat tergabung dalam koperasi maupun kelompok UMKM. 9. Koperasi berbadan hukum sehat mental bagi pengelola, sehat orgnisasi dan usaha. 10. Memiliki usaha aktif dan terkait dengan kegiatan usaha / kepentingan anggota. 11. Melaksanakan prinsip-prinsip koperasi yaitu : a. Keanggotaan sukarela dan terbuka. b. Demokratis. c. Anggota b. Standart Pelayanan Berjalan. - Dinas menyediakan tenaga front liner yang memiliki kemampuan untuk dapat menentukan apakah pelayanan mengenai informasi pembiayaan pemasaran dan produksi akan dilakukan secara internal atau akan diserahkan kepada pihak lain sesuai kebutuhan pelanggan / masyarakat. - Unit teknis dibidang pelayanan pembiayaan pemasaran dan produksi membuat analisis kebutuhan pelayanan yang bisa diakses di Dinas Koperasi dan UMKM. c. KUMKM mengajukan ke Dinas/Kantor yang membidangi Koperasi	teknis akan menangani sendiri atau diserahkan ke lembaga profesional harus sudah disampaikan kepada pelanggan selambat-lambatnya 1 x 24 jam dari sejak penerimaan deskripsi tersebut diatas. 3. Keputusan penanganan akan disampaikan oleh front liner kepada pelanggan selambat-lambatnya 1 x 12 jam dari sejak unit teknis menyampaikan hasil analisisnya kepada front liner. 4. Jika penanganan akan dilakukan oleh pihak luar maka kesediaan sudah harus disampaikan kepada unit teknis paling lambat 2 x 24 jam dari sejak pemberitahuan disampaikan oleh front liner kepada pihak luar tersebut. 5. Jika pelayanan akan diberikan oleh unit teknis, maka pemberitahuan akan disampaikan kepada pelanggan		pemasaran dan produksi.		pemberdayaan KUMKM. - Pengelolaan sarana dan prasarana yang dimiliki. Ketrampilan : - Memiliki ketrampilan teknis pelayanan dibidang KUMKM. - Memiliki kemampuan teknis dibidang pembinaan dan pengembangan KUMKM. Sikap : - Kejujuran - Ketelitian - Kerjasama - Komunikatif - Empati - Pengendalian emosi.	oleh pemohon	8318773 dan fax (024) 8414165		

NO	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM	PERSYARATAN	PROSEDUR PELAYANAN	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA (Rp.)	PRODUK	SARANA PRASARANA	KOMPETENSI PETUGAS	SANKSI		TEMPAT
										UNIT KERJA	PELANG GAN	
			berpartisipasi secara aktif. d. Otonomi dan kebebasan e. Melaksanakan pendidikan dan latihan anggota. f. Melakukan kerjasama diantara koperasi.	dan UMKM Kab/Kota. d. Dinas/Kantor yang membidangi Koperasi dan UMKM Kab/Kota menyeleksi usulan yang diajukan oleh UKM. e. Dinas/Kantor yang membidangi Koperasi dan UMKM Kab/Kota menerbitkan surat keputusan yang diteruskan ke Dinas f. Tim Pokja Provinsi menerima surat keputusan dan mengadakan survey lapangan ke UMKM yang bersangkutan. g. Berdasarkan hasil dan kesepakatan Tim Pokja Provinsi diterbitkan Surat Keputusan. h. KUMKM yang lulus seleksi ditetapkan sebagai peserta program kegiatan.	1 x 24 jam setelah unit teknis memutuskan untuk menanganinya, dan selanjutnya dilakukan pertemuan tatap muka antara unit teknis dengan pelanggan yang bersangkutan dan pertemuan diusahakan untuk diadakan selambat-lambatnya 3 hari setelah pemberitahuan.							
4	Fasilitasi Pengajuann HKI (Merek Dagang)	- UU Merek No 15 Tahun 2001. - PP No. 38 tahun 2009.	Melampirkan persyaratan : - Foto copy KTP - Logo/etiket merek sebanyak 30 lembar ukuran 2 x 2 cm max 9 x 9 cm disetak kertas HVS. - Mempersiapkan logo alterlatif apabila merek yang diajukan ditolak. - Kwitansi rangkap tiga bermaterai 3000 dan ditanda tangani. - Untuk Badan Hukum	1. Mengajukan permohonan pengurusan Hak Merek ke Dinas/Kantor Koperasi Kab/kota. 2. Mengisi Form/Formulir 3. Setelah pengajuan permohonan lengkap kemudian oleh Dinas/Kantor Koperasi Kab/Kota dibawa ke Dinas Koperasi dan UMKM Prov. Jateng untuk diteliti kemudian dikirim ke Ditjen HKI di	14 (empat belas) bulan	Tidak dipungut biaya	Pendamping an dalam pengurusan HKI (Merek Dagang)	-Komputer -Meja -Kursi -Mesin Ketik	Pengetahuan : - Dibidang kebijakan pemberdayaan KUMKM. - Program dan kegiatan pemberdayaan KUMKM. - Pengelolaan sarana dan prasarana yang dimiliki.	Teguran tertulis dari lembaga penanganan pengaduan masyarakat	Penolakan berkas apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pemohon	- Dinkop dan UMKM Prov. Jateng Jl.Sising amangar aja No.3 A Tlp. (024) 8310556 , 8318773 dan fax

NO	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM	PERSYARATAN	PROSEDUR PELAYANAN	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA (Rp.)	PRODUK	SARANA PRASARANA	KOMPETENSI PETUGAS	SANKSI		TEMPAT
										UNIT KERJA	PELANGGAN	
5	Pelayanan Bidang Organisasi dan Tatalaksana	Kepmen Nomor 19 / KEP / M / HI / 2000 tentang pedoman kelembagaan dan usaha koperasi	yang melampirkan akta notaris atau badan hukum yang dilegalisir dan foto copy NPWP serta surat kuasa dari Badan Hukum kepada seseorang yang akan mengurus.	Tangerang.					Ketrampilan : - Memiliki ketrampilan teknis tentang HKI. Sikap : - Kejujuran - Ketelitian - Kerjasama - Komunikatif - Empati - Pengendalian emosi.			(024) 8414165 - Ditjen HKI Jl. Daan Mogot Tangerang-Banten
			1. Masyarakat atau publik yang membutuhkan bantuan, bimbingan atau informasi dibidang organisasi dan tata laksana Koperasi dan atau UMKM.	1. Front liner harus dapat mendeskripsikan kebutuhan pelanggan dan menyerahkan deskripsinya kepada unit teknis.	12 jam	Tidak dipungut biaya	1. Bimbingan dan konsultasi. 2. Pelatihan, bimbingan teknis dan pemagangan secara kolektif.	- Komputer - Meja - Kursi - Mesin Ketik	Pengetahuan : - Dibidang organisasi dan tatalaksana. Ketrampilan : - Memiliki ketrampilan teknis pelayanan dibidang KUMKM. - Memiliki kemampuan teknis dibidang pembinaan dan pengembangan KUMKM.	Menyampaikan sampai ditempat pemohon hasil / produk pelayanan	Penolakan berkas apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pemohon	Dinkop dan UMKM Prov. Jateng Jl.Sisingamangaraja No.3 A Tlp. (024) 8310556, 8318773 dan fax (024) 8414165
			2. Koperasi berbadan hukum sehat mental bagi pengelola, sehat organisasi dan usaha..	2. Unit teknis terkait harus memberikan keputusan apakah bimbingan dan konsultasi akan dilaksanakan sendiri atau diserahkan kepada pihak luar.	6 jam							
			3. Memiliki usaha aktif dan terkait dengan kegiatan usaha / kepentingan anggota.	3. Jika pelayanan harus dilaksanakan oleh instansi lain atau ahli luar, maka unit teknis tersebut harus menyampaikan keputusannya tersebut kepada pelanggan melalui front liner.	6 jam				Sikap : - Kejujuran - Ketelitian. - Kerjasama - Komunikatif - Empati - Pengendalian emosi. - Responsif.			
			4. Melaksanakan prinsip-prinsip koperasi yaitu : a. Keanggotaan sukarela dan terbuka. b. Demokratis. c. Anggota berpartisipasi	4. Jika Pelayanan harus dilaksanakan secara langsung, dilaksanakan	3 hari							

NO	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM	PERSYARATAN	PROSEDUR PELAYANAN	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA (Rp.)	PRODUK	SARANA PRASARANA	KOMPETENSI PETUGAS	SANKSI		TEMPAT
										UNIT KERJA	PELANGGAN	
6	Pelayanan dibidang Akuntansi dan Auditing Koperasi dan UMKM		secara aktif. d. Otonomi dan kebebasan. e. Melaksanakan pendidikan dan latihan anggota. 5. Melakukan kerjasama diantara koperasi. 1. Masyarakat atau publik yang membutuhkan bantuan, bimbingan atau informasi dibidang akuntansi dan auditing koperasi dan UMKM. 2. Koperasi berbadan hukum sehat mental bagi pengelola sehat organisasi dan usaha. 3. Memiliki usaha aktif dan sehat dengan kegiatan usaha / kepentingan anggota. 4. Melaksanakan prinsip-prinsip koperasi yaitu : a. Keanggotaan sukarela dan terbuka. b. Demokratis. c. Anggota berpartisipasi secara aktif d. Otonomi dan kebebasan e. Melaksanakan pendidikan dan latihan anggota.	pertemuan dengan pelanggan. 1. Pemohonan mengajukan permohonan bimbingan dan konsultasi. 2. Penentuan apakah bimbingan dan konsultasi akuntansi akan dilakukan oleh internal atau diserahkan kepada pihak luar. 3. Kebutuhan pelanggan harus didiskripsikan secara jelas oleh front liner untuk keperluan analisis unit teknis di Dinas. 4. Front liner menyerahkan diskripsinya kepada unit teknis. 5. Unit teknis terkait harus memberikan keputusan apakah bimbingan dan konsultasi. 6. Jika pelayanan harus dilaksanakan oleh instansi lain atau ahli luar, maka unit teknis tersebut harus menyampaikan kepada pelanggan melalui front liner. 7. Penyiapan draft rencana kegiatan.	1 Tahun	Tidak dipungut biaya	Bimbingan teknis	- Komputer - Meja - Kursi - Mesin Ketik	Pengetahuan : Dibidang akuntansi dan auditing Koperasi dan UMKM Ketrampilan : - Memiliki ketrampilan teknis pelayanan dibidang KUMKM - Memiliki kemampuan teknis dibidang pembinaan dan pengembangan KUMKM. Sikap - Kejujuran - Ketelitian. - Kerjasama - Komunikatif - Empati - Pengendalian emosi. - Responsif.	Menyampaikan an sampai ditempat pemohon hasil / produk pelayanan	Penolakan berkas apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pemohon	Dinkop dan UMKM Prov. Jateng Jl.Sisingamaraja No.3 A Tlp. (024) 8310556, 8318773 dan fax (024) 8414165

NO	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM	PERSYARATAN	PROSEDUR PELAYANAN	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA (Rp.)	PRODUK	SARANA PRASARANA	KOMPETENSI PETUGAS	SANKSI		TEMPAT
										UNIT KERJA	PELANG GAN	
			f. Melakukan kerjasama diantara koperasi.	8. Jika pelayanan dilaksanakan secara langsung, unit teknis terkait telah memberitahukan kepada pelanggan tentang rencananya. 9. Pertemuan tatap muka dengan pelanggan, jika draft rencana kegiatan sudah siap.								

GUBERNUR JAWA TENGAH

BIBIT WALUYO

B. UNIT PELAKSANA TEKNIS PADA DINAS KOPERASI DAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH PROVINSI JAWA TENGAH (BALAI PELATIHAN KOPERASI DAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH)

NO	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM	PERSYARATAN	PROSEDUR PELAYANAN	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA	PRODUK	SARANA PRASARANA	KOPETENSI PETUGAS	SANKSI		TEMPAT
										UNIT KERJA	PELANGGAN	
1	Pendidikan dan Pelatihan Perkoperasian 1. Paket Pendidikan dan Pelatihan bagi Koperasi serta Usaha Mikro Kecil dan Mene-ngah di selu-ruh Kab / Kota se Jawa Te-ngah	-Undang-Undang No 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian. -Undang-Undang No 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah. -Pergub No 41 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Koperasi dan UMKM Prov. Jateng. -Kepmenegkop dan UKM No 118 / Kep/M.KUKM /IX/2004 tentang Pedoman Pendidikan & Pelatihan Koperasi dan Usaha Kecil Menengah.	a. Pengurus / Pe-ngawas / Pe-ngelola / Ang-gota Koperasi yang telah ber-badan Hukum b. Sehat jasmani dan rokhani c. Membawa surat perintah tugas (SPT) asli yang dire-komendasi Di-nas / Kantor / Instansi yang membidangi Koperasi dan UMKM setem-pat	- Memberikan informasi tentang fasilitas pelayanan - Menyediakan form bagi yang akan menggunakan fasilitas kegiatan	Standart Pelayanan Secara Umum : Standart waktu : paling lama 1 jam. Standart Pelayanan Berjalan : a. Diskripsi kebu-tuhan pelanggan, Publik, dan mitra strategis muncul dalam standart waktu 1 x 24 jam dari sejak diterima front liner b. Keputusan pe-nanganan akan disampaikan oleh front liner kepada pelanggan, publik atau mitra strate-gis selambat-lam-batnya 1 x 12 jam dari sejak unit teknis menyampai-kan hasil analisa-nya kepada front liner c. Jika penanganan oleh pihak luar, maka kesediaan-nya sudah harus disampaikan kepa-	Tidak dipungut Biaya	Layanan Pendidi -kan dan Pelatih -an Per-kopera -sian dan UMKM	- Aula kapa-sitas 150 orang - Kelas terdiri 4 kelas, ka-pasitas ma-sing-masing kelas 30 orang - Asrama de-ngan kapa-sitas 150 orang - Ruang ma-kan - Gedung Kantor - Gedung Praktek / Bengkel kerja - Perpustakaan - Lapangan Olah raga - Ruang transit - Areal Parkir - Aula Kapa-sitas 40 orang - Kelas terdiri 1 kelas ka-pasitas 30 orang - Asrama ka-pasitas 60 orang - Ruang ma-kan - Ruang tran-sit - Areal parkir	Pengetahuan : - Kebijakan pengem - bangan SDM KUMKM dan Aparat yang mem-bidangi KUMKM - Program pemberda-yaan KUMKM - Pengelola-an sarana prasana yang di-miliki Ketrampilan : a. Teknis pelayanan dibidang Pendidikan dan Pela-tihan b. Teknis mengajar Sikap : - Kejujuran - Ketelitian - Kerjasama - Komunikatif	Teguran tertulis dari lembaga penanganan pengaduan masyarakat	Sanksi administrasi	1. Gedung Balai Pela-tihan Koperasi dan UMKM (Barat) di Jalan Berdikari Raya No. 9 Sronдол Barat Semarang 50263 Telp/Fax (024) 7471967 / (024) 7470316 2. Gedung Balai Pela-tihan Koperasi dan UMKM (Timur) di Jalan Setiabudi No. 192 Banyu - manik Semarang 50263 Telp. (024)

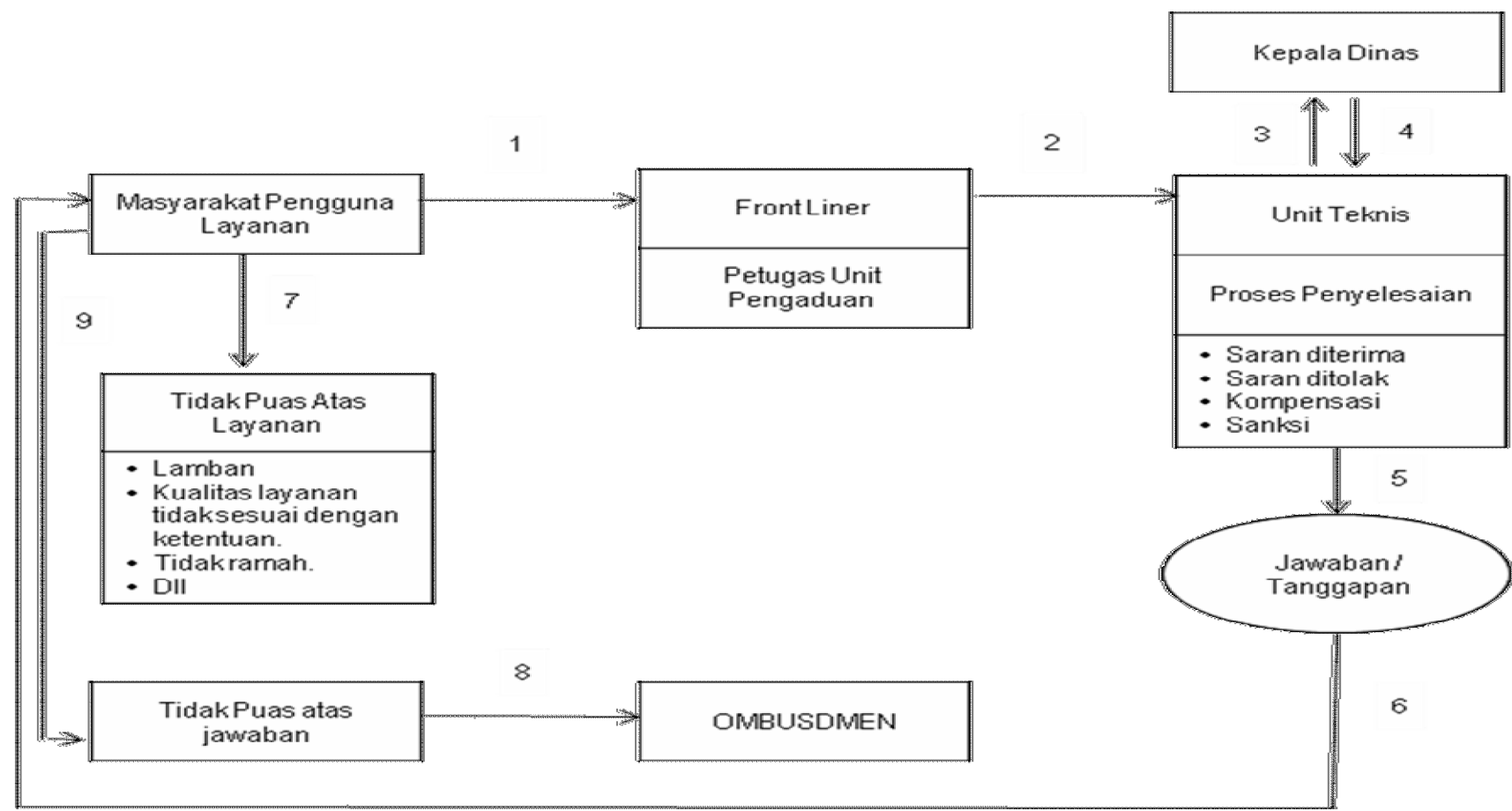
NO	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM	PERSYARATAN	PROSEDUR PELAYANAN	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA	PRODUK	SARANA PRASARANA	KOPETENSI PETUGAS	SANKSI		TEMPAT
										UNIT KERJA	PELANGGAN	
					da unit teknis paling lambat 2 x 24 jam dari sejak pemberitahuan disampaikan oleh front liner kepada pihak luar d. Jika pelayanan akan diberikan oleh unit teknis, maka pemberi-tahuan akan di-sampaikan ke-pada pelanggan / masyarakat KUMKM 1 x 24 jam setelah unit teknis memutuskan untuk me-nanganinya. Dan selanjutnya dilakukan tatap muka antara unit teknis dengan pelanggan yang bersang-kutran, dan pertemuan diusahakan untuk diadakan selambat-lambatnya 3 hari setelah pemberitahuan.				- Empati - Pengendalian emosi			7479665

NO	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM	PERSYARATAN	PROSEDUR PELAYANAN	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA	PRODUK	SARANA PRASARANA	KOPETENSI PETUGAS	SANKSI		TEMPAT
										UNIT KERJA	PELANGG AN	
					e. Standart waktu pelayanan pendidikan dan pelatihan bagi KUMKM termasuk magang di- butuhkan waktu minimal 6 hari kerja							

GUBERNUR JAWA TENGAH

BIBIT WALUYO

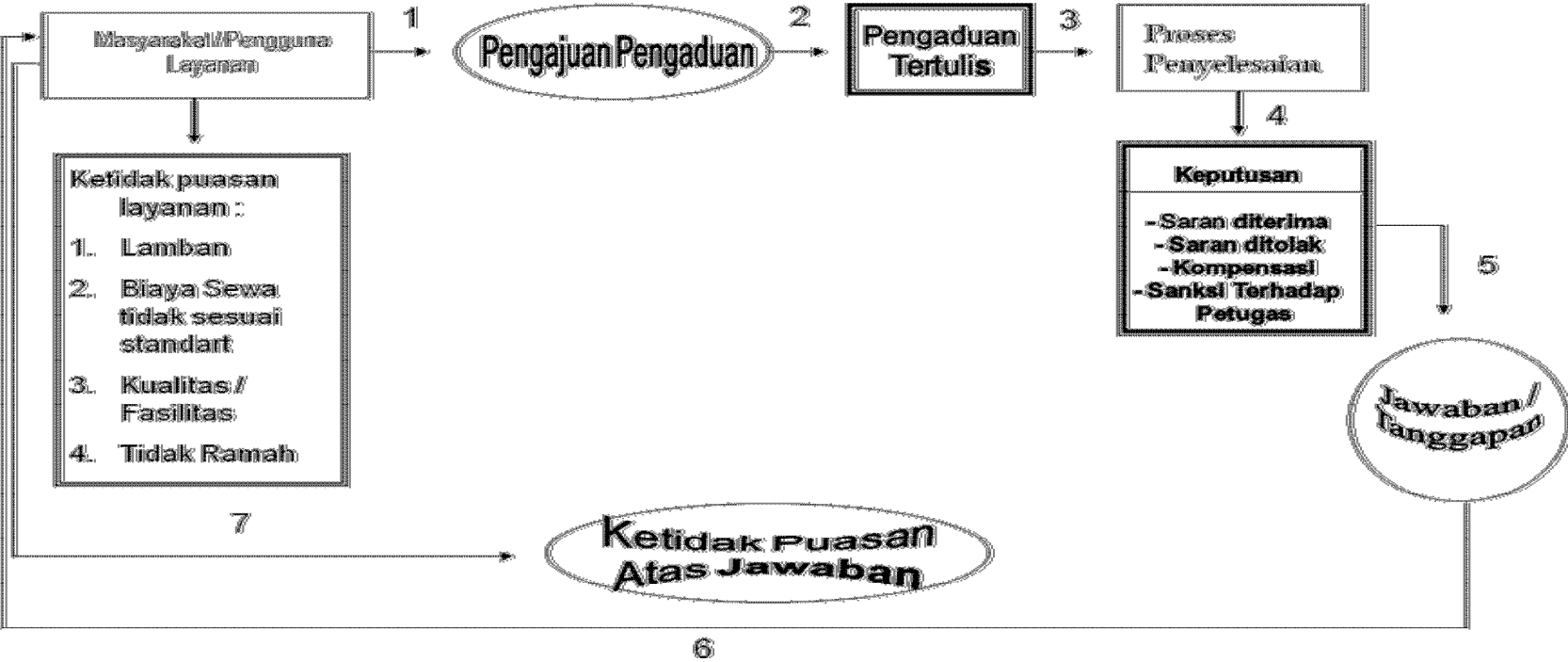
MEKANISME PENGAJUAN PENGADUAN DINAS KOPERASI DAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH PROVINSI JAWA TENGAH



GUBERNUR JAWA TENGAH

BIBIT WALUYO

MEKANISME PENGAJUAN PENGADUAN KELUHAN PELANGGAN DI BALAI PELATIHAN KOPERASI DAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH DINAS KOPERASI DAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH



GUBERNUR JAWA TENGAH

BIBIT WALUYO