

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENYELESAIAN PERMASALAHAN KOPERASI
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
PROVINSI JAWA TIMUR
TAHUN 2021**

2.1 JENIS PELAYANAN

Jenis pelayanan yang diberikan adalah Fasilitasi Penyelesaian Permasalahan Koperasi.

2.2 PRODUK PELAYANAN : Fasilitasi Penyelesaian Permasalahan Koperasi

2.3. DASAR HUKUM

- 2.3.1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian
- 2.3.2 Undang-undang Nomor 20 tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah
- 2.3.3 Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- 2.3.4 Undang-undang Nomor 11 tahun 2020 Tentang Cipta Kerja
- 2.3.5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam Oleh Koperasi
- 2.3.6 Peraturan Pemerintah RI Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah
- 2.3.7 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
- 2.3.8 Permendagri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota 4. PERMENPAN Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 5. Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah 6. Peraturan Pemerintah RI Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah
- 2.3.9 Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 02/Per/M.KUKM/II/2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 15/Per/M.KUKM/IX/2015 tentang Usaha Simpan Pinjam Oleh Koperasi
- 2.3.10 Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 11/Per/M.KUKM/XII/2017 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Oleh Koperasi
- 2.3.11 Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan dan Pembinaan Koperasi
- 2.3.12 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pengesahan Koperasi
- 2.3.13 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2007 Tentang Pemberdayaan Koperasi dan UMKM
- 2.3.14 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
- 2.3.15 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah

- 2.3.16 Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 86 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Provinsi Jawa Timur
- 2.3.17 Peraturan Gubenur Provinsi Jawa Timur Nomor 44 Tahun 2018 Tentang Uraian Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas Dinas Koperasi UKM Provinsi Jawa Timur

2.4 PERSYARATAN PELAYANAN

- 2.4.1 Masyarakat anggota atau calon anggota koperasi, masyarakat umum dan Lembaga Pemerintah atau Lembaga Non Pemerintah, Dinas Kabupaten/Kota atau Instansi Pemerintah lain mengajukan secara tertulis pengaduan kepada Kepala Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur
- 2.4.2 Menyampaikan surat permohonan tersebut secara langsung atau melalui media komunikasi dengan menunjukkan identitas yang jelas dan bisa dihubungi lebih lanjut untuk keperluan koordinasi maupun konfirmasi tindak lanjut fasilitasi penyelesaian permasalahan koperasi.

2.5 PROSEDUR PELAYANAN

- 2.5.1 Pemohon mengajukan surat pengaduan atau permohonan fasilitasi penyelesaian permasalahan koperasi ke Kepala Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur dengan menyebutkan maksud dan tujuan, waktu, tempat serta narahubung dari pihak pemohon untuk keperluan koordinasi dan komunikasi sebelum dilaksanakan fasilitasi penyelesaian permasalahan koperasi.
- 2.5.2 Bagian surat masuk menerima surat dari pemohon baik secara fisik langsung ataupun melalui media elektronik/komunikasi.
- 2.5.3 Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Timur menelaah surat pengaduan/permohonan yang masuk dan selanjutnya memberikan disposisi ke Kepala Bidang Kelembagaan dan Pengawasan
- 2.5.4 Kepala Bidang Kelembagaan dan Pengawasan menelaah disposisi dan surat dari pimpinan dan selanjutnya meneruskan disposisi kepada Kepala Seksi Penyuluhan, Advokasi dan Hukum beserta stafnya
- 2.5.5 Kepala Seksi Penyuluhan, Advokasi dan Hukum menugaskan staf untuk menganalisis, menindaklanjuti dan berkoordinasi kepada pemohon terkait konfirmasi awal permasalahan yang terjadi dan kesiapan memastikan kesiapan pemohon dan yang teradu untuk bisa difasilitasi penyelesaian permasalahannya. Bila permohonan atau pengaduan dari pemohon membawa implikasi secara hukum perdata maupun pidana, maka staf dapat berkonsultasi terlebih dahulu pada konsultan atau tenaga ahli hukum untuk menghindari fasilitasi penyelesaian permasalahan koperasi yang diluar ketentuan hukum.
- 2.5.6 Staf menyiapkan sarana dan prasarana penunjang fasilitasi penyelesaian permasalahan koperasi sesuai dengan kebutuhan.
- 2.5.7 Kepala Bidang dan atau Kepala Seksi dan atau Staf melaksanakan fasilitasi penyelesaian permasalahan koperasi secara langsung di lokasi yang telah ditentukan sesuai kesepakatan dengan pihak pengadu maupun teradu.
- 2.5.8 Staf mendokumentasikan dan menyusun laporan hasil melaksanakan fasilitasi penyelesaian permasalahan perkoperasian
- 2.5.9 Mengarsip kegiatan

2.6 WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN

Proses penyelesaian permasalahan koperasi dilaksanakan minimal selama 3 (tiga) hari kerja.

2.7 BIAYA PELAYANAN

Tidak dibebankan biaya atau gratis.

2.8 SARANA DAN PRASARANA

Sarana prasarana yang dibutuhkan untuk mendukung terlaksananya proses penyuluhan/sosialisasi adalah

1. Laptop
2. LCD Projector dan pointer
3. Soundsystem dan Mic

2.9 KOMPETENSI PETUGAS

Kompetensi petugas yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan proses pelayanan ini adalah

No	Karakteristik	Kompetensi
1	Pendidikan Umum	Minimal S1
2	Pengetahuan	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami Peraturan tentang perkoperasian - Memahami teknis pendirian koperasi dan perijinan lembaga koperasi - Memahami teknis kegiatan usaha koperasi
3	Keterampilan	Mahir menggunakan komputer Mahir menggunakan aplikasi MS Office (Excel dan MS Word) Memahami aplikasi berbasis IT
4	Pendidikan dan Pelatihan	Diklat/Workshop Perkoperasian, Diklat/Workshop Permasalahan Koperasi
5	Soft Skill	Komunikasi, Kreatif, Teamwork, Integritas, Emotional Intelligence

2.10 KOMPENSASI

Apabila Pelayanan yang diterima pengguna pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan, maka akan disampaikan surat klarifikasi terkait keterlambatan pelayanan.

2.11 MEKANISME EVALUASI

Evaluasi terhadap koperasi yang telah dilakukan fasilitasi penyelesaian permasalahan koperasi dilaksanakan secara lisan maupun tulis melalui surat menyurat resmi ataupun melalui media komunikasi.