



# **STANDAR** **PELAYANAN**

**DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN  
MENENGAH PROVINSI NTT  
TAHUN 2026**





# PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH

Jl. Basuki Rahmat No. 1 Gedung E Lantai I  
KUPANG  
KODE POS 85142

## KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR NOMOR : 100.3.3/46/KUKM1.2

### TENTANG

### STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR TAHUN 2026

#### KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur tentang Standar Pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2022 tentang Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 237, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6822);
4. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2023 Nomor 006, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 0108);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

- tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357).
- 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  - 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 945);
  - 8. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :  
KESATU : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur tentang Standar Pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran XXV Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur meliputi :
- 1. Standar Pelayanan Data dan Informasi Publik;
  - 2. Standar Pelayanan Persuratan;
  - 3. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat;
  - 4. Standar Pelayanan Pencairan Dana (Penerbitan SPM dan pengajuan SP2D untuk UP/GU/TU/LS);
  - 5. Standar Pelayanan Pembayaran Gaji dan Tunjangan Pegawai
  - 6. Standar Pelayanan Pengelolaan Data Kedinasan
  - 7. Standar Pelayanan Fasilitasi Pembentukan Koperasi;
  - 8. Standar Pelayanan Fasilitasi Pelaksanaan RAT;
  - 9. Standar Pelayanan Pengawasan Koperasi;
  - 10. Standar Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Koperasi;
  - 11. Standar Pelayanan Ijin Usaha Simpan Pinjam;
  - 12. Standar Pelayanan Uji Kelayakan dan Kepatutan Bagi Calon Pengurus, Calon Pengawas, Pengurus dan Pengawas KSP/USP Koperasi;
  - 13. Standar Pelayanan Pembukaan Kantor Cabang Pembantu Koperasi;
  - 14. Standar Pelayanan Penghargaan Bhakti Koperasi;
  - 15. Standar Pelayanan Pengaduan Anggota Koperasi;
  - 16. Standar Pelayanan Fasilitasi Pembubaran Koperasi;
  - 17. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Perkoperasian;
  - 18. Standar Pelayanan Fasilitai Akses Permodalan Perkoperasi;
  - 19. Standar Pelayanan Fasilitasi Kemitraan dan Kerjasama Perkopersian;
  - 20. Standar Pelayanan Fasilitasi Promosi Produk Melalui Pameran dan Event Perkoperasian;
  - 21. Standar Pelayanan Fasilitasi Temu Bisnis Unit Usaha Perkoperasian Serta Akses Pasar Perkoperasian;



22. Standar Pelayanan Fasilitas Peningkatan Kualitas Produk (Standarisasi Produk) Uni Usaha Perkoperasian;
23. Standar Pelayanan Layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Usaha Perkoperasian;
24. Standar Pelayanan Fasilitas Legalitas Usaha dan Pembiayaan KUR;
25. Standar Pelayanan Pendataan UMKM;
26. Standar Pelayanan Rekomendasi Hak Merek dan UMKM Binaan;
27. Standar Pelayanan Pelatihan-pelatihan/Peningkatan Kapasitas SDM;
28. Standar Pelayanan Pendampingan/Klinik Konsultasi;
29. Standar Pelayanan Kemitraan;
30. Standar Pelayanan Pameran/Expo;

KETIGA : Standar Pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana dimaksud diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di : Kupang  
Pada tanggal : 01 Juli 2026

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil  
dan Menengah Provinsi NTT



Linus Lusi, S.Pd, M.Pd  
Pembina Utama Madya  
NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |    |
|-------------------------------|----|
| Sekretaris                    | Ne |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  | P  |
| Pranata Komputer Ahli Pertama | ym |



Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI PUBLIK

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan          | <p><b>A. Melalui Media Tatap Muka</b><br/>Menunjukkan KTP atau identitas diri lainnya yang sah.</p> <p><b>B. Melalui Media Surat</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Melampirkan fotocopy KTP atau identitas diri lainnya dan/atau nomor HP;</li><li>• Ditujukan kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT dengan alamat: Jalan Basuki Rahmat Nomor 1 Gedung E Kupang</li></ul> <p><b>C. Melalui Media PPID Utama dan Email Dinas</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengajukan permohonan informasi publik melalui PPID Utama dan/atau alamat email resmi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur;</li><li>2. Mencantumkan nama pemohon, nomor HP dan alamat email pemohon;</li><li>3. Menyampaikan rincian informasi yang dimohon secara jelas dan spesifik;</li></ol> <p><b>D. Melalui Media SP4N-LAPOR!</b><br/>Mencantumkan nama dan alamat.</p>                                                                              |
| 2. | Mekanisme / Prosedur Pelayanan | <p><b>A. Melalui Media Surat Pengaduan</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT, serta melampirkan KTP/kartu identitas lain yang sah/identitas resmi lembaga;</li><li>2. Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT mendisposisi surat/ menugaskan pejabat yang berkompeten untuk memberikan data/informasi secara tertulis kepada pengguna layanan;</li><li>3. Pejabat yang ditugaskan, menyusun secara tertulis data/informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori yang dikecualikan untuk diberikan (rahasia), maka pejabat wajib menyampaikan alasan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku;</li><li>4. Pejabat yang ditugaskan mengajukan kepada pimpinan secara berjenjang untuk mendapat koreksi sampai dengan penandatanganan surat pengantar/jawaban;</li><li>5. Petugas mengirimkan surat jawaban permintaan</li></ol> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>data kepada pengguna layanan atau petugas menghubungi pengguna layanan untuk mengambil data/informasi yang diminta pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT.</p> <p><b>B. Melalui Media PPID Utama dan Email Dinas</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan permohonan informasi publik melalui PPID Utama dan/atau alamat email resmi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan mencantumkan identitas pemohon dan rincian informasi yang dimohon;</li><li>2. Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan permohonan informasi publik;</li><li>3. Petugas mencatat dan meregistrasi permohonan informasi publik;</li><li>4. Petugas meneruskan permohonan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) untuk dilakukan verifikasi dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku;</li><li>5. PPID melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait untuk menyiapkan informasi yang dimohon;</li><li>6. PPID memberikan jawaban atas permohonan informasi publik kepada pemohon melalui media yang digunakan atau media lain yang disepakati; dan</li><li>7. Informasi publik yang telah diberikan didokumentasikan dan diarsipkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li></ol> <p><b>C. Melalui SP4N-LAPOR!</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengguna layanan menyampaikan permintaan data/informasi melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional –Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) dengan cara :<ul style="list-style-type: none"><li>• SMS ke 1708 dengan format : NTT (spasi) isi permintaan data/informasi.</li><li>• Melalui <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li></ul></li><li>2. Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR! Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT mengakses SP4N-LAPOR!, mengecek permintaan data/informasi yang masuk, menelaah, menyalin permintaan data/informasi dalam bentuk <i>hard copy</i> dan meneruskan kepada Kepala Dinas/Badan.</li><li>3. Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT mendisposisi permintaan data/informasi untuk dijawab/ditindaklanjuti;</li><li>4. Pejabat yang ditunjuk menyiapkan data/informasi yang dibutuhkan secara tertulis dan disampaikan secara berjenjang kepada pimpinan untuk mendapat persetujuan.</li></ol> |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                       | <p>5. Data/informasi tertulis yang telah disetujui pimpinan diteruskan kepada pejabat penghubung untuk disampaikan kepada pengguna layanan melalui SP4N-LAPOR!</p> <p>6. Data/informasi terkirim melalui SMS pada HP atau pada email pengguna layanan.</p>                                                                                                                                                                                                 |
| 3. | Waktu Pelayanan       | <p>1. Melalui Media Tatap Muka : 15 menit atau sesuai kebutuhan;</p> <p>2. Melalui Media Surat : Paling lama 7 hari terhitung surat diterima oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT;</p> <p>3. Melalui Media PPID Utama dan Email Dinas : Paling lama 7 hari terhitung surat diterima oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT;</p> <p>4. Melalui SP4N-LAPOR! : Paling lama 8 hari terhitung pengaduan diterima.</p> |
| 4. | Biaya / Tarif         | Tidak dipungut biaya / gratis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5. | Produk Pelayanan      | Data / informasi publik Bidang Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi, Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Koperasi, Bidang Pemberdayaan UKM yang dibutuhkan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>1. Kotak Saran/Pengaduan;</p> <p>2. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT</p> <p>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT</p> <p>4. Melalui SP4N-LAPOR! :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul>                                      |

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| NO | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum | <p>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Data dan informasi publik;</p> <p>2. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Tata Kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur;</p> <p>3. Keputusan Gubernur Nomor 35/KEP/HK/2013 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur.</p> |



|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Toilet;</li> <li>3. Ruang rapat;</li> <li>4. Lapangan parkir;</li> <li>5. Lemari dokumen/arsip;</li> <li>6. Meja dan Kursi;</li> <li>7. AC;</li> <li>8. Komputer dan Printer;</li> <li>9. Buku register tamu.</li> </ol>                                           |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan Minimal D-4(Kecuali petugas penerima tamu)</li> <li>2. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT</li> </ol>                                                                                                                           |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</li> </ol>                                                                                                                                                           |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | 2 s/d 4 orang.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.                                                                                                                                            |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan adalah informasi yang akurat karena karena diberikan langsung oleh pejabat yang berkompeten sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan;</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.</li> </ol> |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.                                                                                                                                                                                              |

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT



Linus Lusi, S.Pd, M.Pd  
Pembina Utama Madya  
NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |    |
|-------------------------------|----|
| Sekretaris                    | he |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  | k  |
| Pranata Komputer Ahli Pertama | ym |

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN PERSURATAN

A. Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan          | <p><b>A. Surat Masuk</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat ditujukan kepada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT.</li><li>2. Surat memuat identitas pengirim yang jelas.</li><li>3. Surat ditandatangani oleh pihak yang berwenang.</li><li>4. Surat dilengkapi lampiran apabila diperlukan.</li></ol> <p><b>B. Surat Keluar</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Konsep surat telah disiapkan oleh unit kerja pengusul.</li><li>2. Telah melalui proses paraf berjenjang sesuai ketentuan.</li><li>3. Surat dilengkapi lampiran apabila diperlukan.</li><li>4. Surat telah memperoleh persetujuan pejabat yang berwenang untuk ditandatangani.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2. | Mekanisme / Prosedur Pelayanan | <p><b>A. Surat Masuk</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat diterima oleh petugas persuratan.</li><li>2. Petugas memeriksa kelengkapan surat.</li><li>3. Surat diregistrasi pada aplikasi persuratan/SRIKANDI atau buku agenda.</li><li>4. Surat disampaikan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris untuk disposisi.</li><li>5. Surat diteruskan kepada bidang atau pejabat yang dituju sesuai disposisi.</li><li>6. Bidang terkait menindaklanjuti isi surat.</li></ol> <p><b>B. Surat Keluar</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Unit kerja menyusun konsep surat.</li><li>2. Konsep surat diperiksa dan diparaf secara berjenjang</li><li>3. Surat diregistrasi dan diberikan nomor surat.</li><li>4. Surat ditandatangani oleh pejabat yang berwenang secara manual atau elektronik (TTE)</li><li>5. Surat dikirim kepada tujuan melalui aplikasi SRIKANDI, email, jasa pengiriman, atau diserahkan langsung.</li><li>6. Arsip surat disimpan sesuai ketentuan kearsipan.</li></ol> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan         | <p><b>A. Surat Masuk</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Penerimaan dan registrasi: paling lama 15 menit sejak surat diterima</li><li>2. Penyampaian kepada pejabat yang berwenang: paling lama 1 hari kerja</li></ol> <p><b>B. Surat Keluar</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Penomoran dan registrasi: paling lama 30 menit</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|    |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                         | <p>setelah konsep surat dinyatakan lengkap.</p> <p>2. Pengiriman surat: paling lama 1 hari kerja setelah surat ditandatangani.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4. | Biaya/Tarif                             | Tidak dipungut biaya (Gratis).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5. | Produk Pelayanan                        | <p><b>A. Surat Masuk</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat tercatat dan terdokumentasi.</li> <li>2. Disposisi pimpinan.</li> <li>3. Surat diteruskan kepada unit kerja terkait.</li> </ol> <p><b>B. Surat Keluar</b></p> <p>Surat resmi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT yang telah diberi nomor, ditandatangani, dan dikirim kepada pihak tujuan.</p>                                                                |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah;</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan</li> <li>• melalui link : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> </ol> |

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)**

| NO | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</li> <li>6. Peraturan ANRI Nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas.</li> <li>7. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 62 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur.</li> <li>8. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur.</li> </ol> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan</li> <li>2. Meja pelayanan</li> <li>3. Toilet</li> <li>4. Komputer dan Printer</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | 5. Scanner<br>6. Jaringan internet<br>7. Aplikasi SRIKANDI<br>8. Akun surat elektronik (email) resmi<br>9. Lemari arsip dan rak arsip<br>10. Buku agenda surat<br>11. ATK, dan ruang penyimpanan arsip.                                                                   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Pendidikan minimal SMA/ sederajat atau sesuai kualifikasi jabatan.<br>2. Memahami tata naskah dinas dan pengelolaan arsip.<br>3. Mampu mengoperasikan aplikasi SRIKANDI<br>4. Memiliki kemampuan administrasi, komunikasi, dan pelayanan publik yang baik.             |
| 4. | Pengawasan Internal                        | 1. Dilakukan oleh Kepala Dinas<br>2. Dilakukan oleh Sekretaris Dinas<br>3. Dilakukan oleh Kepala Subbagian Kepegawaian dan Umum<br>4. Dilaksanakan oleh Atasan langsung secara berkala sesuai ketentuan.                                                                  |
| 5. | Jumlah Peksanaan                           | Minimal 2 (dua) orang yang terdiri atas petugas persuratan dan pengelola arsip, dengan dukungan pejabat penandatanganan surat sesuai kewenangannya.                                                                                                                       |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan persuratan dilaksanakan secara cepat, tepat, akurat, tertib administrasi, transparan, akuntabel, serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.                                                                                                    |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Dokumen persuratan dijaga kerahasiaan, keutuhan, dan keamanannya sesuai klasifikasi informasi.<br>2. Pengelolaan arsip dilakukan sesuai ketentuan kearsipan dan didukung dengan sistem pengamanan dokumen fisik maupun elektronik.                                     |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi pelaksanaan pelayanan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun melalui monitoring ketepatan waktu penyelesaian surat, kepatuhan terhadap tata naskah dinas, evaluasi penerapan Standar Pelayanan, dan survei kepuasan masyarakat apabila diperlukan. |

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT



Linus Lusi, S.Pd, M.Pd  
 Pembina Utama Madya  
 NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |                                                                                     |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Sekretaris                    |  |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  |  |
| Pranata Komputer Ahli Pertama |  |



Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan          | <p><b>A. Melalui Media Tatap Muka</b><br/>Menunjukkan KTP atau identitas diri lainnya yang sah.</p> <p><b>B. Melalui Media Kotak Saran/Pengaduan</b><br/>Mencantumkan nama, alamat dan/atau Nomor HP yang dapat dihubungi.</p> <p><b>C. Melalui Media Surat</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>Melampirkan fotocopy KTP atau identitas diri lainnya dan/atau nomor HP yang bias dihubungi;</li><li>Ditujukan kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT dengan alamat Jl. Basuki Rahmat Nomor: 01 Kupang.</li></ol> <p><b>D. Melalui Media SP4N-LAPOR!</b> Mencantumkan nama dan alamat serta data/bukti yang dianggap perlu.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2. | Mekanisme / Prosedur Pelayanan | <p><b>A. Melalui Media Tatap Muka</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>Pengguna layanan mendatangi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT (petugas penerima tamu), mengisi buku tamu, menyampaikan maksud dan perihal pengaduan serta meninggalkan KTP/ identitas diri lain yang sah;</li><li>Petugas (Penerima Tamu) menyampaikan maksud dan perihal pengaduan kepada Sekretaris Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT untuk mendapat arahan pejabat yang akan menangani);</li><li>Petugas mengarahkan Pengguna layanan bertemu dengan pejabat yang menangani;</li><li>Petugas memberikan jawaban/penanganan Pengaduan pada saat itu atau sesuai waktu yang disepakati.</li><li>Setelah mendapatkan jawaban/penanganan; pengguna layanan menuju petugas (penerima tamu), sekaligus mengambil kembali KTP/ identitas diri lainnya.</li></ol> <p><b>B. Melalui Kotak Saran/Pengaduan</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>Pengguna layanan menyampaikan pengaduan tertulis melalui kotak saran/pengaduan yang ada pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT.</li><li>Petugas penerima surat masuk pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT menerima berkas pengaduan dari Petugas Pengelolaan Pengaduan melalui kotak saran, mengagendakan dan meneruskan kepada Kepala</li></ol> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>3. Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT menerima berkas pengaduan, menelaah, mendisposisi/mengarahkan untuk menjawab/ menindaklanjuti pengaduan.</li><li>4. Pejabat yang ditugaskan untuk menangani pengaduan menyiapkan jawaban atau melakukan penanganan pengaduan.</li><li>5. Pejabat yang ditugaskan menyampaikan secara tertulis jawaban/hasil tindaklanjut penanganan pengaduan kepada pengguna layanan jika diperlukan.</li></ol> <p><b>C. Melalui Media Surat Pengaduan</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengguna layanan menyampaikan surat pengaduan yang ditujukan kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT dengan alamat Jl. Basuki Rahmat No. 01 Kupang, serta melampirkan KTP/kartu identitas lain yang sah/identitas resmi lembaga;</li><li>2. Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT mendisposisi surat/ menugaskan pejabat yang berkompeten untuk memberi jawaban/menangani pengaduan.;</li><li>3. Pejabat yang ditugaskan menyusun secara tertulis jawaban/penanganan pengaduan;</li><li>4. Pejabat yang ditugaskan mengajukan konsep surat jawaban/penanganan pengaduan kepada pimpinan secara berjenjang untuk mendapat koreksi sampai dengan penandatanganan;</li><li>5. Petugas mengirimkan surat jawaban/ penanganan pengaduan kepada pengguna layanan.</li></ol> <p><b>D. Melalui SP4N-LAPOR!</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) dengan cara :<ul style="list-style-type: none"><li>• SMS ke 1708 dengan format : NTT (spasi) isi pengaduan.</li><li>• Melalui <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li></ul></li><li>2. Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR! Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT mengakses SP4N-LAPOR!, mengecek pengaduan yang masuk, menelaah, menyalin pengaduan dalam bentuk <i>hard copy</i> dan meneruskan kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT.</li><li>3. Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT mendisposisi pengaduan untuk dijawab/ditangani;</li><li>4. Pejabat yang ditunjuk menyiapkan jawaban/ penanganan pengaduan secara tertulis dan</li></ol> |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                       | <p>disampaikan secara berjenjang kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT untuk mendapat persetujuan.</p> <p>5. Jawaban/Penanganan Pengaduan secara tertulis yang telah disetujui pimpinan diteruskan kepada pejabat penghubung untuk disampaikan kepada pengguna layanan melalui SP4N-LAPOR!</p> <p>6. Jawaban terkirim melalui SMS pada HP atau pada email pengguna layanan.</p>                                                           |
| 3. | Waktu Pelayanan       | <p>1. Melalui Media Tatap Muka : 15 menit atau sesuai kebutuhan;</p> <p>2. Melalui Media Kotak Saran/Pengaduan : Paling lama 7 hari kerja terhitung surat di terima oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT</p> <p>3. Melalui Media Surat : Paling lama 7 hari kerja terhitung surat di terima oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT</p> <p>4. Melalui SP4N-LAPOR! : Paling lama 8 hari kerja terhitung pengaduan diterima.</p> |
| 4. | Biaya / Tarif         | Tidak dipungut biaya/gratis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5. | Produk Pelayanan      | <p>1. Jawaban/penanganan pengaduan secara langsung.</p> <p>2. Surat jawaban/penanganan pengaduan.</p> <p>3. Jawaban/Penanganan Pengaduan melalui SP4N-LAPOR!</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>1. Kotak Saran/Pengaduan;</p> <p>2. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT;</p> <p>3. Melaui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT</p> <p>4. Melalui SP4N-LAPOR! :</p> <p>a. SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan.</p> <p>b. <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></p>                                                                                              |

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| NO | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum | <p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>4. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2023 Nomor 006, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 0108);</p> <p>5. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas</p> |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur                                                                                                                                                                                                           |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | <div><div>1. Ruang tunggu;</div><div>2. Toilet;</div><div>3. Ruang rapat;</div><div>4. Lapangan parkir;</div><div>5. Lemari dokumen/arsip;</div><div>6. Meja;</div><div>7. Kursi;</div><div>8. AC;</div><div>9. Komputer;</div><div>10. Printer;</div><div>11. Buku register tamu.</div></div>              |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <div><div>1. Pendidikan Minimal D-4;</div><div>2. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi.</div></div>                                                                                                                                                                |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <div><div>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</div><div>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</div><div>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</div></div>                                                                                                                                                          |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | 2 s/d 8 orang.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.                                                                                                                 |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <div><div>1. Produk layanan adalah informasi yang akurat karena karena diberikan langsung oleh pejabat yang berkompeten sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan;</div><div>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.</div></div> |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.                                                                                                                                                                   |

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT

Linus Lusi, S.Pd, M.Pd

Pembina Utama Madya

NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |  |
|-------------------------------|--|
| Sekretaris                    |  |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  |  |
| Pranata Komputer Ahli Pertama |  |



Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

**STANDAR PELAYANAN PENCAIRAN DANA  
(PENERBITAN SPM DAN PENGAJUAN SP2D UNTUK UP/GU/TU/LS)**

**A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)**

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan          | <p><b>Persyaratan Umum:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dokumen pelaksanaan Anggaran (DPA/DPA Perubahan) yang telah disahkan</li><li>2. Menyesuaikan Anggaran Kas SKPD</li><li>3. Surat Penyediaan Dana (SPD) masih tersedia</li><li>4. Surat Permintaan Pembayaran (SPP) sesuai jenis pembayaran (UP/GU/TU/LS)</li><li>5. Dokumen telah diverifikasi oleh PPTK dan Bendahara Pengeluaran</li><li>6. Dokumen ditandatangani pejabat yang berwenang</li></ol> <p><b>Pernyaratan Khusus:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. UP : SPP-UP, Rencana Penggunaan Dana (RPD), Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM)</li><li>2. GU : SPP-GU, SPJ Fungsional, Buku Kas Umum, Rekap Pengeluaran, Bukti Pengeluaran Yang Sah, Bukti Setor Pajak</li><li>3. TU : SPP-TU, Surat Permohonan TU, RPD, SPTJM, Persetujuan PA/KPA</li><li>4. LS : SPP-LS, Kontrak/SPK (jika ada), Berita Acara Serah Terima (BAST), Faktur/Invoice, Kuitansi, Daftar Nominatif (jika diperlukan), Bukti Potong/Setor Pajak, Dokumen Pemeriksaan Pekerjaan, dan Dokumen pendukung lainnya sesuai jenis belanja.</li></ol> |
| 2. | Mekanisme / Prosedur Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Bendahara Pengeluaran Mengajukan Rencana GU atau Rincian Permintaan Dana Ke Badan Keuangan Daerah Bidang Perbendaharaan</li><li>2. Setelah rencana GU disetujui, operator SIPD menginput semua kuitansi pengeluaran pada aplikasi SIPD-RI</li><li>3. Bendahara Pengeluaran melaksanakan Rekonsiliasi pada Badan Keuangan Daerah Bidang Akuntansi dan Pelaporan</li><li>4. PPTK menyiapkan dokumen pertanggungjawaban dan SPP</li><li>5. Bendahara Pengeluaran menerima dan meneliti kelengkapan administrasi</li><li>6. Apabila dokumen belum lengkap dikembalikan kepada PPTK untuk diperbaiki</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|    |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Apabila lengkap, dokumen diverifikasi oleh PPK-SKPD</li> <li>8. PPK-SKPD memastikan kesesuaian DPA, SPD, Kode Rekening, Pagu Anggaran, serta Perhitungan Pajak</li> <li>9. PA/KPA meberbitkan dan menandatangani Surat Perintah Membayara (SPM)</li> <li>10. Operator SIPD mengajukan SPM kepada BUD melalui SIPD RI</li> <li>11. BPKAD/BUD melakukan verifikasi administrasi dan anggaran</li> <li>12. Jika terdapat kekurangan, SPM dikembalikan kepada OPD untuk diperbaiki</li> <li>13. Jika memenuhi persyaratan, BUD menerbitkan SP2D</li> <li>14. Dana ditransfer ke rekening Bendahara Pengeluaran (UP/TU) atau langsung ke rekening pihak ketiga/pegawai (LS)</li> <li>15. Arsip digital dan fisik disimpan sesuai ketentuan kearsipan</li> </ol> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifikasi Bendahara Pengeluaran : maksimal 1 hari kerja</li> <li>2. Verifikasi PPK-SKPD : maksimal 1 hari kerja</li> <li>3. Penerbitan SPM oleh PA/KPA : maksimal 1 hari kerja</li> <li>4. Pengajuan SPM melalui SIPD : pada hari yang sama setelah SPM diterbitkan</li> <li>5. Penerbitan SP2D oleh BUD : mengikuti Standar Pelayanan BPKAD (umumnya maksimal 2 hari kerja apabila dokumen lengkap)</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4. | Biaya/Tarif                             | <b>Seluruh pelayanan tidak dipungut biaya (Gratis) sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5. | Produk Pelayanan                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Perintah Membayar (SPM-UP)</li> <li>2. Surat Perintah Membayar (SPM-GU)</li> <li>3. Surat Perintah Membayar (SPM-TU)</li> <li>4. Surat Perintah Membayar (SPM-LS)</li> <li>5. Surat Perintah Pendairan Dana (SP2D)</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p><b>Pengaduan daat disampaikan melalui:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja pelayanan Sub Bagian keuangan</li> <li>2. Surat resmi kepada Kepala Dinas</li> <li>3. Telpon Resmi kantor</li> <li>4. Email resmi OPD</li> </ol> <p>Mekanisme:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan diterima dan dicatat</li> <li>2. Dilakukan verifikasi</li> <li>3. Pengaduan ditindaklanjuti maksimal 3 hari kerja</li> <li>4. Hasil penyelesaian disampaikan kepada pengadu</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| NO | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum                           | <div><div>1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah</div><div>2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah</div><div>3. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang pengelolaan Keuangan Daerah</div><div>4. Permendagri Nomor 77 Tahun 2020 tentang pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah</div><div>5. Peraturan Daerah tentang APBD Tahun Anggaran berjalan</div><div>6. Peraturan Guernur tentang Penjabaran APBD Tahun Anggaran Berjalan</div><div>7. Ketentuan lain yang mengatur pengelolaan keuangan daerah</div></div> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <div><div>1. Komputer/Laptop</div><div>2. Aplikasi SIPD RI</div><div>3. Jaringan Internet</div><div>4. Printer</div><div>5. Scanner</div><div>6. Ruang Pelayanan</div><div>7. Meja Pelayanan</div><div>8. Lemari arsip</div><div>9. Alat Tulis Kantor</div><div>10. Sever Penyimpanan Data</div><div>11. Perangkat Tanda Tangan Elektronik (jika digunakan)</div><div>12. Akses ke aplikasi pendukung lainnya</div></div>                                                                                                                                                                                                    |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                  | <div><div>1. Pelaksana wajib memahami pengelolaan keuangan daerah</div><div>2. Menguasai aplikasi SIPD RI</div><div>3. Memahami regulasi APBD</div><div>4. Mampu mengoperasikan aplikasi perkantoran</div><div>5. Memiliki ketelitian tinggi</div><div>6. Menjaga integritas</div><div>7. Mampu memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4. | Pengawasan Internal                   | <div><div>1. Kepala Subbagian Keuangan</div><div>2. PPK-SKPD</div><div>3. PA/KPA</div><div>4. Sekretaris Dinas</div><div>5. Petugas Pengawas Internal</div><div>6. Inspektorat melalui monitoring kepatuhan terhadap SOP</div><div>7. Pemeriksaan dokumen</div><div>8. Reviu secara berkala</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5. | Jumlah Pelaksana                      | <div><div>1. Kepala Subbagian Keuangan</div><div>2. PPK-SKPD</div><div>3. Bendahara Pengeluaran</div><div>4. Verifikator Keuangan</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | 5. Operator SIPD RI<br>6. PA/KPA<br>7. PPTK sesuai kegiatan yang diajukan                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan dilaksanakan secara profesional, cepat, tepat waktu, transparan, akuntabel, nondiskriminatif, bebas pungutan liar, menjaga kerahasiaan data, serta sesuai standar operasional prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan.                                                                       |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Seluruh dokumen keuangan dijaga kerahasiaan dan keamanannya melalui pengendalian akses<br>2. Penyimpanan arsip fisik dan digital<br>3. Pencadangan (backup) data<br>4. Penggunaan aplikasi SIPD RI sesuai hak akses pengguna.                                                                                   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Evaluasi dilakukan secara berkala melalui rapat evaluasi<br>2. Monitoring ketepatan waktu penyelesaian layanan, pengukuran kepuasan penggunaan layanan<br>3. Tindak lanjut hasil audit Inspektorat/BPK<br>4. Evaluasi kepatuhan terhadap SOP<br>5. Pembinaan kepada pelaksana apabila ditemukan ketidaksesuaian |



Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil  
dan Menengah Provinsi NTT

Linus Lusi, S.Pd, M.Pd  
Pembina Utama Madya  
NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |    |
|-------------------------------|----|
| Sekretaris                    | he |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  | fu |
| Pranata Komputer Ahli Pertama | ym |



Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN PEMBAYARAN GAJI DAN TUNJANGAN PEGAWAI

A. Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)

| No | Komponen              | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan Pelayanan | <div>1. Daftar gaji ASN telah disusun.</div> <div>2. SK dan perubahan data kepegawaian lengkap.</div> <div>3. Data telah diverifikasi pada SIPD.</div> <div>4. SPM dan SP2D diterbitkan.</div> <div>5. Rekening ASN aktif.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2  | Mekanisme/Prosedur    | <div>1. Menghimpun data.</div> <div>2. Penginputan dalam Aplikasi SIPD.</div> <div>3. Verifikasi oleh Bendahara.</div> <div>4. Verifikasi oleh PPK.</div> <div>5. TTD PA/KPA.</div> <div>6. Pengajuan SPM ke Badan Keuangan Daerah</div> <div>7. Penerbitan SP2D oleh Badan Keuangan Daerah</div> <div>8. Transfer bank.</div> <div>9. Arsip.</div>                                                                                                                                                 |
| 3  | Jangka Waktu          | <div>Proses ini biasanya berlangsung <b>1 hingga 3 hari kerja</b> terhitung sejak dokumen lengkap diterima hingga dana masuk ke rekening pegawai:</div> <div>1. Rekonsiliasi, verifikasi data pegawai, dan pembuatan Daftar Gaji</div> <div>2. Pengajuan Surat Perintah Membayar (SPM) kepada Pejabat Penandatangan Surat Perintah Membayar (PPSPM).</div> <div>3. Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) oleh Badan Keuangan Daerah dilanjutkan dengan transfer ke rekening pegawai</div> |
| 4  | Biaya/Tarif           | Gratis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5  | Produk Pelayanan      | <div>1. Daftar Gaji,</div> <div>2. Surat Perintah Membayar (SPM),</div> <div>3. Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D),</div> <div>4. Gaji diterima ASN.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6  | Pengaduan             | <div>1. Kotak Saran/Pengaduan</div> <div>2. Bertemu Petugas Sub Bagian Keuangan,</div> <div>3. Surat kepada Kepala Dinas Koperasi dan UKM Provinsi NTT,</div> <div>4. SP4N-LAPOR.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

| No | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                   |
|----|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Dasar Hukum | <div>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</div> <div>2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;</div> |

|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                            | <div>3. Permendagri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah;</div> <div>4. Peraturan Pemerintah Nomor 12/2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;</div> <div>5. PermenPANRB 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</div> <div>6. Peraturan Daerah (Perda) Provinsi NTT Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;</div> |
| 2 | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | <div>1. Komputer,</div> <div>2. Printer,</div> <div>3. Scanner,</div> <div>4. Internet,</div> <div>5. Aplikasi SIPD,</div> <div>6. Arsip.</div>                                                                                                                                                                                                                                |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | Memahami tentang pengelolaan keuangan daerah dan mampu mengoperasikan Aplikasi SIPD.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4 | Pengawasan Internal                        | <div>1. Kepala Dinas,</div> <div>2. Sekretaris,</div> <div>3. Kasubbag Keuangan.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 2 s/d 5 orang.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan dilaksanakan secara profesional, cepat, tepat waktu, transparan, akuntabel, nondiskriminatif, bebas pungutan liar, menjaga kerahasiaan data, serta sesuai standar operasional prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan.                                                                                                                                   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <div>1. Seluruh dokumen keuangan dijaga kerahasiaan dan keamanannya melalui pengendalian akses</div> <div>2. Penyimpanan arsip fisik dan digital</div> <div>3. Pencadangan (backup) data</div> <div>4. Penggunaan aplikasi SIPD RI sesuai hak akses pengguna.</div>                                                                                                            |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <div>1. Evaluasi dilakukan secara berkala melalui rapat evaluasi</div> <div>2. Monitoring ketepatan waktu penyelesaian layanan, pengukuran kepuasan penggunaan layanan</div> <div>3. Tindak lanjut hasil audit Inspektorat/BPK</div> <div>4. Evaluasi kepatuhan terhadap SOP</div> <div>5. Pembinaan kepada pelaksana apabila ditemukan ketidaksesuaian</div>                  |

PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

KEPADA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI NTT

Linus Lusli, S.Pd, M.Pd

Pembina Utama Madya

NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |               |
|-------------------------------|---------------|
| Sekretaris                    | <div>he</div> |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  | <div>fu</div> |
| Pranata Komputer Ahli Pertama | <div>ym</div> |

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN DATA KEDINASAN

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan                   | <div><div>1. Surat/nota permintaan data dari bidang internal, instansi lain, atau pihak yang berkepentingan.</div><div>2. Kejelasan jenis, cakupan, dan periode data yang dibutuhkan.</div><div>3. Tujuan penggunaan data (untuk laporan, evaluasi, bahan rapat, atau permintaan informasi publik)</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2. | Mekanisme / Prosedur Pelayanan          | <div><div>1. Pemohon mengajukan permintaan data kepada Sub Bagian Keuangan.</div><div>2. Petugas memeriksa ketersediaan data pada basis data/arsip yang dikelola.</div><div>3. Apabila data tersedia, dilakukan kompilasi dan validasi sebelum disajikan.</div><div>4. Apabila data harus dihimpun dari bidang lain, dilakukan koordinasi permintaan data ke bidang terkait.</div><div>5. Data yang telah lengkap dan tervalidasi disusun dalam format sesuai kebutuhan (tabel, rekapitulasi, atau laporan).</div><div>6. Data diserahkan kepada pemohon/atasan langsung sesuai peruntukan.</div></div> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | <div><div>1. Data yang tersedia langsung di basis data internal: maksimal 2 hari kerja</div><div>2. Data yang memerlukan koordinasi/kompilasi dari beberapa bidang: maksimal 3–5 hari kerja</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4. | Biaya/Tarif                             | Tidak dipungut biaya (Gratis).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Data dan informasi kedinasan yang akurat, terkini, dan tersaji sesuai kebutuhan pemohon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <div><div>1. Kotak Saran/Pengaduan;</div><div>2. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah</div><div>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah;</div><div>4. Melalui SP4N-LAPOR! :<div><div>SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan</div><div>melalui link : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></div></div></div></div>                                                                                                                                                                                                      |

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum                                | <div><div>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</div><div>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</div><div>3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.</div><div>4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.</div><div>5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</div><div>6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</div><div>7. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 62 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur.</div><div>8. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur</div></div> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | <div><div>1. Komputer/laptop, basis data/aplikasi pengolah data, printer, jaringan internet.</div><div>2. Lemari/server penyimpanan arsip dan data kedinasan.</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <div><div>1. Memahami pengelolaan data dan arsip.</div><div>2. Teliti dan cermat dalam validasi serta menjaga akurasi data.</div><div>3. Memahami klasifikasi data yang bersifat terbuka dan dikecualikan sesuai ketentuan keterbukaan informasi publik</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <div><div>1. Kepala Dinas</div><div>2. Sekretaris Dinas</div><div>3. Kepala Subbagian Keuangan</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5. | Jumlah Peksanaan                           | 2 (dua) orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Data yang disajikan akurat, mutakhir, dan diserahkan sesuai jangka waktu yang ditetapkan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <div><div>1. Data dijaga kerahasiaannya sesuai ketentuan.</div><div>2. Backup data dilakukan secara berkala.</div><div>3. Hak akses diberikan sesuai kewenangan pengguna.</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi pelaksanaan pelayanan dilakukan secara berkala setiap 6 (enam) bulan melalui rapat internal sub Bagian Keuangan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT

Linus Lus, S.Pd, M.Pd

Pembina Utama Madya

NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |  |
|-------------------------------|--|
| Sekretaris                    |  |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  |  |
| Pranata Komputer Ahli Pertama |  |

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN FASILITASI PELAKSANAAN RAT

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

| No. | KOMPONEN                     | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Persyaratan Pelayanan        | <div>1. Surat permohonan fasilitasi pelaksanaan Rapat Anggota Tahunan (RAT) yang ditandatangani oleh Ketua/Pengurus koperasi, ditujukan kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT.</div> <div>2. Fotokopi Akta Pendirian Koperasi beserta Surat Keputusan (SK) pengesahan badan hukum dan perubahan anggaran dasar (jika ada).</div> <div>3. Fotokopi Nomor Induk Koperasi (NIK) dan Nomor Induk Berusaha (NIB).</div> <div>4. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) pengurus dan pengawas koperasi yang masih menjabat.</div> <div>5. Rancangan/konsep bahan RAT, meliputi Laporan Pertanggungjawaban Pengurus dan Pengawas tahun buku berjalan, Rencana Kerja dan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Koperasi (RK-RAPBK) tahun berikutnya, serta laporan keuangan (neraca dan perhitungan hasil usaha).</div> <div>6. Rencana jadwal, tempat, dan agenda pelaksanaan RAT yang diajukan paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sebelum tanggal pelaksanaan.</div> <div>7. Daftar hadir/undangan anggota koperasi yang akan diundang dalam RAT.</div> |
| 2   | Mekanisme/Prosedur Pelayanan | <div>Alur pelaksanaan layanan fasilitasi pelaksanaan RAT diuraikan sebagai berikut:</div> <div>1. Pengurus koperasi mengajukan permohonan fasilitasi pelaksanaan RAT secara langsung, melalui pos, atau melalui aplikasi/kanal layanan daring yang disediakan, dengan melampirkan seluruh persyaratan.</div> <div>2. Petugas loket/front office menerima berkas permohonan dan melakukan pemeriksaan kelengkapan administrasi.</div> <div>3. Apabila berkas belum lengkap, petugas mengembalikan berkas kepada pemohon disertai penjelasan kekurangannya untuk dilengkapi.</div> <div>4. Apabila berkas telah lengkap, permohonan diteruskan kepada Bidang Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi untuk diverifikasi dan dijadwalkan.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |



| No. | KOMPONEN                                | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                         | <ol style="list-style-type: none"><li>5. Bidang Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi melakukan telaah kelayakan bahan RAT (laporan pertanggungjawaban, RK-RAPBK, dan laporan keuangan) serta menetapkan petugas/narasumber pendamping fasilitasi.</li><li>6. Dinas menerbitkan surat penugasan/jadwal fasilitasi dan mengonfirmasikan kepada pemohon.</li><li>7. Petugas/narasumber melaksanakan pendampingan pada saat RAT berlangsung, meliputi pemaparan materi pembinaan, pengarahan tata cara persidangan, serta pencermatan konsep berita acara/notulen RAT.</li><li>8. Petugas menyusun laporan hasil fasilitasi dan rekomendasi pembinaan lanjutan kepada koperasi.</li><li>9. Laporan hasil fasilitasi diarsipkan dan disampaikan kepada pemohon sebagai dokumen penutup layanan.</li></ol> |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | <p>Jangka waktu penyelesaian layanan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap dan benar, dengan rincian:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifikasi kelengkapan berkas: 1 (satu) hari kerja.</li><li>2. Telaah bahan RAT dan penetapan jadwal/petugas fasilitasi: 2 (dua) hari kerja.</li><li>3. Penerbitan surat penugasan/jadwal fasilitasi: 1 (satu) hari kerja.</li><li>4. Pelaksanaan fasilitasi: sesuai jadwal RAT yang diajukan pemohon.</li><li>5. Penyusunan dan penyampaian laporan hasil fasilitasi: paling lama 1 (satu) hari kerja setelah pelaksanaan RAT.</li></ol>                                                                                                                                                                   |
| 4   | Biaya/Tarif                             | <p>Rp0,00 (nol rupiah/tidak dipungut biaya).</p> <p>Layanan fasilitasi pelaksanaan RAT merupakan pelayanan pembinaan koperasi yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah dan tidak dikenakan retribusi sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan retribusi daerah yang berlaku.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5   | Produk Pelayanan                        | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Terlaksananya pendampingan/fasilitasi Rapat Anggota Tahunan koperasi.</li><li>2. Berita Acara/Notulen hasil pelaksanaan RAT.</li><li>3. Laporan hasil fasilitasi dan rekomendasi pembinaan kelembagaan koperasi.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6   | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li><li>2. Bertemu langsung dengan Petugas Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT;</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| No. | KOMPONEN | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |          | <ol style="list-style-type: none"><li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT;</li><li>4. Melalui SP4N-LAPOR!:<ul style="list-style-type: none"><li>• SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan</li><li>• Melalui laman: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li></ul></li></ol> |

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| No. | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 ayat (1);</li><li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian;</li><li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;</li><li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi;</li><li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</li><li>8. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 19/Per/M.KUKM/IX/2015 tentang Penyelenggaraan Rapat Anggota Koperasi;</li><li>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</li><li>11. Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah setempat tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Koperasi dan UKM.</li></ol> |
| 2   | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang pelayanan/loket penerimaan berkas yang representatif;</li><li>2. Ruang rapat;</li><li>3. Komputer/laptop dan printer;</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                            | <ol style="list-style-type: none"><li>4. Jaringan internet dan aplikasi layanan (jika tersedia layanan daring);</li><li>5. Alat Tulis Kantor (ATK);</li><li>6. LCD proyektor dan sound system;</li><li>7. Kendaraan dinas operasional untuk pendampingan ke lokasi RAT;</li><li>8. Sarana disabilitas (jalur akses/kursi roda) pada ruang pelayanan.</li></ol>                                                                                                                                                                                                     |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Berpendidikan paling rendah Diploma III (D-III), diutamakan bidang Ekonomi/ Manajemen/ Koperasi;</li><li>2. Memahami peraturan perundang-undangan di bidang perkoperasian dan tata cara penyelenggaraan RAT;</li><li>3. Memiliki kemampuan komunikasi, fasilitasi rapat, dan penyusunan laporan;</li><li>4. Telah mengikuti bimbingan teknis/pelatihan perkoperasian dan/atau memiliki sertifikat kompetensi penyuluh koperasi;</li><li>5. Bersikap responsif, disiplin, dan berorientasi pada pelayanan prima.</li></ol> |
| 4 | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan oleh Kepala Dinas.</li><li>2. Dilakukan oleh Sekretaris Dinas.</li><li>3. Dilakukan oleh Kepala Bidang Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi.</li><li>4. Dilaksanakan oleh atasan langsung secara berkala sesuai ketentuan.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | Pelaksana layanan fasilitasi pelaksanaan RAT berjumlah paling sedikit 3 (tiga) orang, terdiri atas petugas penerima berkas, petugas verifikasi/analisis kelembagaan koperasi, dan narasumber/fasilitator pendamping RAT, yang jumlahnya dapat disesuaikan dengan beban kerja dan jumlah koperasi yang dilayani.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | <p>Pelayanan diselenggarakan sesuai motto, visi, dan misi organisasi, dengan komitmen:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilaksanakan secara cepat, tepat, mudah, transparan, dan tanpa dipungut biaya;</li><li>2. Dilakukan oleh petugas yang kompeten dan bersertifikat sesuai bidang tugasnya;</li><li>3. Tertuang dalam Maklumat Pelayanan yang ditandatangani oleh Kepala Dinas dan dipublikasikan pada ruang pelayanan.</li></ol>                                                                                                                 |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diwujudkan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kerahasiaan data dan dokumen koperasi dijaga sesuai ketentuan perlindungan data pribadi;</li><li>2. Ruang pelayanan dan tempat pelaksanaan fasilitasi RAT dilengkapi dengan sarana keselamatan (Alat Pemadam Api Ringan/APAR, jalur evakuasi, dan rambu keselamatan);</li></ol>                                                                                                                                                                     |

|   |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                            | <div>3. Pelayanan diberikan secara adil, non-diskriminatif, dan bebas dari benturan kepentingan (conflict of interest);</div> <div>4. Setiap petugas dilengkapi dengan tanda pengenal resmi saat memberikan pendampingan di lokasi RAT.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <div>Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan melalui:</div> <div>1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala setiap 6 (enam) bulan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</div> <div>2. Rapat evaluasi kinerja pelayanan secara berkala oleh pimpinan unit kerja;</div> <div>3. Tindak lanjut atas hasil pengaduan, saran, dan masukan masyarakat sebagai bahan perbaikan pelayanan berkelanjutan.</div> |

PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH

Linus Lusi, S.Pd, M.Pd

Pembina Utama Madya

NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |               |
|-------------------------------|---------------|
| Sekretaris                    | <div>he</div> |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  | <div>fu</div> |
| Pranata Komputer Ahli Pertama | <div>ym</div> |

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN PENGAWASAN KOPERASI

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

| No. | KOMPONEN                     | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Persyaratan Pelayanan        | <div>1. Surat Tugas/Surat Pemberitahuan Pelaksanaan Pengawasan dari Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT(untuk pengawasan terjadwal/rutin berbasis risiko), atau surat permohonan pemeriksaan kesehatan koperasi yang ditandatangani oleh Ketua/Pengurus (untuk pengawasan atas permintaan koperasi).</div> <div>2. Fotokopi Akta Pendirian Koperasi beserta Surat Keputusan (SK) pengesahan badan hukum dan perubahan anggaran dasar (jika ada).</div> <div>3. Fotokopi Nomor Induk Koperasi (NIK) dan Nomor Induk Berusaha (NIB).</div> <div>4. Laporan Pertanggungjawaban Pengurus dan Pengawas serta laporan keuangan (neraca dan perhitungan hasil usaha) 2 (dua) tahun buku terakhir.</div> <div>5. Berita Acara/Notulen Rapat Anggota Tahunan (RAT) 2 (dua) tahun buku terakhir.</div> <div>6. Buku daftar anggota, buku daftar pengurus dan pengawas, serta dokumen kelembagaan (Anggaran Dasar/Anggaran Rumah Tangga dan Standar Operasional Prosedur).</div> <div>7. Khusus Koperasi Simpan Pinjam/Unit Simpan Pinjam dengan Klasifikasi Usaha Koperasi (KUK) 3 dan 4: kelengkapan dokumen untuk pelaksanaan Uji Kelayakan dan Kepatutan (fit and proper test) bagi pengurus, pengelola, dan pengawas.</div> <div>8. Surat pernyataan kesediaan pengurus koperasi untuk diperiksa/diawasi serta menyediakan data dan dokumen yang diperlukan.</div> |
| 2   | Mekanisme/Prosedur Pelayanan | <div>Alur pelaksanaan layanan pengawasan koperasi diuraikan sebagai berikut:</div> <div>1. Dinas menyusun rencana pengawasan tahunan berdasarkan pemetaan tingkat risiko dan Klasifikasi Usaha Koperasi (KUK 1, 2, 3, dan 4).</div> <div>2. Dinas menetapkan jadwal pengawasan dan menerbitkan Surat Tugas Pengawas serta Surat Pemberitahuan Pelaksanaan Pengawasan kepada koperasi yang akan diperiksa (atau memproses surat permohonan pemeriksaan dari koperasi).</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| No. | KOMPONEN               | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                        | <p>3. Koperasi menyiapkan dan menyerahkan kelengkapan dokumen kelembagaan, usaha, dan keuangan sesuai permintaan tim pengawas.</p> <p>4. Tim pengawas melakukan pemeriksaan/pengawasan, baik secara langsung di tempat (on-site) maupun melalui penelitian dokumen (off-site/desk monitoring), meliputi aspek kelembagaan, usaha, keuangan, dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan.</p> <p>5. Khusus koperasi dengan KUK 3 dan 4, tim pengawas melaksanakan Uji Kelayakan dan Kepatutan (fit and proper test) terhadap pengurus, pengelola, dan pengawas koperasi.</p> <p>6. Tim pengawas menyusun Berita Acara Hasil Pengawasan yang memuat temuan, penilaian tingkat kesehatan, dan rekomendasi.</p> <p>7. Dinas menyampaikan hasil pengawasan dan rekomendasi tindak lanjut/pembinaan kepada pengurus koperasi.</p> <p>8. Apabila ditemukan pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, Dinas melakukan pembinaan dan/atau memproses pengenaan sanksi administratif sesuai kewenangan.</p> <p>9. Hasil pengawasan diarsipkan dan dilaporkan secara berjenjang sesuai ketentuan pelaporan pengawasan koperasi.</p> |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan | <p>Jangka waktu penyelesaian layanan paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap dan benar, dengan rincian:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifikasi kelengkapan dokumen dan penetapan jadwal pengawasan: 3 (tiga) hari kerja.</li> <li>2. Pelaksanaan pemeriksaan/pengawasan lapangan (on-site) dan/atau desk monitoring: 1 (satu) sampai 5 (lima) hari kerja, disesuaikan dengan skala usaha dan Klasifikasi Usaha Koperasi (KUK).</li> <li>3. Pelaksanaan Uji Kelayakan dan Kepatutan (khusus KUK 3 dan 4): paling lama 3 (tiga) hari kerja.</li> <li>4. Penyusunan Berita Acara Hasil Pengawasan dan rekomendasi: paling lama 5 (lima) hari kerja setelah pemeriksaan selesai dilaksanakan.</li> <li>5. Penyampaian hasil pengawasan kepada koperasi: paling lama 2 (dua) hari kerja setelah Berita Acara ditetapkan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4   | Biaya/Tarif            | <p>Rp0,00 (nol rupiah/tidak dipungut biaya).</p> <p>Layanan pengawasan koperasi merupakan tugas dan fungsi pembinaan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah dan tidak dikenakan retribusi sebagaimana diatur</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |



| No. | KOMPONEN                                | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                         | dalam ketentuan peraturan perundang-undangan retribusi daerah yang berlaku.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5   | Produk Pelayanan                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berita Acara Hasil Pengawasan/Pemeriksaan Koperasi.</li> <li>2. Laporan Hasil Pengawasan yang memuat penilaian tingkat kesehatan dan tingkat kepatuhan koperasi.</li> <li>3. Rekomendasi pembinaan dan/atau tindak lanjut perbaikan tata kelola koperasi.</li> <li>4. Surat Keterangan Hasil Uji Kelayakan dan Kepatutan bagi pengurus/pengelola/pengawas koperasi KUK 3 dan 4 (jika dipersyaratkan).</li> </ol>                                              |
| 6   | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu langsung dengan Petugas Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT;</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan</li> <li>• Melalui laman: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> </ol> |

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| No. | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 ayat (1);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian (berlaku kembali sejak Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 28/PUU-XI/2013 yang membatalkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian);</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (P2SK);</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;</li> </ol> |

| No. | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                       | <ol style="list-style-type: none"><li>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</li><li>Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pengawasan Koperasi;</li><li>Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 8 Tahun 2023 tentang Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi;</li><li>Peraturan Menteri Koperasi Nomor 4 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perkoperasian;</li><li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</li><li>Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah setempat tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Koperasi dan UKM.</li></ol> |
| 2   | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"><li>Ruang pelayanan/loket penerimaan dokumen yang representatif;</li><li>Ruang kerja/rapat untuk pembahasan hasil pengawasan bersama pengurus koperasi;</li><li>Komputer/laptop, printer, dan aplikasi sistem pengawasan koperasi (Sistem Informasi Kinerja Koperasi/aplikasi pengawasan daring);</li><li>Instrumen dan checklist pemeriksaan kesehatan koperasi berbasis Klasifikasi Usaha Koperasi (KUK);</li><li>Jaringan internet untuk verifikasi data dan pelaporan hasil pengawasan;</li><li>Alat Tulis Kantor (ATK);</li><li>Kendaraan dinas operasional untuk pemeriksaan lapangan (on-site) ke lokasi koperasi;</li><li>Tanda pengenal/identitas resmi petugas pengawas;</li><li>Sarana disabilitas (jalur akses/kursi roda) pada ruang pelayanan.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3   | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"><li>Berpendidikan paling rendah Diploma III (D-III), diutamakan bidang Ekonomi, Akuntansi, Manajemen, atau Hukum;</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>Memahami peraturan perundang-undangan di bidang perkoperasian, khususnya ketentuan pengawasan dan pengawasan berbasis risiko;</li> <li>Memiliki kompetensi analisis kelembagaan, usaha, dan laporan keuangan koperasi;</li> <li>Telah mengikuti bimbingan teknis/pelatihan pengawasan koperasi dan/atau memiliki sertifikat sebagai pengawas koperasi dan/atau penguji Uji Kelayakan dan Kepatutan (fit and proper test);</li> <li>Ditetapkan dengan Surat Keputusan/Surat Tugas resmi sebagai pengawas koperasi;</li> <li>Bersikap objektif, independen, dan menjunjung tinggi kode etik pengawas.</li> </ol> |
| 4   | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>Dilakukan oleh Kepala Dinas.</li> <li>Dilakukan oleh Sekretaris Dinas.</li> <li>Dilakukan oleh Kepala Bidang Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi.</li> <li>Dilaksanakan oleh atasan langsung secara berkala sesuai ketentuan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5   | Jumlah Pelaksana                           | Tim pelaksana pengawasan koperasi berjumlah paling sedikit 2 (dua) sampai 3 (tiga) orang untuk setiap koperasi yang diperiksa, terdiri atas ketua tim dan anggota tim pengawas, yang jumlahnya dapat disesuaikan dengan skala usaha, Klasifikasi Usaha Koperasi (KUK), dan jumlah koperasi yang menjadi objek pengawasan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6   | Jaminan Pelayanan                          | <p>Pelayanan diselenggarakan sesuai motto, visi, dan misi organisasi, dengan komitmen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Dilaksanakan secara profesional, objektif, transparan, dan tanpa dipungut biaya;</li> <li>Dilakukan oleh pengawas yang kompeten dan bersertifikat sesuai bidang tugasnya;</li> <li>Berpedoman pada prinsip pengawasan berbasis risiko yang proporsional terhadap Klasifikasi Usaha Koperasi (KUK);</li> <li>Tertuang dalam Maklumat Pelayanan yang ditandatangani oleh Kepala Dinas dan dipublikasikan pada ruang pelayanan.</li> </ol>                                                                             |
| 7   | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diwujudkan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kerahasiaan data keuangan dan kelembagaan koperasi dijaga sesuai ketentuan perlindungan data pribadi dan kode etik pengawas;</li> <li>Ruang pelayanan dan tempat pelaksanaan pengawasan dilengkapi dengan sarana</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| No. | KOMPONEN                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                            | <p>keselamatan (Alat Pemadam Api Ringan/APAR, jalur evakuasi, dan rambu keselamatan);</p> <p>3. Pelayanan diberikan secara adil, non-diskriminatif, dan bebas dari benturan kepentingan (conflict of interest) antara petugas pengawas dengan koperasi yang diawasi;</p> <p>4. Setiap petugas pengawas dilengkapi Surat Tugas dan tanda pengenal resmi pada saat pemeriksaan lapangan.</p>                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8   | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan melalui:</p> <p>1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala setiap 6 (enam) bulan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>2. Rapat evaluasi kinerja pengawasan secara berkala oleh pimpinan unit kerja, termasuk evaluasi capaian target koperasi sehat;</p> <p>3. Tindak lanjut atas hasil pengaduan, saran, dan masukan masyarakat maupun koperasi sebagai bahan perbaikan pelayanan berkelanjutan.</p> |



Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil  
dan Menengah Provinsi NTT

Linus Lus, S.Pd, M.Pd  
Pembina Utama Madya  
NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |                                                                                     |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Sekretaris                    |  |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  |  |
| Pranata Komputer Ahli Pertama |  |

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN KESEHATAN KOPERASI

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

| No. | KOMPONEN                     | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Persyaratan Pelayanan        | <div>1. Surat permohonan pemeriksaan kesehatan koperasi yang ditandatangani oleh Ketua/Pengurus koperasi, ditujukan kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT, atau Surat Pemberitahuan Pelaksanaan Pemeriksaan dari Dinas (untuk pemeriksaan terjadwal).</div> <div>2. Koperasi Simpan Pinjam (KSP) dan/atau Unit Simpan Pinjam (USP) Koperasi telah beroperasi paling sedikit 1 (satu) tahun buku.</div> <div>3. Khusus USP Koperasi, unit usaha simpan pinjam telah dikelola secara terpisah dan menyusun laporan keuangan yang terpisah dari unit usaha lainnya.</div> <div>4. Fotokopi Akta Pendirian Koperasi beserta Surat Keputusan (SK) pengesahan badan hukum dan perubahan anggaran dasar (jika ada).</div> <div>5. Fotokopi Nomor Induk Koperasi (NIK), Nomor Induk Berusaha (NIB), dan Izin Usaha Simpan Pinjam (jika telah dimiliki).</div> <div>6. Laporan Pertanggungjawaban Pengurus dan Berita Acara/Notulen Rapat Anggota Tahunan (RAT) tahun buku terakhir, karena pemeriksaan kesehatan koperasi dilaksanakan setelah pelaksanaan RAT.</div> <div>7. Laporan keuangan (neraca, perhitungan hasil usaha, dan arus kas) 2 (dua) tahun buku terakhir untuk keperluan analisis tren.</div> <div>8. Buku daftar anggota serta buku simpanan dan pinjaman anggota.</div> <div>9. Dokumen Standar Operasional Manajemen (SOM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) usaha simpan pinjam.</div> <div>10. Hasil penilaian mandiri (self-assessment) menggunakan Kertas Kerja Pemeriksaan Kesehatan Koperasi (KKPKK), apabila telah tersedia.</div> |
| 2   | Mekanisme/Prosedur Pelayanan | <div>Alur pelaksanaan layanan pemeriksaan kesehatan koperasi diuraikan sebagai berikut:</div> <div>1. Dinas menyusun jadwal pemeriksaan kesehatan koperasi tahunan yang dilaksanakan setelah koperasi melaksanakan Rapat Anggota Tahunan</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| No. | KOMPONEN               | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                        | <p>(RAT), atau memproses surat permohonan pemeriksaan dari koperasi.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Dinas menerbitkan Surat Tugas bagi Pejabat Fungsional Pengawas Koperasi (JFPK)/petugas yang ditunjuk, serta menyampaikan pemberitahuan pelaksanaan pemeriksaan kepada koperasi.</li><li>3. Koperasi menyiapkan dan menyerahkan kelengkapan dokumen kelembagaan, keuangan, dan usaha simpan pinjam sesuai permintaan tim pengawas.</li><li>4. Tim pengawas melakukan pengumpulan dan verifikasi data (desk analysis) menggunakan Kertas Kerja Pemeriksaan Kesehatan Koperasi (KKPKK).</li><li>5. Tim pengawas melaksanakan pemeriksaan lapangan (on-site) untuk konfirmasi data pada aspek tata kelola, profil risiko, kinerja keuangan, dan permodalan.</li><li>6. Tim pengawas melakukan penilaian dan pembobotan pada masing-masing aspek sesuai pedoman Kertas Kerja Pemeriksaan Kesehatan Koperasi.</li><li>7. Tim pengawas menyusun konsep laporan hasil pemeriksaan kesehatan koperasi beserta penetapan peringkat/predikat tingkat kesehatan (Sehat, Cukup Sehat, Kurang Sehat, Tidak Sehat, atau Sangat Tidak Sehat).</li><li>8. Laporan hasil pemeriksaan direviu dan ditetapkan oleh pejabat yang berwenang di lingkungan Dinas.</li><li>9. Dinas menyampaikan laporan hasil pemeriksaan kesehatan koperasi beserta rekomendasi tindak lanjut/pembinaan kepada pengurus koperasi.</li><li>10. Hasil pemeriksaan diarsipkan dan dilaporkan secara berjenjang sesuai ketentuan pelaporan pengawasan koperasi.</li></ol> |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan | <p>Jangka waktu penyelesaian layanan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap dan benar, dengan rincian:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifikasi kelengkapan dokumen dan penerbitan Surat Tugas: 2 (dua) hari kerja.</li><li>2. Pengumpulan dan analisis data (desk analysis) menggunakan Kertas Kerja Pemeriksaan Kesehatan Koperasi (KKPKK): 3 (tiga) hari kerja.</li><li>3. Pemeriksaan lapangan (on-site) ke koperasi: 2 (dua) hari kerja.</li><li>4. Penyusunan dan reviu laporan hasil pemeriksaan serta penetapan predikat tingkat kesehatan: 2 (dua) hari kerja.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| No. | KOMPONEN                                | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                         | 5. Penyampaian laporan hasil pemeriksaan kepada koperasi: 1 (satu) hari kerja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Rp0,00 (nol rupiah/tidak dipungut biaya).<br>Layanan pemeriksaan kesehatan koperasi merupakan bagian dari tugas dan fungsi pengawasan koperasi yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah dan tidak dikenakan retribusi sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan retribusi daerah yang berlaku.                                                                                                                                                                               |
| 5   | Produk Pelayanan                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan Hasil Pemeriksaan Kesehatan Koperasi.</li> <li>2. Kertas Kerja Pemeriksaan Kesehatan Koperasi (KKPKK) yang memuat penilaian aspek tata kelola, profil risiko, kinerja keuangan, dan permodalan.</li> <li>3. Predikat/peringkat tingkat kesehatan koperasi (Sehat, Cukup Sehat, Kurang Sehat, Tidak Sehat, atau Sangat Tidak Sehat).</li> <li>4. Rekomendasi perbaikan tata kelola, manajemen risiko, dan kinerja keuangan koperasi.</li> </ol>      |
| 6   | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu langsung dengan Petugas Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT;</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR!:</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan</li> <li>• Melalui laman: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> |

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| No. | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 ayat (1);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian (berlaku kembali sejak Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 28/PUU-XI/2013 yang membatalkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian);</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (P2SK);</li> </ol> |



| No. | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                       | <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi;</p> <p>7. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;</p> <p>8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</p> <p>10. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pengawasan Koperasi;</p> <p>11. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 8 Tahun 2023 tentang Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi;</p> <p>12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 43 Tahun 2018 tentang Jabatan Fungsional Pengawas Koperasi;</p> <p>13. Peraturan Deputi Bidang Perkoperasian Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pedoman Kertas Kerja Pemeriksaan Kesehatan Koperasi (KKPKK);</p> <p>14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</p> <p>16. Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah setempat tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Koperasi dan UKM.</p> |
| 2   | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>1. Ruang pelayanan/loket penerimaan dokumen yang representatif;</p> <p>2. Ruang kerja/rapat untuk pembahasan hasil pemeriksaan bersama pengurus koperasi;</p> <p>3. Komputer/laptop, printer, dan aplikasi/sistem Kertas Kerja Pemeriksaan Kesehatan Koperasi (KKPKK) secara elektronik;</p> <p>4. Instrumen dan formulir Kertas Kerja Pemeriksaan Kesehatan Koperasi (KKPKK) yang mencakup aspek tata kelola, profil risiko, kinerja keuangan, dan permodalan;</p> <p>5. Jaringan internet untuk verifikasi data dan pelaporan hasil pemeriksaan;</p> <p>6. Alat Tulis Kantor (ATK);</p> <p>7. Kendaraan dinas operasional untuk pemeriksaan lapangan (on-site) ke lokasi koperasi;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| No. | KOMPONEN             | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                      | <p>8. Tanda pengenalan/identitas resmi petugas pengawas/pemeriksa;</p> <p>9. Sarana disabilitas (jalur akses/kursi roda) pada ruang pelayanan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3   | Kompetensi Pelaksana | <p>1. Berpendidikan paling rendah Diploma III (D-III), diutamakan bidang Ekonomi, Akuntansi, Manajemen, atau Keuangan;</p> <p>2. Diutamakan menduduki Jabatan Fungsional Pengawas Koperasi (JFPK) sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 43 Tahun 2018;</p> <p>3. Memahami metode pemeriksaan kesehatan koperasi berdasarkan 4 (empat) aspek: tata kelola, profil risiko, kinerja keuangan, dan permodalan, sesuai Pedoman Kertas Kerja Pemeriksaan Kesehatan Koperasi (KKPKK);</p> <p>4. Memiliki kemampuan analisis laporan keuangan koperasi/Koperasi Simpan Pinjam;</p> <p>5. Telah mengikuti bimbingan teknis/pelatihan pemeriksaan kesehatan koperasi dan/atau memiliki sertifikat kompetensi di bidang pengawasan koperasi;</p> <p>6. Ditetapkan dengan Surat Keputusan/Surat Tugas resmi sebagai pemeriksa kesehatan koperasi;</p> <p>7. Bersikap objektif, independen, dan menjunjung tinggi kode etik pengawas.</p> |
| 4   | Pengawasan Internal  | <p>1. Dilakukan oleh Kepala Dinas.</p> <p>2. Dilakukan oleh Sekretaris Dinas.</p> <p>3. Dilakukan oleh Kepala Bidang Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi.</p> <p>4. Dilaksanakan oleh atasan langsung secara berkala sesuai ketentuan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5   | Jumlah Pelaksana     | Tim pelaksana pemeriksaan kesehatan koperasi berjumlah paling sedikit 3 (tiga) sampai 5 (lima) orang untuk setiap koperasi yang diperiksa, terdiri atas ketua tim dan anggota tim pemeriksa/pengawas koperasi, yang jumlahnya dapat disesuaikan dengan skala usaha simpan pinjam dan jumlah koperasi yang menjadi objek pemeriksaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6   | Jaminan Pelayanan    | <p>Pelayanan diselenggarakan sesuai motto, visi, dan misi organisasi, dengan komitmen:</p> <p>1. Dilaksanakan secara profesional, objektif, berbasis data dan risiko, transparan, dan tanpa dipungut biaya;</p> <p>2. Dilakukan oleh pemeriksa/pengawas yang kompeten dan bersertifikat sesuai bidang tugasnya;</p> <p>3. Berpedoman pada Kertas Kerja Pemeriksaan Kesehatan Koperasi (KKPKK) yang bersifat standar, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | 4. Tertuang dalam Maklumat Pelayanan yang ditandatangani oleh Kepala Dinas dan dipublikasikan pada ruang pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 7   | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diwujudkan melalui :<br><br>1. Kerahasiaan data keuangan dan kelembagaan koperasi dijaga sesuai ketentuan perlindungan data pribadi dan kode etik pemeriksa;<br><br>2. Ruang pelayanan dan tempat pelaksanaan pemeriksaan dilengkapi dengan sarana keselamatan (Alat Pemadam Api Ringan/APAR, jalur evakuasi, dan rambu keselamatan);<br><br>3. Pelayanan diberikan secara adil, non-diskriminatif, dan bebas dari benturan kepentingan (conflict of interest) antara petugas pemeriksa dengan koperasi yang diperiksa;<br><br>4. Setiap petugas pemeriksa dilengkapi Surat Tugas dan tanda pengenal resmi pada saat pemeriksaan lapangan. |
| 8   | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan melalui:<br><br>1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala setiap 6 (enam) bulan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;<br><br>2. Rapat evaluasi kinerja pemeriksaan secara berkala oleh pimpinan unit kerja, termasuk evaluasi capaian target koperasi berpredikat sehat;<br><br>3. Tindak lanjut atas hasil pengaduan, saran, dan masukan masyarakat maupun koperasi sebagai bahan perbaikan pelayanan berkelanjutan.                                         |

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil  
dan Menengah Provinsi NTT



Linus Lusli, S.Pd, M.Pd  
Pembina Utama Madya  
NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |                                                                                     |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Sekretaris                    |  |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  |  |
| Pranata Komputer Ahli Pertama |  |

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN IJIN USAHA SIMPAN PINJAM

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

| No. | KOMPONEN              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Persyaratan Pelayanan | <div><div>1.</div><div>Surat permohonan Izin Usaha Simpan Pinjam yang ditandatangani oleh Ketua/Pengurus koperasi, diajukan melalui sistem Online Single Submission (OSS) dan/atau ditujukan kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT.</div><div>2.</div><div>Fotokopi Akta Pendirian Koperasi beserta Surat Keputusan (SK) pengesahan badan hukum dan perubahan anggaran dasar (jika ada) yang mencantumkan kegiatan usaha simpan pinjam.</div><div>3.</div><div>Fotokopi Nomor Induk Berusaha (NIB) yang diterbitkan melalui sistem OSS sebagai perizinan dasar.</div><div>4.</div><div>Bukti setoran Modal Usaha Awal berupa bukti penempatan modal pada rekening tabungan atas nama koperasi pada bank umum (untuk KSP) atau bank syariah (untuk KSPPS), disertai bukti setoran modal masing-masing anggota, dengan ketentuan paling sedikit Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) untuk KSP/KSPPS Primer wilayah keanggotaan dalam daerah kabupaten/kota, dan besaran lain sesuai cakupan wilayah keanggotaan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Koperasi dan UKM Nomor 8 Tahun 2023.</div><div>5.</div><div>Rencana kerja usaha simpan pinjam (<i>business plan</i>) paling sedikit untuk 3 (tiga) tahun ke depan.</div><div>6.</div><div>Dokumen Standar Operasional Manajemen (SOM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) usaha simpan pinjam.</div><div>7.</div><div>Struktur organisasi serta daftar riwayat hidup dan bukti kompetensi pengurus, pengelola, dan pengawas koperasi.</div><div>8.</div><div>Hasil Uji Kelayakan dan Kepatutan (<i>fit and proper test</i>) bagi pengurus, pengelola, dan pengawas sesuai ketentuan yang berlaku.</div><div>9.</div><div>Khusus KSPPS/USPPS: susunan dan bukti kompetensi Dewan Pengawas Syariah, disertai rekomendasi dari lembaga yang memiliki kewenangan penetapan fatwa syariah setempat dan/atau sertifikat pendidikan dan pelatihan Dewan Pengawas Syariah.</div></div> |

| No. | KOMPONEN                     | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                              | <p>10. Surat bukti konfirmasi dan permohonan registrasi user pelaporan Anti Pencucian Uang (goAML).</p> <p>11. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) pengurus, pengelola, dan pengawas koperasi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2   | Mekanisme/Prosedur Pelayanan | <p>Alur pelaksanaan layanan izin usaha simpan pinjam koperasi diuraikan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Koperasi melakukan pendaftaran pada sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS) untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai perizinan dasar.</li><li>2. Koperasi mengajukan permohonan Izin Usaha Simpan Pinjam melalui sistem OSS dengan melengkapi persyaratan dan pemenuhan komitmen sesuai Peraturan Menteri Koperasi dan UKM Nomor 8 Tahun 2023.</li><li>3. Dinas menerima notifikasi permohonan dari sistem OSS dan melakukan verifikasi kelengkapan serta kebenaran dokumen persyaratan.</li><li>4. Dinas melaksanakan Uji Kelayakan dan Kepatutan (<i>fit and proper test</i>) terhadap pengurus, pengelola, dan pengawas koperasi.</li><li>5. Dinas melakukan pemeriksaan lapangan (<i>on-site</i>) untuk verifikasi kesiapan sarana, kelembagaan, dan permodalan usaha simpan pinjam.</li><li>6. Dinas menyusun rekomendasi teknis berdasarkan hasil verifikasi dokumen, uji kelayakan dan kepatutan, serta pemeriksaan lapangan.</li><li>7. Dinas menyampaikan rekomendasi teknis pemenuhan komitmen kepada lembaga penyelenggara Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui sistem OSS yang terintegrasi.</li><li>8. Sistem OSS menerbitkan Izin Usaha Simpan Pinjam (Izin Usaha KSP/KSPPS dan/atau Izin Usaha USP/USPPS Koperasi) apabila seluruh komitmen telah terpenuhi.</li><li>9. Dinas menyampaikan pemberitahuan terbitnya Izin Usaha Simpan Pinjam kepada koperasi pemohon.</li><li>10. Dokumen permohonan dan hasil verifikasi diarsipkan sebagai bahan pengawasan dan pembinaan lanjutan.</li></ol> |

| No. | KOMPONEN                                | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | <p>Jangka waktu penyelesaian layanan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap dan benar, dengan rincian:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifikasi kelengkapan dan kebenaran dokumen: 3 (tiga) hari kerja.</li> <li>2. Pelaksanaan Uji Kelayakan dan Kepatutan (<i>fit and proper test</i>): 5 (lima) hari kerja.</li> <li>3. Pemeriksaan lapangan (<i>on-site</i>) untuk verifikasi kesiapan sarana, kelembagaan, dan permodalan: 5 (lima) hari kerja.</li> <li>4. Penyusunan rekomendasi teknis pemenuhan komitmen: 5 (lima) hari kerja.</li> <li>5. Penyampaian rekomendasi teknis dan penerbitan izin melalui sistem OSS: 2 (dua) hari kerja.</li> </ol> |
| 4   | Biaya/Tarif                             | <p>Rp0,00 (nol rupiah/tidak dipungut biaya).</p> <p>Layanan Izin Usaha Simpan Pinjam Koperasi merupakan bagian dari Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang tidak dikenakan biaya sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5   | Produk Pelayanan                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Izin Usaha Simpan Pinjam, terdiri atas Izin Usaha KSP/KSPPS dan/atau Izin Usaha USP/USPPS Koperasi, yang diterbitkan melalui sistem OSS.</li> <li>2. Izin Jaringan Pelayanan (Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, dan/atau Kantor Kas), apabila koperasi akan membuka jaringan pelayanan.</li> <li>3. Rekomendasi teknis hasil Uji Kelayakan dan Kepatutan (<i>fit and proper test</i>) bagi pengurus, pengelola, dan pengawas koperasi.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                          |
| 6   | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu langsung dengan Petugas Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT;</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR!:</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan</li> <li>• Melalui laman: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul>                                                                                                                                                                                                     |

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| No. | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Dasar Hukum | <div><div>1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 ayat (1);</div><div>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian (berlaku kembali sejak Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 28/PUU-XI/2013 yang membatalkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian);</div><div>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</div><div>4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;</div><div>5. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;</div><div>6. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (P2SK);</div><div>7. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi;</div><div>8. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</div><div>9. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;</div><div>10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</div><div>11. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</div><div>12. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 8 Tahun 2023 tentang Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi;</div><div>13. Peraturan Menteri Koperasi Nomor 4 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perkoperasian;</div><div>14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</div><div>15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun</div></div> |



| No. | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                       | <p>2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</p> <p>16. Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah setempat tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Koperasi dan UKM.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2   | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan/loket penerimaan dokumen yang representatif;</li> <li>2. Ruang kerja/rapat untuk pembahasan hasil verifikasi bersama pengurus koperasi;</li> <li>3. Komputer/laptop dan printer yang terkoneksi dengan sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS);</li> <li>4. Instrumen dan formulir Uji Kelayakan dan Kepatutan (<i>fit and proper test</i>) bagi pengurus, pengelola, dan pengawas;</li> <li>5. Jaringan internet untuk verifikasi data dan koordinasi dengan lembaga penyelenggara Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>6. Alat Tulis Kantor (ATK);</li> <li>7. Kendaraan dinas operasional untuk pemeriksaan lapangan (<i>on-site</i>) ke lokasi koperasi;</li> <li>8. Tanda pengenalan/identitas resmi petugas verifikator;</li> <li>9. Sarana disabilitas (jalur akses/kursi roda) pada ruang pelayanan.</li> </ol> |
| 3   | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpendidikan paling rendah Diploma III (D-III), diutamakan bidang Ekonomi, Akuntansi, Manajemen, atau Hukum;</li> <li>2. Memahami peraturan perundang-undangan di bidang usaha simpan pinjam koperasi dan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>3. Memiliki kemampuan verifikasi dokumen kelembagaan, permodalan, dan kelayakan usaha simpan pinjam;</li> <li>4. Memahami tata cara pengoperasian sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS);</li> <li>5. Telah mengikuti bimbingan teknis/pelatihan perizinan usaha simpan pinjam koperasi dan/atau uji kelayakan dan kepatutan;</li> <li>6. Ditetapkan dengan Surat Keputusan/Surat Tugas resmi sebagai verifikator/tim teknis perizinan usaha simpan pinjam;</li> <li>7. Bersikap objektif, teliti, dan menjunjung tinggi kode etik pelayanan publik.</li> </ol>                        |
| 4   | Pengawasan Internal                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh Kepala Dinas.</li> <li>2. Dilakukan oleh Sekretaris Dinas.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | <ol style="list-style-type: none"><li>3. Dilakukan oleh Kepala Bidang Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi.</li><li>4. Dilaksanakan oleh atasan langsung secara berkala sesuai ketentuan.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5   | Jumlah Pelaksana                           | Tim pelaksana layanan izin usaha simpan pinjam berjumlah paling sedikit 2 (dua) sampai 3 (tiga) orang untuk setiap permohonan, terdiri atas petugas verifikasi dokumen, tim penguji kelayakan dan kepatutan, serta petugas pemeriksa lapangan, yang jumlahnya dapat disesuaikan dengan jumlah dan skala permohonan yang dilayani.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6   | Jaminan Pelayanan                          | <p>Pelayanan diselenggarakan sesuai motto, visi, dan misi organisasi, dengan komitmen:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilaksanakan secara cepat, tepat, transparan, terintegrasi dengan sistem OSS, dan tanpa dipungut biaya;</li><li>2. Dilakukan oleh petugas yang kompeten dan bersertifikat sesuai bidang tugasnya;</li><li>3. Berpedoman pada prinsip Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang proporsional terhadap tingkat risiko usaha simpan pinjam;</li><li>4. Tertuang dalam Maklumat Pelayanan yang ditandatangani oleh Kepala Dinas dan dipublikasikan pada ruang pelayanan.</li></ol>                                                                                                                         |
| 7   | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diwujudkan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kerahasiaan data keuangan, permodalan, dan kelembagaan koperasi dijaga sesuai ketentuan perlindungan data pribadi;</li><li>2. Ruang pelayanan dan tempat pelaksanaan verifikasi/uji kelayakan dan kepatutan dilengkapi dengan sarana keselamatan (Alat Pemadam Api Ringan/APAR, jalur evakuasi, dan rambu keselamatan);</li><li>3. Pelayanan diberikan secara adil, non-diskriminatif, dan bebas dari benturan kepentingan (conflict of interest) antara petugas verifikator dengan koperasi pemohon;</li><li>4. Setiap petugas dilengkapi Surat Tugas dan tanda pengenal resmi pada saat pemeriksaan lapangan.</li></ol> |
| 8   | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala setiap 6 (enam) bulan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| No. | KOMPONEN | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |          | Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;<br>2. Rapat evaluasi kinerja pelayanan perizinan usaha simpan pinjam secara berkala oleh pimpinan unit kerja;<br>3. Tindak lanjut atas hasil pengaduan, saran, dan masukan masyarakat maupun koperasi sebagai bahan perbaikan pelayanan berkelanjutan. |



Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil  
dan Menengah Provinsi NTT

Linus Lusi, S.Pd, M.Pd  
Pembina Utama Madya  
NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |    |
|-------------------------------|----|
| Sekretaris                    | he |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  | fu |
| Pranata Komputer Ahli Pertama | ym |

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

**STANDAR PELAYANAN UJI KELAYAKAN DAN KEPATUTAN BAGI CALON  
PENGURUS, CALON PENGAWAS, PENGURUS DAN PENGAWAS KSP/USP KOPERASI**

**A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)**

| No. | KOMPONEN              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Persyaratan Pelayanan | <p><b>A. Persyaratan bagi calon Pengurus/calon Pengawas/Pengurus/Pengawas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Daftar riwayat hidup (curriculum vitae) calon Pengurus/calon Pengawas/Pengurus/Pengawas.</li><li>2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang bersangkutan.</li><li>3. Pasfoto terbaru berwarna.</li><li>4. Surat pernyataan tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana di bidang usaha jasa keuangan dan/atau perekonomian berdasarkan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap.</li><li>5. Surat pernyataan tidak tercatat dalam daftar kredit macet di sektor jasa keuangan.</li><li>6. Surat pernyataan tidak pernah dinyatakan pailit atau menyebabkan suatu badan usaha dinyatakan pailit berdasarkan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap dalam 5 (lima) tahun terakhir.</li><li>7. Bukti pengalaman dan/atau kompetensi di bidang perkoperasian dan/atau usaha simpan pinjam (sertifikat pelatihan/bimbingan teknis, jika ada).</li><li>8. Hasil penilaian mandiri (self-assessment) sesuai format yang diatur dalam Petunjuk Pelaksanaan Deputi Bidang Perkoperasian Nomor 33 Tahun 2021.</li></ol> <p><b>B. Persyaratan yang dilengkapi oleh koperasi:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permohonan Uji Kelayakan dan Kepatutan yang ditandatangani oleh Pengurus koperasi, ditujukan kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT sesuai kewenangannya.</li><li>2. Notulen keputusan Rapat Anggota tentang pencalonan/pengangkatan Pengurus dan Pengawas, yang ditandatangani oleh Pimpinan Rapat.</li><li>3. Fotokopi Surat Keputusan (SK) dan Akta Pendirian Koperasi dan/atau Surat Keputusan Akta Perubahan Anggaran Dasar.</li></ol> |

| No. | KOMPONEN                     | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                              | <p>4. Laporan keuangan tahunan terakhir, yang telah diaudit oleh akuntan publik bagi koperasi dengan Klasifikasi Usaha Koperasi (KUK) 3 dan 4.</p> <p>5. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) koperasi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2   | Mekanisme/Prosedur Pelayanan | <p>Alur pelaksanaan layanan uji kelayakan dan kepatutan diuraikan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Koperasi mengajukan surat permohonan Uji Kelayakan dan Kepatutan bagi calon Pengurus/ calon Pengawas/ Pengurus/Pengawas kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT dengan melampirkan seluruh persyaratan.</li><li>2. Petugas loket/front office menerima berkas permohonan dan melakukan pemeriksaan kelengkapan administrasi.</li><li>3. Apabila berkas belum lengkap, petugas mengembalikan berkas kepada pemohon disertai penjelasan kekurangannya untuk dilengkapi.</li><li>4. Apabila berkas telah lengkap, permohonan diteruskan kepada Tim Penguji Uji Kelayakan dan Kepatutan.</li><li>5. Tim Penguji melakukan penilaian dokumen persyaratan administratif dan hasil penilaian mandiri (self-assessment).</li><li>6. Tim Penguji melaksanakan wawancara dan/atau uji kompetensi terhadap calon Pengurus/ calon Pengawas/ Pengurus/Pengawas, meliputi aspek integritas, kompetensi, reputasi keuangan, serta kreativitas dan inovasi dalam pengelolaan koperasi.</li><li>7. Tim Penguji menyusun Berita Acara Hasil Uji Kelayakan dan Kepatutan beserta rekomendasi lulus atau tidak lulus.</li><li>8. Hasil Uji Kelayakan dan Kepatutan ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai kewenangan (Menteri, Gubernur, atau Bupati/Wali Kota).</li><li>9. Dinas menerbitkan Surat Keterangan Lulus Uji Kelayakan dan Kepatutan bagi peserta yang dinyatakan lulus.</li><li>10. Bagi peserta yang dinyatakan tidak lulus, Dinas memberikan rekomendasi perbaikan dan peserta dapat mengajukan permohonan kembali setelah memenuhi rekomendasi dimaksud.</li></ol> |

| No. | KOMPONEN                                | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                         | 11. Dokumen permohonan dan hasil uji kelayakan dan kepatutan diarsipkan sebagai bahan pengawasan dan pembinaan lanjutan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | <p>Jangka waktu penyelesaian layanan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap dan benar, dengan rincian:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifikasi kelengkapan berkas: 2 (dua) hari kerja.</li> <li>2. Penilaian dokumen persyaratan dan hasil penilaian mandiri (self-assessment): 2 (dua) hari kerja.</li> <li>3. Pelaksanaan wawancara dan/atau uji kompetensi: 3 (tiga) hari kerja.</li> <li>4. Penyusunan Berita Acara dan penetapan hasil uji kelayakan dan kepatutan: 2 (dua) hari kerja.</li> <li>5. Penerbitan Surat Keterangan Lulus Uji Kelayakan dan Kepatutan: 1 (satu) hari kerja.</li> </ol> |
| 4   | Biaya/Tarif                             | <p>Rp0,00 (nol rupiah/tidak dipungut biaya).</p> <p>Layanan Uji Kelayakan dan Kepatutan merupakan bagian dari tugas dan fungsi pengawasan koperasi yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah dan tidak dikenakan retribusi sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan retribusi daerah yang berlaku.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5   | Produk Pelayanan                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Keterangan Lulus Uji Kelayakan dan Kepatutan bagi calon Pengurus, calon Pengawas, Pengurus, dan Pengawas KSP/USP Koperasi.</li> <li>2. Berita Acara Hasil Uji Kelayakan dan Kepatutan.</li> <li>3. Rekomendasi perbaikan bagi peserta yang dinyatakan tidak lulus.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6   | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu langsung dengan Petugas Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah;</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR!: <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan</li> <li>• Melalui laman: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                           |

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| No. | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                           |
|-----|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 ayat (1);</li> </ol> |

| No. | KOMPONEN | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |          | <ol style="list-style-type: none"><li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian (berlaku kembali sejak Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 28/PUU-XI/2013 yang membatalkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian);</li><li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;</li><li>5. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (P2SK);</li><li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi;</li><li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;</li><li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</li><li>10. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pengawasan Koperasi, khususnya Pasal 13 ayat (4) tentang kewajiban Uji Kelayakan dan Kepatutan bagi koperasi dengan Klasifikasi Usaha Koperasi (KUK) 3 dan 4;</li><li>11. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 8 Tahun 2023 tentang Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi, khususnya Pasal 8 ayat (1);</li><li>12. Petunjuk Pelaksanaan Deputy Bidang Perkoperasian Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 33 Tahun 2021 tentang Pedoman Uji Kelayakan dan Kepatutan bagi Pengurus dan Pengawas Koperasi;</li><li>13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014</li></ol> |

| No. | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                       | <p>tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</p> <p>15. Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah setempat tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Koperasi dan UKM.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2   | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan/loket penerimaan dokumen yang representatif;</li> <li>2. Ruang wawancara/uji yang representatif dan menjaga privasi peserta;</li> <li>3. Komputer/laptop dan printer;</li> <li>4. Instrumen dan formulir penilaian Uji Kelayakan dan Kepatutan sesuai Petunjuk Pelaksanaan Deputi Bidang Perkoperasian Nomor 33 Tahun 2021;</li> <li>5. Jaringan internet untuk verifikasi data dan pelaksanaan uji secara daring (apabila diperlukan);</li> <li>6. Alat Tulis Kantor (ATK);</li> <li>7. Tanda pengenalan/identitas resmi Tim Penguji;</li> <li>8. Sarana disabilitas (jalur akses/kursi roda) pada ruang pelayanan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                   |
| 3   | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpendidikan paling rendah Diploma III (D-III), diutamakan bidang Ekonomi, Hukum, Manajemen, atau Akuntansi;</li> <li>2. Memahami peraturan perundang-undangan di bidang perkoperasian dan usaha simpan pinjam, khususnya ketentuan tata kelola, integritas, dan manajemen risiko;</li> <li>3. Memiliki kemampuan menilai kompetensi, integritas, dan reputasi keuangan calon Pengurus/calon Pengawas/Pengurus/Pengawas koperasi;</li> <li>4. Telah mengikuti bimbingan teknis/pelatihan sebagai Tim Penguji Uji Kelayakan dan Kepatutan dan/atau memiliki sertifikat kompetensi di bidang pengawasan koperasi;</li> <li>5. Ditetapkan dengan Surat Keputusan/Surat Tugas resmi sebagai Tim Penguji Uji Kelayakan dan Kepatutan;</li> <li>6. Bersikap objektif, independen, dan menjunjung tinggi kode etik pengawas.</li> </ol> |
| 4   | Pengawasan Internal                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh Kepala Dinas.</li> <li>2. Dilakukan oleh Sekretaris Dinas.</li> <li>3. Dilakukan oleh Kepala Bidang Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi.</li> <li>4. Dilaksanakan oleh atasan langsung secara berkala sesuai ketentuan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5   | Jumlah Pelaksana                           | Tim Penguji Uji Kelayakan dan Kepatutan berjumlah paling sedikit 3 (tiga) orang untuk setiap sesi pengujian, terdiri atas unsur pejabat/pegawai yang memahami kelembagaan, usaha, dan keuangan koperasi, yang jumlahnya dapat disesuaikan dengan jumlah peserta dan skala koperasi yang mengajukan permohonan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6   | Jaminan Pelayanan                          | <p>Pelayanan diselenggarakan sesuai motto, visi, dan misi organisasi, dengan komitmen:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilaksanakan secara objektif, independen, transparan, dan tanpa dipungut biaya;</li><li>2. Dilakukan oleh Tim Penguji yang kompeten dan bersertifikat sesuai bidang tugasnya;</li><li>3. Berpedoman pada Petunjuk Pelaksanaan Deputy Bidang Perkoperasian Nomor 33 Tahun 2021 yang bersifat standar, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan;</li><li>4. Tertuang dalam Maklumat Pelayanan yang ditandatangani oleh Kepala Dinas dan dipublikasikan pada ruang pelayanan.</li></ol>                                                                                            |
| 7   | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diwujudkan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kerahasiaan data pribadi dan dokumen calon Pengurus/calon Pengawas/Pengurus/Pengawas dijaga sesuai ketentuan perlindungan data pribadi;</li><li>2. Ruang pelayanan dan ruang uji dilengkapi dengan sarana keselamatan (Alat Pemadam Api Ringan/APAR, jalur evakuasi, dan rambu keselamatan);</li><li>3. Pelayanan diberikan secara adil, non-diskriminatif, dan bebas dari benturan kepentingan (conflict of interest) antara Tim Penguji dengan peserta yang diuji;</li><li>4. Setiap Tim Penguji dilengkapi dengan Surat Tugas dan tanda pengenal resmi pada saat pelaksanaan pengujian.</li></ol> |
| 8   | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala setiap 6 (enam) bulan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li><li>2. Rapat evaluasi kinerja pelayanan uji kelayakan dan kepatutan secara berkala oleh pimpinan unit kerja;</li></ol>                                                                                                                                                                                                      |

| No. | KOMPONEN | URAIAN                                                                                                                                |
|-----|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |          | 3. Tindak lanjut atas hasil pengaduan, saran, dan masukan masyarakat maupun koperasi sebagai bahan perbaikan pelayanan berkelanjutan. |



Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil  
dan Menengah Provinsi NTT

Linus Lusi, S.Pd, M.Pd  
Pembina Utama Madya  
NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |    |
|-------------------------------|----|
| Sekretaris                    | He |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  | fu |
| Pranata Komputer Ahli Pertama | Ym |

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN PEMBUKAAN KANTOR CABANG PEMBANTU KOPERASI

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

| No. | KOMPONEN              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Persyaratan Pelayanan | <div>1. Surat permohonan pembukaan Kantor Cabang Pembantu bermeterai cukup, ditandatangani oleh Ketua/Pengurus koperasi, diajukan melalui sistem Online Single Submission (OSS) dan/atau ditujukan kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT.</div> <div>2. Surat Kuasa bermeterai cukup, apabila proses pengurusan izin tidak dilakukan langsung oleh Ketua Koperasi (dikuasakan), dilampiri fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemberi dan penerima kuasa.</div> <div>3. Fotokopi Nomor Induk Berusaha (NIB) koperasi.</div> <div>4. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) koperasi.</div> <div>5. Fotokopi Izin Usaha Simpan Pinjam (IUSP) yang telah berjalan paling singkat 2 (dua) tahun.</div> <div>6. Laporan keuangan tahunan koperasi 2 (dua) tahun terakhir.</div> <div>7. Bukti setoran modal kerja sesuai ketentuan yang berlaku, berupa rekening tabungan atas nama koperasi pada bank umum (untuk KSP) atau bank syariah (untuk KSPPS).</div> <div>8. Rencana kerja Kantor Cabang Pembantu untuk 3 (tiga) tahun ke depan, mencakup rencana permodalan, rencana kegiatan usaha, serta rencana bidang organisasi dan sumber daya manusia.</div> <div>9. Bukti kepemilikan dan/atau bukti sewa kantor, papan nama koperasi, dan sarana kerja pada lokasi Kantor Cabang Pembantu yang akan dibuka.</div> <div>10. Daftar nama dan riwayat hidup calon Kepala Jaringan Pelayanan Kantor Cabang Pembantu, beserta daftar nama calon karyawan.</div> <div>11. Sertifikat kompetensi calon Kepala Jaringan Pelayanan Kantor Cabang Pembantu KSP/KSPPS.</div> <div>12. Surat pernyataan bermeterai dari calon Kepala Jaringan Pelayanan yang memuat pernyataan integritas, meliputi tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana di bidang usaha jasa keuangan dan/atau perekonomian, serta tidak pernah dinyatakan pailit dalam 5 (lima) tahun terakhir, yang diketahui oleh Pengurus koperasi.</div> |

| No. | KOMPONEN                     | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                              | <p>13. Surat Keterangan Lulus Uji Kelayakan dan Kepatutan bagi calon Kepala Jaringan Pelayanan, apabila telah dimiliki.</p> <p>14. Jumlah anggota koperasi yang dilayani pada lokasi tempat Kantor Cabang Pembantu akan dibuka, sesuai ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Koperasi dan UKM Nomor 8 Tahun 2023.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2   | Mekanisme/Prosedur Pelayanan | <p>Alur pelaksanaan layanan pembentukan Kantor Cabang Pembantu koperasi diuraikan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Koperasi mengajukan permohonan pembukaan Kantor Cabang Pembantu melalui sistem OSS dan/atau kepada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT dengan melampirkan seluruh persyaratan.</li><li>2. Petugas loket/front office menerima berkas permohonan dan melakukan pemeriksaan kelengkapan administrasi.</li><li>3. Apabila berkas belum lengkap, petugas mengembalikan berkas kepada pemohon disertai penjelasan kekurangannya untuk dilengkapi.</li><li>4. Apabila berkas telah lengkap, permohonan diteruskan kepada Bidang Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi untuk diverifikasi.</li><li>5. Dinas melaksanakan Uji Kelayakan dan Kepatutan terhadap calon Kepala Jaringan Pelayanan Kantor Cabang Pembantu, apabila belum memiliki Surat Keterangan Lulus.</li><li>6. Dinas melakukan pemeriksaan lapangan (on-site) untuk verifikasi kesiapan kantor, sarana kerja, serta kinerja koperasi pada aspek organisasi, usaha, dan keuangan.</li><li>7. Dinas menyusun rekomendasi teknis persetujuan pembukaan Kantor Cabang Pembantu berdasarkan hasil verifikasi dokumen, uji kelayakan dan kepatutan, serta pemeriksaan lapangan.</li><li>8. Dinas menyampaikan rekomendasi teknis kepada lembaga penyelenggara Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui sistem OSS yang terintegrasi.</li><li>9. Sistem OSS menerbitkan Izin/Persetujuan Jaringan Pelayanan Kantor Cabang Pembantu apabila seluruh komitmen telah terpenuhi.</li><li>10. Dinas menyampaikan pemberitahuan terbitnya izin kepada koperasi pemohon.</li><li>11. Koperasi melaporkan pembukaan Kantor Cabang Pembantu kepada Dinas sebagai bahan pembinaan dan pengawasan lanjutan.</li></ol> |

| No. | KOMPONEN                                | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | <p>Jangka waktu penyelesaian layanan paling lama 15 (lima belas) hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap dan benar, dengan rincian:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifikasi kelengkapan dan kebenaran dokumen: 3 (tiga) hari kerja.</li> <li>2. Pelaksanaan Uji Kelayakan dan Kepatutan bagi calon Kepala Jaringan Pelayanan (apabila diperlukan): 3 (tiga) hari kerja.</li> <li>3. Pemeriksaan lapangan (on-site) untuk verifikasi kesiapan kantor dan kinerja koperasi: 4 (empat) hari kerja.</li> <li>4. Penyusunan rekomendasi teknis persetujuan: 3 (tiga) hari kerja.</li> <li>5. Penyampaian rekomendasi teknis dan penerbitan izin melalui sistem OSS: 2 (dua) hari kerja.</li> </ol> |
| 4   | Biaya/Tarif                             | <p>Rp0,00 (nol rupiah/tidak dipungut biaya).</p> <p>Layanan pembentukan Kantor Cabang Pembantu Koperasi merupakan bagian dari Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang tidak dikenakan biaya sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5   | Produk Pelayanan                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Izin/Persetujuan Jaringan Pelayanan Kantor Cabang Pembantu KSP/KSPPS dan/atau USP/USPPS Koperasi, yang diterbitkan melalui sistem OSS.</li> <li>2. Rekomendasi teknis hasil pemeriksaan lapangan dan verifikasi kelayakan pembukaan Kantor Cabang Pembantu.</li> <li>3. Surat Keterangan Lulus Uji Kelayakan dan Kepatutan bagi calon Kepala Jaringan Pelayanan Kantor Cabang Pembantu (apabila diperlukan).</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu langsung dengan Petugas Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT;</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR!: <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan</li> <li>• Melalui laman: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                             |

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| No. | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                           |
|-----|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 ayat (1);</li> </ol> |

| No. | KOMPONEN | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |          | <ol style="list-style-type: none"><li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian (berlaku kembali sejak Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 28/PUU-XI/2013 yang membatalkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian);</li><li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;</li><li>5. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;</li><li>6. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (P2SK);</li><li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi;</li><li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li><li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;</li><li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</li><li>12. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 8 Tahun 2023 tentang Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi, khususnya ketentuan mengenai Izin Jaringan Pelayanan dan Lampiran III format surat pernyataan integritas Kepala Jaringan Pelayanan;</li><li>13. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pengawasan Koperasi;</li><li>14. Petunjuk Pelaksanaan Deputy Bidang Perkoperasian Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 33 Tahun 2021 tentang Pedoman Uji Kelayakan dan Keputusan bagi Pengurus dan Pengawas Koperasi;</li></ol> |

| No. | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</li><li>17. Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah setempat tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Koperasi dan UKM.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2   | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"><li>1. Ruang pelayanan/loket penerimaan dokumen yang representatif;</li><li>2. Ruang kerja/rapat untuk pembahasan hasil verifikasi bersama pengurus koperasi;</li><li>3. Komputer/laptop dan printer yang terkoneksi dengan sistem Online Single Submission (OSS);</li><li>4. Instrumen dan formulir verifikasi kelayakan pembukaan Kantor Cabang Pembantu (kesiapan kantor, sarana kerja, dan kinerja koperasi);</li><li>5. Instrumen dan formulir Uji Kelayakan dan Keputusan bagi calon Kepala Jaringan Pelayanan;</li><li>6. Jaringan internet untuk verifikasi data dan koordinasi dengan lembaga penyelenggara Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li><li>7. Alat Tulis Kantor (ATK);</li><li>8. Kendaraan dinas operasional untuk pemeriksaan lapangan (on-site) ke lokasi calon Kantor Cabang Pembantu;</li><li>9. Tanda pengenalan/identitas resmi petugas verifikator;</li><li>10. Sarana disabilitas (jalur akses/kursi roda) pada ruang pelayanan.</li></ul> |
| 3   | Kompetensi Pelaksana                  | <ul style="list-style-type: none"><li>1. Berpendidikan paling rendah Diploma III (D-III), diutamakan bidang Ekonomi, Akuntansi, Manajemen, atau Hukum;</li><li>2. Memahami peraturan perundang-undangan di bidang usaha simpan pinjam koperasi, khususnya ketentuan Izin Jaringan Pelayanan dan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li><li>3. Memiliki kemampuan verifikasi dokumen kelembagaan, permodalan, kinerja usaha, dan kesiapan sarana fisik jaringan pelayanan;</li><li>4. Memahami tata cara pengoperasian sistem Online Single Submission (OSS);</li><li>5. Telah mengikuti bimbingan teknis/pelatihan perizinan usaha simpan pinjam koperasi dan/atau uji kelayakan dan keputusan;</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Ditetapkan dengan Surat Keputusan/Surat Tugas resmi sebagai verifikator/tim fasilitasi perizinan jaringan pelayanan koperasi;</li> <li>7. Bersikap objektif, teliti, dan menjunjung tinggi kode etik pelayanan publik.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4   | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh Kepala Dinas.</li> <li>2. Dilakukan oleh Sekretaris Dinas.</li> <li>3. Dilakukan oleh Kepala Bidang Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi.</li> <li>4. Dilaksanakan oleh atasan langsung secara berkala sesuai ketentuan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5   | Jumlah Pelaksana                           | Tim pelaksana layanan pembentukan Kantor Cabang Pembantu berjumlah paling sedikit 2 (dua) sampai 3 (tiga) orang untuk setiap permohonan, terdiri atas petugas verifikasi dokumen, tim penguji kelayakan dan kepatutan, serta petugas pemeriksa lapangan, yang jumlahnya dapat disesuaikan dengan jumlah dan skala permohonan yang dilayani.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6   | Jaminan Pelayanan                          | <p>Pelayanan diselenggarakan sesuai motto, visi, dan misi organisasi, dengan komitmen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilaksanakan secara cepat, tepat, transparan, terintegrasi dengan sistem OSS, dan tanpa dipungut biaya;</li> <li>2. Dilakukan oleh petugas yang kompeten dan bersertifikat sesuai bidang tugasnya;</li> <li>3. Berpedoman pada prinsip Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang proporsional terhadap tingkat risiko usaha simpan pinjam;</li> <li>4. Tertuang dalam Maklumat Pelayanan yang ditandatangani oleh Kepala Dinas dan dipublikasikan pada ruang pelayanan.</li> </ol>       |
| 7   | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diwujudkan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan data keuangan, permodalan, dan kelembagaan koperasi dijaga sesuai ketentuan perlindungan data pribadi;</li> <li>2. Ruang pelayanan dan tempat pelaksanaan verifikasi/pemeriksaan lapangan dilengkapi dengan sarana keselamatan (Alat Pemadam Api Ringan/APAR, jalur evakuasi, dan rambu keselamatan);</li> <li>3. Pelayanan diberikan secara adil, non-diskriminatif, dan bebas dari benturan kepentingan (conflict of interest) antara petugas verifikator dengan koperasi pemohon;</li> </ol> |



| No. | KOMPONEN                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                            | 4. Setiap petugas dilengkapi Surat Tugas dan tanda pengenal resmi pada saat pemeriksaan lapangan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8   | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan melalui:<br><br>1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala setiap 6 (enam) bulan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;<br><br>2. Rapat evaluasi kinerja pelayanan perizinan jaringan pelayanan koperasi secara berkala oleh pimpinan unit kerja;<br><br>3. Tindak lanjut atas hasil pengaduan, saran, dan masukan masyarakat maupun koperasi sebagai bahan perbaikan pelayanan berkelanjutan. |



Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil  
dan Menengah Provinsi NTT

Linus Lus, S.Pd, M.Pd  
Pembina Utama Madya  
NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |    |
|-------------------------------|----|
| Sekretaris                    | he |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  | fu |
| Pranata Komputer Ahli Pertama | um |

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN PENGHARGAAN BHAKTI KOPERASI

A. Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)

| No. | KOMPONEN                     | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Persyaratan Pelayanan        | <div>1. Surat usulan/pengantar dari koperasi, organisasi gerakan koperasi, kelompok masyarakat, dan/atau instansi terkait, ditujukan kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT.</div> <div>2. Daftar riwayat hidup (curriculum vitae) calon penerima Penghargaan Bhakti Koperasi.</div> <div>3. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) calon penerima penghargaan.</div> <div>4. Uraian/deskripsi darma bakti, jasa, dan kontribusi nyata calon penerima dalam pembinaan, pengembangan, dan/atau pemberdayaan koperasi.</div> <div>5. Bukti pendukung berupa dokumentasi kegiatan, surat keterangan/rekomendasi dari koperasi yang dibina, dan/atau data capaian kinerja koperasi binaan.</div> <div>6. Surat pernyataan bermeterai bahwa calon penerima tidak sedang menjalani proses hukum dan tidak pernah dijatuhi hukuman pidana berdasarkan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap.</div> <div>7. Surat rekomendasi dari pejabat/instansi yang membidangi koperasi setempat (Camat/Lurah/Kepala Desa, sesuai keperluan).</div> <div>8. Pasfoto terbaru berwarna calon penerima penghargaan.</div> |
| 2   | Mekanisme/Prosedur Pelayanan | <div>Alur pelaksanaan layanan Penghargaan Bhakti Koperasi diuraikan sebagai berikut:</div> <div>1. Koperasi/organisasi gerakan koperasi/ kelompok masyarakat/ instansi terkait mengajukan usulan calon penerima Penghargaan Bhakti Koperasi kepada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT dengan melampirkan seluruh persyaratan.</div> <div>2. Petugas loket/front office menerima berkas usulan dan melakukan pemeriksaan kelengkapan administrasi.</div> <div>3. Apabila berkas belum lengkap, petugas mengembalikan berkas kepada pengusul disertai penjelasan kekurangannya untuk dilengkapi.</div> <div>4. Apabila berkas telah lengkap, usulan diteruskan kepada Tim Penilai/Tim Seleksi Penghargaan Bhakti Koperasi.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| No. | KOMPONEN               | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                        | <ol style="list-style-type: none"><li>5. Tim Penilai melakukan penelitian dokumen dan verifikasi lapangan atas darma bakti dan kontribusi calon penerima penghargaan.</li><li>6. Tim Penilai melaksanakan rapat penilaian untuk menetapkan calon penerima yang memenuhi kriteria Penghargaan Bhakti Koperasi.</li><li>7. Dinas menyusun rekomendasi/usulan penetapan penerima Penghargaan Bhakti Koperasi kepada Kepala Daerah (Bupati/Wali Kota/Gubernur) dan/atau meneruskan usulan kepada Kementerian Koperasi dan UKM untuk penghargaan tingkat nasional.</li><li>8. Kepala Daerah menetapkan penerima Penghargaan Bhakti Koperasi melalui Keputusan Kepala Daerah.</li><li>9. Penyerahan Penghargaan Bhakti Koperasi dilaksanakan pada momentum peringatan Hari Koperasi Nasional dan/atau Hari Koperasi Daerah.</li><li>10. Dokumentasi dan arsip pemberian penghargaan disimpan sebagai bahan pembinaan lanjutan.</li></ol> |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan | <p>Jangka waktu proses penilaian dan penetapan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak usulan dinyatakan lengkap dan benar, disesuaikan dengan jadwal peringatan Hari Koperasi, dengan rincian:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifikasi kelengkapan berkas usulan: 3 (tiga) hari kerja.</li><li>2. Penelitian dokumen dan verifikasi lapangan atas darma bakti calon penerima: 10 (sepuluh) hari kerja.</li><li>3. Rapat penilaian Tim Penilai/Tim Seleksi: 5 (lima) hari kerja.</li><li>4. Penyusunan rekomendasi/usulan penetapan penerima penghargaan: 5 (lima) hari kerja.</li><li>5. Penetapan penerima penghargaan oleh Kepala Daerah: 7 (tujuh) hari kerja.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4   | Biaya/Tarif            | <p>Rp0,00 (nol rupiah/tidak dipungut biaya).</p> <p>Layanan pemberian Penghargaan Bhakti Koperasi merupakan bentuk apresiasi Pemerintah Daerah atas darma bakti dalam pembinaan dan pengembangan koperasi, dan tidak dikenakan biaya dalam bentuk apa pun.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5   | Produk Pelayanan       | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Keputusan Kepala Daerah tentang Penetapan Penerima Penghargaan Bhakti Koperasi.</li><li>2. Piagam/Sertifikat Penghargaan Bhakti Koperasi.</li><li>3. Usulan penghargaan tingkat nasional yang diteruskan kepada Kementerian Koperasi dan</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| No. | KOMPONEN                                | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                         | UKM, apabila calon memenuhi kriteria untuk diusulkan pada tingkat nasional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu langsung dengan Petugas Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah;</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR!: <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan</li> <li>• Melalui laman: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> </ol> |

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| No. | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 ayat (1);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian (berlaku kembali sejak Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 28/PUU-XI/2013 yang membatalkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian);</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</li> <li>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan</li> </ol> |

| No. | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                       | <p>Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</p> <p>11. Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah setempat tentang Pemberian Penghargaan Daerah dan/atau Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Koperasi dan UKM.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2   | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang pelayanan/loket penerimaan dokumen yang representatif;</li><li>2. Ruang rapat untuk pelaksanaan sidang/rapat penilaian Tim Penilai/Tim Seleksi;</li><li>3. Komputer/laptop dan printer;</li><li>4. Instrumen dan formulir penilaian kriteria darma bakti calon penerima penghargaan;</li><li>5. Jaringan internet untuk verifikasi data dan koordinasi dengan Kementerian Koperasi dan UKM;</li><li>6. Alat Tulis Kantor (ATK);</li><li>7. Kendaraan dinas operasional untuk verifikasi lapangan atas darma bakti calon penerima penghargaan;</li><li>8. Tanda pengenalan/identitas resmi petugas/anggota Tim Penilai;</li><li>9. Sarana disabilitas (jalur akses/kursi roda) pada ruang pelayanan.</li></ol> |
| 3   | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Berpendidikan paling rendah Diploma III (D-III), diutamakan bidang Ekonomi, Hukum, Manajemen, atau Sosial;</li><li>2. Memahami sejarah, nilai, dan prinsip perkoperasian serta kontribusi tokoh/penggerak koperasi di daerah;</li><li>3. Memiliki kemampuan menilai dan memverifikasi darma bakti serta kontribusi nyata calon penerima penghargaan;</li><li>4. Ditetapkan dengan Surat Keputusan/Surat Tugas resmi sebagai anggota Tim Penilai/Tim Seleksi Penghargaan Bhakti Koperasi;</li><li>5. Bersikap objektif, independen, dan menjunjung tinggi kode etik pelayanan publik.</li></ol>                                                                                                                      |
| 4   | Pengawasan Internal                   | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan oleh Kepala Dinas.</li><li>2. Dilakukan oleh Sekretaris Dinas.</li><li>3. Dilakukan oleh Kepala Bidang Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi.</li><li>4. Dilaksanakan oleh atasan langsung secara berkala sesuai ketentuan.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5   | Jumlah Pelaksana                      | Tim Penilai/Tim Seleksi Penghargaan Bhakti Koperasi berjumlah paling sedikit 5 (lima) orang, terdiri atas unsur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | Dinas Koperasi dan UKM, unsur Dewan Koperasi Indonesia Daerah (Dekopinda), dan/atau tokoh/pakar perkoperasian, yang jumlahnya dapat disesuaikan dengan jumlah usulan yang diterima.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6   | Jaminan Pelayanan                          | <p>Pelayanan diselenggarakan sesuai motto, visi, dan misi organisasi, dengan komitmen:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilaksanakan secara objektif, transparan, akuntabel, dan tanpa dipungut biaya;</li><li>2. Dilakukan oleh Tim Penilai yang kompeten dan memahami nilai-nilai perkoperasian;</li><li>3. Bebas dari intervensi, kolusi, korupsi, dan nepotisme dalam proses penilaian dan penetapan;</li><li>4. Tertuang dalam Maklumat Pelayanan yang ditandatangani oleh Kepala Dinas dan dipublikasikan pada ruang pelayanan.</li></ol>                                                                                                                                           |
| 7   | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diwujudkan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kerahasiaan data pribadi calon penerima penghargaan dijaga sesuai ketentuan perlindungan data pribadi;</li><li>2. Ruang pelayanan dan ruang rapat penilaian dilengkapi dengan sarana keselamatan (Alat Pemadam Api Ringan/APAR, jalur evakuasi, dan rambu keselamatan);</li><li>3. Pelayanan diberikan secara adil, non-diskriminatif, dan bebas dari benturan kepentingan (conflict of interest) antara Tim Penilai dengan calon penerima penghargaan;</li><li>4. Setiap anggota Tim Penilai dilengkapi Surat Tugas dan tanda pengenal resmi pada saat verifikasi lapangan.</li></ol> |
| 8   | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala setiap 6 (enam) bulan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li><li>2. Rapat evaluasi kinerja pelayanan Penghargaan Bhakti Koperasi secara berkala oleh pimpinan unit kerja, termasuk evaluasi manfaat dan dampak pemberian penghargaan terhadap perkembangan koperasi di daerah;</li></ol>                                                                                   |

| No. | KOMPONEN | URAIAN                                                                                                                                |
|-----|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |          | 3. Tindak lanjut atas hasil pengaduan, saran, dan masukan masyarakat maupun koperasi sebagai bahan perbaikan pelayanan berkelanjutan. |



Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil  
dan Menengah Provinsi NTT

Linus Lusli, S.Pd, M.Pd  
Pembina Utama Madya  
NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |    |
|-------------------------------|----|
| Sekretaris                    | he |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  | fu |
| Pranata Komputer Ahli Pertama | ym |

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN ANGGOTA KOPERASI

A. Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)

| No. | KOMPONEN                     | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Persyaratan Pelayanan        | <div>1. Surat pengaduan tertulis dari anggota koperasi yang memuat identitas jelas (nama, alamat, dan nomor kontak yang dapat dihubungi) serta ditandatangani oleh pengadu, ditujukan kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT.</div> <div>2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) pengadu.</div> <div>3. Bukti status keanggotaan pada koperasi yang diadukan, berupa buku anggota, kartu anggota, dan/atau bukti simpanan.</div> <div>4. Uraian kronologis permasalahan yang diadukan secara jelas, meliputi pokok masalah, waktu kejadian, dan pihak-pihak yang terlibat.</div> <div>5. Bukti pendukung pengaduan yang relevan, berupa dokumen, foto, rekaman, korespondensi, dan/atau bukti transaksi keuangan, apabila ada.</div> <div>6. Surat Kuasa bermeterai cukup, apabila pengaduan diwakilkan kepada pihak lain, dilampiri fotokopi KTP pemberi dan penerima kuasa.</div> |
| 2   | Mekanisme/Prosedur Pelayanan | <div>Alur pelaksanaan layanan pengaduan anggota koperasi diuraikan sebagai berikut:</div> <div>1. Anggota koperasi menyampaikan pengaduan secara tertulis, langsung ke loket pelayanan, melalui pos, atau melalui kanal pengaduan elektronik (email/aplikasi pengaduan) kepada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT dengan melampirkan seluruh persyaratan.</div> <div>2. Petugas menerima dan mencatat pengaduan dalam buku/sistem pengaduan, serta memeriksa kelengkapan identitas dan kejelasan uraian pengaduan.</div> <div>3. Apabila pengaduan belum lengkap atau kurang jelas, petugas menghubungi pengadu untuk melengkapi dan/atau mengklarifikasi uraian pengaduan.</div> <div>4. Apabila pengaduan telah lengkap, berkas diteruskan kepada Bidang Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi untuk ditelaah.</div>                                                                         |



| No. | KOMPONEN               | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                        | <ol style="list-style-type: none"><li>5. Dinas melakukan telaah awal untuk memastikan pengaduan berada dalam kewenangan Dinas dan menentukan langkah tindak lanjut yang tepat.</li><li>6. Dinas mengoordinasikan dengan pihak pengadu untuk klarifikasi lebih lanjut, apabila diperlukan.</li><li>7. Dinas melaksanakan klarifikasi, mediasi, dan/atau fasilitasi penyelesaian dengan mengundang pengurus/pengawas koperasi yang diadukan beserta pihak terkait.</li><li>8. Dinas melakukan pemeriksaan lapangan dan/atau permintaan dokumen kepada koperasi yang bersangkutan, apabila diperlukan untuk memperjelas duduk permasalahan.</li><li>9. Dinas menyusun rekomendasi dan/atau hasil fasilitasi penyelesaian pengaduan.</li><li>10. Dinas menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pengadu secara tertulis.</li><li>11. Apabila pengaduan menyangkut dugaan pelanggaran administratif, Dinas menindaklanjuti melalui pembinaan dan/atau proses pengenaan sanksi administratif sesuai kewenangan; apabila mengandung unsur pidana, Dinas mengarahkan pengadu kepada aparat penegak hukum yang berwenang.</li><li>12. Dokumen pengaduan dan hasil tindak lanjut diarsipkan sebagai bahan pembinaan dan pengawasan lanjutan.</li></ol> |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan | <p>Jangka waktu penyelesaian layanan paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan dinyatakan lengkap dan jelas, dengan rincian:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pencatatan dan verifikasi kelengkapan pengaduan: 2 (dua) hari kerja.</li><li>2. Telaah awal dan penentuan langkah tindak lanjut: 2 (dua) hari kerja.</li><li>3. Klarifikasi, mediasi, dan/atau fasilitasi penyelesaian dengan pihak terkait: 5 (lima) hari kerja.</li><li>4. Penyusunan rekomendasi/hasil fasilitasi penyelesaian: 3 (tiga) hari kerja.</li><li>5. Penyampaian hasil tindak lanjut kepada pengadu: 2 (dua) hari kerja.</li></ol> <p>Untuk permasalahan yang bersifat kompleks dan memerlukan koordinasi lintas instansi, jangka waktu penyelesaian dapat diperpanjang dengan pemberitahuan tertulis kepada pengadu.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4   | Biaya/Tarif            | <p>Rp0,00 (nol rupiah/tidak dipungut biaya).</p> <p>Layanan pengaduan anggota koperasi merupakan bagian dari tugas dan fungsi pembinaan dan pengawasan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| No. | KOMPONEN                                | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                         | koperasi yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah dan tidak dikenakan biaya dalam bentuk apa pun.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5   | Produk Pelayanan                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanda terima/registrasi pengaduan.</li> <li>2. Berita Acara/hasil klarifikasi, mediasi, dan/atau fasilitasi penyelesaian permasalahan.</li> <li>3. Rekomendasi tindak lanjut/pembinaan kepada koperasi yang diadukan.</li> <li>4. Surat jawaban/tanggapan tertulis kepada pengadu atas hasil penanganan pengaduan.</li> </ol>                                                                                                      |
| 6   | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu langsung dengan Petugas Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah;</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR!: <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan</li> <li>• Melalui laman: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> </ol> |

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| No. | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 ayat (1);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian (berlaku kembali sejak Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 28/PUU-XI/2013 yang membatalkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian);</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</li> </ol> |

| No. | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>9. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan dan Pembinaan Perkoperasian;</li> <li>10. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pengawasan Koperasi;</li> <li>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</li> <li>13. Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah setempat tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Koperasi dan UKM.</li> </ol> |
| 2   | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan/loket penerimaan pengaduan yang representatif;</li> <li>2. Ruang klarifikasi/mediasi yang representatif dan menjaga privasi para pihak;</li> <li>3. Komputer/laptop dan printer;</li> <li>4. Aplikasi/sistem pencatatan dan pemantauan tindak lanjut pengaduan;</li> <li>5. Jaringan internet untuk penerimaan pengaduan secara elektronik dan koordinasi tindak lanjut;</li> <li>6. Alat Tulis Kantor (ATK);</li> <li>7. Kendaraan dinas operasional untuk pemeriksaan lapangan, apabila diperlukan;</li> <li>8. Tanda pengenalan/identitas resmi petugas penanganan pengaduan;</li> <li>9. Sarana disabilitas (jalur akses/kursi roda) pada ruang pelayanan.</li> </ol>                                                         |
| 3   | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpendidikan paling rendah Diploma III (D-III), diutamakan bidang Hukum, Ekonomi, atau Manajemen;</li> <li>2. Memahami peraturan perundang-undangan di bidang perkoperasian, khususnya hak dan kewajiban anggota, pengurus, dan pengawas koperasi;</li> <li>3. Memiliki kemampuan komunikasi, negosiasi, dan mediasi dalam penyelesaian permasalahan;</li> <li>4. Telah mengikuti bimbingan teknis/pelatihan penanganan pengaduan dan/atau penyelesaian sengketa perkoperasian;</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                       |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | <ol style="list-style-type: none"><li>5. Ditetapkan dengan Surat Keputusan/Surat Tugas resmi sebagai petugas penerima dan penanganan pengaduan;</li><li>6. Bersikap objektif, tidak memihak, dan menjunjung tinggi kerahasiaan identitas dan data pengadu.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4   | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan oleh Kepala Dinas.</li><li>2. Dilakukan oleh Sekretaris Dinas.</li><li>3. Dilakukan oleh Kepala Bidang Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi.</li><li>4. Dilaksanakan oleh atasan langsung secara berkala sesuai ketentuan.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5   | Jumlah Pelaksana                           | Petugas penanganan pengaduan anggota koperasi berjumlah paling sedikit 2 (dua) sampai 3 (tiga) orang, terdiri atas petugas penerima pengaduan dan tim klarifikasi/mediasi, yang jumlahnya dapat disesuaikan dengan jumlah dan kompleksitas pengaduan yang diterima.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6   | Jaminan Pelayanan                          | <p>Pelayanan diselenggarakan sesuai motto, visi, dan misi organisasi, dengan komitmen:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilaksanakan secara cepat, tepat, objektif, tidak memihak, dan tanpa dipungut biaya;</li><li>2. Menjaga kerahasiaan identitas dan data pribadi pengadu untuk melindungi pengadu dari kemungkinan tindakan intimidasi atau tekanan;</li><li>3. Dilakukan oleh petugas yang kompeten dalam bidang perkoperasian dan penyelesaian permasalahan;</li><li>4. Tertuang dalam Maklumat Pelayanan yang ditandatangani oleh Kepala Dinas dan dipublikasikan pada ruang pelayanan.</li></ol>                                 |
| 7   | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diwujudkan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kerahasiaan identitas pengadu dan substansi pengaduan dijaga sesuai ketentuan perlindungan data pribadi, kecuali disetujui oleh pengadu untuk keperluan proses klarifikasi/mediasi;</li><li>2. Ruang pelayanan dan ruang klarifikasi/mediasi dilengkapi dengan sarana keselamatan (Alat Pemadam Api Ringan/APAR, jalur evakuasi, dan rambu keselamatan);</li><li>3. Pelayanan diberikan secara adil, non-diskriminatif, dan bebas dari benturan kepentingan (conflict of interest) antara petugas dengan pihak yang diadukan;</li></ol> |



Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN FASILITASI PEMBUBARAN KOPERASI

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

| No. | KOMPONEN                     | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Persyaratan Pelayanan        | <div><div>1. Surat permohonan pembubaran koperasi dari pengurus, atau usulan pembubaran dari pejabat berwenang bagi koperasi yang tidak aktif/tidak melaksanakan kegiatan usaha.</div><div>2. Keputusan Rapat Anggota Khusus Pembubaran yang memuat keputusan pembubaran dan penunjukan Tim Penyelesai, disertai daftar hadir dan daftar anggota.</div><div>3. Dokumen legalitas koperasi asli (Akta Pendirian, Anggaran Dasar/Anggaran Rumah Tangga, Surat Keputusan Pengesahan Badan Hukum, dan perubahannya bila ada).</div><div>4. Data dan kondisi koperasi bersifat clean and clear, yaitu tidak memiliki tanggungan/utang kepada pihak ketiga yang belum diselesaikan.</div><div>5. Berita Acara Penyelesaian Pembubaran yang disusun oleh Tim Penyelesai.</div><div>6. Bukti tidak adanya keberatan yang sah dari anggota koperasi maupun pihak lain atas rencana pembubaran.</div></div>                                                                                         |
| 2   | Mekanisme/Prosedur Pelayanan | <div><div>1. Pemohon/pengurus koperasi mengajukan permohonan pembubaran koperasi secara tertulis kepada instansi yang membidangi koperasi, dilengkapi seluruh persyaratan.</div><div>2. Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan; apabila koperasi tergolong tidak aktif, tim melakukan inventarisasi data koperasi tidak aktif sebagai dasar usulan pembubaran oleh pemerintah.</div><div>3. Instansi mengumumkan/memberitahukan rencana pembubaran koperasi kepada anggota dan pihak terkait.</div><div>4. Diberikan masa sanggah/keberatan bagi anggota atau pihak yang berkepentingan untuk mengajukan keberatan atas rencana pembubaran.</div><div>5. Apabila tidak terdapat keberatan yang sah, instansi menetapkan Tim Penyelesai dan mengusulkan pembubaran koperasi kepada Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah/pejabat yang berwenang.</div><div>6. Tim Penyelesai melaksanakan penyelesaian pembubaran, meliputi penyelesaian hak dan</div></div> |

| No. | KOMPONEN                                | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                         | <p>kewajiban koperasi, dan menyusun Berita Acara Penyelesaian Pembubaran.</p> <p>7. Diterbitkan Surat Keputusan Pembubaran Koperasi oleh pejabat yang berwenang.</p> <p>8. Pembubaran koperasi diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia.</p> <p>9. Seluruh dokumen proses pembubaran didokumentasikan dan diarsipkan oleh instansi.</p>                                                                                                                                                        |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | Paling lama 12 (dua belas) bulan sejak permohonan/usulan pembubaran dinyatakan lengkap, dengan memperhitungkan masa pengumuman, masa sanggah, proses penyelesaian oleh Tim Penyelesai, hingga penetapan dan pengumuman dalam Berita Negara.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Tidak dipungut biaya (gratis).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5   | Produk Pelayanan                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Keputusan Pembubaran Koperasi.</li> <li>2. Berita Acara Penyelesaian Pembubaran Koperasi.</li> <li>3. Arsip dokumen pembubaran koperasi.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6   | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu langsung dengan Petugas Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT;</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR!: <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan</li> <li>• Melalui laman: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> </ol> |

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| No. | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023.</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1994 tentang Pembubaran Koperasi, Penggabungan, dan Peleburan Koperasi.</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh</li> </ol> |

| No. | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                       | <p>Koperasi (sepanjang relevan dengan koperasi simpan pinjam yang dibubarkan).</p> <p>6. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah tentang Kelembagaan Koperasi, termasuk ketentuan mengenai penggabungan, peleburan, dan pembubaran koperasi sebagaimana berlaku dan diperbarui dari waktu ke waktu.</p> <p>7. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah tentang Pengawasan Koperasi.</p> <p>8. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia terkait pengesahan badan hukum koperasi.</p> <p>9. Peraturan Daerah dan/atau Peraturan Kepala Daerah terkait kelembagaan dan pelayanan perkoperasian di daerah setempat.</p>    |
| 2   | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p><b>Sarana dan prasarana pelayanan:</b></p> <p>1. Ruang tunggu yang representatif dan nyaman.</p> <p>2. Meja, kursi, dan alat tulis kantor.</p> <p>3. Komputer, printer, dan scanner.</p> <p>4. Jaringan internet/wifi.</p> <p>5. Ruang/lemari arsip untuk dokumen pembubaran koperasi.</p> <p>6. Kotak saran dan buku pengaduan.</p> <p>7. Nomor antrean dan papan informasi/leaflet layanan.</p> <p>Fasilitas pendukung: toilet (termasuk untuk penyandang disabilitas), musholla, area parkir, dan sarana keselamatan seperti alat pemadam api ringan (APAR) dan jalur evakuasi.</p>                                                                  |
| 3   | Kompetensi Pelaksana                  | <p>1. Kepala Bidang yang membidangi kelembagaan koperasi: pendidikan minimal S1 di bidang Ekonomi, Manajemen, Hukum, atau bidang lain yang relevan, memahami peraturan perundang-undangan perkoperasian.</p> <p>2. Pelaksana teknis pemeriksa/verifikator: memahami tata cara pemeriksaan kelembagaan dan kondisi keuangan koperasi, serta mekanisme pembubaran koperasi.</p> <p>3. Petugas administrasi/pengadministrasi umum: minimal SMA/SMK/ sederajat, memiliki keterampilan pelayanan prima dan pengelolaan arsip.</p> <p>4. Seluruh pelaksana memiliki integritas, sikap ramah, teliti, dan berkomitmen pada standar pelayanan yang ditetapkan.</p> |
| 4   | Pengawasan Internal                   | <p>1. Dilakukan oleh Kepala Dinas.</p> <p>2. Dilakukan oleh Sekretaris Dinas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | <div>3. Dilakukan oleh Kepala Bidang Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi.</div> <div>4. Dilaksanakan oleh atasan langsung secara berkala sesuai ketentuan.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5   | Jumlah Pelaksana                           | Paling sedikit 2 (dua) orang, terdiri atas petugas administrasi dan petugas teknis/pemeriksa, disesuaikan dengan beban kerja dan kompleksitas kasus pembubaran koperasi yang ditangani.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6   | Jaminan Pelayanan                          | <div>1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif sesuai standar operasional prosedur yang berlaku.</div> <div>2. Bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.</div> <div>3. Kepastian proses dan kejelasan informasi mengenai tahapan pembubaran koperasi kepada pemohon.</div>                                                                                                               |
| 7   | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <div>1. Kerahasiaan dan keamanan dokumen/berkas koperasi terjamin selama proses layanan.</div> <div>2. Tersedia sarana keselamatan kerja, seperti alat pemadam api ringan (APAR), jalur evakuasi, dan petugas keamanan.</div> <div>3. Dokumen fisik maupun elektronik disimpan dan diarsipkan sesuai kaidah kearsipan yang berlaku.</div>                                                                                               |
| 8   | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <div>1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala, paling sedikit 1 (satu) kali dalam sebulan, atau sewaktu-waktu apabila terdapat pengaduan.</div> <div>2. Dilakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam setahun sebagai bahan perbaikan mutu pelayanan.</div> <div>3. Hasil evaluasi dan SKM digunakan sebagai dasar perbaikan standar pelayanan secara berkelanjutan.</div> |

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT



Linus Lus, S.Pd, M.Pd

Pembina Utama Madya

NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |                                                                                     |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Sekretaris                    |  |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  |  |
| Pranata Komputer Ahli Pertama |  |

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN PENYELENGGARAAN PELATIHAN PERKOPERASIAN

A. Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan          | <p><b>1. Persyaratan Administrasi Umum</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Surat Tugas dari Pengurus Koperasi/Kelembagaan Koperasi</li><li>• Fotokopi KTP/Identitas Diri peserta.</li><li>• Sertifikat Nomor Induk Koperasi (NIK) yang aktif/Bukti Laporan RAT terakhir.</li></ul> <p><b>2. Persyaratan Khusus Kurikulum dan Sertifikasi</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mengisi formulir <i>Pre-Assessment</i> (untuk menentukan klaster kurikulum yang tepat: Dasar, Manajemen, atau Akuntansi Koperasi).</li><li>• Pas foto formal (background merah) ukuran 3x4 untuk penerbitan Sertifikat Kelulusan/Kompetensi.</li><li>• Menandatangani Lembar Komitmen Mengikuti Pelatihan hingga Uji Kompetensi selesai.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2. | Mekanisme / Prosedur Pelayanan | <p>1. Pendaftaran &amp; Screening: Peserta mendaftar secara online/offline dan diverifikasi kelayakannya.</p> <p>2. Pemetaan Kurikulum (<i>Pre-Test</i>): Peserta mengikuti <i>pre-test</i> untuk memastikan kesiapan menerima Janji Kurikulum yang telah ditetapkan (misal: Kurikulum Pelatihan Berbasis Kompetensi/PBK).</p> <p>3. Pelaksanaan Pelatihan: Penyampaian materi oleh Widyaiswara/Praktisi dengan persentase minimal kehadiran peserta 90% dari total jam pelajaran (JP).</p> <p>4. Uji Kompetensi / Evaluasi Akhir: Peserta menempuh ujian tertulis, wawancara, atau praktik (<i>Post-Test</i> atau Asesmen BNSP) untuk mengukur pemenuhan janji kurikulum.</p> <p>5. Penerbitan Sertifikat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Sertifikat Pelatihan</i>: Diberikan kepada peserta yang memenuhi syarat kehadiran dan batas nilai kelulusan (<i>passing grade</i>).</li><li>• <i>Sertifikat Kompetensi (jika bekerja sama dengan LSP)</i>: Diterbitkan jika dinyatakan "Kompeten" oleh Asesor.</li></ul> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan         | <p>1. Proses Pelatihan &amp; Uji Kompetensi: 3 s.d. 5 Hari Kerja (tergantung bobot Jam Pelajaran/JP kurikulum).</p> <p>2. Penerbitan Sertifikat Pelatihan Internal: Maksimal 3 Hari Kerja setelah pelatihan ditutup.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|    |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                         | 3. Penerbitan Sertifikat Kompetensi BNSP: Maksimal 30 Hari Kerja setelah uji kompetensi dilaksanakan (menyesuaikan proses di Badan Nasional Sertifikasi Profesi).                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4. | Biaya/Tarif                             | Tidak dipungut biaya (Gratis).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5. | Produk Pelayanan                        | 1. Dokumen Kurikulum Resmi yang dibagikan kepada peserta (Modul Pelatihan, <i>Handout</i> , atau <i>E-Book</i> ).<br>2. Sertifikat Pelatihan (dilegalisasi oleh Kepala Dinas/Kementerian).<br>3. Sertifikat Kompetensi Kerja (Bagi yang lulus uji kompetensi dari BNSP/LSP).                                                                                                                                                                               |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Masyarakat/Peserta dapat mengadukan apabila: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materi yang diajarkan tidak sesuai dengan janji kurikulum yang dipublikasikan di awal.</li> <li>• Terjadi keterlambatan penerbitan Sertifikat melebihi jangka waktu yang dijanjikan.</li> <li>• Email Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah : dinkopukmprovntt@gmail.com</li> <li>• Saluran Pengaduan: Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!, Kotak Saran Fisik</li> </ul> |

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| NO | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum                           | <b>1. Regulasi Pelayanan Publik (Bentuk Komponen)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik: Kewajiban penyelenggara menyusun standar pelayanan sebagai jaminan kepastian bagi penerima layanan.</li> <li>• Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</li> </ul> <b>2. Regulasi Perkoperasian &amp; Ketenagakerjaan (Substansi Kurikulum &amp; Sertifikasi)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan UMKM.</li> <li>• Peraturan Menteri Koperasi dan UKM Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengawasan Kepengurusan dan Pengelolaan Koperasi.</li> <li>• Keputusan Menaker No. 324 Tahun 2014 tentang SKKNI Pengelola Koperasi Simpan Pinjam. Ini adalah acuan utama baku penyusunan Janji Kurikulum dan materi Sertifikasi.</li> </ul> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | 1. Ruang pelatihan;<br>2. LCD proyektor;<br>3. Komputer;<br>4. Bahan ajar;<br>5. Akses internet;<br>6. Alat tulis;<br>7. Konsumsi, dan fasilitas pendukung lainnya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|    |                                            |                                                                                                                     |
|----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | Memiliki kompetensi di bidang perkerjasama, pelatihan, dan pelayanan publik.                                        |
| 4. | Pengawasan Internal                        | Dilaksanakan oleh pimpinan unit kerja atau pejabat yang berwenang.                                                  |
| 5. | Jumlah Peksanaan                           | Disesuaikan dengan kebutuhan penyelenggaraan pelatihan.                                                             |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan diberikan secara profesional, transparan, tepat waktu, tidak diskriminatif, dan sesuai standar pelayanan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Menjamin keamanan data peserta, keselamatan selama pelatihan, serta kenyamanan proses pembelajaran.                 |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Dilaksanakan secara berkala melalui survei kepuasan masyarakat, evaluasi peserta, dan monitoring internal.          |

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil  
dan Menengah Provinsi NTT



Linus Lusli, S.Pd, M.Pd  
Pembina Utama Madya  
NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |    |
|-------------------------------|----|
| Sekretaris                    | he |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  | fu |
| Pranata Komputer Ahli Pertama | ym |

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN FASILITASI AKSES PERMODELAN PERKOPERASIAN

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan          | <div><div>1. Legalitas Koperasi: Fotokopi Badan Hukum Koperasi dan Perubahan Anggaran Dasar.</div><div>2. Keaktifan Organisasi: Fotokopi Sertifikat Nomor Induk Koperasi (NIK) yang masih berlaku dan Berita Acara Rapat Anggota Tahunan (RAT) 2 tahun buku terakhir.</div><div>3. Laporan Keuangan: Laporan keuangan (Neraca dan Laporan Laba Rugi) 2 tahun terakhir yang telah diaudit (internal/eksternal).</div><div>4. Legalitas Pengurus: Fotokopi KTP Pengurus dan Pengawas yang sah sesuai RAT terakhir.</div><div>5. Dokumen Pendukung Bisnis: Rencana Usaha (<i>Business Plan</i>) ringkas atau dokumen rencana penggunaan dana permodalan.</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2. | Mekanisme / Prosedur Pelayanan | <div><div>1. Tahap 1: Pengajuan – Koperasi mengajukan surat permohonan fasilitasi permodalan kepada Dinas/Instansi yang membidangi Koperasi, dengan melampirkan berkas persyaratan dan memilih jenis fokus layanan (Bantuan Proposal atau Surat Rekomendasi).</div><div>2. Tahap 2: Verifikasi &amp; Identifikasi – Petugas memeriksa kelengkapan administrasi dan melakukan analisis awal terhadap potensi serta kesehatan koperasi (Maksimal 2 hari kerja).</div><div>3. Tahap 3: Pelaksanaan Fasilitasi<ul style="list-style-type: none"><li>Fokus A (Bantuan Teknis Proposal): Petugas/Pendamping Koperasi melakukan asistensi penyusunan, perbaikan, dan pemenuhan standar proposal usaha agar <i>bankable</i>.</li><li>Fokus B (Rekomendasi Bank): Tim teknis melakukan analisis kelayakan finansial. Jika memenuhi syarat, proses dilanjutkan ke pencetakan Surat Rekomendasi Dinas untuk Lembaga Keuangan/Perbankan.</li></ul></div><div>4. Tahap 4: Penyerahan Hasil – Koperasi menerima proposal yang telah disempurnakan atau Surat Rekomendasi Resmi.</div></div> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan         | <div><div>1. Bantuan Teknis Proposal: Maksimal 5 (lima) hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap (tergantung keaktifan koperasi dalam proses revisi);</div><div>2. Penerbitan Surat Rekomendasi: Maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah verifikasi lapangan/dokumen dinyatakan memenuhi syarat kelayakan.</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|    |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. | Biaya / Tarif                           | Tidak dipungut biaya (Gratis).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5. | Produk Pelayanan                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen Proposal Usaha Koperasi yang telah memenuhi standar kelayakan lembaga keuangan;</li> <li>2. Surat Rekomendasi Dinas yang ditujukan kepada Lembaga Keuangan/Perbankan/LPDB-KUMKM sebagai bentuk dukungan formal.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah;</li> <li>4. Saluran Digital: Email Resmi Dinas, atau portal SP4N LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>);</li> <li>5. Email Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah : <a href="mailto:dinkopukmprovntt@gmail.com">dinkopukmprovntt@gmail.com</a>;</li> <li>6. Waktu Penyelesaian Pengaduan: Maksimal 2 x 24 jam setelah pengaduan diterima untuk memberikan klarifikasi atau solusi.</li> </ol> |

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| NO | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah No. 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</li> <li>6. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Timur.</li> </ol> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Konsultasi/Klinik Koperasi yang representatif.</li> <li>• Aplikasi/Platform pendaftaran online (jika tersedia).</li> <li>• Panduan/Template penyusunan proposal usaha (<i>Business Plan</i>).</li> <li>• Tenaga Pendamping Koperasi/Fungsional Pengawas Koperasi yang kompeten.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan Minimal D-4/S1;</li> <li>2. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah;<br>3. Menguasai teknis analisis laporan keuangan koperasi dan manajemen resiko permodalan;<br>4. Memiliki kemampuan dalam melakukan bimbingan teknis/asistensi penyusunan proposal usaha (business plan) yang memenuhi standar perbankan;                                                                                                                                                                                              |
| 4. | Pengawasan Internal                        | 1. Dilakukan oleh atasan langsung;<br>2. Dilakukan oleh aparat fungsional (pengawas koperasi);<br>3. Dilaksanakan secara kontinyu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5. | Jumlah Pelaksanaan                         | 3 s/d 5 orang (terdiri dari Pejabat Struktural/Fungsional Pengawas Koperasi, Analis Permodalan/Keuangan, dan Petugas Administrasi Pelayanan).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Diwujudkan dalam kualitas proses pendampingan yang akuntabel dan keabsahan produk layanan (Surat Rekomendasi) yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang finansial/koperasi dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, transparan, dan santun.                                                                                                                                                                                                      |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Produk layanan berupa Surat Rekomendasi ke Perbankan dan Dokumen Hasil Evaluasi Proposal dijamin keaslian, keakuratan, dan kerahasiaan datanya karena diterbitkan langsung oleh pejabat yang berwenang;<br>2. Keamanan data keuangan internal koperasi yang diserahkan dijamin tidak disalahgunakan;<br>3. Kenyamanan dalam konsultasi tatap muka sangat diutamakan dan seluruh proses dipastikan bersih, transparan, serta bebas dari praktik gratifikasi/suap/pungli. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan, survei kepuasan masyarakat (IKM) khusus gerakan koperasi, serta evaluasi tingkat keberhasilan koperasi dalam mengakses permodalan bank yang dilaksanakan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun.                                                                                                                                                                           |

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT



Linus Lus, S.Pd, M.Pd  
Pembina Utama Madya  
NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |     |
|-------------------------------|-----|
| Sekretaris                    | He  |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  | fu  |
| Pranata Komputer Ahli Pertama | Yan |

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN FASILITASI KEMITRAAN DAN KERJASAMA  
PERKOPERASIAN

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Surat permohonan/proposal fasilitasi kemitraan dari Koperasi.</li><li>• Fotokopi Legalitas Koperasi (Badan Hukum, NIK/NIB yang aktif).</li><li>• Berita Acara RAT (Rapat Anggota Tahunan) tahun terakhir.</li><li>• Profil singkat Koperasi &amp; profil calon mitra (jika sudah ada).</li><li>• Draft/Rancangan Kerja Sama/MoU (jika sudah ada).</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2. | Mekanisme / Prosedur Pelayanan          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Pengajuan: Koperasi mengajukan berkas permohonan ke Loker Pelayanan / Layanan Online.</li><li>• Verifikasi: Petugas memeriksa kelengkapan administrasi dan keabsahan berkas.</li><li>• Kaji Terap / Assessment: Tim teknis melakukan verifikasi kelayakan usaha dan kesiapan kemitraan.</li><li>• Fasilitasi / Temu Bisnis: Dinas/Kementerian memfasilitasi pertemuan antara Koperasi dan Calon Mitra (Offtaker, Perbankan, BUMN/D, Swasta).</li><li>• Pendampingan MoU: Pembimbingan penyusunan draf Perjanjian Kerja Sama (PKS).</li><li>• Penandatanganan &amp; Penyerahan: Penandatanganan nota kesepahaman dan penyerahan dokumen kerja sama.</li></ul> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Maksimal 14 Hari Kerja (sejak dokumen dinyatakan lengkap hingga penandatanganan/pelaksanaan temu bisnis).</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4. | Biaya / Tarif                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Tidak dipungut biaya (Gratis).</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5. | Produk Pelayanan                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Surat Rekomendasi/Fasilitasi Kemitraan.</li><li>• Dokumen Kesepakatan / Perjanjian Kerja Sama (PKS / MoU) Kemitraan Koperasi.</li><li>• Berita Acara Fasilitasi Temu Bisnis.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"><li>• Kotak Saran / Pengaduan: Tersedia di lokasi pelayanan.</li><li>• Media Online: Email resmi, Portal SP4N-LAPOR!, atau Nomor WhatsApp Pengaduan Call Center.</li><li>• Petugas Pengaduan: Petugas <i>Customer Service</i> / Unit Pengolahan Pengaduan.</li><li>• Email Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah : dinkopukmprovntt@gmail.com.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum                                | <div><div>1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</div><div>2. UU No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian (serta regulasi turunannya terkait pengembangan dan fasilitasi usaha koperasi).</div><div>3. UU No. 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Perpu No. 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi UU (klaster Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan UMKM).</div><div>4. PP No. 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.</div><div>5. Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</div></div> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | Ruang pelayanan/loket, Komputer & Jaringan Internet, Ruang Rapat/Temu Bisnis, Sistem Aplikasi Pelayanan Online, printer, alat tulis kantor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <div><div>1. Pendidikan minimal S1 (Ekonomi/Hukum/Manajemen/Sosio-Ekonomi).</div><div>2. Memahami regulasi Perkoperasian dan Hukum Perjanjian/Kontrak.</div><div>3. Memiliki keahlian negosiasi, fasilitasi, dan analisis kelayakan bisnis.</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4. | Pengawasan Internal                        | Dilakukan secara berjenjang oleh Supervisor/Kepala Seksi/Kepala Bidang terkait dan Inspektorat Daerah/Kementerian.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5. | Jumlah Pelaksanaan                         | <div><div>• 1 Orang Petugas Loker/Front Office.</div><div>• 2 Orang Tim Verifikator/Analisis Kemitraan Usaha.</div><div>• 1 Orang Pejabat Fungsional Pendamping/Fasilitator</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Layanan dilaksanakan secara transparan, akuntabel, tepat waktu, dan bebas dari praktik pungli serta gratifikasi sesuai dengan standar operating procedure (SOP).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <div><div>• Kerahasiaan data dan dokumen bisnis Koperasi terjamin.</div><div>• Lingkungan pelayanan memenuhi standar K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja).</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi berkala bulanan/triwulanan melalui Rapat Tinjauan Manajemen dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH

Linus Lusi, S.Pd, M.Pd

Pembina Utama Madya

NIP. 197209281996061001

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT

| PARAF HIERARKI                |    |
|-------------------------------|----|
| Sekretaris                    | He |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  | fu |
| Pranata Komputer Ahli Pertama | Ym |

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

**STANDAR PELAYANAN FASILITASI PROMOSI PRODUK MELALUI PAMERAN DAN  
EVENT PERKOPERASIAN**

**A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)**

| NO | KOMPONEN              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p><b>1. Penyelenggara Pameran dan <i>Event</i></b></p> <p><b>a. Dokumen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Surat Undangan Kepada Peserta (Koperasi Primer Provinsi) dengan Tembusan kepada Gubernur, Cq Kepala Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur;</li><li>• KTP atau identitas diri <i>PIC</i> Penyelenggara;</li><li>• Dokumen lainnya yang sah sebagai Penyelenggara Pameran dan <i>Event</i>, dilengkapi dengan Proposal/ <i>TOR (Term Of Refernce)</i>/ Kerangka Acuan Kegiatan.</li></ul> <p><b>b. Administrasi</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Melaksanakan <i>Audience</i> secara langsung dengan dengan Kepala Bidang II (Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Koperasi) atau Melakukan <i>Video Conference</i>.</li><li>• Kontak Person Nomor Telpon HP / Whatsapp/ Email.</li></ul> <p><b>2. Koperasi Primer Provinsi</b></p> <p><b>a. Dokumen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Surat Koperasi Perihal Permohonan Fasilitas Promosi Produk Melalui Pameran dan <i>Event</i> kepada Gubernur Cq Kepala Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur;</li><li>• KTP atau identitas diri <i>PIC</i> Koperasi (Pengurus/ Manajer/ karyawan mewakili Pusat);</li><li>• Dokumen lainnya berkaitan Spesifikasi Jenis Produk.</li></ul> <p><b>b. Administrasi</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Melaksanakan <i>Audience</i> secara langsung dengan dengan Kepala Bidang II (Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Koperasi) atau Melakukan <i>Video Conference</i> dengan Kepala Bidang II (Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Koperasi)</li><li>• Kontak Person Nomor Telpon HP /</li></ul> |

|    |                                | Whatsapp/ Email                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. | Mekanisme / Prosedur Pelayanan | <p><b>1. Melalui Tatap Muka</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Pengguna layanan (Koperasi dan atau Penyelenggara kegiatan dan <i>Event</i> ) mendatangi Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur (petugas penerima tamu), mengisi buku tamu dan menunjukkan KTP/ identitas diri lain yang sah;</li><li>b. Petugas (Penerima Tamu) menelaah kesesuaian tujuan (dalam rangka fasilitasi Promosi Produk Melalui Pameran dan <i>Event</i>) kemudian mengarahkan ke Bidang II (Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Koperasi);</li><li>c. Bidang II (Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Koperasi) meneliti informasi / permohonan dengan kesesuaian syarat pelayanan kemudian disampaikan kepada Kepala Dinas lalu memperoleh disposisi;</li><li>d. Bidang II (Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Koperasi) melaksanakan Disposisi sesuai ketentuan / aturan yang berlaku;</li><li>e. Menginformasikan pada Pengguna layanan untuk mengirimkan detail dokumentasi (berisi nama kegiatan, foto, Peserta, lokasi dan waktu kegiatan pameran dan event) Kepada Bidang II selaku fasilitator.</li><li>f. Mengumpulkan data kegiatan pameran dan atau <i>event</i> juga data Koperasi peserta Pameran dan atau <i>event</i> untuk dibuatkan kalender kegiatan dan <i>event</i> supaya mempermudah fasilitasi-fasilitasi yang akan datang</li></ul> <p><b>2. Melalui Surat / Video Conference</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Pengguna layanan (Koperasi dan atau Penyelenggara kegiatan dan <i>Event</i> ) bersurat kepada Gubernur Cq Kepala Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur alamat: Jalan Basuki Rachmat Nomor 01 Gedung E Lantai 1 Naikolan Kupang;</li><li>b. Kepala Dinas mendisposisi surat perihal Informasi Kegiatan Pameran dan atau <i>event</i> bagi penyelenggara atau Surat Permohonan Bagi Koperasi selaku peserta Kepada Kepala Bidang II;</li><li>c. Bidang II (Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Koperasi) melaksanakan Disposisi sesuai ketentuan / aturan yang berlaku; dan meneliti informasi / permohonan dengan kesesuaian syarat pelayanan kemudian disampaikan kepada pengguna layanan untuk diagendakan <i>video conference</i> dalam rangka verifikasi;</li><li>d. Menginformasikan pada Pengguna layanan</li></ul> |

|    |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                        | <p>untuk mengirimkan detail dokumentasi (berisi nama kegiatan, foto, Peserta, lokasi dan waktu kegiatan pameran dan event) Kepada Bidang II selaku fasilitator;</p> <p>e. Mengumpulkan data kegiatan pameran dan atau event juga data Koperasi peserta Pameran dan atau event untuk dibuatkan kalender kegiatan dan event supaya mempermudah fasilitasi-fasilitasi yang akan datang.</p>                                                                                                                                                                                               |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>1. Melalui Tatap Muka : 30 menit atau sesuai kebutuhan;</p> <p>2. Melalui Surat / <i>Video Conference</i>;</p> <p>Paling lama 7 hari terhitung surat diterima oleh Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4. | Biaya / Tarif          | Tidak dipungut biaya / gratis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5. | Produk Pelayanan       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terasilitasinya Promosi Produk Melalui Pameran dan <i>Event</i>.</li> <li>• Data / informasi publik Bidang II (Pemberdayaan dan Pengembangan Koperasi) Kaitan Pelaksanaan Promosi Produk Melalui Pameran dan <i>Event</i>.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6. |                        | <p>1. Kotak Saran/Pengaduan;</p> <p>2. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur;</p> <p>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur;</p> <p>4. Melalui SP4N-LAPOR! :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> <p>5. Email Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah : <a href="mailto:dinkopukmprovntt@gmail.com">dinkopukmprovntt@gmail.com</a>.</p> |

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| NO | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum | <p>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</p> <p>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah;</p> <p>4. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan</p> |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur;<br>5. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 77 Tahun 2023 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur.                                                      |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Buku register tamu, Ruang tunggu;</li><li>• Toilet;</li><li>• Lapangan parkir;</li><li>• Ruang rapat;</li><li>• Lemari dokumen/Arsip;</li><li>• Meja dan Kursi;</li><li>• AC;</li><li>• Komputer;</li><li>• Printer;</li></ul>                                                   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pendidikan Minimal D-4 (kecuali petugas penerima tamu);</li><li>2. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah.</li></ol>                                                                                                                          |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li><li>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</li><li>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</li></ol>                                                                                                                                                 |
| 5. | Jumlah Pelaksanaan                         | 2 s/d 6 orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.                                                                                                                              |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dinas menjamin keamanan dan keselamatan peserta serta produk yang dipromosikan selama kegiatan pameran atau event berlangsung melalui koordinasi dengan penyelenggara, penerapan prosedur keselamatan, penyediaan lokasi yang layak, serta perlindungan terhadap data dan dokumen peserta sesuai ketentuan yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.                                                                                                                                                                        |

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT



Linus Lusi, S.Pd, M.Pd  
Pembina Utama Madya  
NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |     |
|-------------------------------|-----|
| Sekretaris                    | he  |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  | fr  |
| Pranata Komputer Ahli Pertama | yan |

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

**STANDAR PELAYANAN FASILITASI TEMU BISNIS (*BUSINESS MATCHING*) DAN  
AKSES PASAR KOPERASI**

**A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)**

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan          | <div><div>1. Formulir Pendaftaran/Permohonan Fasilitasi Akses Pasar.</div><div>2. Fotokopi Legalitas Koperasi: AHU Koperasi, NIB (Nomor Induk Berusaha), PIRT atau Halal dan NIK (Nomor Induk Koperasi) aktif.</div><div>3. <i>Profile</i> Koperasi dan <i>Catalogue/Profil</i> Produk yang dipasarkan (dilengkapi detail spesifikasi, harga, dan kapasitas produksi harian/bulanan).</div><div>4. Foto/Sampel Produk yang sudah standar (memiliki izin edar seperti P-IRT, BPOM, Halal, atau ISO jika dipersyaratkan).</div><div>5. Surat Pernyataaan Kesiapan Memenuhi Kontrak/Pasokan.</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2. | Mekanisme / Prosedur Pelayanan | <div><div>1. Pengguna layanan mendatangi meja pelayanan penerima tamu pada Dinas Koperasi untuk melakukan pengisian buku registrasi dan menyerahkan berkas persyaratan administrasi.</div><div>2. Petugas teknis memverifikasi kelengkapan berkas serta melakukan verifikasi/kurasi produk (kualitas, ketersediaan stok, harga, dan kesiapan ekspor/lokal).</div><div>3. Petugas mencocokkan profil produk koperasi dengan kebutuhan <i>buyer/investor</i>.</div><div>4. Dinas menyelenggarakan forum fasilitasi Temu Bisnis (<i>Business Matching</i>) Koperasi dipertemukan dengan calon <i>buyer</i> secara luring (pameran/rapat bisnis) atau daring (<i>virtual matching</i>).</div><div>5. Dinas memfasilitasi pembentukan jejaring kemitraan strategis antara Koperasi dengan perusahaan berskala besar, pelaku eksportir, maupun integrasi ke dalam ekosistem rantai pasok global.</div><div>6. Pendampingan fasilitasi penandatanganan Nota Kesepahaman (MoU), kontrak jual-beli, atau kesepakatan uji coba sampel.</div></div> |
| 3. | Waktu Pelayanan                | Durasi pelaksanaan program fasilitasi kurasi, temu bisnis, bimbingan teknis, dan akses pasar berkisar antara 1 hingga 3 hari kerja disesuaikan dengan agenda jadwal pelaksanaan kegiatan dinas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|    |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. | Biaya / Tarif                           | Tidak dipungut Biaya (Gratis).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5. | Produk Pelayanan                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas Temu Bisnis (Business Matching) dan Jaringan Kemitraan Akses Pasar Koperasi.</li> <li>2. Surat/Sertifikat Rekomendasi Keikutsertaan <i>Business Matching</i>.</li> <li>3. Dokumen hasil rekomendasi konsultasi bisnis (perpajakan, perizinan, dan digitalisasi).</li> <li>4. Salinan Nota Kesepahaman / Perjanjian Kerja Sama Kemitraan Rantai Pasok Usaha.</li> </ol>                                                                                                                                                           |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan terkait ketidakpuasan pelayanan melalui kanal resmi berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyampaian secara tertulis melalui Kotak Saran/Pengaduan yang tersedia di kantor Dinas.</li> <li>2. Penyampaian secara langsung dengan menghadap Petugas Pengelola Pengaduan Dinas.</li> <li>3. Surat resmi yang ditujukan langsung kepada Kepala Dinas Koperasi.</li> <li>4. Email Resmi atau Media Sosial resmi instansi.</li> <li>5. Email Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah: dinkopukmprovntt@gmail.com</li> </ol> |

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| NO | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Pasal 19 ayat 2: Pemerintah berkewajiban memberikan kemudahan akses pasar bagi koperasi.</li> <li>2. PP No. 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan KUMKM Pasal 44 - Pasal 46: Pemerintah memfasilitasi kemitraan usaha dan akses pasar melalui business matching.</li> <li>3. Permenkop UKM No. 2 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Fasilitas Akses Pasar Bagi Koperasi dan UKM Ini dasar hukum paling utama. Di Bab III Pasal 7 disebutkan bentuk fasilitas akses pasar: Pameran, Business Matching, Toko Koperasi, dan E-Commerce.</li> <li>4. Permenkop UKM No. 11 Tahun 2017 tentang Fasilitas Kemitraan Koperasi dan UKM Mengatur teknis kerjasama koperasi dengan usaha besar.</li> <li>5. Inpres No. 2 Tahun 2022 tentang Percepatan Peningkatan Penggunaan Produk Dalam Negeri Mendorong BUMN/BUMD/Hotel/Ritel untuk belanja ke Koperasi/UKM lokal.</li> <li>6. Peraturan Daerah &amp; DPA Dinas Koperasi Sebagai dasar anggaran kegiatan "Fasilitas Temu Bisnis Koperasi".</li> </ol> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | Ruang tunggu pelayanan, ruang rapat/pertemuan utama, aula serbaguna pelaksanaan Temu Bisnis dan Bimtek Koperasi Serba Usaha, sistem pengkondisian udara (AC), sistem                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | pengeras suara (sound system), perangkat proyektor multimedia, komputer kerja, printer, meja dan kursi kerja, lemari dokumen/arsip dinas, jaringan internet (Wi-Fi), serta buku registrasi kunjungan.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pendidikan minimal Diploma IV (D-4) atau Strata 1 (S-1);</li><li>2. Memahami manajemen pemasaran, tata cara <i>export/import</i>, dan negoisasi bisnis;</li><li>3. Memiliki kemampuan komunikasi publik dan pengoperasian IT;</li><li>4. Memiliki kompetensi teknis di bidang kurasi produk Koperasi, tata kelola manajemen kemitraan rantai pasok, konsultasi aspek regulasi perizinan/perpajakan, serta akselerasi digitalisasi bisnis.</li></ol> |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengawasan melekat dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung;</li><li>2. Pengawasan fungsional dijalankan oleh aparat pengawas internal pemerintah (Inspektorat);</li><li>3. Pelaksanaan evaluasi tata kelola kerja dilakukan secara kontinu dan berkala.</li></ol>                                                                                                                                                                       |
| 5. | Jumlah Peksanaan                           | Terdiri dari 2 sampai dengan 8 orang petugas pelaksana teknis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Diwujudkan melalui kepastian mutu tata kelola proses bimbingan, konsultasi, dan fasilitasi kemitraan pasar, yang didukung oleh aparatur berkompeten dengan perilaku pelayanan yang cekatan, cermat, tepat waktu, akurat, dan santun.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Produk layanan berupa berkas kemitraan, rekomendasi izin, dan informasi akses pasar dijamin validitasnya karena bersumber dari pejabat berwenang dan tim teknis dinas;</li><li>2. Keselamatan, kenyamanan, serta kerahasiaan data internal usaha milik pelaku Koperasi menjadi prioritas utama serta diselenggarakan secara transparan bebas dari praktik KKN, gratifikasi, maupun suap.</li></ol>                                                  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja aparatur dan efektivitas layanan dilaksanakan melalui pengukuran berkala terhadap penerapan 14 komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya 1 kali dalam setahun.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil  
dan Menengah Provinsi NTT

Linus Lusi, S.Pd, M.Pd  
Pembina Utama Madya  
NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |                                                                                     |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Sekretaris                    |  |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  |  |
| Pranata Komputer Ahli Pertama |  |



Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

**STANDAR PELAYANAN FASILITASI PENINGKATAN KUALITAS PRODUK  
(STANDARISASI PRODUK) USAHA PERKOPERASIAN**

**A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)**

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan          | <div><div>1. KTP Ketua/Pengurus Koperasi.</div><div>2. Nomor Induk Koperasi (NIK) dan Akta Pendirian Koperasi.</div><div>3. Profil koperasi dan unit usaha.</div><div>4. Data produk yang akan diusulkan untuk standardisasi atau sertifikasi.</div><div>5. Contoh produk, foto produk, atau desain kemasan yang telah dimiliki (apabila ada).</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2. | Mekanisme / Prosedur Pelayanan | <div><div>1. Pengurus koperasi mengajukan permohonan layanan kepada Dinas Koperasi dan UKM.</div><div>2. Petugas menerima dan memverifikasi kelengkapan dokumen persyaratan.</div><div>3. Tim teknis melakukan identifikasi kebutuhan pendampingan meliputi legalitas usaha, sertifikasi, dan peningkatan kualitas produk.</div><div>4. Dinas memberikan pendampingan pengurusan NIB melalui OSS bagi unit usaha koperasi, pendampingan Sertifikat Halal, serta konsultasi desain kemasan dan pelabelan produk.</div><div>5. Apabila diperlukan, Dinas memfasilitasi koordinasi dengan instansi/lembaga penerbit sertifikasi.</div><div>6. Koperasi menerima hasil pendampingan berupa dokumen legalitas, rekomendasi, desain kemasan, atau sertifikat sesuai kewenangan lembaga penerbit.</div></div> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan         | Pendampingan dilaksanakan paling lama 3–14 hari kerja, sedangkan penerbitan sertifikat mengikuti ketentuan instansi yang berwenang.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4. | Biaya / Tarif                  | Tidak dipungut Biaya (Gratis).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5. | Produk Pelayanan               | <div><div>1. Pendampingan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB).</div><div>2. Pendampingan Sertifikasi Halal produk koperasi.</div><div>3. Pendampingan standardisasi atau sertifikasi produk sesuai ketentuan.</div><div>4. Rekomendasi peningkatan mutu produk.</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|    |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                         | 5. Desain kemasan dan pelabelan produk koperasi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 1. Penyampaian secara tertulis melalui Kotak Saran/Pengaduan yang tersedia di kantor Dinas.<br>2. Penyampaian secara langsung dengan menghadap Petugas Pengelola Pengaduan Dinas.<br>3. Surat resmi yang ditujukan langsung kepada Kepala Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT<br>4. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) melalui short message service (SMS) ke nomor 1708 dengan format: NTT [spasi] isi pengaduan, atau melalui situs resmi <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> .<br>5. Email Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah: <a href="mailto:dinkopukmprovntt@gmail.com">dinkopukmprovntt@gmail.com</a> . |

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| NO | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum                           | 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian;<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;<br>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;<br>5. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 77 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur. |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | 1. Ruang pelayanan<br>2. Ruang konsultasi<br>3. Komputer<br>4. Printer<br>5. Jaringan Internet<br>6. akses OSS<br>7. Perangkat presentasi<br>8. Perangkat desain kemasan, dan<br>9. Ruang arsip.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <div>1. Pendidikan minimal Diploma IV (D-IV) atau Strata 1 (S-1).</div> <div>2. Memahami kebijakan perkoperasian dan pengembangan usaha.</div> <div>3. Menguasai sistem OSS, proses sertifikasi halal, standardisasi produk, branding, dan desain kemasan.</div> |
| 4. | Pengawasan Internal                        | Dilaksanakan oleh atasan langsung, Inspektorat, serta melalui monitoring dan evaluasi berkala.                                                                                                                                                                   |
| 5. | Jumlah Pelaksanaan                         | Terdiri dari 2 sampai dengan 6 orang petugas sesuai kebutuhan pelayanan.                                                                                                                                                                                         |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan diberikan secara profesional, cepat, transparan, akurat, ramah, dan bebas pungutan liar.                                                                                                                                                               |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Data koperasi dijamin kerahasiaannya dan seluruh proses pelayanan dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.                                                                                                                                    |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi pelaksanaan pelayanan dilakukan secara berkala melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan Publik sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam setahun.                                                                 |



Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil  
dan Menengah Provinsi NTT

Linus Lusi, S.Pd, M.Pd  
Pembina Utama Madya  
NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |     |
|-------------------------------|-----|
| Sekretaris                    | He  |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  | fu  |
| Pranata Komputer Ahli Pertama | yan |

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN FASILITASI PEMBENTUKAN KOPERASI

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN                                  | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                     | <p><b>Persyaratan Administrasi</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permohonan fasilitasi pembentukan koperasi yang ditujukan kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT.</li><li>2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) calon anggota pendiri, paling sedikit 9 (sembilan) orang untuk koperasi primer atau paling sedikit 3 (tiga) koperasi untuk koperasi sekunder.</li><li>3. Berita acara/notulen rapat pembentukan koperasi yang ditandatangani oleh pimpinan rapat dan seluruh pendiri atau kuasa pendiri.</li><li>4. Daftar hadir rapat pembentukan koperasi.</li><li>5. Rancangan Anggaran Dasar (AD) dan Anggaran Rumah Tangga (ART) koperasi.</li><li>6. Rencana kegiatan usaha koperasi paling sedikit untuk 3 (tiga) tahun ke depan, beserta rencana permodalan.</li><li>7. Surat keterangan domisili sekretariat/tempat kedudukan koperasi.</li><li>8. Surat kuasa pendiri, apabila pengurusan dikuasakan kepada kuasa pendiri.</li><li>9. Susunan nama pengurus dan pengawas koperasi terpilih.</li></ol> |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon/calon pendiri mengajukan permohonan fasilitasi pembentukan koperasi secara langsung, melalui surat, atau secara daring.</li><li>2. Petugas menerima permohonan dan memeriksa kelengkapan berkas persyaratan.</li><li>3. Apabila berkas belum lengkap, petugas mengembalikan berkas untuk dilengkapi disertai penjelasan kekurangannya.</li><li>4. Petugas memberikan bimbingan teknis/konsultasi mengenai tata cara pembentukan koperasi, penyusunan AD/ART, dan rencana kegiatan usaha.</li><li>5. Dinas memfasilitasi dan/atau mendampingi pelaksanaan rapat pembentukan koperasi sesuai kebutuhan pemohon.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>Dinas melakukan verifikasi kesesuaian dokumen dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perkoperasian.</li> <li>Dinas menerbitkan surat rekomendasi/pengantar untuk proses pengesahan badan hukum koperasi.</li> <li>Pendamping mendampingi pendiri/kuasa pendiri dalam pengajuan pengesahan akta pendirian koperasi secara elektronik melalui sistem administrasi badan hukum yang ditetapkan Kementerian Koperasi dan UKM.</li> <li>Dinas menyampaikan informasi dan/atau salinan hasil pengesahan badan hukum koperasi kepada pemohon setelah terbit.</li> </ol>                                                                                                |
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Penerimaan dan pemeriksaan kelengkapan berkas: paling lama 1 (satu) hari kerja.</li> <li>Bimbingan teknis dan pendampingan penyusunan AD/ART serta rencana kegiatan usaha: paling lama 3 (tiga) hari kerja.</li> <li>Verifikasi dan penerbitan surat rekomendasi/pengantar: paling lama 2 (dua) hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar.</li> <li>Pendampingan pengajuan pengesahan badan hukum melalui sistem elektronik: paling lama 1 (satu) hari kerja.</li> </ol> <p><i>Catatan: proses penerbitan Surat Keputusan Pengesahan Badan Hukum Koperasi menjadi kewenangan Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia sesuai ketentuan yang berlaku.</i></p> |
| 4  | Biaya/Tarif                             | <p>Tidak dipungut biaya (Gratis) untuk seluruh proses fasilitasi, bimbingan teknis, dan pendampingan yang dilaksanakan oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT.</p> <p>Biaya penerbitan pengesahan badan hukum koperasi mengikuti ketentuan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5  | Produk Pelayanan                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>Dokumen AD/ART koperasi yang telah dikoreksi dan siap diajukan.</li> <li>Surat rekomendasi/pengantar pembentukan koperasi.</li> <li>Pendampingan teknis pengesahan badan hukum koperasi.</li> <li>Informasi status dan/atau salinan Surat Keputusan Pengesahan Badan Hukum Koperasi.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak Saran/Pengaduan;</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| NO | KOMPONEN | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |          | <ol style="list-style-type: none"> <li>Bertemu langsung dengan Petugas Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT;</li> <li>Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT;</li> <li>Melalui SP4N-LAPOR!:</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan</li> <li>Melalui laman: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> |

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| NO | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.</li> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja beserta peraturan pelaksanaannya di bidang perkoperasian.</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 1994 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pengesahan Akta Pendirian dan Perubahan Anggaran Dasar Koperasi.</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah tentang Pedoman Pembentukan, Pengesahan Akta Pendirian, dan Perubahan Anggaran Dasar Koperasi yang berlaku.</li> <li>Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</li> <li>Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur yang berlaku.</li> </ol> |
| 2  | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang pelayanan dan ruang konsultasi.</li> <li>Meja dan kursi pelayanan.</li> <li>Toilet.</li> <li>Komputer, printer, dan scanner.</li> <li>Jaringan internet.</li> <li>Akses sistem administrasi badan hukum koperasi (elektronik).</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                            | <div>7. Akun surat elektronik (email) resmi.</div> <div>8. Lemari dan rak penyimpanan arsip/berkas koperasi.</div> <div>9. Formulir dan contoh format AD/ART koperasi.</div> <div>10. ATK dan papan informasi persyaratan pelayanan.</div>                                                                                                                                                                                                                    |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | <div>1. Pendidikan minimal Diploma/Sarjana atau sesuai kualifikasi jabatan.</div> <div>2. Memahami peraturan perundang-undangan di bidang perkoperasian.</div> <div>3. Mampu memberikan bimbingan teknis penyusunan AD/ART dan rencana kegiatan usaha koperasi.</div> <div>4. Mampu mengoperasikan sistem administrasi badan hukum koperasi secara elektronik.</div> <div>5. Memiliki kemampuan komunikasi, fasilitasi, dan pelayanan publik yang baik.</div> |
| 4 | Pengawasan Internal                        | <div>1. Dilakukan oleh Kepala Dinas.</div> <div>2. Dilakukan oleh Sekretaris Dinas.</div> <div>3. Dilakukan oleh Kepala Bidang Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi.</div> <div>4. Dilaksanakan oleh atasan langsung secara berkala sesuai ketentuan.</div>                                                                                                                                                                                                    |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | Minimal 3 (tiga) orang yang terdiri atas petugas penerima permohonan, petugas fasilitator/pendamping teknis pembentukan koperasi, dan petugas verifikator, dengan dukungan pejabat yang berwenang menandatangani surat rekomendasi.                                                                                                                                                                                                                           |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan fasilitasi pembentukan koperasi dilaksanakan secara cepat, tepat, mudah, transparan, akuntabel, tanpa dipungut biaya, serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <div>1. Dokumen dan data calon anggota pendiri koperasi dijaga kerahasiaan dan keamanannya sesuai klasifikasi informasi.</div> <div>2. Berkas fisik dan elektronik disimpan dan diarsipkan sesuai ketentuan kearsipan yang berlaku.</div>                                                                                                                                                                                                                     |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi pelaksanaan pelayanan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun melalui monitoring ketepatan waktu penyelesaian fasilitasi, kepatuhan terhadap standar pelayanan, jumlah koperasi yang berhasil dibentuk dan disahkan, serta survei kepuasan masyarakat apabila diperlukan.                                                                                                                                                               |

PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH

Linus Lusi, S.Pd, M.Pd

Pembina Utama Madya

NIP. 197209281996061001

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT

| PARAF HIERARKI                |                |
|-------------------------------|----------------|
| Sekretaris                    | <div>he</div>  |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  | <div>fu</div>  |
| Pranata Komputer Ahli Pertama | <div>yan</div> |

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur

Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2

Tanggal : 01 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN LAYANAN KONSULTASI  
DAN BIMBINGAN TEKNIS USAHA PERKOPERASIAN

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan          | <div><div>1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) pengurus/pengelola koperasi yang sah.</div><div>2. Salinan Akta Pendirian dan/atau SK Pengesahan Badan Hukum Koperasi.</div><div>3. Dokumen pendukung terkait permasalahan usaha (misal: Laporan Keuangan, dokumen RAT terakhir, atau berkas internal lain yang membutuhkan solusi teknis/manajemen).</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2. | Mekanisme / Prosedur Pelayanan | <div><div>1. Pengurus atau pengelola koperasi mendatangi meja pelayanan (klinik konsultasi) pada Dinas Koperasi untuk mengisi buku registrasi kunjungan.</div><div>2. Petugas pelayanan melakukan verifikasi identitas pengurus serta validitas keaktifan kelembagaan koperasi.</div><div>3. Pengguna layanan menyampaikan kebutuhan atau permasalahan teknis/manajemen organisasi koperasi kepada petugas/konsultan.</div><div>4. Petugas memberikan layanan bimbingan teknis, diagnosis masalah, serta konsultasi harian mengenai aspek kelembagaan, usaha, permodalan, maupun manajemen koperasi.</div><div>5. Apabila permasalahan memerlukan penanganan mendalam, petugas menjadwalkan bimbingan teknis lanjutan atau merumuskan rekomendasi pemecahan masalah secara tertulis.</div><div>6. Pengguna layanan menerima lembar rekomendasi/catatan resmi hasil solusi konsultasi harian.</div></div> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan         | Durasi pelaksanaan sesi konsultasi rutin harian berkisar antara 30 hingga 60 menit per sesi tatap muka langsung, atau maksimal 1 (satu) hari kerja jika memerlukan penyusunan dokumen rekomendasi tertulis secara komprehensif.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4. | Biaya / Tarif                  | Tidak Biaya (Gratis).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5. | Produk Pelayanan               | <div><div>1. Layanan konsultasi solusi teknis dan</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                          | <p>manajemen tatap muka.</p> <p>2. Dokumen rekomendasi/catatan hasil konsultasi kelembagaan dan usaha koperasi.</p> <p>3. Lembar disposisi/ Pernyataan tindak lanjut bimbingan teknis lanjutan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6. | Penanganan, Pengaduan, saran dan Masukan | <p>1. Penyampaian tertulis melalui Kotak Saran/Pengaduan di kantor Dinas.</p> <p>2. Menghadap Petugas Pengelola Pengaduan Dinas secara langsung.</p> <p>3. Surat resmi ditujukan kepada Kepala Dinas Koperasi.</p> <p>4. SP4N-LAPOR! melalui SMS ke nomor 1708 dengan format: NTT [spasi] isi pengaduan, atau melalui situs resmi <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>.</p> <p>5. Email Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah : <a href="mailto:dinkopukmprovntt@gmail.com">dinkopukmprovntt@gmail.com</a>.</p> |

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| NO | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum                           | <p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>5. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur;</p> <p>6. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 77 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur;</p> <p>7. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pengawasan Koperasi atau regulasi teknis pembinaan perkoperasian yang berlaku.</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | Ruang klinik konsultasi khusus koperasi, ruang tunggu pelayanan yang nyaman, komputer/laptop kerja, printer,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | meja dan kursi konsultasi, lemari dokumen/arsip dinas, jaringan internet (Wi-Fi), serta buku registrasi konsultasi harian.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal Diploma IV (D-4) atau Strata 1 (S-1);</li> <li>2. Memahami tugas pokok, fungsi, dan regulasi di sektor perkoperasian (kelembagaan, tata kelola usaha, dan manajemen keuangan);</li> <li>3. Memiliki kompetensi teknis di bidang tata kelola organisasi, analisis laporan keuangan koperasi, serta kemampuan pemecahan masalah (problem solving) manajemen.</li> </ol> |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan melekat dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung;</li> <li>2. Pengawasan fungsional dijalankan oleh aparat pengawas internal pemerintah (Inspektorat);</li> <li>3. Pelaksanaan evaluasi berkala terhadap efektivitas pemberian konsultasi harian.</li> </ol>                                                                                                       |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | Terdiri dari 2 sampai dengan 4 orang petugas pelaksana teknis / konsultan koperasi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Diwujudkan melalui kepastian mutu solusi bimbingan dan keakuratan konsultasi manajemen yang sesuai dengan regulasi perkoperasian nasional, didukung oleh aparatur yang cekatan, cermat, tepat waktu, akurat, dan santun.                                                                                                                                                                                                           |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rekomendasi teknis dan solusi manajemen dijamin validitasnya serta dapat dipertanggungjawabkan sesuai regulasi;</li> <li>2. Kerahasiaan data internal, laporan keuangan, dan rahasia usaha milik koperasi menjadi prioritas utama serta bebas dari praktik KKN, gratifikasi, maupun suap.</li> </ol>                                                                                     |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja aparatur dan efektivitas layanan dilaksanakan melalui pengukuran berkala terhadap penerapan komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya 1 kali dalam setahun.                                                                                                                                                                                                                                            |



Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT

Linus Lus, S.Pd, M.Pd

Pembina Utama Madya

NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |                                                                                     |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Sekretaris                    |  |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  |  |
| Pranata Komputer Ahli Pertama |  |

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

**STANDAR PELAYANAN FASILITASI LEGALITAS USAHA DAN PEMBIAYAAN KUR**

**A. Pelayanan Fasilitas Pembuatan Nomor Induk Berusaha ( NIB )**

**1. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)**

| NO | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan | <p><b>A. Melalui Media Tatap Muka</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Fotocopy KTP;</li><li>2. Nomor Hp;</li><li>3. Email aktif;</li><li>4. Data Usaha ( Nama usaha, Alamat usaha, Jenis Usaha,tahun berdiri usaha,modal,omset, tenaga kerja).</li></ol> <p><b>B. Melalui Media Platform SI LEGAL</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Scan KTP;</li><li>2. Nomor Hp;</li><li>3. Email aktif;</li><li>4. Mengisi Data diri dan data usaha ( Nama usaha, Alamat usaha, Jenis Usaha,tahun berdiri usaha,modal,omset, tenaga kerja);</li><li>5. Foto usaha.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2. | Prosedur    | <p><b>A. Melalui Media Tatap Muka</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelaku UMKM mengajukan permohonan dan menyiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan;</li><li>2. Petugas memeriksa kelengkapan dokumen;</li><li>3. Petugas melakukan verifikasi dokumen;</li><li>4. Petugas melakukan pendampingan pendaftaran NIB melalui website OSS, mulai dari membuat akun OSS sampai dengan pembuatan NIB;</li><li>5. NIB diterbitkan lalu diserahkan kepada pelaku UMKM dan pelaku UMKM dapat mengisi survei kepuasan pelayanan.</li></ol> <p><b>B. Melalui Media Platform SI LEGAL</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelaku UMKM menyiapkan seluruh dokumen persyaratan yang diperlukan sesuai ketentuan yang berlaku;</li><li>2. Pelaku UMKM mengakses website SI LEGAL melalui laman <a href="https://silegal.provntt.com/">https://silegal.provntt.com/</a>;</li><li>3. Pada halaman utama, pelaku UMKM memilih menu "Layanan NIB", kemudian memilih salah satu jalur layanan, yaitu Jalur Mandiri atau Jalur Pendampingan;</li><li>4. Apabila memilih Jalur Mandiri, pelaku UMKM akan diarahkan secara otomatis ke sistem OSS untuk</li></ol> |

|    |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                        | <p>melakukan proses pendaftaran Nomor Induk Berusaha (NIB) secara mandiri;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Apabila memilih Jalur Pendampingan, pelaku UMKM mengisi formulir permohonan pendampingan dengan melengkapi data diri dan informasi yang dipersyaratkan, kemudian mengirimkan permohonan melalui sistem;</li> <li>6. Permohonan yang telah dikirim akan diterima oleh Admin SI LEGAL untuk dilakukan verifikasi dan dapat ditindak lanjuti melalui WhatsApp untuk proses penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB);</li> <li>7. Setelah proses penerbitan NIB selesai, petugas akan menghubungi pelaku UMKM untuk menyampaikan informasi bahwa Nomor Induk Berusaha (NIB) telah diterbitkan serta memberikan dokumen NIB sesuai mekanisme yang berlaku;</li> <li>8. Petugas menyampaikan kepada pelaku UMKM untuk dapat mengisi survei kepuasan pada platform SI LEGAL.</li> </ol> |
| 3. | Jangka Waktu pelayanan | <p><b>A. Melalui Media Tatap Muka</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan berkas ±15 menit;</li> <li>2. Penerbitan NIB pada hari yang sama apabila persyaratan lengkap dan sistem OSS normal;</li> <li>3. Waktu pelayanan dimulai pada Pukul 08.00-16.00 WITA setiap hari kerja.</li> </ol> <p><b>B. Melalui Media Platform SI LEGAL</b></p> <p>Jangka waktu penyelesaian pelayanan paling lama 3 (tiga) hari kerja, terhitung sejak permohonan beserta dokumen persyaratan diterima secara lengkap dan benar. Apabila ada gangguan teknis pada sistem OSS, maka jangka waktu penerbitan NIB bisa lebih dari 3 (tiga) hari.</p>                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4. | Biaya/Tarif            | Tidak dipungut biaya / Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5. | Produk Pelayanan       | Nomor Induk Berusaha (NIB)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan  | <p>Pengaduan dapat disampaikan langsung melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon;</li> <li>2. Whatsapp;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT;</li> <li>4. Email : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT<br/>dinkopukmprovntt@gmail.com</li> <li>• Bidang Pemberdayaan UKM<br/>bidangpemberdayaanukmntt@gmail.com</li> </ul> </li> <li>5. Kotak Saran/Dashboard Pengaduan KLIK UMKM;</li> <li>6. Tatap muka langsung dengan petugas Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

2. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum                                | 1. PP Nomor 5 tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko;<br>2. PP nomor 7 tahun 2021 tentang kemudahan, perlindungan, dan pemberdayaan UMKM;<br>3. PermenPANRB Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan.                                                  |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | Ruang pelayanan, Komputer/laptop, printer dan scanner, jaringan internet, aplikasi OSS, website SI LEGAL, meja pelayanan, ruang tunggu, ATK.                                                                                                                                                       |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | Memahami OSS dan SI LEGAL, perizinan berusaha, administrasi, pelayanan publik, komunikasi yang baik, serta mampu mendampingi pelaku UMKM.                                                                                                                                                          |
| 4. | Pengawasan Internal                        | 1. Dilakukan oleh atasan langsung;<br>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;<br>3. Dilaksanakan secara kontinyu.                                                                                                                                                                                     |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | 2-3 orang (petugas administrasi, operator OSS dan SI LEGAL).                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Diwujudkan dalam kualitas proses pelayanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun dalam mendampingi pelaku UMKM.                                                                        |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Keamanan dan kerahasiaan data pemohon dijamin serta hanya digunakan untuk kepentingan pelayanan penerbitan NIB. Pelayanan dilaksanakan sesuai standar operasional, bebas pungutan liar, diskriminasi, dan penyalahgunaan data sehingga memberikan rasa aman dan kepastian kepada pengguna layanan. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi dilakukan setiap bulan melalui mentoring pelayanan, survey kepuasan Masyarakat, rapat evaluasi, dan tindak lanjut pengaduan.                                                                                                                                                              |

B. Pelayanan Fasilitas Pendampingan Sertifikat HALAL *Self declare*

1. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan | 1. Memiliki NIB;<br>2. Skala usaha mikro;<br>3. Bahan baku dipastikan halal;<br>4. Produk sederhana/tidak beresiko;<br>5. Bersifat industri rumahan;<br>6. Foto produk dan <i>owner</i> ;<br>7. Foto produk dan petugas pendamping usaha.<br>8. Penyelia Halal. |
| 2. | Prosedur    | 1. Pelaku UMKM mengajukan permohonan dan menyiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan;<br>2. Petugas memeriksa kelengkapan dokumen;<br>3. Petugas melakukan verifikasi dan pemeriksaan sesuai ketentuan;                                                          |

|    |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                        | <ol style="list-style-type: none"><li>Petugas melakukan pendampingan pengajuan Sertifikat Halal Self declare melalui website <a href="https://ptsp.halal.go.id/">https://ptsp.halal.go.id/</a>;</li><li>Petugas menginput data pelaku usaha, data bahan, data produk, proses produksi;</li><li>Petugas menginformasikan ke Pendamping Halal untuk melakukan verifikasi dan validasi, setelah itu mengirimkan pengajuan sertifikat halal untuk di periksa oleh P3H Pusat dan Komisi Fatwa;</li><li>Penerbitan Sertifikat Halal, lalu petugas menyerahkan kepada pelaku UMKM dan pelaku UMKM dapat mengisi survei kepuasan pelayanan.</li></ol> |
| 3. | Jangka Waktu pelayanan | Apabila tidak terdapat permintaan perbaikan dari P3H Pusat dan Komisi Fatwa dalam jangka waktu paling lama 15 (lima belas) hari kerja, maka Sertifikat Halal akan diterbitkan. Namun, apabila terdapat permintaan perbaikan atau kelengkapan dokumen yang harus dipenuhi oleh pemohon, proses penerbitan Sertifikat Halal memerlukan waktu sekitar 20 (dua puluh) hari kerja, terhitung sejak seluruh perbaikan dinyatakan lengkap dan sesuai.                                                                                                                                                                                                |
| 4. | Biaya/Tarif            | Tidak dipungut biaya / Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5. | Produk Pelayanan       | Pengajuan Pendampingan Sertifikat Halal <i>Self declare</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan  | Pengaduan dapat disampaikan langsung melalui: <ol style="list-style-type: none"><li>Telepon;</li><li>Whatsapp;</li><li>Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT;</li><li>Email :<ul style="list-style-type: none"><li>Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT<br/><a href="mailto:dinkopukmprovntt@gmail.com">dinkopukmprovntt@gmail.com</a></li><li>Bidang Pemberdayaan UKM<br/><a href="mailto:bidangpemberdayaanukmntt@gmail.com">bidangpemberdayaanukmntt@gmail.com</a></li></ul></li><li>Kotak Saran/ Dashboard Pengaduan KLIK UMKM;</li><li>Tatap muka langsung dengan petugas Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT.</li></ol> |

2. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| NO | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"><li>UU Nomor 33 tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal;</li><li>UU Nomor 6 tahun 2023 tentang Penetapan Perppu Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;</li><li>Peraturan Pemerintah Nomor 39 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Jaminan Produk Halal;</li><li>Peraturan Menteri PANRBA Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</li></ol> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | Ruang pelayanan, Komputer/laptop, printer dan scanner, jaringan internet, website Sihalal, meja pelayanan, ruang tunggu, ATK.                                                                                                                                                                                                                                                                |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | Memahami regulasi Jaminan Produk Halal, administrasi, website halal, komunikasi yang baik, dan mampu memberikan konsultasi kepada pelaku UMKM.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | 2-4 orang (petugas administrasi, dan pendampingan proses produk halal).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Diwujudkan dalam kualitas proses pelayanan fasilitasi Sertifikat Halal <i>Self declare</i> yang didukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya, dengan perilaku pelayanan yang profesional, terampil, cepat, tepat, ramah, dan santun dalam mendampingi pelaku UMKM hingga proses penerbitan Sertifikat Halal.                                                                                                             |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan berupa fasilitasi penerbitan Sertifikat Halal yang diproses sesuai persyaratan dan mekanisme yang ditetapkan oleh instansi yang berwenang;</li> <li>2. Keselamatan, keamanan, dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan, serta seluruh proses pelayanan bebas dari praktik gratifikasi, suap, pungutan liar, diskriminasi, dan penyalahgunaan wewenang.</li> </ol> |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Dilakukan secara berkala melalui mentoring, ealuasi kinerja, survei kepuasan masyarakat, serta tindak lanjut terhadap pengaduan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                             |

C. Pelayanan Fasilitasi Sertifikat Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan Olahan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT).

1. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki NIB;</li> <li>2. Produk dengan masa simpan diatas 7 hari;</li> <li>3. Proses produksi sederhana;</li> <li>4. Masih memproduksi di dapur rumah tangga;</li> <li>5. Rancangan label, memuat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nama produk;</li> <li>• Komposisi;</li> <li>• Berat bersih;</li> <li>• Halal;</li> <li>• Tanggal dan kode produksi;</li> <li>• Keterangan kadaluarsa;</li> <li>• Asal-usul bahan pangan tertentu;</li> <li>• Info nilai gizi;</li> <li>• Nama produsen;</li> <li>• Alamat produksi.</li> </ul> </li> </ol> |
| 2. | Prosedur    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaku UMKM mengajukan permohonan dan menyiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan;</li> <li>2. Petugas memeriksa kelengkapan dokumen;</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|    |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                        | 3. Petugas melakukan verifikasi dan pemeriksaan sesuai ketentuan;<br>4. Petugas melakukan pendampingan pengajuan P-IRT melalui website OSS dan mengarahkan ke website SPPIRT BPOM;<br>5. Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan Olahan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT) lalu petugas menyerahkan kepada pelaku UMKM dan pelaku UMKM dapat mengisi survei kepuasan pelayanan.                                                                                                                                                                           |
| 3. | Jangka Waktu pelayanan | 1. Pemeriksaan berkas ±30 menit;<br>2. Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan Olahan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT) pada hari yang sama apabila persyaratan lengkap dan sistem OSS dan website SPPIRT normal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4. | Biaya/Tarif            | Tidak dipungut biaya / Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5. | Produk Pelayanan       | Sertifikat Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan Olahan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan  | Pengaduan dapat disampaikan langsung melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon;</li> <li>2. Whatsapp;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT;</li> <li>4. Email : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT<br/>dinkopukmprovntt@gmail.com</li> <li>• Bidang Pemberdayaan UKM<br/>bidangpemberdayaanukmntt@gmail.com</li> </ul> </li> <li>5. Kotak Saran/ Dashboard Pengaduan KLIK UMKM;</li> <li>6. Tatap muka langsung dengan petugas Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT.</li> </ol> |

2. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| NO | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum                           | 1. UU Nomor 18 tahun 2012 tentang pangan;<br>2. PP Nomor 5 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;<br>3. Peraturan BPOM tentang sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga;<br>4. PermenPANRB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | Ruang pelayanan, Komputer/laptop, printer dan scanner, jaringan internet, aplikasi OSS, meja pelayanan, ruang tunggu, ATK.                                                                                                                                                                |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                  | Memahami persyaratan SPP-IRT, keamanan pangan, administrasi perizinan, pelayanan publik, dan mampu memberikan pendampingan kepada pelaku UMKM.                                                                                                                                            |
| 4. | Pengawasan Internal                   | 1. Dilakukan oleh atasan langsung;<br>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;<br>3. Dilaksanakan secara kontinyu.                                                                                                                                                                            |



|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | 2-4 orang (petugas administrasi, pendampingan UMKM, dan operator pelayanan ).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Diwujudkan dalam kualitas proses pelayanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun dalam mendampingi pelaku UMKM.                                                                                                                                                                                                    |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen dan data pemohon dijamin kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk kepentingan proses penerbitan SPP-IRT dan terintegrasi dengan sistem OSS;</li> <li>2. Keselamatan, keamanan, dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan, serta seluruh proses pelayanan bebas dari praktik gratifikasi, suap, pungutan liar, diskriminasi, dan penyalahgunaan wewenang.</li> </ol> |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Dilakukan secara berkala melalui mentoring, evaluasi pelayanan, survei kepuasan Masyarakat, dan tindak lanjut atas pengaduan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

**D. Pelayanan Fasilitasi Akses Pembiayaan Melalui Kredit Usaha Rakyat (KUR)**  
**1. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)**

| NO | KOMPONEN               | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Foto copy KTP suami dan istri;</li> <li>2. Kartu Keluarga;</li> <li>3. Memiliki NIB;</li> <li>4. Mengisi Formulir Pengajuan KUR;</li> <li>5. Punya usaha min. 6 bulan berjalan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2. | Prosedur               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi Mengenai Pembiayaan KUR;</li> <li>2. Melengkapi Persyaratan Administrasi;</li> <li>3. Verifikasi Dokumen;</li> <li>4. Pengajuan Ke Bank Penyalur KUR;</li> <li>5. Survey dan Analisis Kelayakan Usaha Oleh Bank.</li> <li>6. Persetujuan dan Pencairan Dana KUR.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3. | Jangka Waktu pelayanan | Lama pelayanan disesuaikan dengan jam kerja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4. | Biaya/Tarif            | Tidak dipungut biaya / Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5. | Produk Pelayanan       | Fasilitasi Akses Pembiayaan Melalui Kredit Usaha Rakyat (KUR).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan  | Pengaduan dapat disampaikan langsung melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon;</li> <li>2. Whatsapp;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT;</li> <li>4. Email :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT<br/>dinkopukmprovntt@gmail.com</li> <li>• Bidang Pemberdayaan UKM<br/>bidangpemberdayaanukmntt@gmail.com</li> </ul> </li> <li>5. Kotak Saran/ Dashboard Pengaduan KLIK UMKM;</li> <li>6. Tatap muka langsung dengan petugas Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT.</li> </ol> |

2. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum                                | <div><div>1. Permenko Bidang Perekonomian No. 1 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan KUR, beserta perubahannya seperti Permenko Perekonomian No.7 Tahun 2025 yang mengatur Syarat Kredit , Plafon, hingga kewajiban penjamin dan PMK No. 12 Tahun 2024 tentang Tata Cara Pembayaran Subsidi;</div><div>2. Permenko Perekonomian No.1 Tahun 2026 tentang Pedoman Pelaksanaan KUR Terbaru Yang Mengatur Ketentuan Penyaluran Suku Bunga.</div></div> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | Ruang pelayanan, meja dan kursi, komputer/laptop, jaringan data/internet, formulir pelayanan, konsultasi via offline, petugas pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | Petugas memahami kebijakan KUR, petugas memiliki kemampuan memberikan konsultasi dan pendampingan UKM, petugas mampu mengoperasikan aplikasi OSS, petugas memiliki kemampuan komunikasi dan pelayanan yang baik.                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <div><div>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</div><div>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</div><div>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | 2-3 orang (petugas administrasi dan pendampingan UMKM).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Diwujudkan dalam kualitas proses pelayanan fasilitasi akses Pembiayaan Melalui Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang didukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya, dengan perilaku pelayanan yang profesional, terampil, cepat, tepat, ramah, dan santun dalam memberikan informasi, konsultasi, serta pendampingan kepada pelaku UMKM sesuai dengan ketentuan yang berlaku.                                                                      |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <div><div>1. Diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan yang mengutamakan keamanan, kenyamanan, dan kepastian dalam proses fasilitasi akses Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR);</div><div>2. Seluruh proses pelayanan dilaksanakan secara transparan, akuntabel, serta bebas dari praktik gratifikasi, suap, pungutan liar, diskriminasi, dan penyalahgunaan wewenang.</div></div>                                                               |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <div><div>1. Evaluasi Dilakukan Secara Berkala Melalui Pemantauan Jumlah Pelaku UKM Yang Memperoleh Pendampingan KUR;</div><div>2. Laporan Pelaksanaan Pelayanananan Sebagai Bahan Perbaikan Mutu Layanan.</div></div>                                                                                                                                                                                                                               |

KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL  
DAN MENENGAH PROVINSI NTT

Linus Lusi, S.Pd, M.Pd

Pembina Utama Madya

NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |                |
|-------------------------------|----------------|
| Sekretaris                    | <div>he</div>  |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  | <div>fu</div>  |
| Pranata Komputer Ahli Pertama | <div>yan</div> |

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN PENDATAAN UMKM

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan | <p>Pelaku UMKM menyiapkan data dalam bentuk format Word/Excel/PDF yang memuat informasi sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nama usaha;</li><li>2. Nama pemilik;</li><li>3. No. HP;</li><li>4. Jenis kelamin;</li><li>5. Difabel;</li><li>6. Alamat, meliputi:<ul style="list-style-type: none"><li>• Kabupaten;</li><li>• Kecamatan;</li><li>• Desa/Kelurahan;</li></ul></li><li>7. Subsektor usaha;</li><li>8. Penjualan tahunan;</li><li>9. Modal usaha;</li><li>10. Legalitas usaha, meliputi:<ul style="list-style-type: none"><li>• Nomor Induk Berusaha (NIB);</li><li>• PIRT (jika ada);</li><li>• Halal (jika ada);</li><li>• Dokumen Legalitas Lainnya, seperti Surat Keterangan Usaha (SKU) atau dokumen lain yang relevan.</li></ul></li><li>11. Sumber data (email pribadi, atau dinas yang mengirimkan data).</li></ol>             |
| 2. | Prosedur    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelaku UMKM menyiapkan data persyaratan dalam bentuk format Word/Excel/PDF;</li><li>2. Pelaku UMKM mengakses situs website SI EKA TENUN pada laman: <a href="https://sites.google.com/view/siekatenu">https://sites.google.com/view/siekatenu</a>ntt;</li><li>3. Membuka fitur menu “Kirim Masukkan/Update Data” pada bagian ujung bawah Dashboard Data UMKM Provinsi NTT;</li><li>4. Pelaku UMKM Mengisi data yang dibutuhkan seperti Nama, Email aktif, Pesan yang berisi maksud penyampaian data, serta menginput dokumen persyaratan yang sudah disiapkan;</li><li>5. Petugas menerima, memeriksa, dan memverifikasi kelengkapan serta kesesuaian data yang disampaikan;</li><li>6. Apabila data telah dinyatakan lengkap dan sesuai, petugas menginput atau memperbarui data UMKM ke dalam basis data SI EKA TENUN;</li></ol> |

|    |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                        | 7. Selanjutnya Data UMKM yang telah diverifikasi menjadi bagian dari basis data UMKM Dinas Koperasi, UKM Provinsi Nusa Tenggara Timur dan pelaku UMKM dapat mengisi survei kepuasan pada website SI EKA TENUN.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3. | Jangka Waktu pelayanan | 3 Hari kerja maksimal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4. | Biaya/Tarif            | Tidak dipungut biaya / Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5. | Produk Pelayanan       | Pendataan UMKM Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan  | Pengaduan dapat disampaikan langsung melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon;</li> <li>2. Whatsapp;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT;</li> <li>4. Email :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT<br/>dinkopukmprovntt@gmail.com</li> <li>• Bidang Pemberdayaan UKM<br/>bidangpemberdayaanukmntt@gmail.com</li> </ul> </li> <li>5. Kotak Saran/Dashboard Pengaduan KLIK UMKM;</li> <li>6. Tatap muka langsung dengan petugas Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT.</li> </ol> |

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| NO | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum                           | 1. PP Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;<br>2. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia;<br>3. PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;<br>4. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | Ruang pelayanan, Komputer/laptop, printer dan scanner, jaringan internet, website SI EKA TENUN, meja pelayanan, ruang tunggu, ATK.                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                  | Pengguna website SI EKA TENUN, perizinan berusaha, administrasi, pelayanan publik, komunikasi yang baik, serta mampu mendampingi pelaku UMKM.                                                                                                                                                                                                                       |
| 4. | Pengawasan Internal                   | 1. Dilakukan oleh atasan langsung;<br>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;<br>3. Dilaksanakan secara kontinyu.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5. | Jumlah Pelaksana                      | 2-3 orang (petugas administrasi dan operator website SI EKA TENUN).                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6. | Jaminan Pelayanan                     | Diwujudkan dalam kualitas proses pelayanan pendataan UMKM yang didukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya, dengan perilaku pelayanan yang profesional, terampil, cepat, tepat, ramah, dan santun dalam memberikan informasi, menerima, memverifikasi,                                                                                                   |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | serta mengelola data UMKM secara akurat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <div>1. Dokumen dan data pelaku UMKM dijaga kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk kepentingan pendataan, pemutakhiran, dan pengelolaan basis data UMKM sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;</div> <div>2. Seluruh proses pelayanan dilaksanakan secara transparan, akuntabel, serta bebas dari praktik gratifikasi, suap, pungutan liar, diskriminasi, dan penyalahgunaan wewenang.</div> |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala melalui monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, kualitas hasil pelayanan, serta tingkat kepuasan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.                                                                                                                                                       |

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT

Linus Lus, S.Pd, M.Pd

Pembina Utama Madya

NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |  |
|-------------------------------|--|
| Sekretaris                    |  |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  |  |
| Pranata Komputer Ahli Pertama |  |

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI HAK MEREK DAN UMKM BINAAN

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN               | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan            | <p>Pelaku UMKM menyiapkan Surat permohonan rekomendasi Hak Merek atau Surat Keterangan sebagai UMKM Binaan Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT kepada Kepala Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT, dengan menyertakan format biodata sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nama;</li><li>2. Alamat;</li><li>3. Jenis Barang/Jasa;</li><li>4. Merek;</li><li>5. No. HP;</li><li>6. Email.</li></ol> <p>Dengan lampiran dokumen persyaratan, sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Foto Copy KTP;</li><li>2. Memiliki NIB.</li></ol>                                                                                                                                                                                                          |
| 2. | Prosedur               | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelaku UMKM menyiapkan surat permohonan beserta dokumen persyaratan;</li><li>2. Pelaku UMKM menyampaikan surat permohonan kepada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur.</li><li>3. Petugas memeriksa kelengkapan dan kesesuaian dokumen persyaratan;</li><li>4. Petugas memproses dan menerbitkan Surat Rekomendasi Hak Merek atau Surat Keterangan sebagai UMKM Binaan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur, sesuai dengan permohonan pelaku UMKM;</li><li>5. Petugas menyerahkan Surat Rekomendasi atau Surat Keterangan sebagai UMKM Binaan kepada pelaku UMKM serta mengarsipkan dokumen pelayanan, dan pelaku UMKM dapat mengisi survei kepuasan pelayanan.</li></ol> |
| 3. | Jangka Waktu pelayanan | 2 Hari kerja maksimal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4. | Biaya/Tarif            | Tidak dipungut biaya / Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5. | Produk Pelayanan       | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Rekomendasi Hak Merek; atau</li><li>2. Surat Keterangan sebagai UMKM Binaan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan  | <p>Pengaduan dapat disampaikan langsung melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Telepon;</li><li>2. Whatsapp;</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT;</p> <p>4. Email :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT<br/>dinkopukmprovntt@gmail.com</li> <li>Bidang Pemberdayaan UKM<br/>bidangpemberdayaanukmntt@gmail.com</li> </ul> <p>5. Kotak Saran/Dashboard Pengaduan KLIK UMKM;</p> <p>6. Tatap muka langsung dengan petugas Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT.</p> |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| NO | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum                           | <p>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis (sebagaimana telah diubah dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Perppu Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang).</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.</p> <p>3. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 77 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur.</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | Ruang pelayanan, Komputer/laptop, printer dan scanner, jaringan internet, meja pelayanan, ruang tunggu, ATK.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                  | Memahami pembuatan surat rekomendasi hak merek atau surat keterangan sebagai UMKM binaan, administrasi perkantoran, pelayanan publik, memiliki kemampuan komunikasi yang baik, serta mampu melakukan verifikasi dokumen dan memberikan pendampingan kepada pelaku UMKM.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4. | Pengawasan Internal                   | <p>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</p> <p>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5. | Jumlah Pelaksana                      | 2-3 orang petugas administrasi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6. | Jaminan Pelayanan                     | Diwujudkan dalam kualitas proses oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya, dengan perilaku pelayanan yang profesional, terampil, cepat, tepat, ramah, dan santun.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <div>1. Dokumen dan data pemohon dijamin kerahasiaan dan keamanannya. Pelayanan dilaksanakan secara aman, tertib, dan memberikan kepastian hukum sesuai ketentuan yang berlaku;</div> <div>2. Seluruh proses pelayanan dilaksanakan secara transparan, akuntabel, serta bebas dari praktik gratifikasi, suap, pungutan liar, diskriminasi, dan penyalahgunaan wewenang.</div> |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Dilaksanakan secara berkala melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta tindak lanjut atas saran, masukan, dan pengaduan masyarakat.                                                                                                                                                                                                             |



Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT

Linus Lusi, S.Pd, M.Pd  
Pembina Utama Madya  
NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |           |
|-------------------------------|-----------|
| Sekretaris                    | <i>He</i> |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  | <i>fu</i> |
| Pranata Komputer Ahli Pertama | <i>Ym</i> |



Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

**STANDAR PELAYANAN PELATIHAN-PELATIHAN/PENINGKATAN KAPASITAS SDM**

**A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)**

| NO | KOMPONEN               | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan            | <div>1. Terdaftar sebagai UMKM binaan / UMKM pemula;</div> <div>2. Memiliki NIB (jika ada);</div> <div>3. Fotocopy KTP;</div> <div>4. Pas foto 3x4 2 lembar (latar bebas).</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2. | Prosedur               | <div>1. Petugas menyampaikan pengumuman jadwal pelaksanaan pelatihan atau kegiatan peningkatan kapasitas SDM melalui media informasi resmi yang memuat jenis kegiatan, waktu, tempat, persyaratan, dan ketentuan pelaksanaan.</div> <div>2. Petugas melakukan verifikasi dan/atau seleksi terhadap calon peserta berdasarkan persyaratan dan kriteria yang telah ditetapkan.</div> <div>3. Petugas menetapkan peserta pelatihan berdasarkan hasil verifikasi dan/atau seleksi serta menyampaikan hasil penetapan kepada peserta.</div> <div>4. Peserta melakukan registrasi sebelum pelaksanaan pelatihan sesuai dengan jadwal dan ketentuan yang telah ditetapkan.</div> <div>5. Petugas menyelenggarakan pelatihan atau kegiatan peningkatan kapasitas SDM sesuai kurikulum, jadwal, dan metode pembelajaran yang telah ditetapkan.</div> <div>6. Petugas melaksanakan evaluasi terhadap pelaksanaan pelatihan dan tingkat pemahaman peserta sebagai bahan penilaian serta perbaikan kualitas layanan.</div> <div>7. Petugas menerbitkan dan menyerahkan sertifikat kepada peserta yang telah memenuhi persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku, apabila pelatihan memberikan sertifikat.</div> <div>8. Petugas melakukan dokumentasi seluruh rangkaian kegiatan pelatihan sebagai bukti pelaksanaan, bahan pelaporan, dan arsip kegiatan.</div> |
| 3. | Jangka Waktu pelayanan | <div>1. Verifikasi peserta (1-4 hari);</div> <div>2. Penetapan peserta (1 hari sebelum pelaksanaan kegiatan pelatihan);</div> <div>3. Pelaksanaan kegiatan ( 3 - 4 hari ).</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4. | Biaya/Tarif            | Tidak dipungut biaya / Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|    |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. | Produk Pelayanan      | Peserta mendapatkan peningkatan kompetensi dalam pelatihan, modul/materi pelatihan, dan sertifikat Pelatihan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | Pengaduan dapat disampaikan langsung melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon;</li> <li>2. Whatsapp;</li> <li>3. Email :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT<br/>dinkopukmprovntt@gmail.com</li> <li>• Bidang Pemberdayaan UKM<br/>bidangpemberdayaanukmntt@gmail.com</li> </ul> </li> <li>4. Tatap muka langsung dengan petugas Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT.</li> </ol> |

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| NO | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum                           | 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;<br>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 20;<br>4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014 tentang Perizinan Untuk Usaha Mikro Dan Kecil;<br>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2014 tentang Pedoman Izin Usaha Mikro dan Kecil;<br>6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>7. Peraturan Daerah Nusa Tenggara Timur No. 5 Tahun 2004 tentang Pemberdayaan UMKM;<br>8. Peraturan Daerah Nusa Tenggara Timur No. 1 Tahun 2019 tentang Organisasi Perangkat Daerah Provinsi NTT. |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | Ruang pelatihan/aula, meja, kursi, LCD Proyektor, laptop, sound system, layar proyektor, ATK, konsumsi, toilet, dan area parkir.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                  | Memiliki kompetensi teknis sesuai bidang/kegiatan pelatihan yang dibuat dan kemampuan pelayanan kepada masyarakat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4. | Pengawasan Internal                   | Dilaksanakan oleh Kepala Bidang/penanggung jawab kegiatan pelatihan melalui monitoring, evaluasi, dan pelaporan berkala.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                      | Disesuaikan sesuai kebutuhan pada pelatihan: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanggung jawab kegiatan pelatihan : 1 orang</li> <li>2. Pelaksana Kegiatan : 4 orang</li> <li>3. Narasumber/Instruktur : 2 orang</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6. | Jaminan Pelayanan                     | Pelayanan diberikan secara profesional, transparan, akuntabel, tepat waktu, tanpa diskriminasi, dan tanpa dipungut biaya                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN PENDAMPINGAN/KLINIK KONSULTASI

A. Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)

| NO | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan | <div>1. Foto Copy KTP;</div> <div>2. Mengisi formular konsultasi;</div> <div>3. Nomor Hp.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2. | Prosedur    | <div><b>A. Melalui Media Tatap Muka</b></div> <div><div>1. Pelaku UMKM mendatangi Bidang Pemberdayaan<br/>UKM Dinas Koperasi, UKM Provinsi Nusa Tenggara<br/>Timur untuk memperoleh layanan pendampingan<br/>atau konsultasi;</div><div>2. Pelaku UMKM menyampaikan maksud dan tujuan<br/>konsultasi kepada petugas Bidang Pemberdayaan<br/>UKM serta menyerahkan identitas diri dan mengisi<br/>formulir konsultasi;</div><div>3. Petugas Bidang Pemberdayaan UKM melakukan<br/>identifikasi terhadap kebutuhan dan permasalahan<br/>yang disampaikan oleh pelaku UMKM;</div><div>4. Petugas memberikan layanan pendampingan atau<br/>konsultasi sesuai dengan kebutuhan pelaku UMKM;</div><div>5. Setelah layanan konsultasi selesai diberikan,<br/>petugas mendokumentasikan hasil konsultasi, dan<br/>pelaku UMKM dapat mengisi survei kepuasan<br/>pelayanan.</div></div> <div><b>B. Melalui Website KLIK UMKM</b></div> <div><div>1. Pelaku UMKM mengakses Website KLIK UMKM;</div><div>2. Pelaku UMKM memilih menu "Konsultasi UMKM";</div><div>3. Pelaku UMKM mengisi Form Pengajuan Fasilitas<br/>Konsultasi dengan melengkapi data diri, data usaha,<br/>serta permasalahan atau kebutuhan konsultasi;</div><div>4. Pelaku UMKM memastikan data yang diisi telah<br/>benar, kemudian memilih tombol "Kirim" untuk<br/>mengajukan permohonan konsultasi;</div><div>5. Petugas Bidang Pemberdayaan UKM menerima<br/>dan melakukan verifikasi terhadap Form Pengajuan<br/>Fasilitas Konsultasi yang masuk melalui Website<br/>KLIK UMKM;</div><div>6. Petugas Bidang Pemberdayaan UKM memberikan<br/>tanggapan, solusi, atau menjadwalkan konsultasi<br/>langsung kepada pelaku UMKM sesuai dengan<br/>jenis permasalahan yang diajukan;</div><div>7. Pelayanan dinyatakan selesai setelah pelaku<br/>UMKM menerima hasil konsultasi, atau tindak lanjut<br/>atas permohonan yang diajukan melalui Website<br/>KLIK UMKM.</div></div> |

|    |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | Jangka Waktu pelayanan | 1-3 Hari kerja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4. | Biaya/Tarif            | Tidak dipungut biaya / Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5. | Produk Pelayanan       | Pendampingan/Klinik Konsultasi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan  | Pengaduan dapat disampaikan langsung melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon;</li> <li>2. Whatsapp;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT;</li> <li>4. Email :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT<br/>dinkopukmprovntt@gmail.com</li> <li>• Bidang Pemberdayaan UKM<br/>bidangpemberdayaanukmntt@gmail.com</li> </ul> </li> <li>5. Tatap muka langsung dengan petugas Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT.</li> </ol> |

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum                                | 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;<br>3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>4. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 77 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Koperasi, UKM Provinsi Nusa Tenggara Timur. |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | Ruang konsultasi, meja dan kursi pelayanan, komputer/laptop, printer, jaringan internet, telepon, Website KLIK UMKM, ATK, serta sarana pendukung pelayanan lainnya.                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | Memiliki pengetahuan mengenai kebijakan pemberdayaan UMKM, perizinan berusaha, pengembangan usaha, akses pembiayaan, pemasaran, kemitraan usaha, pelayanan publik, komunikasi yang baik, serta mampu mengoperasikan Website KLIK UMKM.                                                                                                                                                                           |
| 4. | Pengawasan Internal                        | 1. Dilakukan oleh atasan langsung;<br>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;<br>3. Dilaksanakan secara kontinyu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | Minimal 2 (dua) orang, terdiri atas petugas pelayanan dan pejabat/pegawai yang memberikan layanan pendampingan atau konsultasi sesuai bidang tugasnya.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan diberikan secara cepat, mudah, tepat waktu, profesional, transparan, ramah, tidak diskriminatif, dan tanpa dipungut biaya sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                                                                                                                                       |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Dokumen, data, dan informasi yang disampaikan oleh pelaku UMKM dalam proses konsultasi dijaga                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|    |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                            | <p>kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk kepentingan pemberian layanan pendampingan dan konsultasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>2. Seluruh proses pelayanan dilaksanakan secara transparan, akuntabel, serta bebas dari praktik gratifikasi, suap, pungutan liar, diskriminasi, dan penyalahgunaan wewenang.</p> |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi dilakukan secara berkala melalui monitoring dan evaluasi oleh pimpinan, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), rekapitulasi layanan konsultasi, tindak lanjut hasil konsultasi, serta penanganan pengaduan masyarakat sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan.                                                                    |



Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT

Linus Lusi, S.Pd, M.Pd

Pembina Utama Madya

NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |                                                                                     |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Sekretaris                    |  |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  |  |
| Pranata Komputer Ahli Pertama |  |

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN KEMITRAAN

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN               | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan            | <div>1. Foto Copy KTP Pemilik Usaha;</div> <div>2. Memiliki NIB;</div> <div>3. Profil Usaha;</div> <div>4. Dokumen legalitas usaha pendukung (seperti Sertifikat Halal, P-IRT, Sertifikat Standar, atau kelengkapan lainnya sesuai kebutuhan calon mitra usaha).</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2. | Prosedur               | <div>1. Pelaku UKM mendatangi Bidang Pemberdayaan UKM Dinas Koperasi, UKM Provinsi Nusa Tenggara Timur untuk mengajukan permohonan fasilitasi kemitraan usaha;</div> <div>2. Pelaku UKM menyampaikan maksud dan tujuan kemitraan kepada petugas Bidang Pemberdayaan UKM serta menyerahkan identitas diri dan/atau dokumen pendukung yang diperlukan;</div> <div>3. Petugas Bidang Pemberdayaan UKM melakukan identifikasi, pemetaan produk/layanan, serta kurasi awal potensi kemitraan pelaku UKM;</div> <div>4. Petugas memberikan fasilitasi pertemuan bisnis (<i>business matching</i>), mediasi, dan pendampingan kesepakatan kemitraan dengan calon mitra usaha (Usaha Besar, BUMD, Retail Modern, dan NTT Mart);</div> <div>5. Setelah proses fasilitasi kemitraan dilaksanakan, petugas mendokumentasikan hasil kesepakatan kerja sama, dan pelaku UKM dapat mengisi survei kepuasan pelayanan.</div> |
| 3. | Jangka Waktu pelayanan | 3 hari kerja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4. | Biaya/Tarif            | Tidak dipungut biaya / Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5. | Produk Pelayanan       | Surat Rekomendasi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan  | <div>1. Telepon</div> <div>2. Whatsapp</div> <div>3. Email:<div><div>• Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT:<br/>dinkopukmprovntt@gmail.com</div><div>• Bidang Pemberdayaan UKM:<br/>bidangpemberdayaanukmntt@gmail.com</div></div></div> <div>4. Tatap muka langsung dengan petugas Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum                                | <div><div>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</div><div>2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;</div><div>3. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah;</div><div>4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</div><div>5. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 77 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Koperasi, UKM Provinsi Nusa Tenggara Timur.</div></div> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | Ruang konsultasi, meja dan kursi pelayanan, Produk UMKM komputer/laptop, printer, jaringan internet, telepon, ATK, serta sarana pendukung pelayanan lainnya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | Memiliki pengetahuan mengenai kebijakan pemberdayaan UMKM, perizinan berusaha, rantai pasok dan kemitraan usaha, pengembangan usaha, akses pembiayaan, pemasaran, pelayanan publik serta komunikasi dan negosiasi bisnis yang baik.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <div><div>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</div><div>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</div><div>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | Minimal 2 (dua) orang, terdiri atas petugas pelayanan dan pejabat/pegawai yang memberikan layanan pendampingan atau konsultasi sesuai bidang tugasnya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan diberikan secara cepat, mudah, tepat waktu, profesional, transparan, ramah, tidak diskriminatif, dan tanpa dipungut biaya sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <div><div>1. Dokumen, data, profil usaha, dan informasi rahasia bisnis yang disampaikan oleh pelaku UKM dalam proses fasilitasi kemitraan dijaga kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk kepentingan pemberian layanan kemitraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</div><div>2. Seluruh proses pelayanan dilaksanakan secara transparan, akuntabel, serta bebas dari praktik gratifikasi, suap, pungutan liar, diskriminasi, dan penyalahgunaan wewenang.</div></div>                                                                                                                    |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi dilakukan secara berkala melalui monitoring dan evaluasi oleh pimpinan, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), rekapitulasi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



|  |  |                                                                                                                                         |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | layanan konsultasi, tindak lanjut hasil konsultasi, serta penanganan pengaduan masyarakat sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan. |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil  
dan Menengah Provinsi NTT

Linus Lusi, S.Pd, M.Pd  
Pembina Utama Madya  
NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |    |
|-------------------------------|----|
| Sekretaris                    | he |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  | fu |
| Pranata Komputer Ahli Pertama | ym |

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi  
Nusa Tenggara Timur  
Nomor : 100.3.3/46/KUKM1.2  
Tanggal : 01 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN PAMERAN/EXPO

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN               | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan            | <div><div>1. Foto Copy KTP;</div><div>2. Memiliki NIB;</div><div>3. Memiliki produk unggulan yang siap dipromosikan/dipasarkan;</div><div>4. Memiliki sertifikasi produk (Ijin Edar dan Halal);</div><div>5. Mengisi formulir.</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2. | Prosedur               | <div><div>1. Pelaku UMKM mendatangi Bidang Pemberdayaan UKM Dinas Koperasi, UKM Provinsi Nusa Tenggara Timur untuk mendaftar sebagai peserta pameran/expo yang menjadi tanggung jawab Dinas Koperasi, UKM Provinsi Nusa Tenggara Timur;</div><div>2. Pelaku UMKM menyerahkan dokumen persyaratan yang diperlukan kepada petugas Bidang Pemberdayaan UKM;</div><div>3. Petugas Bidang Pemberdayaan UKM menyerahkan formulir kepada pelaku UMKM untuk diisi sesuai dengan data dan informasi yang diperlukan;</div><div>4. Petugas Bidang Pemberdayaan UKM melakukan verifikasi kelengkapan dokumen serta kesesuaian produk dengan tema dan ketentuan pameran/expo;</div><div>5. Pelaku UMKM yang dinyatakan lolos verifikasi ditetapkan sebagai peserta pameran/expo dan memperoleh alokasi stand/booth;</div><div>6. Petugas menyampaikan informasi teknis pelaksanaan (jadwal, lokasi, dan tata tertib) kepada peserta;</div><div>7. Pelaku UMKM mengikuti kegiatan pameran/expo sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan;</div><div>8. Setelah kegiatan selesai dilaksanakan, petugas mendokumentasikan hasil pelaksanaan, dan pelaku UMKM dapat mengisi survei kepuasan pelayanan.</div></div> |
| 3. | Jangka Waktu pelayanan | 3 Hari kerja maksimal untuk proses pendaftaran dan verifikasi, tidak termasuk waktu pelaksanaan kegiatan pameran/expo sesuai jadwal yang ditetapkan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4. | Biaya/Tarif            | Tidak dipungut biaya / Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5. | Produk Pelayanan       | Fasilitasi Keikutsertaan Pameran/Expo UMKM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan  | <div>Pengaduan dapat disampaikan langsung melalui:</div> <div><div>1. Telepon;</div><div>2. Whatsapp;</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT;</p> <p>4. Email :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT<br/>dinkopukmprovntt@gmail.com</li> <li>Bidang Pemberdayaan UKM<br/>bidangpemberdayaanukmntt@gmail.com</li> </ul> <p>5. Kotak Saran/Dashboard Pengaduan KLIK UMKM;</p> <p>6. Tatap muka langsung dengan petugas Dinas Koperasi, UKM Provinsi NTT.</p> |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum                                | <p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;</p> <p>3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>4. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 77 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Koperasi, UKM Provinsi Nusa Tenggara Timur.</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | Ruang pelayanan, komputer/laptop, printer, jaringan internet, formulir pendaftaran, meja pelayanan, ATK, serta sarana pendukung lainnya.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | Memahami kebijakan pemberdayaan UMKM, manajemen pameran, promosi produk, pelayanan publik, serta komunikasi yang baik.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <p>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</p> <p>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | Minimal 3 (tiga) orang, terdiri atas petugas pendaftaran, petugas lapangan/koordinator stand, dan petugas penanggung jawab kegiatan pameran/expo.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan diberikan secara cepat, mudah, tepat waktu, profesional, transparan, ramah, tidak diskriminatif, dan tanpa dipungut biaya sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                                                                                                                                                          |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>1. Keamanan produk dan barang milik peserta pameran/expo dijaga selama kegiatan berlangsung, termasuk pada saat pemasangan dan pembongkaran stand/booth;</p> <p>2. Seluruh proses pelayanan dilaksanakan secara transparan, akuntabel, serta bebas dari praktik gratifikasi, suap, pungutan liar, diskriminasi, dan penyalahgunaan wewenang.</p>                                                                                 |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi dilakukan secara berkala melalui monitoring dan evaluasi oleh pimpinan, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), rekapitulasi hasil pelaksanaan                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|  |  |                                                                                                                                 |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | pameran/expo, tindak lanjut hasil evaluasi, serta penanganan pengaduan masyarakat sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan. |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil  
dan Menengah Provinsi NTT

Linus Lusi, S.Pd, M.Pd  
Pembina Utama Madya  
NIP. 197209281996061001

| PARAF HIERARKI                |    |
|-------------------------------|----|
| Sekretaris                    | he |
| Kasubag Kepegawaian dan Umum  | fu |
| Pranata Komputer Ahli Pertama | ym |