



WALIKOTA BANJARMASIN

PROVINSI KALIMANTAN SELATAN  
PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN

NOMOR i TAHUN 2019

TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KOPERASI , USAHA MIKRO DAN  
TENAGA KERJA KOTA BANJARMASIN

WALIKOTA BANJARMASIN,

- Menimbang : a. bahwa untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Kota Banjarmasin;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a diatas, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Kota Banjarmasin;

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587)

sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206)
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Secara Nasional
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah dirubah dengn Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
10. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 40);
11. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 11 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin (Lembar Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2014 Nomor 11)

## MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS  
KOPERASI, USAHA MIKRO DAN TENAGA KERJA  
KOTA BANJARMASIN

### BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Banjarmasin;
2. Pemerintah Daerah adalah Penyelenggaraan urusan Pemerintahan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
3. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah otonomi.
4. Kepala Daerah adalah Walikota Banjarmasin
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin;
6. Sekretaris adalah Sekretaris Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin;
7. Kepala Bidang adalah Kepala Bidang pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin;
8. Kepala Seksi/Kasubbag adalah Kepala Seksi/Kasubbag pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin;
9. Petugas Pelayanan adalah petugas pelayanan atau petugas lain yang ditugaskan menerima berkas permohonan pelayanan administrasi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin;
10. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

### Pasal 2

Maksud ditetapkannya Standar Pelayanan adalah sebagai pedoman bagi aparatur Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin dan masyarakat atau penerima pelayanan dalam proses penyelenggaraan pelayanan administratif di Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin

### Pasal 3

Tujuan ditetapkannya Standar Pelayanan adalah untuk :

- a. memberi kepastian hukum dan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan;
- b. mewujudkan terselenggaranya pelayanan berkualitas.
- c. mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan tepat waktu;

### RUANG LINGKUP

#### Pasal 4

Ruang lingkup Standar Pelayanan yang diatur dalam Peraturan Walikota ini adalah pelayanan administratif pada Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Kota Banjarmasin meliputi:

- a. Pelayanan Rekomendasi Pembuatan Akta Notaris Koperasi
- b. Pelayanan Rekomendasi Pembuatan Akta Notaris Perubahan Anggaran Dasar
- c. Pelayanan Pembuatan Keputusan Pembubaran Koperasi
- d. Pelayanan Penerbitan Ijin Usaha Simpan Pinjam
- e. Pelayanan Penerbitan Ijin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi
- f. Pelayanan Peciptaan Wirausaha Baru
- g. Pelayanan Konsultasi Tentang Cara Memperoleh Pembiayaan Kridet Usaha Rakyat, Penyertaan Modal, Lembaga Pengelola Dana Bergulir, dan Kemitraan dengan Badan Usaha Milik Negara
- h. Pelayanan Rekomendasi untuk Mendapatkan Fasilitas Permodalan
- i. Pelayanan Penerbitan Sertifikat Hasil Penilaian Kesehatan Simpan Pinjam
- j. Pelayanan Kartu Pencari Kerja
- k. Perpanjangan izin Memperkerjakan Tenaga Kerja Asing
- l. Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial
- m. Pelayanan Persyaratan Kerja dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja
- n. Pelayanan Pengaduan Pembayaran THR/Mayday/Mogok/Unjuk Rasa
- o. Pelayanan Pelatihan Kerja
- p. Pelayanan Pembuatan Perijinan Lembaga Pelatihan Keterampilan Swasta

### BAB II

### KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

#### Pasal 5

(1) Komponen Standar Pelayanan meliputi 2 (dua) Bagian :

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan yaitu:
  1. persyaratan pelayanan;
  2. sistem, mekanisme dan prosedur;
  3. jangka waktu pelayanan;
  4. biaya/tarif;
  5. produk pelayanan;
  6. penanganan pengaduan, saran dan masukan

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan, yaitu:
1. dasar hukum;
  2. sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
  3. kompetensi pelaksana;
  4. pengawasan internal;
  5. jumlah pelaksana;
  6. jaminan pelayanan;
  7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
  8. evaluasi kinerja pelaksana.

- (2) Uraian Komponen Standar Pelayanan sebagaimana pada ayat (1) huruf a dan b di atas sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

### BAB III MAKLUMAT PELAYANAN

#### Pasal 6

- (1) Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Kota Banjarmasin wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan tertulis yang berisi kesanggupan dan kewajiban Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Kota Banjarmasin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan ditandatangani oleh kepala Dinas
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (2) memuat:
  - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
  - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus
  - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan / atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
- (4) Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

### BAB IV PENANGANAN PENGADUAN

#### Pasal 7

- (1) Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Kota Banjarmasin wajib menyediakan sarana pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan jenis pelayanan, baik secara langsung maupun dengan menggunakan media lain yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi setempat.
- (2) Sarana pengaduan masyarakat dapat berbentuk Kotak Saran atau melalui media teknologi informasi dan sejenisnya.
- (3) Pengaduan disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.

- (4) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat materi:
- nama dan alamat lengkap pengadu;
  - uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materiil dan immateriil yang diderita;
  - permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan pengadu.
- (5) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus ditanggapi paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam ayat (4).

## BAB V KETENTUAN PERALIHAN

### Pasal 8

- Jenis-jenis pelayanan yang belum ditetapkan Standar Pelayanannya dalam Peraturan Walikota ini, tetap diselenggarakan oleh Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Kota Banjarmasin dengan mengacu pada ketentuan
- Standar Pelayanan untuk jenis-jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas secara bertahap ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

## BAB VI KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 9

Peraturan Walikota ini Mulai Berlaku Pada Tanggal diundangkan.

Agar setiap Orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan peraturan walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Banjarmasin.

Ditetapkan di Banjarmasin  
pada tanggal ..... 2019  
WALIKOTA BANJARMASIN,

\_\_\_\_\_  
IBNU SINA

Diundangkan di Banjarmasin  
pada tanggal 26 Desember 2019,  
SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN,

\_\_\_\_\_  
HAMLI KURSANI

BERITA DAERAH KOTA BANJARMASIN TAHUN 2019 NOMOR

**LAMPIRAN**  
**PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN**  
**NOMORk <sup>1</sup> TAHUN 2019**  
**TENTANG**  
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK DINAS**  
**KOPERASI, USAHA MIKRO DAN**  
**TENAGA KERJA KOTA BANJARMASIN**

**1. Pelayanan Persetujuan Nama dan Rekomendasi Pembuatan Akta  
 Pendirian Koperasi**

**a. Komponen Stan dor Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian  
 Pelayanan ( *Service Delivery* ).**

<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengajukan permohonan dengan mengusulkan nama koperasi minimal 3 (tiga) kata;</li> <li>b. Menyertakan berita acara rapat pembentukan koperasi yang dihadiri oleh pejabat Dinas/Notaris;</li> <li>c. Daftar hadir rapat pembentukan koperasi;</li> <li>d. Surat keterangan persetujuan penggunaan nama koperasi dari Pejabat;</li> <li>e. Surat Kuasa dan pendiri;</li> <li>f. Notulen Rapat Pembentukan Koperasi;</li> <li>g. Berita Acara Rapat Pembentukan Koperasi;</li> <li>h. surat bukti jumlah setoran simpanan pokok dan simpanan wajib sebagai modal awal;</li> <li>i. surat keterangan domisili;</li> <li>j. rencana kegiatan usaha koperasi minimal 3 (tiga) tahun kedepan dan RAPE K (Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Koperasi).</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon menyerahkan berkas Permohonan ke Kasi Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi atau yang menangan;</li> <li>b. Petugas Memeriksa Kelengkapan berkas dan kebenaran persyaratan:               <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Jika berkas/dokumen permohonan tidak memenuhi persyaratan, maka permohonan akan dikembalikan untuk dilengkapi kekurangannya.</li> <li>2. Jika berkas/ dokumen memenuhi persyaratan, maka berkas/ dokumen akan diproses lebih lanjut dan dibuatkan tanda terima pengambilan.</li> </ul> </li> <li>c. Penerbitan Surat Persetujuan Nama Koperasi dan Pengantar Kepada Notaris.</li> <li>d. Menghubungi pemohon</li> <li>e. Penyerahan Surat Persetujuan Nama Koperasi dan Pengantar Kepada Notaris</li> </ul>

		<del>f. Pengisian formulir blangko SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) oleh pemohon</del>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari Kerja
4.	Tarif/Biaya	Tidak dikenakan biaya/ Rp. 0,-
5.	Produk Pelayanan	Surat Pengantar Persetujuan Nama Koperasi Kepada Notaris
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a.Mekanisme penyampaian pengaduan, saran dan masukan.</p> <p>1.Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui :</p> <p>Kotak Aduan dan Saran E-mail : <a href="mailto:koperasi.umkmbim@gmail.com">koperasi.umkmbim@gmail.com</a></p> <p>Telp/ Fax. : (0511) 3250774 Website : <a href="http://www.Koperasinaker.com">www. Koperasinaker.com</a></p> <p>1. Atau disampaikan secara lisan kepada Petugas Pengaduan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin.</p> <p>2. Melalui telpon (0511) 3250774</p> <p>a. Penanganan pengaduan media tersebut akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan :</p> <p>1.Cek administrasi, 2.Koordinasi Internal/Eksternal</p> <p>b. Respon pengaduan paling lambat 3 hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</p> <p>c. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</p>

**b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi ( *Manufacturing* ).**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-undang Nomor 25 tahun 1992 Tentang Perkoperasian;</p> <p>b. Undang-undang Nomor 23 tahun 2015 tentang pemerintah daerah;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 4/1994 tentang persyaratan dan tata cara pengesahan akta pendirian dan perubahan anggaran dasar koperasi;</p> <p>d. Peraturan Menegkop dan UKM RI Nomor : 10/Per/M.KUKM/IX/2015 tentang kelembagaan.</p> <p>e. Peraturan Menkop dan UKM RI Nomor : 09 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan dan Pembinaan Perkoperasian</p>



2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<p>Sarana dan Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang Tunggu</li> <li>Tempat Parkir</li> <li>Kendaraan Roda 2/ 4</li> <li>Komputer</li> <li>Meja</li> <li>Kursi</li> <li>Printer</li> <li>Form tanda terima permohonan</li> <li>daftar permohonan</li> <li>buku daftar umum</li> <li>Kotak Saran</li> <li>Toilet/WC</li> </ol>	<p>Fasilitas Pendukung :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Televisi (TV Kabel)</li> <li>Jaringan Internet</li> <li>Koran/Majalah/Bahan Bacaan</li> <li>Water Dispenser</li> <li>Akses B igi Disabilitas</li> <li>Area Bebas Asap Rokok</li> <li>CCTV Guna menjaga stabilitas keamanan</li> <li>Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>Tersedianya Genset</li> </ol>
3.	Kopetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kepala Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja</li> <li>Kabid Koperasi</li> <li>Kasi Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi</li> <li>Petugas Layanan</li> </ol>	
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang	
5.	Jumlah Pelaksana	4 Orang	
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> <li>Tidak diskriminatif</li> </ol>	
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemberian tanda tangan asli dan dicap basah pada dokumen	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana.	<p>Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Setiap pemohon akan diberikan formulir SKM untuk di isi</li> <li>Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>Analisa dan Evaluasi</li> <li>Tindak lanjut hasil evaluasi</li> </ol> <p>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p>	

## 2. Pelayanan Rekomendasi Pembuatan Akta Notaris Perubahan Anggaran Dasar

### a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian. Pelayanan ( *Service Delivery* )

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>a. Mengajukan permohonan perubahan anggaran dasar;</p> <p>b. Dua (2) rangkap akta Perubahan Anggaran Dasar Koperasi;</p> <p>c. Berita Acara Rapat, atau salinan pernyataan keputusan rapat bermaterai yang ditandatangani pimpinan rapat dan diketahui notaris;</p> <p>d. notulen rapat perubahan anggaran dasar;</p> <p>e. foto copy akta pendirian dan anggaran dasar yang lama yang telah dilegalisir oleh notaris;</p> <p>f. daftar hadir rapat anggota Perubahan Anggaran Dasar Koperasi.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Pemohon menyerahkan berkas Permohonan.</p> <p>b. Petugas Memeriksa Kelengkapan berkas dan kebenaran persyaratan:</p> <p>1. Jika berkas/dokumen permohonan tidak memenuhi persyaratan, maka permohonan akan ditolak, dan pemohon</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• diminta untuk melengkapi berkas/ dokumen.</li> </ul> <p>2. Jika berkas/dokumen memenuhi persyaratan, maka berkas/dokumen akan diproses lebih lanjut, membuatkan tanda terima pengambilan.</p> <p>c. Penerbitan Surat Persetujuan Nama Koperasi dan Pengantar Kepada Notaris.</p> <p>d. Menghubungi pemohon</p> <p>e. Penyerahan Surat Persetujuan Nama Koperasi dan Pengantar Kepada Notaris</p> <p>f. Pengisian formulir blangko SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) oleh pemohon</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja
4.	Tarif/Biaya	Tidak dipungut biaya/ Rp. 0,-
5.	Produk Pelayanan	Pengantar Akta Perubahan Anggaran Dasar Koperasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Mekanisme penyampaian pengaduan, saran dan masukan.</p> <p>1. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui :</p> <p>Kota Aduan dan Saran E-mail : Fax. : (0511) 3250774</p>

2. Atau disampaikan secara lisan kepada Petugas di Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin.
  3. Melalui telpon (0511) 3250774
- b. Penanganan pengaduan media tersebut akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan :
1. Cek administrasi,
  2. Koordinasi Internal/Eksternal
- c. Respon pengaduan paling lambat 3 hari kerja sejak diterimanya pengaduan.
- d. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.

**b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi ( *Manufacturing* )**

No.	Komponen	Uraian	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang No. 25/ 1992 Tentang Perkoperasian;</li> <li>b. Undang-undang nomor 23 tahun 2015 tentang pemerintah ctaerah;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah No. 4 / 1994 tentang persyaratan dan tata cara pengesahan akta pendirian dan perubahan anggaran dasar koperas;;</li> <li>d. Peraturan Menegkop dan UKM RI Nomor : 10/Per/M.KUKM/IX/2015 tentang kelembagaan;</li> </ol>	
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	Sarana dan Prasarana : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Tunggu</li> <li>b. Tempat Parkir</li> <li>c. Kendaraan Roda 2/4</li> <li>d. Komputer</li> <li>e. Meja</li> <li>f. Kursi</li> <li>g. Printer</li> <li>h. Form tanda terima permohonan</li> <li>i. daftar permohonan</li> <li>j. buku daftar umum</li> <li>k. Kotak Saran</li> <li>l. Toilet/WC</li> </ol>	Fasilitas Pendukung : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Televisi (TV Kabel,</li> <li>b. Jaringan Internet</li> <li>c. Koran/Majalah/ Bahan Ba.caan</li> <li>d. Water Dispenser</li> <li>e. Akses Bagi Disabilitas</li> <li>f. Area Bebas Asap Rokok</li> <li>g. CCTV Guna menjaga stabilitas keamanan</li> <li>h. Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>i. Tersedianya Genset</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja</li> <li>b. Kabid Koperasi</li> <li>c. Kasi Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi</li> </ol>	

		d. Petugas Layanan
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	4 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. b. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN c. Tidak diskriminatif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemberian tanda tangan asli. dan dicap basah pada dokumen
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana.	Evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan oleh atasan secara berjenjang dan periodik

### 3. Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Pembubaran Koperasi: i

#### a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( *Service Delivery* )

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan.	Mengajukan permohonan pembubaran koperasi; a. Anggaran Dasar Koperasi yang ash; b. Daftar hadir rapat anggota; c. Berita Acara Rapat Anggota tentang Pembubaran Koperasi; d. Notulen Rapat Pembubaran Koperasi.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon menyerahkan berkas Permohonan. b. Petugas Memeriksa Kelengkapan berkas dan kebenaran persyaratan: 1. Jika berkas/dokumen permohonan tidak memenuhi persyaratan, maka permohonan akan ditolak, dan pemohon diminta untuk melengkapi berkas/ dokumen. 2. Jika berkas/ dokumen memenuhi persyaratan, maka berkas/dokumen akan diproses lebih lanjut, membuat tanda terima pengambilan c. Penerbitan Surat Pengantar Pembubaran Koperasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 (Lima Belas) hari terhitung sejak diterimanya permintaan pembubaran secara lengkap.
4.	Tarif/Biaya	Tidak dipungut biaya / Rp. 0,-
5.	Produk Pelayanan	Surat Pengantar Pembubaran Koperasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Mekanisme penyampaian pengaduan, saran dan masukan. 1. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : Kotak Aduan dan Saran E-mail : Fax. : (0511) 3250774 2. Atau disampaikan secara lisan kepada Petugas di Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Ter aga Kerja Kota Banjarmasin.

3. Melalui telpon (0511) 3250774
- b. Penanganan pengaduan media tersebut akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan :
  1. Cek administrasi,
  2. Koordinasi Internal/Eksternal
- c. Respon pengaduan paling lambat 3 hari kerja sejak diterimanya pengaduan.
- d. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.

**b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi ( Manufacturing )**

No.	Komponen	Uraian				
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang No. 25/ 1992 Tentang Perkoperasian;</li> <li>b. Undang-Undang No. 23 / 2015 tentang Pemerintah Daerah;</li> <li>c. PP No. 17 / 1994 Tentang Pembubaran Koperasi oleh Pemerintah;</li> <li>d. Peraturan Menegkop dan UKM RI Nomor : 10/Per/M.KUKM/IX/2015 tentang kelembagaan;</li> <li>e. Surat Edaran Menteri Koperasi dan PPK Nomor 269 / M / IX / 1994 perihal petunjuk pelaksanaan pembubaran koperasi oleh pemerintah;</li> </ol>				
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Meja</li> <li>c. Kursi</li> <li>d. Printer</li> <li>e. Form tanda terima</li> </ol> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Televisi (TV Kabel)</li> <li>b. Jaringan Internet</li> <li>c. Koran/Majalah/Bahan Bacaan</li> <li>d. Air Minum</li> <li>e. Genset</li> <li>f. Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>g. CCTV</li> <li>h. Akses Bagi Disabilitas</li> <li>i. Toilet/WC</li> </ol> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> <li>f. daftar permohonan</li> <li>g. buku daftar umum</li> <li>h. Kendaraan Roda 2/4</li> </ol> </td> <td></td> </tr> </table>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Meja</li> <li>c. Kursi</li> <li>d. Printer</li> <li>e. Form tanda terima</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Televisi (TV Kabel)</li> <li>b. Jaringan Internet</li> <li>c. Koran/Majalah/Bahan Bacaan</li> <li>d. Air Minum</li> <li>e. Genset</li> <li>f. Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>g. CCTV</li> <li>h. Akses Bagi Disabilitas</li> <li>i. Toilet/WC</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>f. daftar permohonan</li> <li>g. buku daftar umum</li> <li>h. Kendaraan Roda 2/4</li> </ol>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Meja</li> <li>c. Kursi</li> <li>d. Printer</li> <li>e. Form tanda terima</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Televisi (TV Kabel)</li> <li>b. Jaringan Internet</li> <li>c. Koran/Majalah/Bahan Bacaan</li> <li>d. Air Minum</li> <li>e. Genset</li> <li>f. Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>g. CCTV</li> <li>h. Akses Bagi Disabilitas</li> <li>i. Toilet/WC</li> </ol>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>f. daftar permohonan</li> <li>g. buku daftar umum</li> <li>h. Kendaraan Roda 2/4</li> </ol>						
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja</li> <li>b. Kabid Koperasi</li> <li>c. Kasi Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi</li> <li>d. Petugas Lapangan</li> </ol>				
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang				
5.	Jumlah Pelaksana	4 Orang				
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tt gasnya.</li> <li>b. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> <li>c. Tidak diskriminatif</li> </ol>				

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemberian tanda tangan asli dan dicap basah pada dokumen
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana.	Evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan oleh atasan secara berjenjang dan periodik

#### 4. Pelayanan Penerbitan Ijin Usaha Simpan Pinjam

##### a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( Service Delivery )

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengajukan permohonan ijin simpan pinjam</li> <li>b. Surat permohonan ijin simpan pinjam</li> <li>c. foto copy pengesahan akta pendirian/ perubahan anggaran dasar beserta surat keputusannya / pengesahannya,</li> <li>d. foto copy surat bukti setoran modal dalam bentuk deposito di Bank An. Koperasi dan atau salah satu pengurus.</li> <li>e. foto copy nomor rekening atas nama Koperasi.</li> <li>f. Rencana Kerja selama 2 (dua) tahun .</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon menyerahkan berkas Permohonan.</li> <li>b. Petugas Memeriksa Kelengkapan berkas dan kebenaran persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Jika berkas/dokumen permohonan tidak memenuhi persyaratan, maka permohonan akan ditolak, dan pemohon diminta untuk melengkapi berkas/ dokumen.</li> <li>2. Jika berkas/ dokumen memenuhi persyaratan, maka berkas/dokumen akan diproses lebih lanjut, membuat tanda terima pengambilan</li> <li>3. Penerbitan Surat Ijin Usaha Simpan Pinjam.</li> </ul> </li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja.
4.	Tarif/ Biaya	Tidak dipungut biaya / Rp. 0,-
5.	Produk Pelayanan	Ijin Usaha Simpan Pinjam
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mekanisme penyampaian pengaduan, saran dan masukan. <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : Kota Aduan dan Saran E-mail : Fax. : (0511) 3250774</li> <li>2. Atau disampaikan secara lisan kepada Petugas di Dinas Koperasi, Usaha Mikro</li> </ul> </li> </ul>

- dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin.
3. Melalui telpon (0511) 3250774
  - b. Penanganan pengaduan media tersebut akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan :
    1. Cek administrasi,
    2. Koordinasi Internal/Eksternal
  - c. Respon pengaduan paling lambat 3 hari kerja sejak diterimanya pengaduan.
  - d. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.

**b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal di Organisasi ( *Manufacturing* )**

No.	Komponen	Uraian		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang No. 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian;</li> <li>b. Peraturan Menegkop dan UKM RI Nomor: 15/Per/M.KUKM/IX/2015 tentang usaha simpan pinjam.</li> </ol>		
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Meja</li> <li>c. Kursi</li> <li>d. Printer</li> <li>e. Form tanda terima permohonan</li> <li>f. Daftar permohonan</li> <li>g. Buku daftar umum</li> <li>h. Kendaraan Roda 2/4</li> </ol> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Televisi (TV Kabel)</li> <li>b. Jaringan Internet</li> <li>c. Koran/Majalah/Bahan Bacaan</li> <li>d. Air Minum</li> <li>e. Genset</li> <li>f. Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>g. CCTV</li> <li>h. Akses Bagi Disabilitas</li> <li>i. Toilet/WC</li> </ol> </td> </tr> </table>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Meja</li> <li>c. Kursi</li> <li>d. Printer</li> <li>e. Form tanda terima permohonan</li> <li>f. Daftar permohonan</li> <li>g. Buku daftar umum</li> <li>h. Kendaraan Roda 2/4</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Televisi (TV Kabel)</li> <li>b. Jaringan Internet</li> <li>c. Koran/Majalah/Bahan Bacaan</li> <li>d. Air Minum</li> <li>e. Genset</li> <li>f. Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>g. CCTV</li> <li>h. Akses Bagi Disabilitas</li> <li>i. Toilet/WC</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Meja</li> <li>c. Kursi</li> <li>d. Printer</li> <li>e. Form tanda terima permohonan</li> <li>f. Daftar permohonan</li> <li>g. Buku daftar umum</li> <li>h. Kendaraan Roda 2/4</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Televisi (TV Kabel)</li> <li>b. Jaringan Internet</li> <li>c. Koran/Majalah/Bahan Bacaan</li> <li>d. Air Minum</li> <li>e. Genset</li> <li>f. Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>g. CCTV</li> <li>h. Akses Bagi Disabilitas</li> <li>i. Toilet/WC</li> </ol>			
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja</li> <li>b. Kabid Koperasi</li> <li>c. Kasi Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi</li> <li>d. Petugas Lapangan</li> </ol>		
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang		
5.	Jumlah Pelaksana	4Orang		
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya</li> <li>b. Adanya jaminan bebas dan praktek KKN</li> <li>c. Tidak diskriminatif</li> </ol>		
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemberian tanda tangan asli dan dicap basah pada dokumen		
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan oleh atasan secara berjenjang dan periodik		

## 5. Pelayanan Surat Ijin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi

### a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( *Service Delivery* )

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Mengajukan permohonan surat izin simpan pinjam kantor cabang koperasi;</li><li>b. Foto copy Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Koperasi;</li><li>c. Alamat Kantor Cabang;</li><li>d. Foto copy hasil penilaian kesehatan dengan predikat kesehatan sekurang-kurangnya cukup sehat;</li><li>e. Modal kerja untuk Kantor Cabang;</li><li>f. Neraca dan Perhitungan hasil usaha dalam 1 (satu) tahun terakhir;</li><li>g. Daftar sarana kerja bersama kondisi fisiknya;</li><li>h. Rencana kerja kantor cabang paling sedikit satu tahun kedepan;</li><li>i. Daftar nama dan riwayat hidup calon pimpinan dan daftar nama calon karyawan kantor cabang;</li><li>j. Calon kepala cabang wajib memiliki sertifikat standar kompetensi</li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pemohon menyerahkan berkas Permohonan.</li><li>b. Petugas memeriksa kelengkapan berkas dan kebenaran persyaratan:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Jika berkas/ dokuinen permohonan tidak memenuhi persyaratan, maka permohonan akan ditolak, dan pemohon diminta untuk melengkapi berkas/ dokumen</li><li>2. Jika berkas / dokumen memenuhi persyaratan, maka berkas/dokumen akan diproses lebih lanjut, membuat tanda terima pengambilan.</li></ol></li><li>c. Penerbitan Izin Pembukaan Kantor Cabang</li></ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya berkas secara lengkap.
4.	Tarif/Biaya	Tidak dipungut biaya / Rp. 0,
5.	Produk Pelayanan	Surat Izin Pembukaan Kantor Cabang
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Mekanisme penyampaian pengaduan, saran dan masukan.<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : Kota Aduan dan Saran E-mail : Fax. : (0511) 3250774</li><li>2. Atau disampaikan secara lisan kepada Petugas di Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga kerja Kota Banjarmasin.</li><li>3. Melalui telpon (0511) 3250774</li></ol></li></ol>



		<p>b. Penanganan pengaduan media tersebut akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek administrasi,</li> <li>2. Koordinasi Internal/ Eksternal</li> </ol> <p>c. Respon pengaduan paling lambat 3 hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</p> <p>d. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</p>
<p>* Kantor cabang wajib melaksanakan kegiatan usaha simpan pinjam selambat-lambatnya 1 (satu) bulan sejak tanggal persetujuan dikeluarkan, kalau tidak melaksanakan kegiatan usaha maka persetujuan tersebut dinyatakan tidak berlaku dan bersifat final.</p>		

**b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal. (*Manufacturing*)**

No.	Komponen	Uraian		
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang No. 25/ 1992 Tentang Perkoperasian;</p> <p>b. Peraturan Menegkop dan UKM RI Nomor: 15/Per/ M.KUKM/IX/2015 tentang usaha simpan pinjam.</p>		
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau fasilitas	<table border="1"> <tr> <td> <p>a. Komputer</p> <p>b. Meja</p> <p>c. Kursi</p> <p>d. Printer</p> <p>e. Form tanda terima permohonan</p> <p>f. Daftar permohonan</p> <p>g. Buku daftar umum</p> <p>h. Kendaraan Roda 2/4</p> </td> <td> <p>a. Televisi (TV Kabel)</p> <p>b. Jaringan Internet</p> <p>c. Koran/ Majalah/Bahan Bacaan</p> <p>d. Air Minum</p> <p>e. Genset</p> <p>f. Alat Pemadam Kebakaran</p> <p>g. CCTV</p> <p>h. Akses Bagi Disabilitas</p> <p>i. Toilet/WC</p> </td> </tr> </table>	<p>a. Komputer</p> <p>b. Meja</p> <p>c. Kursi</p> <p>d. Printer</p> <p>e. Form tanda terima permohonan</p> <p>f. Daftar permohonan</p> <p>g. Buku daftar umum</p> <p>h. Kendaraan Roda 2/4</p>	<p>a. Televisi (TV Kabel)</p> <p>b. Jaringan Internet</p> <p>c. Koran/ Majalah/Bahan Bacaan</p> <p>d. Air Minum</p> <p>e. Genset</p> <p>f. Alat Pemadam Kebakaran</p> <p>g. CCTV</p> <p>h. Akses Bagi Disabilitas</p> <p>i. Toilet/WC</p>
<p>a. Komputer</p> <p>b. Meja</p> <p>c. Kursi</p> <p>d. Printer</p> <p>e. Form tanda terima permohonan</p> <p>f. Daftar permohonan</p> <p>g. Buku daftar umum</p> <p>h. Kendaraan Roda 2/4</p>	<p>a. Televisi (TV Kabel)</p> <p>b. Jaringan Internet</p> <p>c. Koran/ Majalah/Bahan Bacaan</p> <p>d. Air Minum</p> <p>e. Genset</p> <p>f. Alat Pemadam Kebakaran</p> <p>g. CCTV</p> <p>h. Akses Bagi Disabilitas</p> <p>i. Toilet/WC</p>			
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Kepala Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja</p> <p>b. Kabid Koperasi</p> <p>c. Kasi Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi</p> <p>d. Petugas Lapangan</p>		
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang		
5.	Jumlah Pelaksana	4 Orang		
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</p> <p>b. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</p> <p>c. Tidak diskriminatif</p>		
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemberian tanda tangan asli dan dicap (asah pada dokumen		
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana.			

## 6. Pendaftaran Pembentukan Wira Usaha Baru (WUB)

### a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyerahan Pelayanan ( *Service Delivery* )

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>Penduduk Kota Banjarmasin yang dibuktikan dengan KTP</li><li>Pendidikan minimal Sekolah Dasar atau sederajat.</li><li>Sehat jasmani dan rohani (Surat Keterangan Dokter)</li><li>Surat keterangan berkelakuan baik dan bebas Narkoba dari RT/RW dan Kelurahan.</li><li>Membuat Surat Pernyataan siap melanjutkan usaha setelah pelatihan Wira Usaha Baru (WUB).</li><li>Membuat Proposal rencana kegiatan Kelompok jenis Wirausaha Baru yang akan diikuti.</li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>Pendaftaran calon WUB dalam bentuk kelompok ( 5 Orang ) melalui piket diteruskan ke bidang Usaha Mikro dan diteruskan lagi ke kasi yang membidangi.</li><li>Pembekalan ( pelatihan WUB )</li><li>Pemberian bantuan sesuai kebutuhan untuk memulai usaha</li><li>Membantu pemasaran produk yang dihasilkan.</li></ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari
4.	Tarif/Biaya	Tidak dipungut biaya / Rp 0,-
5.	Produk Pelayanan	Pendaftaran Peserta Calon Wirausaha Baru di Kota Banjarmasin
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>Mekanisme penyerahan pengaduan, saran dan masukan.<ol style="list-style-type: none"><li>Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : Kota Aduan dan Saran E-mail : koperasi.umkni@gmail.com Fax. : (0511) 3250774</li><li>Atau disampaikan secara lisan kepada petugas Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin.</li><li>Melalui telpon (0511) 3250774</li></ol></li><li>Penanganan pengaduan media tersebut akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan :<ol style="list-style-type: none"><li>Cek administrasi,</li><li>Koordinasi Internal/Eksternal</li></ol></li><li>Respon pengaduan paling lambat 3 hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</li><li>Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</li></ol>

**b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal (*Manufacturing*)**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang Undang Nomor 14 Tahun 2009 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik</li> <li>c. Perwalikota Banjarmasin Nomor : 27 Tahun 2016 tentang pedoman penciptaan wirausaha baru.</li> </ul>
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Blanko Formulir Pendaftaran Calon Wirausaha Baru.</li> <li>b. Buku Pedoman</li> <li>c. Kotak Pengaduan</li> <li>d. Buku Tamu</li> <li>e. Web Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga kerja Kota Banjarmasin</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kabid Usaha Mikro</li> <li>b. Kasi di Bidang Usaha Mikro</li> <li>c. Petugas Pelayanan</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terselenggaranya pelaksanaan pelayanan Konsultasi Pembentukan Wira Usaha Baru (WUB) sesuai prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan.</li> <li>b. Tersampainya informasi yang dibutuhkan oleh UM di Kota Banjarmasin tentang Pembentukan Wira Usaha Baru (WUB)</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan konsultasi tentang Pembentukan Wira Usaha Baru (WUB) dijamin akuntabel, transparan dan sesuai dengan kebutuhan Koperasi dan Usaha Mikro yang memerlukan akses pembiayaan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana.	Evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan oleh atasan secara berjenjang dan periodik

**7. Pelayanan tentang cara memperoleh Pembiayaan KUR, Penyertaan Modal, LPDB, Kemitraan dengan BUMN.**

**a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan ( Service Delivery )**

<b>No.</b>	<b>Item</b>	<b>Keterangan</b>
1.	Persyaratan	Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja yang ingin mengetahui tentang akses sumber Perkuatan Permodalan / Pembiayaan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Dan petugas diarahkan ke bidang Usaha Mikro b. Kabid Usaha Mikro meneruskan k kasi yang membidangi c. Kasi memberikan pelayanan konsultasi program
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 1 jam
4.	Tarif/Biaya	Tidak dipungut biaya / Rp 0,-
5.	Produk Layanan	Konsultasi tentang akses sumber perkuatan Permodalan untuk Koperasi dan UMKM di Kota Banjarmasin dari Pembiayaan KUR, Penyertaan Modal, LPDB, Kemitraan dengan BUMN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Mekanisme penyampaian pengaduan, saran dan masukan.</p> <p>1. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : Kota Aduan dan Saran E-mail : koperasi.umkm@gmail.com Fax. : (0511) 3250774</p> <p>2. Atau disampaikan secara lisan kepada petugas Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan tenaga Kerja Kota Banjarmasin.</p> <p>3. Melalui telpon (0511) 3250774</p> <p>b. Penanganan pengaduan media tersebut akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan :</p> <p>1. Cek administrasi, 2. Koordinasi Internal/Eksternal</p> <p>c. Respon pengaduan paling lambat 3 hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</p> <p>d. Penyelesaian pengaduan SeSUPi dengan kondisi dan permasalahan an: ada.</p>

**b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi ( Manufacturing )**

<b>No.</b>	<b>Item</b>	<b>Keterangan</b>
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang Undang Nomor 14 tahun 2009 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>b. Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik</p> <p>c. Perda Kota Banjarmasin Nomor 31 tahun 2014 tentang Penyertaan Modal Pemko Banjarmasin pada Bank Kal Sel</p>

2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Brosur, leaflet, booklet</li> <li>b. Buku Pedoman</li> <li>c. Kotak Pengaduan</li> <li>d. Buku Tamu</li> <li>e. Web Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kabid Usaha Mikro</li> <li>b. Kasi di Bidang Usaha Mikro</li> <li>c. Petugas Piket</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terselenggaranya pelaksanaan pelayanan tentang akses permodalan/pembiayaan bagi Koperasi dan Usaha Mikro sesuai prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan.</li> <li>b. Tersampainya informasi yang dibutuhkan oleh Koperasi dan Usaha Mikro di Kota Banjarmasin tentang akses Permodalan / pembiayaan</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan memperoleh pembiayaan KUR, Penyertaan Modal, LPDB, Kemitraan BUMN dijamin akuntabel, transparan dan sesuai dengan kebutuhan Koperasi UMKM yang memerlukan akses pembiayaan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana.	Evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan oleh atasan secara berjenjang dan periodik

## 8. Pelayanan Rekomendasi untuk mendapat fasilitas permodalan

### a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Rekomendasi untuk mendapat fasilitas permodalan (*Service Delivery*)

No.	Item	Keterangan
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terdaftar sebagai UM binaan</li> <li>b. Telah mendapat fasilitas pendek, pemasaran dan permodalan</li> <li>c. UM perorangan atau kelompok UM yang menjadi sasaran pembinaan</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mengajukan permohonan untuk mendapat fasilitas, bintek atau permc lalan,</li> <li>b. Petugas mengecek kelengkapan persyaratan</li> <li>c. Petugas memproses dan melanjutkan atau menindak lanjuti sesuai kebutuhan.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja
4.	Tarif/Biaya	Tidak dipungut biaya/ Rp 0,-

5.	Produk Layanan	Rekomendasi untuk mendapat fasilitas atau perlindungan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Mekanisme penyampaian pengaduan, saran dan masukan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : Kota Aduan dan Saran E-mail : Fax. : (0511) 3250774</li> <li>2. Atau disampaikan secara lisan kepada Petugas di Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin.</li> <li>3. Melalui telpon (0511) 3250774</li> </ol> <p>b. Penanganan pengaduan media tersebut akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek administrasi,</li> <li>2. Koordinasi Internal/Eksternal</li> </ol> <p>c. Respon pengaduan paling lambat 3 hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</p> <p>d. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</p>

**b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal (*Manufacturing*).**

No.	Item	Keterangan	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah No. 4 tahun 1994;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2007 tentang Pembagian urusan pemerintah antara pemerintah daerah provinsi dan pemerintah kabupaten / kota;</li> <li>d. Peraturan Menegkop dan UKM RI Nomor : 10/Per/M.KUKM/IX/2015.</li> </ol>	
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Meja</li> <li>c. Kursi</li> <li>d. Printer</li> <li>e. Form tanda terima permohonan</li> <li>f. Daftar permohonan</li> <li>g. Buku daftar umum</li> <li>h. Kendaraan Roda 2/4</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Televisi (TV Kabel)</li> <li>b. Jaringan Internet</li> <li>c. Koran/ Majalah/ Bahan Bacaan</li> <li>d. Air Minum</li> <li>e. Genset</li> <li>f. Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>g. CCTV</li> <li>h. Akses Bagi Disabilitas</li> <li>i. Toilet/WC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja</li> <li>b. Kabid Usaha Mikro</li> </ol>	

		c. Kasi Pembinaan dan Fasilitas Permodalan Usaha Mikro d. Kasi Pembinaan dan Fasilitas Permodalan Koperasi e. Petugas Lapangan UM f. Petugas Lapangan Koperasi
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. b. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN c. Tidak diskriminatif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Kepastian prosedur dan persyaratan b. Kepastian bebas dari KKN c. Tidak diskriminatif
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana.	Evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan oleh atasan secara berjenjang dan periodik

## 9. Penerbitan Sertifikat hasil penilaian Kesehatan Simpan Pinjam

### a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Penerbitan Sertifikat hasil penilaian Kesehatan Simpan Pinjam (*Service Delivery*).

No.	Item	Keterangan
1.	Persyaratan	a. Surat permohonan pengajuan penerbitan sertifikat hasil penilaian kesehatan simpan pinjam b. Buku laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) 2 tahun berturut-turut;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon menyerahkan berkas Permohonan. 1. Petugas memeriksa kelengkapan berkas dan kebenaran persyaratan; 2. Jika berkas/dokumen permohonan tidak memenuhi persyaratan, maka permohonan akan ditolak, dan pemohon diminta untuk melengkapi berkas/dokumen. b. Jika berkas/dokumen memenuhi persyaratan, maka berkas/dokumen akan diproses lebih lanjut, membuat tanda terima pengambilan c. Petugas dan dinas koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja melakukan verifikasi lapangan d. Petugas membuat kertas kerja penilaian e. Pembuatan sertifikat penilaian kesehatan simpan pinjam
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari Kerja
4.	Tarif/Biaya	Tidak dipungut biaya / Rp.O,-

5.	Produk Pelayanan	Sertifikat hasil penilaian Kesehatan Simpan Pinjam
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Mekanisme penyampaian pengaduan, saran dan masukan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : Kota Aduan dan Saran E-mail : Fax. : (0511) 3250774</li> <li>2. Atau disampaikan secara lisan kepada Petugas di Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin.</li> <li>3. Melalui telpon (0511) 3250774</li> </ol> <p>b. Penanganan pengaduan media tersebut akan ditindaldanjudi oleh petugas dengan tahapan :  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek administrasi,</li> <li>2. Koordinasi Internal/ Eksternal</li> </ol> </p> <p>c. Respon pengaduan paling lambat 3 hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</p> <p>d. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</p>

**b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal (*Manufacturing*)**

No.	Item	Keterangan		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 25 tahun 1992 Tentang Perkoperasian;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 9 tahun 1995 tentang Pengelolaan Simpan Pinjam</li> </ol>		
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Meja</li> <li>c. Kursi</li> <li>d. Printer</li> <li>e. Form tanda terima permohonan</li> <li>f. Daftar permohonan</li> <li>g. Buku daftar umum</li> <li>h. Kendaraan Roda 2/4</li> </ol> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Televisi (TV Kabel)</li> <li>b. Jaringan Internet</li> <li>c. Koran / Majalah/ Bahan Bacaan</li> <li>d. Air Minum</li> <li>e. Genset</li> <li>f. Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>g. CCTV</li> <li>h. Akses Bagi Disabilitas</li> <li>i. Toilet/ WC</li> </ol> </td> </tr> </table>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Meja</li> <li>c. Kursi</li> <li>d. Printer</li> <li>e. Form tanda terima permohonan</li> <li>f. Daftar permohonan</li> <li>g. Buku daftar umum</li> <li>h. Kendaraan Roda 2/4</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Televisi (TV Kabel)</li> <li>b. Jaringan Internet</li> <li>c. Koran / Majalah/ Bahan Bacaan</li> <li>d. Air Minum</li> <li>e. Genset</li> <li>f. Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>g. CCTV</li> <li>h. Akses Bagi Disabilitas</li> <li>i. Toilet/ WC</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Meja</li> <li>c. Kursi</li> <li>d. Printer</li> <li>e. Form tanda terima permohonan</li> <li>f. Daftar permohonan</li> <li>g. Buku daftar umum</li> <li>h. Kendaraan Roda 2/4</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Televisi (TV Kabel)</li> <li>b. Jaringan Internet</li> <li>c. Koran / Majalah/ Bahan Bacaan</li> <li>d. Air Minum</li> <li>e. Genset</li> <li>f. Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>g. CCTV</li> <li>h. Akses Bagi Disabilitas</li> <li>i. Toilet/ WC</li> </ol>			
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Dinas</li> <li>b. Kabid Koperasi</li> <li>c. Kasi Kelempagaan dan Pengawas Koperasi</li> <li>d. Petugas Lapangan</li> <li>e. Petugas Layanan</li> </ol>		
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang		
5.	Jumlah Pelaksana	5 Orang		
6.	Jaminan Pelayanan	a. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.		



		b. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN c. Tidak diskriminatif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemberian tanda tangan asli dan dicap basah pada dokumen
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana.	Evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan oleh atasan secara berjenjang dan periodik

#### 10.. **Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK1)**

##### **a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampalan Pelayanan (service delivery)**

1	Persyaratan	Persyaratan Administrasi  1. Memperlihatkan ijazah asli terakhir 2. Fotccopy KTP (1 lembar) 3. Pasphot.o 3x4 cm (2 lembar)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang membawa semua persyaratan dan mengajukan permohonan pembuatan Kartu AK 1 ke loket pendaftaran; 2. Petugas loket memeriksa berkas dan apabila lengkap permohonan dicatat dibuku register; 3. Pemohon menginput data di Komputer; 4. Petugas mengecek hasil inputan pemohon, apabila hasil inputan sudah benar maka dilakukan pencetakan kartu AK1; 5. Penandatanganan Kartu AK 1 oleh Kasi Penempatan Tenaga Kerja atau pejabat yang ditunjuk; 6. Kartu AK1 diserahkan kepada pemohon dan ditandatangani oleh pemohon
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit (jika tidak ada gangguan pada jaringan internet )
4	Biaya/Tarif	Gratis / Rp.0,-
5	Produk Pelayanan	Kartu Pencari Kerja ( AK 1)
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Mekanisme penyampaian pengaduan, saran dan masukan a. Pengaduan disampaikan secara

	<p>tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui :</p> <p>Kotak aduan dan saran</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Email : <a href="mailto:nakerbima@gmail.com">nakerbima@gmail.com</a></li> <li>- Website : <a href="http://www.koperasinaker.com">www.koperasinaker.com</a></li> <li>- Fb : Bidang Pembinaan Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja</li> </ul> <p>b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas pada Seksi Penempatan Tenaga Kerja</p> <p>c. melalui telpon (0511) 3250774</p> <p>2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. cek administrasi</li> <li>b. koordinasi internal/ eksternal</li> </ul> <p>3. Respon pengaduan paling lambat 3 hari kerja sejak diterimanya pengaduan</p> <p>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</p>
--	---

**b. Komponen Standart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)**

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No.13 Tahun 2003;</li> <li>2. Perda Kota Banjarmasin No.13 Tahun 2010 tentang Ketenagakerjaan;</li> <li>3. Permenaker No. 39 Tahun 2016 Tentang Penempatan Tenaga Kerja;</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan / atau fasilitas	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu yang representatif</li> <li>- Nomor Antrian</li> </ul> <p>Fasilitas Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Televisi/Koran</li> <li>- Toilet</li> <li>- Area Tana Asa. Rokok</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Seksi Penempatan Tenaga Kerja</li> <li>2. Fungsional Pengantar Kerja</li> <li>3. Petugas/Pelaksana Antar Kerja</li> <li>4. Petugas Locket</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung

		secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. fidanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> <li>3. Tidak diskriminatif</li> <li>4. Jika tidak ada gangguan Internet, kartu dapat diambil pada hari yang sama</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kartu AK 1 dibubuhi tanda tangan asli dan dicap basah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan prosedur <ol style="list-style-type: none"> <li>a. setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi</li> <li>b. pemohon diminta mengisi formulir setelah selesai pelayanan dan menyerahkan ke petugas loket</li> </ol> </li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan</li> </ol>

## 11..Notifikasi Penggunaan Tenaga Kerja Asing

### a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pen • am • aian Pela • anan service delivery)

1	Persyaratan	<p>Pemohon datang langsung membawa surat permohonan yang ditujukan Kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja</p> <p>Persyaratan administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Copy Notifikasi Tenaga Kerja Asing yang masih berlaku;</li> <li>2. Copy Keputusan Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA) yang masih berlaku;</li> <li>3. Copy Polis Asuransi;</li> <li>4. Pasphoto berwarna ukuran 4x6 cm sebanyak 2 lembar;</li> <li>5. Laporan Realisasi pelaksanaan pendidikan dan pelatihan TKI Pendamping;</li> <li>6. Melampirkan Bukti Pembayaran dana Kompensasi Penggunaan Tenaga Kerja Asin: <u>TKA</u>)</li> </ol>
---	-------------	--

2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang langsung ke Bidang Pembinaan Pelatihan dan Penempatan Kerja Up. Seksi Penempatan Tenaga Kerja dengan membawa semua persyaratan administrasi dan surat pengajuan permohonan kepada Kepala Dinas Koperasi, usaha Mikro dan Tenaga Kerja ;</li> <li>2. Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan berkas pemohon;</li> <li>3. Apabila berkas lengkap surat permohonan diagendakan dan disampaikan ke Kepala Dinas untuk didisposisi</li> <li>4. Berkas diverifikasi oleh admin secara on line</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 hari kerja
4	Biaya/Tarif	0 /bulan
5	Produk Pelayanan	Notifikasi Penggunaan Tenaga Kerja Asing
6	Penanganan pengaduan,saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mekanisme penyampaian pengaduan, saran rian masukan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak aduan dan saran</li> <li>- Email : <a href="mailto:nakerbjm@gmail.com">nakerbjm@gmail.com</a></li> <li>- Website : <a href="http://www.koperasinaker.com">www.koperasinaker.com</a></li> </ul> </li> <li>b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas pada Seksi Penempatan Tenaga Kerja</li> <li>c. melalui telpon (0511) 3250774</li> </ol> </li> <li>2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. cek administrasi</li> <li>b. koordinasi internal/eksternal</li> </ol> </li> <li>3. Respon pengaduan paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan</li> <li>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</li> </ol>

**b. Komponen Standart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)**

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;</li> <li>2. Peraturan Presiden No. 20 Tahun 2018</li> <li>3. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan No.10 Tahun 2018 tentang Peraturan Penggunaan Tenaga Kerja Asing (TKA);</li> <li>4. Perda Kota Banjarmasin No.13 Tahun 2010 tentang Ketenagakerjaan;</li> <li>5. Perda No.30 tahun 2014 tentang Retribusi IMTA</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana / fasilitas	<p>Sarana Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu yang representatif</li> <li>Fasilitas Pendukung <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer dan Jaringan Internet</li> <li>- Area tanpa / bebas asap rokok</li> <li>- Toilet</li> </ul> </li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja</li> <li>2. Kepala Bidang Pembinaan Pelatihan dan Penempatan Kerja</li> <li>3. Kepala Seksi Penempatan Tenaga Kerja</li> <li>4. Fungsional Umum</li> </ol>
4.	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana	4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, proses, standar biaya dan prosedur dan SDM yang berkompeten di bidangnya</li> <li>• Jaminan Bebas KKN</li> <li>• Apabila sudah diverifikasi, pemohon akan dihubungi melalui Telepon</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	-
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan

## 12. Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial

### a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)

1	Persyaratan	:	Pemohon datang langsung membawa persyaratan administrasi sbb:  1. Risalah Perundingan Bipartit 2. Permohonan Pencatatan Perselisihan Hubungan Industrial
2	Sistem Mekanisme Dan Prosedur	:	1. Pemohon datang membawa Risalah Perundingan Bipartit dan mencatatkan kasus yang perlu untuk diselesaikan. 2. Kasus yang sudah dicatat diproses lebih lanjut dengan dibuatnya undangan pertemuan bagi pihak yang berselisih/pemohon 3. Maksimal dalam jangka waktu 3 hari kerja Petugas melakukan panggilan /undangan pertemuan kepada pemohon untuk memilih penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui Arbiter, Konsiliator, atau Mediator 4. Pemohon menyampaikan pilihan cara mediasi yang diinginkan kepada Bidang Hubungan Industrial 5. Apabila dalam 7 hari kerja sejak diterimanya panggilan kedua belah pihak tidpk memilih atau hanya salah satu pihak yang memilih maka penyelesaian diserahkan melalui Mediator 6. Kepala Dinas menunjuk Mediator yang akan menangani kasus 7. Mediator melakukan Panggilan I,II, dan III untuk sidang Mediasi kepada Pihak yang berselisih dan melaksanakan sidang mediasi 8. Setelah sidang mediasi selesai , mediator membuat Risalah Perundingan serta Perjanjian Bersama maupun Anjuran
3	Jadwal Waktu Pelayanan	:	30 hari kerja
4	Biaya/Tarif	:	Gratis / Rp. 0,-
5	Produk Pelayanan	:	<b>1. Perjanjian Bersama</b> (PB) para pihak , bila terjadi kesepakatan dalam sidang Mediasi 2. Bila tidak ada kesepakatan dibuatkan <b>Anjuran</b> sebagai dasar melakukan gugatan ke pengadilan Hubungan Industrial
6	Penanganan Pengaduan, Saran , Masukan	:	1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : - Kotak aduan dan saran - Email : - Website : <a href="http://www.disosnakerbjm.com">www.disosnakerbjm.com</a>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas pada Seksi Perselisihan Hubungan Industrial dan Syarat Kerja</li> <li>c. melalui telpon (0511) 3259992</li> </ul>
2	<p>Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. cek administrasi</li> <li>b. koordinasi internal/eksternal</li> </ul>
3.	Respon pengaduan paling lambat 3 hari kerja sejak di terimanya pengaduan
4.	Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada

**b. Komponen Stanclart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)**

1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang No 13 Tahun 2003</li> <li>2. Undang-Undang No 2 Tahun 2004</li> </ul>
2.	Sarana Dan Prasarana dan / Fasilitas	<p>Sarana dan prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pertemuan yang representatif dan ber AC</li> <li>2.. Fasilitas Pendukung <ul style="list-style-type: none"> <li>- Koran</li> <li>- Ruangan tanpa asap rokok</li> <li>- Toilet Pria dan Wanita</li> </ul> </li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bidang Hubungan Industrial dan Persyaratan Kerja</li> <li>2. Kepala Seksi Perselisihan Hubungan Industrial dan. Persyaratan Kerja</li> <li>3. Mediator : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Diklat Mediator Hubungan Industrial</li> <li>b. Diklat Teknis HIPK</li> <li>c. Memiliki SK Menteri sebagai Mediator HI</li> <li>d. Pendidikan Strata Satu (Si)</li> </ul> </li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan. Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, proses dan prosedur serta SDM yang berkompeten di bidangnya</li> <li>2. Adanya jaminan Bebas praktek KKN</li> <li>3. Jaminan diselesaikan kasus perselisihan</li> </ul>

		hubungan industrial dengan cara mediasi tidak lebih dari 30 hari kerja
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dokumen Perjanjian Bersama dan Anjuran dibubuhi Tanda Tangan asli dan dicap basah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan.

### 13. Pelayanan Organisasi dan Kelembagaan Hubungan Industrial

#### a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)

1	Persyaratan	<p>A. Untuk Pencatatan Sarikat Pekerja/ Sarikat Buruh (SP/SB)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Daftar Anggota Pembentuk</li> <li>2. AD/ ART</li> <li>3. Susunan Pengurus. Bagi konfederasi hams mempunyai 3 federasi, bagi federasi harus mempunyai 5 Pengurus Unit Kerja (PUK) SP/SB dan bagi PUK SP/SB hams mempunyai 10 orang anggota.</li> <li>4. Nama dan Lambang SP/SB tidak sama dengan SP/SB yang sudah tercatat di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja</li> </ol> <p>B. Untuk Pendaftaran Lembaga Kerjasama (LKS) Bipartit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Daftar nama susunan pengurus</li> </ul>
2	Sistem Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang langsung ke bidang Hubungan Industrial dan Persyaratan Kerja Up. Seksi Hubungan Industrial dan Kelembagaan dengan membawa semua persyaratan administrasi dan surat permohonan</li> <li>2. Petugas melakukan pengecekan persyaratan . dan bila lengkap dan sesuai dicatat ke dalam buku registrasi ,</li> <li>3. Permohonan diproses lebih lanjut dengan diajukan ke Kepala Bidang dan dibuatkan Konsep SK,</li> <li>4. Konsep SK diajukan ke Kepala Dinas untuk disetujui dan disahkan;</li> </ol>



		5. SK ditandatangani oleh Kepala Dinas dan diserahkan kepada Peinohon
3	Jadwal Waktu Pelayanan	7 hari kerja
4	Biaya/ Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	1. SK Bukti Pencatatan Federasi, Konfederasi dan Pengurus Unit Kerja  2. SK Pendaltaran LKS Bipartit (berlaku untuk 3 tahun)
6	Penanganan Pengaduan, Saran , Masukan	1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan. a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : - Kotak aduan dan saran - Email : - Website : <a href="http://www.disosnakerbjm.com">www.disosnakerbjm.com</a> b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas pada Seksi Hubungan Industrial dan Kelembagaan c. melalui telpon (0511) 3259992  2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan : a. cek administrasi b. koordinasi internal/eksternal  3. Respon pengaduan paling lambat 3 hari kerja sejak di terimanya pengaduan  4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada

**b. Komponen Standart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)**

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2000 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 3. Kepmenakertrans Nomor 16 Tahun 2001 4. Permenakertrans Noinor 06 Tahun 2005
2	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	Sarana  Ruang tunggu yang representatif dan ber AC

		<p>Fasilitas Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Koran</li> <li>- Ruangan tanpa asap rokok</li> <li>- Toilet pria dan pefempuan</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin</li> <li>2. Kepala Bidang Hubungan Industrial dan Persyaratan Kerja</li> <li>3. Kepala Seksi HI dan Kelembagaan</li> <li>4. Fungsional Umum</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses dan prosedur dan SDM yang berkompeten dibidang tugasnya;</li> <li>2. Adanya jaminan bebas KKN;</li> <li>3. Apabila SK selesai pemohon akan dihubungi melalui Telepon</li> </ol>
7.	Jaminan Keanianan dan Keselamatan Pelayanan	SK dibubuhi tandatangan asli dan dicap basah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi berdasarkan pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan

#### 14. Pelayanan Persyaratan Kerja Dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja

##### a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)

1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan</li> <li>2. Mengajukan Draft berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perjanjian Kerja</li> <li>b. Peraturan Perusahaan</li> <li>c. Perjanjian Kerja Bersama</li> <li>d. Pendaftaran Perjanjian Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/Buruh</li> <li>e. Pelaporan Alur Kegiatan Perusahaan Pemberi Jasa</li> <li>f. Pendaftaran Perjanjian Pemborongan Pekerjaan</li> </ol> </li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang langsung dengan membawa semua persyaratan;</li> </ol>

	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Petugas Fungsional umum melakukan pengecekan persyaratan.</li> <li>3. Untuk pengesahan Peraturan Perusahaan, semua draft dikoreksi lebih lanjut, Apabila semua pasal telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan maka diparaf oleh Kepala Seksi Hubungan Industrial dan Persyaratan Kerja serta diparaf Kepala Bidang dan distempel</li> <li>4. Pencatatan dokumen di Buku Register dan dibuatkan SK</li> <li>5. Kepala Dinas mengesahkan SK pen laftaran, SK Pencatatan, SK Pelaporan dan SK Pengesahan;</li> <li>6. SK tersebut diserahkan kepada pemohon</li> </ol>
3	Jadwal Waktu Pelayanan	10 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SK Pendaftaran</li> <li>2. SK Pencatatan</li> <li>3. SK Pelaporan</li> <li>4. SK Pengesahan</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran , Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak aduan dan saran</li> <li>- Email :</li> <li>- Website : <a href="http://www.disosnakerbjm.com">www.disosnakerbjm.com</a></li> </ul> </li> <li>b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas di Bidang Hubungan Industrial dan R.-xsyaratan Kerja atau Telpon :0511325999</li> </ol> </li> <li>c. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaldanjuti olen petugas dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. cek administrasi</li> <li>b. koordinasi internal/ eksternal</li> </ol> </li> <li>d. Respon pengaduan 3 hari kerja sejak di terimanya pengaduan</li> <li>e. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</li> </ol>

**b. Komponen Standart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)**

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003</li> <li>2. Kepmenakertrans Nomor 100 Tahun 2004</li> <li>3. Permenakertrans Nomor 08 Tahun 2006</li> <li>4. Permenakertrans Nomor 19 Tahun 2012</li> <li>5. SE Nomor 04 Tahun 2013</li> </ol>
2.	Sarana Dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<p>Sarana</p> <p style="padding-left: 40px;">Ruang tunggu yang representatif dan ber AC</p> <p>Fasilitas Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Bebas asap rokok</li> <li>- Toilet pria dan wanita</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas</li> <li>2. Kepala Bidang</li> <li>3. Kepala Seksi</li> <li>4. Mediator</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses dan prosedur dan SDM yang berkompeten di bidangnya;</li> <li>2. Adanya jaminan bebas KKN</li> <li>3. Apabila SK Pendaftaran, Pencatatan, Pelaporan, dan Pengesahan sudah selesai pemohon akan dihubungi</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan. Pelayanan	Dokumen dibubuhi tanda tangan ash dan dicap basah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan berdasarkan pengawasan atasan langsung atas kinerja pemberian pelayanan dan kedisiplinan

**15. Pelayanan Pengaduan Pembayaran Tunjangan Hari Raya (Thr) / Mayday / Mogok / Untuk Rasa**

**a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)**

1	Persyaratan	Pihak yang mengadu datang langsung untuk mencatatkan pengaduan
2	Sistem Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon / Pihak yang mengadu datang langsung menghadap Bidang Hubungan Industrial dan Persyaratan Kerja dan mencatatkan Pengaduan. Untuk Pengaduan THR dapat dilakukan melalui telepon</li> <li>2. Petugas melakukan pengecekan langsung ke lapangan terkait aduan yang disampaikan</li> <li>3. Bila terindikasi ada pelanggaran maka pihak yang terlibat akan dipanggil secara resmi dan dilakukan mediasi</li> <li>4. Pelaksanaan sidang mediasi</li> <li>5. Sidang Mediasi selesai dibuatkan risalah penyelesaian dan anjuran</li> </ol>
3	Jadwal Waktu Pelayanan	30 hari hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Anjuran dan Risalah Penyelesaian
6	Penanganan Pengaduan, Saran , Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak aduan dan saran</li> <li>- Email :</li> <li>- Website : <a href="http://www.disosnakerbjm.com">www.disosnakerbjm.com</a></li> </ul> </li> <li>b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas Pengaduan Bidang Hubungan Industrial dan Persyaratan Kerja, Up Seksi Perselisihan Industrial dan Persyaratan Kerja atau telpon (0511) 325999</li> </ol> </li> <li>2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. cek administrasi</li> <li>b. cek lapangan</li> <li>c. koordinasi internal/ eksternal dan instansi terkait</li> </ol> </li> </ol>

3. Respon pengaduan 3 hari kerja sejak di terimanya pengaduan
4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.

**b. Komponen Standart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)**

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003</li> <li>2. Permenakertrans Nomor 04 Tahun 1994</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<p>Sarana :</p> <p>Ruang tunggu yang representatif dan ber AC</p> <p>Fasilitas pendukung :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Koran</li> <li>- Ruang Tanpa Asap Rokok</li> <li>- Toilet Pria dan Wanita</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bidang HIPK</li> <li>2. Kepala Seksi Perselisihan Hubungan Industrial dan Persyaratan Kerja</li> <li>3. Mediator</li> </ol>
4.	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses dan prosedur serta didukung oleh SDM yang berkompeten di bidangnya</li> <li>2. Adanya jaminan bebas KKN</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dokumen dibubuhi tandatangan asli dan dicap basah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi berdasarkan pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung atas kinerja pelayanan dan kedisiplinan

## 16. Pelayanan Pelatihan Tenaga Kerja

### a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses

#### Pen am aian Pelayanan (Service Delive<sub>ry</sub>l

1.	Persyaratan	Pemohon/ Calon Peserta datang langsung dan Mengisi Formulir Pendaftaran serta membawa Persyaratan administrasi berikut : 1. Foto copy Ijasah pendidikan terakhir satu lembar 2. Pas Foto ukuran 3x4: 6 lembar c mgan latar belakang merah 3. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk satu lembar 4. Lulus Seleksi
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mengambil formulir pendaftaran di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin dan melakukan pengisian data diri disertai pemenuhan kelengkapan berkas persyaratan. 2. Petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas. Apabila berkas lengkap pemohon dapat mengikuti seleksi tertulis dan wawancara yang telah dijadwalkan. 3. Pengumuman hasil seleksi. 4. Calon peserta/ pemohon yang lulus seleksi mendaftar ulang 5. Daftar calon peserta yang telah mendaftar ulang di proses lebih lanjut dengan diterbitkan SK peserta 6. Pelaksanaan pelatihan sesuai jadwal pelaksanaan untuk setiap Kejuruan/ Sub Kejuruan. 7. Tim melakukan evaluasi terhadap peserta . 8. Penerbitan Sertifikat Pelatihan bagi peserta yang lulus. 9. Peserta menerima Sertifikat Pelatihan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Pendaftaran : 30 menit Seleksi : 1 hari kerja Pelatihan :40 JP, 80 JP, 160 JP, 240 JP, 480 JP Sesuai Program yang dibuat Pemberian Sertifikat : 7 (tujuh) hari kerja setelah pelatihan selesai
4.	Biaya/Tarif	Gratis / Rp.0,-
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Pelatihan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan	1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : - Kotak aduan dan saran - Email : - Website : <a href="http://www.disosnakerbjm.com">www.disosnakerbjm.com</a> b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas Pengaduan Bidang Pelatihan dan produktifitas kerja atau telpon (0511)

	325999
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. cek administrasi</li> <li>b. koordinasi internal/ eksternal dare instansi terkait</li> </ol> </li> <li>3. Respon pengaduan 3 hari kerja sejak di terimanya pengaduan</li> <li>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</li> </ol>

**b. Komponen Standar Pelayanan Yang Tekait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi**

I.	Dasar Hukuin	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional (SISLATKERNAS);</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 13 Tahun 2010 tentang penyelenggaraan ketenagakerj aan</li> <li>4. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banjarmasin</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas	<p>Sarana :</p> <p style="text-align: center;">Ruang yang representatif dan ber AC</p> <p>Fasilitas pendukung :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tanpa Asap Rokok</li> <li>- Toilet Pria dan Wanita</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bidang Pelatihan dan Produktifitas Kerja</li> <li>2. Kepala seksi Pelatihan dan Pemagangan</li> <li>3. Tenaga Pengelola Pelatihan : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minimal SLTA dan Lulus Diklat Pengelola Pelatihan</li> </ul> </li> <li>4. Instruktur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minimal DIII dan Lulus Pendidikan dan Pelatihan Dasar Instruktur sesuai kejuruan serta memiliki Sertifikat kompetensi sesuai kejuruan.</li> </ul> </li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung <i>secara</i> berjenjang
5.	Jumlah Pelak:sana	5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses dan prosedur



		<p>serta didukung oleh SDM yang berkompeten di bidangnya;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Adanya jaminan bebas KKN</li> <li>3. Apabila terjadi penundaan kegiatan, maka akan dilakukan koordinasi kepada pihak terkait dan direview jadwal kegiatan yang telah di sepakati.</li> <li>4. Peserta pelatihan yang dinyatakan lulus berhak mendapatkan sertifikat.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sertifikat Pelatihan dibubuhi tandatangan asli dan dicap basah
8.	Evaluasi Kinerja	Diadakan evaluasi kinerja dua kali dalam satu tahun

## 17. Pelayanan Perizinan Lembaga Pelatihan Keterampilan (LPK) Swasta

### a. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Persyaratan Pelayanan	<p>Perizinan LPK Baru :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan permohonan secara tertulis pembuatan / perpanjangan kepada Kepala Dinas Koperasi , Usaha Mikro dan Tenaga kerja Kota Banjarmasin.</li> <li>2. Copy akte pendirian dan/atau akte perubahan sebagai badan hukum dan tanda bukti pengesahan dan instansi yang berwenang.</li> <li>3. Daftar nama yang dilengkapi dengan riwayat hidup penanggung jawab LPK.</li> <li>4. Copy surat tanda bukti kepemilikan atau penguasaan sarana, prasarana dan fasilitas pelatihan kerja untuk sekurang-kurangnya 3 (tiga) tahun sesuai dengan program pelatihan yang akan diselenggarakan.</li> <li>5. Program pelatihan kerja berbasis kompetensi.</li> <li>6. Propil LPK yang meliputi antara lain ; struktur organisasi, alamat, telepon dan faximile.</li> <li>7. Daftar instruktur dan tenaga kepalatihan.</li> <li>8. Bagi. LPK di luar negeri yang akan membuka cabang <b>LPK di Indonesia, wajib</b> melampirkan surat penunjukan sebagai cabang dari LPK di Luar negeri.</li> </ol>
-----------------------	---

		<p><b>Tambahan</b> Perizinan Perpanjangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan permohonan secara tertulis perpanjangan Kepada kepala Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga kerja Kota Banjarmasin selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kertja sebelum izin berakhir.</li> <li>2. Copy izin LPK yang masih berlaku.</li> <li>3. Copy surat tanda bukti kepemilikan atau penguasaan sarana, prasarana dan fasilitas pelatihan kerja untuk sekurang-kurangnya 3 (tiga) tahun sesuai dengan program pelatihan yang akan diselenggarakan.</li> <li>4. Realisasi program pelatihan kerja .</li> <li>5. Daftar instruktur dan tenaga kepelatihan.</li> </ol> <p>Perizinan Penambahan Program Pelatihan Kerja ;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan permohonan secara tertulis penambahan program pelatihan kerja kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga kerja Kota Banjarmasin selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kertja sebelum izin berakhir.</li> <li>2. Copy izin LPK dan atau tanda daftar yang masih berlaku sebagai LPK.</li> <li>3. Realisasi program pelatihan kerja .</li> <li>4. Program tambahan pelatihan kerja yang berbasis kompetensi.</li> <li>5. Daftar instruktur dan tenaga kepalatihan sesuai dengan program tambahan.</li> <li>6. Daftar inventaris sarana dan prasarana pelatihan kerja sesuai dengan program tambahan.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan surat permohonan pembuatan/perpanjangan/penambahan perizinan LPK beserta kelengkapan persyaratannya.</li> <li>2. Surat permohonan yang masuk dicatat pada agenda surat masuk dan diajukan kepada Kepala Dinas untuk disposisi.</li> <li>3. Tindak lanjut disposisi Kepala Dinas oleh Kepala Bidang Pelatihan dan Produktivitas dengan memerintahkan kepada Kepala Seksi Perizinan dan Sertifikasi untuk melakukan verifikasi/ pemeriksaan peninjauan kelengkapan.</li> <li>4. Apabila hasil verifikasi/ peninjauan kelengkapan menunjukkan bahwa pemohon memenuhi persyaratan maka akan diproses lebih lanjut dengan dibuatnya Surat Keputusan tentang Perizinan LPK</li> </ol>

		<p>5. Surat Keputusan tentang Perizinan LPK diajukan ke Kepala Dinas untuk disahkan dan ditandatangani;</p> <p>6. Surat Keputusan tentang Perizinan LPK yang sudah ditandatangani diserahkan kepada pemohon.</p>
3.	Jangka Waktt. Penyelesaian	5 Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis / Rp.0,-
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Izin LPK
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan	<p>1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan</p> <p>a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak aduan dan saran</li> <li>- Email :</li> <li>- Website : <a href="http://www.disosnakerbjm.com">www.disosnakerbjm.com</a></li> </ul> <p>b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas Pengaduan Bidang Pelatihan dan produktifitas kerja atau telpon (0511) 325999</p> <p>2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaldanjuti oleh petugas dengan tahapan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. cek administrasi</li> <li>b. koordinasi internal/ eksternal dan instansi terkait</li> </ul> <p>3. Respon pengaduan 3 hari kerja sejak di terimanya pengaduan</p> <p>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</p>

**b. Komponen Standar Pelayanan Yang Tekait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi**

1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang No.13 Tahun 2003 tentang Keter agakerjaan..</p> <p>2. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI No. PER.17/MEN/VII/2007 tentang Tata cara Perizinan dan Pendaftaran Lembaga Pelatihan Kerja.</p> <p>3. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin No. 13 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Ketenagakerj aan;</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>Sarana :</p> <p>Ruang Tunggu yang representatif</p>

		Fasilitas - Ruang Tanpa Asap Rokok - Toilet Pria dan Wanita
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Dinas 2. Kepala Bidang Pelatihan dan Produktifitas Tenaga Kerja 3. Kepala Seksi Perijinan dan Sertifikasi 4. Fungsional Umum
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana	4 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses, biaya ,prosedur,dan didukung oleh SDM yang berkompenten bidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3. apabila izin jadi,pemohon akan dihubungi langsung melalui telpon
7.	Jaminan Keasnanan dan Keselamatan Pelayanan	Izin LPK dibubuhi tanda tangan asli dan dicap basah

## 18. Pelayanan Wajib Laport Ketenagakerjaan (WLK)

### a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

1.	Persyaratan	1. Pemohon membawa Formulir Wajib Laport Ketenagakerjaan (WLK) yang sudah ditandatangani pimpinan perusahaan 2. Perusahaan harus berdomisili di Kota Banjarmasin
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengambil formulir Wajib Laport Ketenagakerjaan (WLK) di Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin c.q. Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan Seksi Pembinaan dan Pengawasan Norma Kerja; 2. Formulir WLK yang sudah diisi dan ditandatangani pimpinan perusahaan diserahkan kembali ke petugas; 3. Petugas meneliti formulir WLK yang sudah diisi dan ditandatangani Pimpinan Perusahaan; 4. Apabila telah lengkap maka formulir diberi nomor registrasi dan dicatat dalam buku register; 5. Petugas menyerahkan Formulir WLK ke Kepala Seksi untuk diteliti dan diparaf; 6. Formulir WLK yang sudah diparaf Kepala

		<p>Seksi diserahkan ke Kepala Bidang untuk diteliti dan diparaf;</p> <p>7. Petugas menyerahkan Formulir WLK yang sudah diparaf oleh Kepala Seksi dan Kepala Bidang ke Kepala Dinas untuk ditandatangani;</p> <p>8. Formulir yang sudah ditandatangani disampaikan kepada pemohon melalui Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan;</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Pengesahaan Wajib Lapor Ketenagakerjaan
6.	Penar.ganan, pengaduan,saran dan masukan	<p>1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan</p> <p>a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak aduan dan saran</li> <li>- Email :</li> <li>- Website : <a href="http://www.disosnakerbjm.com">www.disosnakerbjm.com</a></li> </ul> <p>b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas Pengaduan Bidang Pembinaan dan Pengawasan Ketenagakerjaan atau telpon (0511) 325999</p> <p>2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. cek administrasi</li> <li>b. koordinasi internal/ eksternal dan instansi terkait</li> </ul> <p>3. Respon pengaduan 3 hari kerja sejak di terimanya pengaduan</p> <p>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</p>

**b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi Inumifactory**

1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1981 tentang Wajib Lapor Ketenagakerjaan</p> <p>b. Permenakertrans NO: PER-14/MEN/IV/2006 Tentang Tata Cara Pelaporan Ketenagakerjaan di Perusahaan</p>
2.	Sarana, Prasarana	<p>Sarana dan Prasarana :</p> <p>Ruang tunggu yang representatif dan ber AC</p>

	dan/ atau Fasilitas	Fasilitas Pendukung - Koran - Ruang tanpa / bebas asap rokok - Toilet pria dan wanita
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Bidang Pembinaan dan pengawasan Ketenagakerjaan 2. Kepala seksi pembinaan. pengawasan norma kerja 3. Fungsional Umum Seksi pembinaan dan pengawasan norma kerja
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan,waktu proses, biaya ,prosedur,dan di dukung oleh SDM yang berkompeten bidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3. apabila pengesahan WLK jadi,pemohon akan di hubungi langsung lewat telpon
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dibubuhi tanda tangan asli dan dicap Uasah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

**WALIKOTA BANJARMASIN**



**'IBNU SINA**