

**Standar Pelayanan
Penyelenggaraan Pendidikan dan
Pelatihan/Bimbingan Teknis
Perkoperasian**



**DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN
MENENGAH, DAN KETENAGAKERJAAN
KOTA METRO**

Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan/Bimbingan Teknis Perkoperasian

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) / Bimbingan Teknis (Bimtek) Perkoperasian
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan bagi peserta Diklat/Bimtek Perkoperasian adalah sebagai berikut: 1. Pengurus dan atau pengawas koperasi 2. Mengisi konfirmasi kehadiran Diklat/Bimtek Perkoperasian 3. Bersedia hadir selama Diklat/Bimtek Perkoperasian berlangsung 4. Bersedia mengisi evaluasi Diklat/Bimtek Perkoperasian
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur pelayanan Diklat/Bimtek Perkoperasian adalah sebagai berikut: 1. Koperasi menerima jadwal pelaksanaan Diklat/Bimtek; 2. Peserta melakukan pendaftaran secara online melalui aplikasi/website resmi; 3. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data peserta; 4. Pada hari pelaksanaan, peserta mengikuti seluruh rangkaian kegiatan Diklat/Bimtek (pembukaan, pemaparan materi, diskusi, dan evaluasi); 5. Peserta mengikuti ujian/asesmen akhir (jika ada); 6. Peserta yang dinyatakan memenuhi kriteria berhak menerima sertifikat/piagam pelatihan; 7. Sertifikat/piagam ditandatangani oleh pejabat berwenang dan diberikan kepada peserta.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 (Tiga) hari kerja untuk proses administrasi dan verifikasi peserta pelatihan (di luar hari pelaksanaan Diklat/Bimtek)
5.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, kritik, dan saran: 1. Dinas Koperasi, UKM dan Ketenagakerjaan Kota Metro; 2. E-mail: ratkoperasikotametro@gmail.com; 3. Group WA Koperasi Aktif Kota Metro; Tindak lanjut penanganan aduan, kritik, dan saran adalah: 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan klarifikasi; 4. Penyelesaian/Sanksi. SDM yang mengampu tugas penanganan aduan, kritik, dan saran adalah: 1. 1 orang Kepala Bidang Koperasi; 2. 2 orang Jabatan Fungsional Ahli Muda; 3. 2 orang Jabatan Fungsional Ahli Pertama; 4. 1 orang OPD Teknis (Bidang Perkoperasian) 5. .

7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian; 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Way Kanan, Kabupaten Daerah Tingkat II Lampung Timur dan Kotamadya Daerah Tingkat II Metro; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang; 4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah; 7. Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2025 tentang Harga Satuan Regional; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018; 9. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pengawasan Koperasi; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah; 11. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perkoperasian;
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelatihan yang representatif dan dilengkapi AC; 2. Aplikasi pendaftaran online; 3. Tempat parkir; 4. Meja dan kursi registrasi ulang; 5. Meja dan kursi peserta; 6. Meja dan kursi narasumber/fasilitator; 7. Proyektor/LCD dan layar; 8. Papan tulis/flipchart; 9. Alat tulis kantor (ATK); 10. Toilet umum; 11. Jaringan internet (Wi-Fi); 12. Bahan bacaan/modul pelatihan; 13. TV (untuk presentasi/penayangan materi); 14. Mushola; 15. Sertifikat/piagam pelatihan.

9.	Jumlah Pelaksana	1. Petugas Pendaftaran/Pelayanan (2 orang); 2. Fasilitator/Narasumber (sesuai kebutuhan, minimal 2 orang); 3. Koordinator Pelatihan (6 orang); 4. Kepala Bidang Koperasi (1 orang).
10.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas Pendaftaran/Pelayanan: a) Berpendidikan minimal Sarjana (S1) atau diploma setara; b) Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun); c) Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi pendaftaran; d) Memahami penggunaan dan menguasai sistem informasi pelatihan; e) Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; f) Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 2. Fasilitator/Narasumber: a) Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait perkoperasian; b) Memiliki pengalaman di bidang perkoperasian minimal 3 tahun; c) Mampu menyampaikan materi dengan metode andragogi; d) Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; e) Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelatihan. 3. Koordinator Pelatihan: a) Memiliki pengetahuan tentang tata kelola pemerintahan yang baik; b) Mampu mengelola jalannya pelatihan dari awal hingga akhir; c) Mampu berkoordinasi dengan berbagai pihak (narasumber, peserta, panitia); d) Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 4. Kepala Bidang Perkoperasian: a) Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait perkoperasian; b) Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik; c) Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; d) Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan.
11.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berkala; 2. Dilakukan oleh tim audit internal (Inspektorat); 3. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik;

12.	Jaminan Pelayanan	1. Jaminan kualitas pelayanan dan produk layanan (materi, narasumber, sertifikat) yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, dan sopan santun; 2. Jaminan pelayanan yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 2. Jalur Evakuasi Darurat Bencana; 3. Kotak P3K; 4. Jaminan keamanan Data Peserta melalui sistem informasi yang terenkripsi dan ruang arsip yang aman.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui pengisian kuesioner oleh peserta Diklat/Bimtek; 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan guna menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan;

Kepala Dinas Koperasi, Usaha
Kecil dan Menengah dan
Ketenagakerjaan Kota Metro,

AC Yuliwati, S.H
Pembina Utama Muda/IVc
NIP. 19680703 199302 2 001