

STANDAR PELAYANAN

“PEMASARAN PRODUK BAGI PELAKU USAHA MIKRO” KOTA METRO



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

2026

Standar Pelayanan Pendampingan Pemasaran Produk bagi Pelaku Usaha Mikro

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Pendampingan Pemasaran Produk bagi Pelaku Usaha Mikro
2.	Persyaratan Pelayanan	- Surat Keterangan / Pengantar dari Kelurahan - Fotocopy KTP domisili di wilayah Kota Metro - Memiliki Produk yang siap dipasarkan - Fotocopy Legalitas Produk yang akan dipasarkan - Mengisi Formulir Permohonan Pendampingan
3.	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon datang ke Dinas Koperasi, UKM dan Ketenagakerjaan Kota Metro dan Menyerahkan berkas Persyaratan ke ruang bidang UMKM. 2. Petugas Pelayanan (<i>Front Office</i>) menerima kebutuhan masyarakat yang bersangkutan dan melakukan pemeriksaan berkas dan menyerahkan ke <i>Back Office</i>. 3. Petugas terkait (<i>Back office</i>) menerima laporan/berkas dari <i>Front Office</i> untuk dilakukan penanganan dan memberikan jawaban atas aduan atau permohonan layanan dalam bentuk konsep surat rekomendasi. 4. Kepala Bidang memeriksa konsep dan memberi paraf dan meneruskan pada kepala Dinas, Apabila ada perbaikan akan dikembalikan ke petugas (<i>Back Office</i>). 5. Kepala Dinas menetapkan layanan dan menandatangani surat yang dibutuhkan Kemudian menyerahkan surat ke Petugas (<i>Back Office</i>). 6. Petugas (<i>Back Office</i>) menerima surat yang telah jadi kemudian mengarsipkannya dan menyerahkan kepada warga yang bersangkutan. 7. Warga menerima Surat sesuai dengan layanan/pengaduan yang diajukan yang telah ditanda tangani dan dapat segera melanjutkan ke Penyedia Layanan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
5.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan retribusi (gratis)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah 2. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan UMKM 3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Perppu Cipta Kerja 4. Permendag Nomor 19 Tahun 2026 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) 5. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 dan Permenkop UKM Nomor 3 Tahun 2021 tentang UU Cipta Kerja untuk memberikan kemudahan, pelindungan, dan pengembangan usaha secara berkelanjutan.
7.	Sarana Prasarana dan/ atau fasilitas	1. Ruang Pelayanan 2. Laptop/Komputer 3. Printer 4. Ruang Tunggu 5. Gobi arsip 6. Meja Kursi 7. Telepon/Email 8. Alat tulis kantor 9. Toilet Umum
8.	Jumlah Pelaksana	1. Kepala Dinas Koperasi, UKM dan Ketenagakerjaan 2. Kepala Bidang UMKM 3. Petugas Pelayanan (Front Office) 4. Petugas Pelaksana (Back Office)
9.	Kompentensi Pelakssana	1. SDM yang memahami konsep penyelenggaraan 2. SDM yang memahami regulasi mengenai Pemasaran 3. SDM yang memiliki kemampuan dasar menggunakan komputer/pengolah data lainnya 4. SDM yang memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik
10.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilakukan oleh tim audit Internal 3. Pengawasan secara periodic melalui rapat evaluasi
11.	Jaminan Pelayanan	1. Jaminan Kualitas layanan dan produk layanan 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 korupsi, kolusi dan nepotisme

NO.	KOMPONEN	URAIAN
12.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus yang berlogo Dinas Koperasi UKM dan Ketenagakerjaan Kota Metro yang dijamin keasliannya dengan memberikan nomor registrasi yang telah digandakan sebagai arsip kantor
13.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi penyelenggaraan dilakukan pada akhir tahun anggaran Pemerintah Kota Metro melalui Dinas Koperasi UKM dan Ketenagakerjaan 2. Evaluasi dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif (mixed method). Pendekatan kuantitatif dilakukan melalui survei menggunakan kuesioner/kotak kepuasan masyarakat, sedangkan pendekatan kualitatif dilakukan melalui kelompok diskusi terarah, wawancara mendalam, atau metode kualitatif lainnya.

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

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