



**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA DAN  
TRANSMIGRASI  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

**NOMOR : KTKT.188.48/88/Sek.kepum/VI/2020**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA DAN  
TRANSMIGRASI PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

**KEPALA DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a. maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Standar Pelayanan pada Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Timur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 04 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1649);
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonersia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357).
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 945);
7. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2016 Nomor 009, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 0082) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2006 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2019 Nomor 001, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 0102);
8. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Timur.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran XXV Keputusan ini;

KEDUA Standar Pelayanan pada Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Timur meliputi :

1. Standar Pelayanan Data dan Informasi Publik;
2. Standar Pelayanan Konsultasi;
3. Standar Pelayanan Penyediaan Narasumber;
4. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat;
5. Standar Pelayanan Pengawasan Koperasi;
6. Standar Pelayanan Fasilitasi Pembentukan Koperasi;
7. Standar Pelayanan Pembukaan Kantor Cabang Koperasi;
8. Standar Pelayanan Izin Usaha Simpan Pinjam Koperasi;
9. Standar Pelayanan Penilaian Kesehatan Koperasi Simpan Pinjam/Usaha Simpan Pinjam Koperasi, dan Koperasi Simpan Pinjam Syariah/Unit Simpan Pinjam Syariah Koperasi;
10. Standar Pelayanan Sistem Data Online Bagi Pelaku UMKM;
11. Standar Pelayanan Kelayakan Objek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3);
12. Standar Pelayanan Pengesahan Peraturan Perusahaan;
13. Standar Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial;
14. Standar Pelayanan Pengaduan Kasus Hak Normatif Ketenaga Kerjaan
15. Standar Pelayanan Bidang ketenagakerjaan Penerbitan Surat Persetujuan Penempatan Tenaga Kerja Antar Kerja Antar Daerah dan/ Atau Antar Kerja Lokal;
16. Standar Pelayanan Rekomendasi Rekrutmen dan Seleksi Calon Tenaga Kerja Antar Kerja Antar Daerah (AKAD);
17. Standar Pelayanan Pemagangan Dalam Negeri;
18. Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Gubernur Tentang Kawasan Transmigrasi;
19. Standar Pelayanan Seleksi Calon Transmigran Dan Penempatan Transmigran Ke Luar Provinsi;
20. Standar Pelayanan Pelatihan Kerja;

- KETIGA : Standar Pelayanan pada Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana dimaksud diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di : Kupang  
Pada tanggal : 02 Juni 2020

Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
Provinsi Nusa Tenggara Timur, *R*

  
**Sylvia R. Peku Djawang, SP. MM.**

Pembina Utama Muda  
NIP. 19680512 199503 2 003

**LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**  
**NOMOR : KTKT.188.48/88/Sek.kepum/VI/2020**  
**TANGGAL : 02 Juni 2020**

**STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI PUBLIK**

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p><b>A. Melalui Media Tatap Muka</b> Menunjukkan KTP atau identitas diri lainnya yang sah.</p> <p><b>B. Melalui Media Surat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melampirkan fotocopy KTP atau identitas diri lainnya dan/atau nomor HP;</li> <li>• Ditujukan kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT dengan alamat: Jalan Basuki Rachmat Nomor 01 Kupang</li> </ul> <p><b>C. Melalui Media SP4N-LAPOR!</b> Mencantumkan nama dan alamat.</p>
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<p><b>A. Melalui Media Tatap Muka</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mendatangi Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi (petugas penerima tamu), mengisi buku tamu dan maksud serta meninggalkan KTP/ identitas diri lain yang sah;</li> <li>2. Petugas (Penerima Tamu) menyampaikan maksud dan perihal permintaan data/informasi kepada Sekretaris untuk mendapat arahan pejabat yang akan menangani);</li> <li>3. Petugas (Penerima Tamu) mengarahkan Pengguna layanan bertemu dengan pejabat yang ditunjuk untuk menangani;</li> <li>4. Pejabat yang menangani memberikan layanan data dan informasi yang diminta. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori yang dikecualikan untuk diberikan (rahasia), maka pejabat wajib menyampaikan alasan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>5. Setelah mendapatkan data / informasi pengguna layanan menuju petugas (penerima tamu), sekaligus mengambil kembali KTP/identitas diri lainnya.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p><b>B. Melalui Media Surat Pengaduan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT, serta melampirkan KTP/kartu identitas lain yang sah/identitas resmi lembaga;</li> <li>2. Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi mendisposisi surat/ menugaskan pejabat yang berkompeten untuk memberikan data/informasi secara tertulis kepada pengguna layanan;</li> <li>3. Pejabat yang ditugaskan, menyusun secara tertulis data/informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori yang dikecualikan untuk diberikan (rahasia), maka pejabat wajib menyampaikan alasan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>4. Pejabat yang ditugaskan mengajukan kepada pimpinan secara berjenjang untuk mendapat koreksi sampai dengan penandatanganan surat pengantar/jawaban;</li> <li>5. Petugas mengirimkan surat jawaban permintaan data kepada pengguna layanan atau petugas menghubungi pengguna layanan untuk mengambil data/informasi yang diminta pada Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT.</li> </ol> <p><b>C. Melalui SP4N-LAPOR!</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan menyampaikan permintaan data/informasi melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) dengan cara : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format : NTT (spasi) isi permintaan data/informasi.</li> <li>• Melalui <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> <li>2. Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR! Pada Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi mengakses SP4N-LAPOR!, mengecek permintaan data/informasi yang masuk, menelaah, menyalin permintaan data/informasi dalam bentuk <i>hard copy</i> dan meneruskan kepada Kepala</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Dinas/Badan.</p> <p>3. Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi mendisposisi permintaan data/informasi untuk dijawab/ditindaklanjuti;</p> <p>4. Pejabat yang ditunjuk menyiapkan data/informasi yang dibutuhkan secara tertulis dan disampaikan secara berjenjang kepada pimpinan untuk mendapat persetujuan.</p> <p>5. Data/informasi tertulis yang telah disetujui pimpinan diteruskan kepada pejabat penghubung untuk disampaikan kepada pengguna layanan melalui SP4N-LAPOR!</p> <p>6. Data/informasi terkirim melalui SMS pada HP atau pada email pengguna layanan.</p>
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Media Tatap Muka : 15 menit atau sesuai kebutuhan;</li> <li>• Melalui Media Surat : Paling lama 7 hari terhitung surat diterima oleh Dinas komunikasi dan informatika;</li> <li>• Melalui SP4N-LAPOR! : Paling lama 8 hari terhitung pengaduan diterima.</li> </ul>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Data / informasi publik Bidang Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi, Bidang Pemberdayaan Koperasi dan UKM, Bidang Ketenagakerjaan, Bidang Ketransmigrasian, dan UPTD Latihan Kerja yang dibutuhkan.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi;</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Data dan data dan data dan informasi publik;</li><li>2. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Tata Kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur</li><li>3. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Timur;</li><li>4. Keputusan Gubernur Nomor 35/KEP/HK/2013 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur.</li></ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ruang tunggu;</li><li>- Toilet;</li><li>- Ruang rapat;</li><li>- Lapangan parkir;</li><li>- Lemari dokumen/arsip;</li><li>- Meja dan Kursi;</li><li>- AC;</li><li>- Komputer dan Printer;</li><li>- Buku register tamu.</li></ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pendidikan Minimal D-4(Kecuali petugas penerima tamu)</li><li>2. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi</li></ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li><li>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</li><li>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</li></ol>
5.	Jumlah Pelaksana	2 s/d 6 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Produk layanan adalah informasi yang akurat karena karena diberikan langsung oleh pejabat yang berkompeten sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan;</li><li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.</li></ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



**Sylvia R. Peku Djawang, SP. MM.**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19680512 199503 2 003

**LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**  
**NOMOR : KTKT.188.48/88/Sek.kepum/VI/2020**  
**TANGGAL : 02 Juni 2020**

**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI**

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

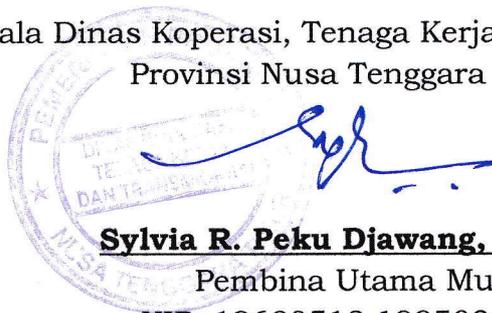
<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Tugas / SPPD / KTP / Identitas diri lainnya yang sah.
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mendatangi petugas (penerima tamu), mengisi buku tamu, meninggalkan Surat Tugas/ KTP / identitas diri lain;</li> <li>2. Petugas (penerima tamu) menerima Surat Tugas/ KTP/ identitas diri lainnya selanjutnya mengarahkan/mengantar Pengguna layanan ke Pejabat yang dituju;</li> <li>3. Pejabat wajib memberikan layanan konsultasi yang diminta. Jika diperlukan konsultasi dapat ditingkatkan ke pejabat yang lebih tinggi;</li> <li>4. Setelah konsultasi, Pengguna layanan menuju petugas penerima tamu, sekaligus mengambil kembali Surat Tugas/SPPD (yang telah ditanda- tangani) /KTP/ identitas diri lainnya.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	15 menit.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Hasil konsultasi Bidang Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi, Bidang Pemberdayaan Koperasi dan UKM, Bidang Ketenagakerjaan, dan Bidang Ketransmigrasian.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT;</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format : NTT (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>.</li> </ul> </li> </ol>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</li> <li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah;</li> <li>4. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2006 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur;</li> <li>5. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Timur.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu;</li> <li>- Toilet;</li> <li>- Lapangan parkir;</li> <li>- Ruang rapat;</li> <li>- Lemari dokumen/Arsip;</li> <li>- Meja dan Kursi;</li> <li>- AC;</li> <li>- Komputer;</li> <li>- Printer;</li> <li>- Buku register tamu.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan Minimal D-4 (kecuali petugas penerima tamu);</li> <li>2. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	2 s/d 6 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Produk layanan adalah hasil konsultasi yang akurat karena karena diberikan langsung oleh pejabat yang berkompeten sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan;  2. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
Provinsi Nusa Tenggara Timur, *A*



**Sylvia R. Peku Djawang, SP. MM.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19680512 199503 2 003

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA  
III DAN TRANSMIGRASI PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR  
NOMOR : KTKT.188.48/88/Sek.kepum/VI/2020  
TANGGAL : 02 Juni 2020**

**STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN NARASUMBER / INSTRUKTUR**

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

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	Permohonan disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi dengan alamat Jl. Basuki Rachmat Nomor: 01 Kupang.
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan narasumber;</li> <li>2. Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi mendisposisi surat/ menugaskan pejabat yang berkompeten untuk menjadi narasumber/Instruktur;</li> <li>3. Proses penerbitan surat jawaban kesediaan narasumber.</li> <li>4. Surat jawaban kesediaan narasumber/Instruktur disampaikan kepada Pemohon;</li> <li>5. Pejabat yang ditugaskan melaksanakan tugas sebagai narasumber/Instruktur.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat jawaban kesediaan narasumber paling lama 7 (tujuh) Hari Kerja/ 3 (tiga) hari sebelum tanggal pelaksanaan kegiatan;</li> <li>• Penyampaian materi : sesuai permohonan.</li> </ul>
4.	Biaya / Tarif	Transportasi, Akomodasi dan biaya lainnya dibebankan kepada pemohon sesuai ketentuan perundang-undangan.
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat jawaban kesediaan narasumber/Instruktur;</li> <li>• Penyampaian materi oleh narasumber/Instruktur.</li> </ul>
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT.</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT : (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>

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

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li><li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</li><li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah;</li><li>4. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2006 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur;</li><li>5. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Timur.</li></ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ruang tunggu</li><li>- Toilet</li><li>- Ruang rapat</li><li>- Lapangan parkir</li><li>- Lemari dokumen/arsip</li><li>- Meja dan Kursi</li><li>- AC</li><li>- Komputer dan Printer</li><li>- Buku register tamu</li></ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pendidikan Minimal D-4;</li><li>2. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi.</li></ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li><li>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</li><li>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</li></ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	4 s/d 10 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompoten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan adalah Surat Resmi Sekretaris Daerah yang disertai Tanda Tangan dan Cap Basah, sehingga keabsahannya dapat dipertanggung-jawabkan;</li> <li>2. Materi yang berkualitas dan terkini dengan metode penyampaian yang efektif karena disampaikan oleh pejabatan yang berkompoten dan cakap.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



**Sylvia R. Peku Djawang, SP. MM.**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19680512 199503 2 003

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA  
IV DAN TRANSMIGRASI PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR  
NOMOR : KTKT.188.48/88/Sek.kepum/VI/2020  
TANGGAL : 02 Juni 2020**

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p><b>A. Melalui Media Tatap Muka</b> Menunjukkan KTP atau identitas diri lainnya yang sah.</p> <p><b>B. Melalui Media Kotak Saran/Pengaduan</b> Mencantumkan nama, alamat dan/atau Nomor HP yang dapat dihubungi.</p> <p><b>C. Melalui Media Surat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melampirkan fotocopy KTP atau identitas diri lainnya dan/atau nomor HP yang bias dihubungi;</li> <li>• Ditujukan kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi dengan alamat Jl. Basuki Rachmat Nomor: 01 Kupang.</li> </ul> <p><b>D. Melalui Media SP4N-LAPOR!</b> Mencantumkan nama dan alamat serta data/bukti yang dianggap perlu.</p>
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<p><b>A. Melalui Media Tatap Muka</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mendatangi Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi (petugas penerima tamu), mengisi buku tamu, menyampaikan maksud dan perihal pengaduan serta meninggalkan KTP/ identitas diri lain yang sah;</li> <li>2. Petugas (Penerima Tamu) menyampaikan maksud dan perihal pengaduan kepada Sekretaris Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi untuk mendapat arahan pejabat yang akan menangani);</li> <li>3. Petugas mengarahkan Pengguna layanan bertemu dengan pejabat yang menangani;</li> <li>4. Petugas memberikan jawaban/penanganan Pengaduan pada saat itu atau sesuai waktu yang disepakati.</li> <li>5. Setelah mendapatkan jawaban/penanganan; pengguna layanan menuju petugas (penerima tamu), sekaligus mengambil kembali KTP/ identitas diri lainnya.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p><b>B. Melalui Kotak Saran/Pengaduan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan tertulis melalui kotak saran/pengaduan yang ada pada Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT.</li> <li>2. Petugas penerima surat masuk pada Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi menerima berkas pengaduan dari Petugas Pengelolaan Pengaduan melalui kotak saran, mengagendakan dan meneruskan kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi.</li> <li>3. Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi menerima berkas pengaduan, menelaah, mendisposisi/mengarahkan untuk menjawab/ menindaklanjuti pengaduan.</li> <li>4. Pejabat yang ditugaskan untuk menangani pengaduan menyiapkan jawaban atau melakukan penanganan pengaduan.</li> <li>5. Pejabat yang ditugaskan menyampaikan secara tertulis jawaban/hasil tindaklanjut penanganan pengaduan kepada pengguna layanan jika diperlukan.</li> </ol> <p><b>C. Melalui Media Surat Pengaduan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan menyampaikan surat pengaduan yang ditujukan kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT dengan alamat Jl. Basuki Rachmat No. 01 Kupang, serta melampirkan KTP/kartu identitas lain yang sah/identitas resmi lembaga;</li> <li>2. Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi mendisposisi surat/ menugaskan pejabat yang berkompeten untuk memberi jawaban/menangani pengaduan.;</li> <li>3. Pejabat yang ditugaskan menyusun secara tertulis jawaban/penanganan pengaduan;</li> <li>4. Pejabat yang ditugaskan mengajukan konsep surat jawaban/penanganan pengaduan kepada pimpinan secara berjenjang untuk mendapat koreksi sampai dengan penandatanganan;</li> <li>6. Petugas mengirimkan surat jawaban/ penanganan pengaduan kepada pengguna layanan.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p><b>D. Melalui SP4N-LAPOR!</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) dengan cara : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format : NTT (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• Melalui <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> <li>2. Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR! Pada Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi mengakses SP4N-LAPOR!, mengecek pengaduan yang masuk, menelaah, menyalin pengaduan dalam bentuk <i>hard copy</i> dan meneruskan kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi.</li> <li>3. Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi mendisposisi pengaduan untuk dijawab/ditangani;</li> <li>4. Pejabat yang ditunjuk menyiapkan jawaban/penanganan pengaduan secara tertulis dan disampaikan secara berjenjang kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi untuk mendapat persetujuan.</li> <li>5. Jawaban/Penanganan Pengaduan secara tertulis yang telah disetujui pimpinan diteruskan kepada pejabat penghubung untuk disampaikan kepada pengguna layanan melalui SP4N-LAPOR!</li> <li>6. Jawaban terkirim melalui SMS pada HP atau pada email pengguna layanan.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Media Tatap Muka : 15 menit atau sesuai kebutuhan;</li> <li>• Melalui Media Kotak Saran/Pengaduan : Paling lama 7 hari kerja terhitung surat di terima oleh Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi;</li> <li>• Melalui Media Surat : Paling lama 7 hari kerja terhitung surat di terima oleh Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi;</li> <li>• Melalui SP4N-LAPOR! : Paling lama 8 hari kerja terhitung pengaduan diterima.</li> </ul>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis.
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jawaban/penanganan pengaduan secara langsung.</li> <li>• Surat jawaban/penanganan pengaduan.</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jawaban/Penanganan Pengaduan melalui SP4N-LAPOR!</li> </ul>
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi;</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</li> <li>4. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2006 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur;</li> <li>5. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Timur.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu;</li> <li>- Toilet;</li> <li>- Ruang rapat;</li> <li>- Lapangan parkir;</li> <li>- Lemari dokumen/arsip;</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meja;</li> <li>- Kursi;</li> <li>- AC;</li> <li>- Komputer;</li> <li>- Printer;</li> <li>- Buku register tamu.</li> <li>-</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan Minimal D-4;</li> <li>2. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	2 s/d 8 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan adalah informasi yang akurat karena karena diberikan langsung oleh pejabat yang berkompenten sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan;</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



**Sylvia R. Peku Djawang, SP. MM.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19680512 199503 2 003

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA  
V DAN TRANSMIGRASI PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**  
**NOMOR : KTKT.188.48/88/Sek.kepum/VI/2020**  
**TANGGAL : 02 Juni 2020**

**STANDAR PELAYANAN PENGAWASAN KOPERASI**

**A. Proses Penyampaian Pelayanan Pengawasan Koperasi**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat pengaduan dari Anggota : yang dibuktikan/ dilampirkan dengan : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bukti Tanda tangan anggota yang jumlahnya ½ dari Total Anggota</li> <li>➤ Bukti Penyelewengan/Pelanggaran yang dilakukan oleh Pengurus/Pengawas Koperasi</li> </ul>
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan disampaikan kepada Kepala Dinas Kopnakertrans Provinsi NTT.</li> <li>2. Kepala Dinas, mendisposisi/ mengarahkan untuk menjawab/ menindaklanjuti permohonan;</li> <li>3. Tim Teknis melakukan Proses Verikasi dan Pemeriksaan Koperasi;</li> <li>4. Tim Teknis melakukan olah data dalam kertas kerja Pemeriksaan;</li> <li>5. Menyerahkan hasil tindak lanjut ke koperasi;</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengawasan Koperasi memutuskan waktu paling lama 7 hari kerja;</li> </ul>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laporan Kinerja Koperasi.</li> <li>• Kinerja Buruk berupa surat teguran untuk pembinaan.</li> <li>• Kinerja baik berupa surat apresiasi.</li> </ul>
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT;</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>

## B. Proses Pengelolaan Layanan di Internal Organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi;</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu;</li> <li>- Toilet;</li> <li>- Ruang rapat;</li> <li>- Lapangan parkir;</li> <li>- Lemari dokumen/arsip;</li> <li>- Meja;</li> <li>- Kursi;</li> <li>- AC;</li> <li>- Komputer;</li> <li>- Printer;</li> <li>- Buku register tamu.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan Minimal D-4 (Kecuali petugas penerima tamu);</li> <li>2. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	2 s/d 6 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Produk layanan adalah informasi yang akurat karena karena diberikan langsung oleh pejabat yang berkompeten sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
Provinsi Nusa Tenggara Timur, *R*



**Sylvia R. Peku Djawang, SP. MM.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19680512 199503 2 00

**LAMPIRAN VI : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**  
**NOMOR : KT KT.188.48/88/Sek.Kepum/VI/2020**  
**TANGGAL : 02 Juni 2020**

**STANDAR PELAYANAN FASILITASI PEMBENTUKAN KOPERASI**

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

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Sosialisasi Koperasi dari ; Kelompok/pra koperasi;</li> <li>2. Foto copy KTP Pendiri miniumal 20</li> <li>3. Nama Koperasi yang disiapkan terdiri dari 3 suku Kata;</li> <li>4. Surat Kuasa;</li> <li>5. Rencana awal Kegiatan Usaha;</li> <li>6. Berita Acara Pembentukan Koperasi;</li> <li>7. Notulen rapat Pendirian Koperasi;</li> <li>8. Daftar sarana/Inventaris Kantor;</li> <li>9. Neraca Awal;</li> <li>10.Surat Keterangan penyetoran Modal Awal;</li> <li>11.Daftar Hadir Rapat Pembentukan;</li> </ol>
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan kepada kepala Dinas Kopnakertrans Provinsi NTT.</li> <li>2. Kepala Dinas mendisposisi/ mengarahkan untuk menjawab/ menindaklanjuti permohonan;</li> <li>3. Petugas melakukan Sosialisasi;</li> <li>4. Petugas Meneliti persyaratan permohonan dan melakukan pengkajian kelayakan, melakukakn verifikasi dan validasi ke lapangan</li> <li>5. Petugas melaukan verifikasi Administrasi;</li> <li>6. Pembuatan Akta Koperasi pada Notaris;</li> <li>7. Petugas melakukan input dokumen akta pendirian koperasi secara online;</li> <li>8. Menkumham RI Menerbitkan Nomor Badan Hukum;</li> <li>9. Serah terima Akta Badan Hukum Pendirian Koperasi dan SK Nomor Badan Hukum kepada koperasi.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	60 hari kerja maksimal
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.

5.	Produk Pelayanan	Surat Pengantar Pembentukan Koperasi;
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT;</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format : NTT (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>.</li> </ul> </li> </ol>

### B. Proses Pengelolaan Layanan di Internal Organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi.</li> <li>3. Peraturan Menteri Koperasi dan UKM RI Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan dan Pembinaan Perkoperasian</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu;</li> <li>- Toilet;</li> <li>- Lapangan parkir;</li> <li>- Ruang rapat;</li> <li>- Lemari dokumen/Arsip;</li> <li>- Meja dan Kursi;</li> <li>- Komputer dan Printer;</li> <li>- Buku register tamu.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan Minimal D-4 (kecuali petugas penerima tamu);</li> <li>2. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu;</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	3 s/d 6 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan adalah Surat Pengantar Pembentukan Koperasi yang dikeluarkan oleh kepala Dinas Kopnakertrans dengan cap dan tanda tangan basah sehingga jelas keabsahannya dan dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan;</li> <li>2. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
Provinsi Nusa Tenggara Timur, *R*



**Sylvia R. Peku Djawang, SP. MM.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19680512 199503 2 003

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA  
VII DAN TRANSMIGRASI PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR  
NOMOR : KTKT.188.48/88/Sek.kepum/VI/2020  
TANGGAL : 02 Juni 2020**

**STANDAR PELAYANAN PEMBUKAAN KANTOR CABANG KOPERASI**

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan pembukaan kantor cabang koperasi</li> <li>2. Alamat kantor cabang dan Alamat kantor cabang pembantu yang akan dibuka;</li> <li>3. Fotocopy anggaran dasar dan anggaran Rumah Tangga;</li> <li>4. Modal kerja untuk kantaor cabang dan cabang pembantu;</li> <li>5. Fotcopy penilaian kesehatan koperasi dengan penilaian paling sedikit cukup sehat;</li> <li>6. Daftar sarana kerja beserta konsisi fisiknya;</li> <li>7. Neraca perhitungan hasil usaha koperasi yang bersangkutan dalam 1 (satu) Tahun terakhir;</li> <li>8. Rencana Kerja kantor cabang paling sedikit setahun;</li> <li>9. Daftar Nama dan riwayat Hidup calon pimpinan dan daftar nama calon karyawan kantor cabang;</li> <li>10. Calon kepala Cabang wajib memiliki sertifikat standar Kompetensi;</li> </ol>
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan kepada kepala Dinas Kopnakertrans Provinsi NTT;</li> <li>2. Kepala Dinas mendisposisi kepada Bidang kelembagaan dan pengawasan koperasi untuk proses lebih lanjut.</li> <li>3. Petugas meneliti persyaratan dokumen yang diterima;</li> <li>4. Petugas melakukan verifikasi dan cek ke lokasi rencana pembukaan kantor cabang, cabang pembantu atau kantor kas;</li> <li>5. Petugas melakukan analisis pengajuan ijin pembukaan kantor cabang, cabang pembantu atau kantor kas;</li> <li>6. Penerbitan surat ijin pembukaan kantor cabang, cabang pembantu atau kantor kas;</li> <li>7. Penyerahan surat Pengantar pembukaan kantor cabang, cabang pembantu atau kantor kas kepada pemohon.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	30 Hari kerja

4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis;
5.	Produk Pelayanan	Surat Pengantar Pembukaan Kantor Cabang Koperasi
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT;</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT : (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>

### B. Proses Pengelolaan Pelayanan Pembukaan Kantor Cabang Koperasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi;</li> <li>3. Peraturan Menteri Koperasi dan UKM RI Nomor 05 tahun 2009 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Koperasi dan UKM RI Nomor 11 Tahun 2018 tentang Perizinan Usaha Simpan Pinjam;</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang rapat</li> <li>- Lapangan parkir</li> <li>- Lemari dokumen/arsip</li> <li>- Meja dan Kursi</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Buku register tamu</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan Minimal D-4;</li> <li>2. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	4 s/d 10 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan berupa Surat Pengantar Pembukaan Kantor Cabang Koperasi yang ditandatangani oleh Kepala Dinas Kopnakertrans Provinsi NTT disertai cap dinas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



**Sylvia R. Peku Djawang, SP. MM.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19680512 199503 2 003

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA  
VIII DAN TRANSMIGRASI PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR  
NOMOR : KTKT.188.48/88/Sek.kepum/VI/2020  
TANGGAL : 02 Juni 2020**

**STANDAR PELAYANAN IJIN USAHA SIMPAN PINJAM KOPERASI**

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

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy pengesahan akta pendirian/perubahan anggaran dasar Koperasi beserta surat keputusannya;</li> <li>2. Fotocopy bukti setoran modal dalam bentuk deposito di bank atas nama Koperasi dan atau salah satu pengurus;</li> <li>3. Daftar riwayat hidup pengurus dan pengawas;</li> <li>4. Fotocopy KTP pengurus dan pengawas;</li> <li>5. Rencana Kerja selama 2 (dua) Tahun;</li> </ol>
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan kepada kepala Dinas Kopnakertrans Provinsi NTT.</li> <li>2. Kepala Dinas mendisposisi kepada Bidang kelembagaan dan pengawasan koperasi untuk proses lebih lanjut.</li> <li>3. Petugas meneliti Persyaratan dokumen dan Melakukan Verifikasi berkas usulan koperasi;</li> <li>4. Penerbitan Surat Izin Usaha Simpan Pinjam Koperasi sesuai permohonan pemohon.</li> <li>5. Penyerahan Surat Izin Usaha Simpan Pinjam Koperasi kepada pemohon.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	30 hari kerja terhitung sejak permohonan diterima.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis.
5.	Produk Pelayanan	Surat Ijin Usaha Simpan Pinjam Koperasi
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi;</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul>

### B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi. 3. Peraturan Menteri Koperasi dan UKM RI Nomor 11 Tahun 2018 tentang Perizinan Usaha Simpan Pinjam Koperasi;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang rapat;</li> <li>- Lapangan parkir;</li> <li>- Lemari dokumen/arsip;</li> <li>- Meja dan Kursi;</li> <li>- Komputer;</li> <li>- Printer;</li> <li>- Buku register tamu.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal D-4; 2. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	2 s/d 4 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Produk layanan adalah Surat Ijin Usaha Simpan Pinjam Koperasi yang dibubuhi tanda tangan basah dan Kepala Dinas; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
Provinsi Nusa Tenggara Timur, *R*



**Sylvia R. Peku Djawang, SP. MM.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19680512 199503 2 003

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA  
IX DAN TRANSMIGRASI PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR  
NOMOR : KTKT.188.48/88/Sek.kepum/VI/2020  
TANGGAL : 02 Juni 2020**

**STANDAR PELAYANAN PENILAIAN KESEHATAN KOPERASI SIMPAN PINJAM  
/ UNIT SIMPAN PINJAM (KSP/USP) KOPERASI, DAN KOPERASI SIMPAN  
PINJAM SYARIAH DAN UNIT SIMPAN PINJAM SYARIAH KOPERASI**

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

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan dengan dilampirkan Buku Laporan RAT Koperasi Tahun Berjalan;
2	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan kepada kepala Dinas Kopnakertrans Provinsi NTT.</li> <li>2. Petugas Menganalisa Laporan Keuangan Koperasi Tahun berjalan berdasarkan Laporan RAT Koperasi;</li> <li>3. Petugas melakukan Penilaian Kesehatan berdasarkan ketentuan yang yang berlaku;</li> <li>4. Petugas membuat laporan Kesehatan Koperasi kepada Kepala Dinas.</li> <li>5. Kepala Dinas/Pejabat yang mewakili menyampaikan Hasil Penilaian Kesehatan Koperasi kepada Pengurus Koperasi dan anggota pada saat RAT Koperasi berlangsung sebagai bahan evaluasi;</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	7 hari kerja
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis.
5.	Produk Pelayanan	Hasil Penilaian Kesehatan KSP/USP Koperasi, dan KSPPS/USPPS Koperasi berupa Sertifikt Penilaian Kesehatan dan Kertas Kerja.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi;</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi</li> <li>3. Peraturan Menteri Koperasi dan UKM RI Nomor 13/Per/M.KUKM/IX/2015 tentang Pedoman Akuntansi Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi</li> <li>4. Peraturan Menteri Koperasi dan UKM RI Nomor 17/Per/M.KUKM/IX/2015 tentang Pengawasan Koperasi;</li> <li>5. Peraturan Menteri Koperasi dan UKM RI Nomor 06/Per/Dep.6/IV/2016 tentang Pedoman Penilaian Kesehatan KSP/USP Koperasi;</li> <li>6. Peraturan Menteri Koperasi dan UKM RI Nomor 11/Per/M.KUKM/IX/2017 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah oleh Koperasi;</li> <li>7. Peraturan Deputy Bidang Pengawasan Kementerian Koperasi dan UKM RI Nomor 07/Per/Dep.6/IV/2016 tentang Pedoman Penilaian Kesehatan KSPPS/USPPS koperasi.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lemari dokumen/arsip;</li> <li>- Meja dan Kursi;</li> <li>- AC;</li> <li>- Komputer dan Printer;</li> <li>- Kertas;</li> <li>- Pensil.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal D – 4</li> <li>2. Memahami cara penilaian Kesehatan Koperasi.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	4 s/d 8 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan adalah informasi yang akurat berupa Hasil Penilaian Kesehatan Koperasi dan Sertifikat Penilaian Kesehatan serta Kertas Kerja yang dihasilkan oleh petugas yang berkompeten sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan;</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
Provinsi Nusa Tenggara Timur, *R*



**Sylvia R. Peku Djawang, SP. MM.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19680512 199503 2 003

**LAMPIRAN X : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASIPROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**  
**NOMOR : KTKT.188.48/88/Sek.kepum/VI/2020**  
**TANGGAL : 02 Juni 2020**

**STANDAR PELAYANAN SISTEM DATA ONLINE BAGI PELAKU UMKM**

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

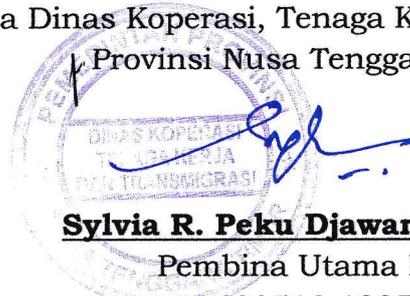
<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	Pelaku UMKM menyiapkan data identitas, produk, dan Surat Izin Usaha untuk mendaftarkan usahanya melalui website sidonalumkm.nttprov.go.id
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaku UMKM menyiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan seperti identitas diri, jenis usaha, Surat Izin Usaha, NPWP, dll.</li> <li>2. Pelaku UMKM membuka Situs website sidonalumkm.nttprov.go.id</li> <li>3. Membuat akun sendiri dengan menggunakan email pribadi atau email bisnis</li> <li>4. Mengisi data-data yang dibutuhkan sesuai format yang ada di halaman website tersebut</li> <li>5. Selanjutnya setelah semua data yang dibutuhkan terisi maka pelaku UMKM resmi terdaftar pada Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Media Online</li> <li>• 3 hari kerja maksimal</li> </ul>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Data/informasi mengenai UMKM di Provinsi Nusa Tenggara Timur.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi;</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isipengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah</li> <li>2. Peraturan Presiden Nomor 98 tahun 2014 tentang IUMK Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 222.</li> <li>3. Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2018, tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mikrotik Router</li> <li>- Hardisk, Ram dan Server</li> <li>- Toilet</li> <li>- Ruang rapat</li> <li>- Meja dan Kursi</li> <li>- AC</li> <li>- Komputer/Laptop dan Printer</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengelola: Pendidikan Minimal D-4;</li> <li>2. Operator dari Dinas Koperasi, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Prov. NTT</li> <li>3. Tenaga ITE untuk melakukan Maintenance Sistem Data Online</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	4 s/d 5 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh Tenaga Operator dan ITE yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat dan tepat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan adalah data yang akurat, sistematis dan terintegrasi dengan OSS dan</li> <li>2. Tenaga ITE yang berkompeten, berpengalaman dan profesional Serta Operator yang terampil.</li> </ol> <p>1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



**Sylvia R. Peku Djawang, SP. MM.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19680512 199503 2 003

**LAMPIRAN XI : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**  
**NOMOR : KTKT.188.48/88/Sek.kepum/VI/2020**  
**TANGGAL : 02 Juni 2020**

**STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN KELAYAKAN OBJEK KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA (K3)**

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

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	Permohonan disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT dengan alamat Jl. Basuki Rachmat Nomor : 01 Kupang.
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon/perusahaan/pemberi kerja menyampaikan surat permohonan pemeriksaan dan pengujian terhadap kelayakan objek keselamatan dan kesehatan kerja (K3);</li> <li>2. Kepala Dinas mendisposisi surat/menugaskan Kepala Bidang Ketenagakerjaan untuk menindaklanjuti permohonan;</li> <li>3. Pegawai pengawas ketenagakerjaan berkoordinasi dengan Pemohon/Perusahaan/Pemberi Kerja untuk melengkapi dokumen yang dibutuhkan;</li> <li>4. Apabila diperlukan, pegawai pengawas ketenagakerjaan berkoordinasi Perusahaan Jasa Keselamatan dan Kesehatan Kerja (PJK3) untuk dilibatkan dalam pemeriksaan dan pengujian;</li> <li>5. Pemeriksaan dan Pengujian objek K3 oleh Pegawai Pengawas dan/atau PJK3;</li> <li>6. Proses penerbitan surat Keterangan Objek Keselamatan dan Kesehatan Kerja;</li> <li>7. Surat Keterangan Objek Keselamatan dan Kesehatan Kerja diberikan kepada pemohon/perusahaan.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	14 (empat belas) hari kerja
4.	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak dipungut biaya;</li> <li>• Transportasi dan Akomodasi petugas/pegawai pengawas dibebankan kepada pemohon sesuai peraturan pelaksana Undang-undang Nomor 1 tahun 1970.</li> </ul>

5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Objek Keselamatan dan Kesehatan kerja.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT.</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT : (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 3 Tahun 1951 tentang Pernyataan Berlakunya Undang-undang Pengawasan Perburuhan Tahun 1948 Nomor 23 dari Republik Indonesia untuk seluruh Indonesia pengawasan perburuhan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu</li> <li>- Toilet</li> <li>- Ruang rapat</li> <li>- Lapangan parkir</li> <li>- Alat Uji Objek K3</li> <li>- Kendaraan operasional Dinas</li> <li>- Meja dan Kursi</li> <li>- AC</li> <li>- Komputer dan Printer</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	Pegawai Pengawas Ketenagakerjaan memiliki Sertifikat Pengawas K3.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	27 (dua puluh tujuh) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan adalah Surat Keterangan Objek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) yang disertai Tanda Tangan pejabat yang berwenang dan Cap Basah, sehingga keabsahannya dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2. Melakukan pembinaan perusahaan terhadap objek keselamatan dan kesehatan kerja;</li> <li>3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari gratifikasi / suap.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
Provinsi Nusa Tenggara Timur, *A*



**Sylvia R. Peku Djawang, SP. MM.**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19680512 199503 2 003

**LAMPIRAN XII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**  
**NOMOR : KTKT.188.48/88/Sek.kepum/VI/2020**  
**TANGGAL : 02 Juni 2020**

**STANDAR PELAYANAN PENGESAHAN PERATURAN PERUSAHAAN**

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Permohonan Pengesahan Peraturan Perusahaan.</li> <li>• Fotocopy KTP atau identitas diri lainnya;</li> <li>• Profil perusahaan;</li> <li>• Konsep peraturan perusahaan yang akan disahkan;</li> <li>• Peraturan perusahaan yang lama/terakhir beserta surat keputusannya;</li> <li>• Surat Usul Perbaikan/Percobaan yang akan diadakan dengan memberikan penjelasan bagi peraturan perusahaan yang akan diperbaharui;</li> <li>• Surat Persetujuan dari pimpinan SP/SB yang menyatakan belum siap/mampu meningkatkan menjadi perjanjian kerja bersama;</li> <li>• Fotocopy tanda keanggotaan dan fotocopy pembayaran terakhir BPJS;</li> </ul>
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT.</li> <li>2. Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi mendisposisi surat kepada pejabat sesuai tupoksi nya.</li> <li>3. Kepala Bidang Ketenagakerjaan menerima, meneliti dan memverifikasi draft dokumen pengesahan peraturan perusahaan;</li> <li>4. Memproses Surat Keputusan pengesahan peraturan perusahaan yang ditanda tangani oleh Kepala Dinas</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	14 (empat belas) hari kerja.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan pengesahan Peraturan Perusahaan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi</li> <li>2. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi;</li> <li>3. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan;</li> <li>2. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 28 tahun 2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pengesahan Peraturan Perusahaan serta Pembutan dan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu;</li> <li>- Toilet;</li> <li>- Ruang rapat;</li> <li>- Lapangan parkir;</li> <li>- Lemari dokumen/arsip;</li> <li>- Meja;</li> <li>- Kursi;</li> <li>- AC;</li> <li>- Komputer;</li> <li>- Printer;</li> <li>- Buku register tamu.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan Minimal Sarjana atau D - 4</li> <li>2. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi</li> <li>3. Memahami peraturan pengesahan perusahaan</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	3 s/d 8 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Surat keputusan pengesahan peraturan perusahaan yang ditanda tangani langsung oleh kepala dinas. 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
Provinsi Nusa Tenggara Timur, /



**Sylvia R. Peku Djawang, SP. MM.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19680512 199503 2 003

**LAMPIRAN XIII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**  
**NOMOR : KTKT.188.48/88/Sek.kepum/VI/2020**  
**TANGGAL : 02 Juni 2020**

**STANDAR PELAYANAN PENYELESAIAN PERSELISIHAN HUBUNGAN INDUSTRIAL**

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

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengaduan Perselisihan Hubungan Industrial;</li> <li>2. Melampirkan fotocopy KTP atau identitas diri lainnya dan/atau nomor HP;</li> </ol>
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT;</li> <li>2. Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi mendisposisi surat kepada pejabat sesuai tupoksi nya;</li> <li>3. Pejabat yang ditugaskan secara berjenjang mendisposisi dan menugaskan Fungsional Mediator Hubungan Industrial untuk menindak lanjuti pengaduan perselisihan;</li> <li>4. Fungsional Mediator HI yang ditugaskan meneliti surat pengaduan yang masuk dan membuat surat panggilan klarifikasi terhadap para pihak;</li> <li>5. Fungsional Mediator HI melakukan klarifikasi dan meminta para pihak untuk melakukan Bipartit dan membuat Risalah Bipartit, jika tidak terjadi kesepakatan maka Fungsional Mediator HI melakukan penjadwalan mediasi;</li> <li>6. Melakukan mediasi dan hasilnya apabila terjadi kesepakatan maka akan dibuat Perjanjian Bersama yang ditanda tangani kedua belah pihak dan disaksikan oleh Fungsional mediator HI dan turut menandatangani Perjanjian Bersama tersebut; apabila tidak terjadi kesepakatan maka fungsional Mediator HI akan mengeluarkan Anjuran yang ditanda tangani oleh Fungsional Mediator HI dan mengetahui Kepala Dinas.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	90 (Sembilan puluh) hari kerja.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Perjanjian Bersama (PB)</b> apabila para pihak yang berselisih bersepakat untuk menyelesaikan perselisihan tersebut ditingkat mediasi.</li> <li>2. <b>Anjuran</b> apabila kedua belah pihak yang berselisih tidak mencapai kesepakatan pada tingkat Bipartit sampai dengan mediasi.</li> <li>3.</li> </ol>
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi</li> <li>2. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi;</li> <li>3. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>•</li> </ul> </li> </ol>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 02 Tahun 2004 Tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial;</li> <li>3. Peraturan Menteri Nomor 17 Tahun 2014 tentang Tata Cara Pengangkatan dan Pemberhentian Mediator Hubungan Industrial Serta Tata Cara Mediasi;</li> <li>4. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 28 tahun 2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pengesahan Peraturan Perusahaan serta Pembuatan dan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu;</li> <li>- Toilet;</li> <li>- Ruang rapat;</li> <li>- Lapangan parkir;</li> <li>- Lemari dokumen/arsip;</li> <li>- Meja dan Kursi;</li> <li>- Komputer dan Printer;</li> <li>- Buku register tamu.</li> </ul>
3.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan Minimal Sarjana / D - 4</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Pelaksana	2. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi 3. Fungsional Mediator hubungan industrial
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Produk layanan adalah <b>perjanjian bersama</b> atau <b>anjuan</b> sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
Provinsi Nusa Tenggara Timur, *R*



**Sylvia R. Peku Djawang, SP. MM.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19680512 199503 2 003

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA  
XIV DAN TRANSMIGRASI PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR  
NOMOR : KTKT.188.48/88/Sek.kepum/VI/2020  
TANGGAL : 02 Juni 2020**

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN KASUS HAK NORMATIF  
KETENAGAKERJAAN**

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengaduan; 2. Kartu Tanda Penduduk; 3. Slip Gaji; 4. Buku Upah; 5. Perjanjian/Kontrak Kerja; 6. Peraturan Perusahaan yang masih berlaku; 7. Sertifikat Kebersertaan BPJS;
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT; 2. Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi mendisposisi surat kepada pejabat sesuai tupoksi nya; 3. Pejabat yang ditugaskan secara berjenjang mendisposisi dan menugaskan Fungsional Pengawas untuk menindak lanjuti pengaduan Hak Normatif; 4. Fungsional Pengawas yang ditugaskan meneliti surat pengaduan yang masuk dan membuat surat panggilan klarifikasi terhadap para pihak; 5. Fungsional Pengawas melakukan klarifikasi dan meminta para pihak untuk melakukan penyelesaian dan perhitungan Hak Normatif; 6. Apabila ditemukan kekurangan Hak Normatif maka Fungsional Pengawas langsung membuat penetapan Pengawas tentang kekurangan hak normative, apabila pemberi kerja tidak melaksanakan penetapan pengawas sesuai batas waktu yang di tentukan maka akan dibuat nota pemeriksaan;
3.	Waktu Pelayanan	30 Hari
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut Biaya/Gratis

5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penetapan Pengawas Hak Normatif;</li> <li>2. Nota Pemeriksaan;</li> </ol>
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigras;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT;</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT : (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1951 Tentang Pengawasan Perburuhan;</li> <li>2. Undang – Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;</li> <li>3. Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1981 Tentang Wajib Laport Ketenagakerjaan;</li> <li>4. Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional;</li> <li>5. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bengkel Praktik</li> <li>- Sarana pelatihan kerja</li> <li>- Standar kurikulum pelatihan</li> <li>- Ruang tunggu</li> <li>- Toilet</li> <li>- Ruang rapat</li> <li>- Lapangan parkir</li> <li>- Lemari dokumen/arsip</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- AC</li> <li>- Komputer</li> <li>- Printer</li> <li>- Buku register tamu</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	Fungsional Pengawas minimal S1/D-4

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	25 ( duapuluh lima ) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh instruktur yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
Provinsi Nusa Tenggara Timur, *R*



**Sylvia R. Peku Djawang, SP. MM.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19680512 199503 2 003

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA  
XV DAN TRANSMIGRASI PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**  
**NOMOR : KTKT.188.48/88/Sek.kepum/VI/2020**  
**TANGGAL : 02 Juni 2020**

**STANDAR PELAYANAN BIDANG KETENAGAKERJAAN  
 PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN PENEMPATAN TENAGA KERJA  
 ANTAR KERJA ANTAR DAERAH DAN/ ATAU ANTAR KERJA LOKAL**

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Pemohon/Perusahaan Memasukkan surat permohonan disertai dokumen: a. Daftar Isian Kegiatan-Rencana Kebutuhan Tenaga Kerja Antar Kerja Antar Daerah; b. Rancangan Perjanjian Kerja yang telah diketahui oleh dinas kabupaten/kota daerah Tujuan penempatan; c. Rekomendasi persetujuan menerima dan mendatangkan tenaga kerja antar kerja antar daerah dari kepala dinas kabupaten/kota tujuan penempatan;
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	1. Pemohon/perusahaan menyampaikan surat permohonan penerbitan Surat Rekomendasi; 2. Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi mendisposisi surat/menugaskan Kepala Bidang untuk menindaklanjuti permohonan; 3. Verifikasi dokumen; 4. Penerbitan Surat Persetujuan Penempatan Tenaga Kerja Antar Kerja Antar Daerah
3.	Waktu Pelayanan	14 (empat belas) hari kerja sejak dokumen diterima dan dinyatakan lengkap
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Penempatan Tenaga Kerja Antar Kerja Antar Daerah (SPP-AKAD)

6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi/LTSA P3MI Provinsi NTT</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT;</li> <li>4. Melalui surat kepada Kepala Seksi P3TK Kopnakertrans Provinsi NTT.</li> <li>5. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT : (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>
----	-----------------------	---

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;</li> <li>2. Permenaker RI Nomor 39 Tahun 2016 tentang Penempatan Tenaga Kerja;</li> <li>3. Permenaker RI Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perlindungan Pekerja Rumah Tangga.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ATK</li> <li>- Lemari dokumen/arsip</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- AC</li> <li>- Komputer</li> <li>- Printer</li> <li>- Buku register tamu</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pejabat Fungsional pengantar kerja;</li> <li>2. minimal sarjana, pernah mengikuti bimbingan penempatan antar kerja.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan oleh aparat fungsional; c. Dilaksanakan secara kontinyu
5.	Jumlah Pelaksana	11 (sebelas) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Kerahasiaan dan keamanan berkas terjamin, tidak dipungut biaya, bebas KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Evaluasi dilaksanakan per triwulan jika tidak terdapat pengaduan; b. Survei kepuasan pelanggan 1 (satu) tahun sekali
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
 Provinsi Nusa Tenggara Timur, R



**Sylvia R. Peku Djawang, SP. MM.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19680512 199503 2 003

**LAMPIRAN XVI : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**  
**NOMOR : KTKT.188.48/88/Sek.kepum/VI/2020**  
**TANGGAL : 02 Juni 2020**

**STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI REKRUITMEN DAN SELEKSI CALON TENAGA KERJA ANTAR KERJA ANTAR DAERAH (AKAD)**

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

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	Memasukkan Surat Permohonan disertai dokumen; a. Surat Persetujuan Penempatan Tenaga Kerja Antar Kerja Antar Daerah (SPP_AKAD) b. Daftar Isian Kegiatan-Rencana Kebutuhan Tenaga Kerja Antar Daerah (DIK-RPTKAD); c. Rancangan Perjanjian Kerja yang telah diketahui Dinas Kabupaten/ Kota setempat. d. Rekomendasi persetujuan menerima dan mendatangkan tenaga kerja antar ekerja antar daerah dari kepala Dinas Provinsi Daerah Penempatan.
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	a. Pemohon menyampaikan surat permohonan rekomendasi kepada Kepala Dinas; b. Petugas melakukan verifikasi dokumen; c. Penerbitan rekomendasi; d. Penyerahan rekomendasi kepada pemohon.
3.	Waktu Pelayanan	21 (dua puluh satu) hari kerja sejak dokumen diterima dan dinyatakan lengkap
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Rekruitmen dan Seleksi Calon Tenaga Kerja AKAD yang ditandatangani Kepala Dinas
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Kotak Saran/Pengaduan; 2. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi/LTSA P3TKI Provinsi NTT;

		<p>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT;</p> <p>4. Melalui surat kepada Kepala Seksi P3TK Kopnakertrans Provinsi NTT;</p> <p>5. Melalui SP4N-LAPOR! :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT : (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul>
--	--	---

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan</p> <p>2. Permenaker RI No. 39 Tahun 2016 tentang Penempatan Tenaga Kerja</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ATK</li> <li>- Lemari dokumen/arsip</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- AC</li> <li>- Komputer</li> <li>- Printer</li> <li>- Buku register tamu</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	Minimal Sarjana, pernah mengikuti bimbingan penempatan antar kerja antar daerah.
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</p> <p>3. Dilaksanakan secara kontinyu</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Permohonan disetujui apabila persyaratan lengkap
6.	Jaminan Pelayanan	Kerahasiaan dan keamanan berkas terjamin, tidak dipungut biaya, bebas KKN

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Evaluasi dilaksanakan per triwulan jika tidak terdapat pengaduan; 2. Survei kepuasan pelanggan 1 (satu) tahun sekali
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
 Provinsi Nusa Tenggara Timur, *N*



**Sylvia R. Peku Djawang, SP. MM.**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19680512 199503 2 003

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**  
**XVII**  
**NOMOR : KTKT.188.48/88/Sek.kepum/VI/2020**  
**TANGGAL : 02 Juni 2020**

**STANDAR PELAYANAN PEMAGANGAN DALAM NEGERI**

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

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	Pencari Kerja mendaftarkan diri dengan membawa persyaratan sebagai berikut: 1. Berusia minimal 17 tahun, dibuktikan dengan Fotocopy KTP dan Surat Persetujuan orang tua; 2. Sehat jasmani dan rohani, dibuktikan dengan Surat Keterangan Dokter; 3. Fotocopy Ijazah terakhir.
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	1. Pengguna layanan menyampaikan berkas persyaratan untuk mengikuti seleksi Pemagangan dalam Negeri kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT; 2. Seleksi Calon Peserta Pemagangan; 3. Sesudah dinyatakan lulus seleksi, mengikuti pelatihan teori pemagangan selama 1 (satu) bulan; 4. Melaksanakan tugas pemagangan selama 4 (empat) bulan di perusahaan tempat pemagangan; 5. Setelah dinyatakan menyelesaikan pelatihan pemagangan di Perusahaan mendapatkan sertifikat pemagangan dari Perusahaan dan Kemnaker
3.	Waktu Pelayanan	5 (lima) Bulan, 1 Bulan Praktek Teori, 4 (Empat) Bulan Praktek Kerja Pemagangan di Perusahaan
4.	Biaya / Tarif	Transportasi, Akomodasi dan biaya lainnya dibebankan kepada APBN Kemnaker RI
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyampaian materi pelatihan oleh instruktur selama 1 (satu) mengikuti proses teori pemagangan dalam negeri.</li> <li>• Mengikuti proses pemagangan di perusahaan selama 4 (empat) bulan di Perusahaan.</li> <li>• Mendapatkan sertifikat pemagangan dan sertifikat kompetensi.</li> </ul>
6.	Pengelolaan	1. Kotak Saran/Pengaduan;

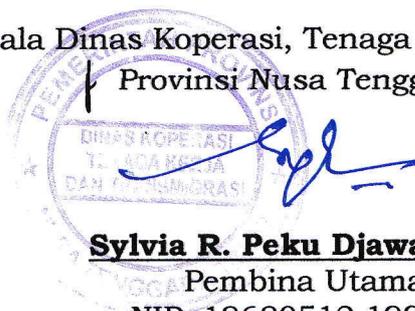
	Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT.</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT : (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>
--	-----------	--

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional;</li> <li>3. Permenaker RI Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pemagangan Dalam Negeri;</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu</li> <li>- Ruang rapat</li> <li>- Lemari dokumen/arsip</li> <li>- Meja &amp; Kursi</li> <li>- AC</li> <li>- Komputer &amp; Printer</li> <li>- Buku register tamu</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan Minimal D-4;</li> <li>2. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	14 (empat belas) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk

NO	KOMPONEN	URAIAN
		layanan yang didukung oleh instruktur yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan adalah Surat Resmi (Sertifikat Pemagangan) Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi disertai Tanda Tangan dan Cap Basah, sehingga keabsahannya dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2. Materi yang berkualitas dan terkini dengan metode penyampaian yang efektif dan komunikatif oleh pejabat fungsional/instruktur yang berkompeten dan profesional.</li> <li>3. Mendapatkan Pengalaman Kerja di Perusahaan Tempat magang yang dapat meningkatkan pengalaman kerja sert soft skill peserta pelatihan pemagangan dalam negeri.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



The image shows a circular official stamp of the Directorate of Cooperatives, Labor, and Transmigration, East Nusa Tenggara Province. The stamp contains the text 'DINAS KOOPERASI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI' and 'PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR'. A blue ink signature is written over the stamp.

**Sylvia R. Peku Djawang, SP. MM.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19680512 199503 2 003

**LAMPIRAN XVIII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**  
**NOMOR : KTKT.188.48/88/Sek.kepum/VI/2020**  
**TANGGAL : 02 Juni 2020**

**STANDAR PELAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI  
TENTANG KAWASAN TRANSMIGRASI**

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

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	Kabupaten memiliki calon kawasan transmigrasi : 1. Dokumen Rencana Kawasan Transmigrasi (Hard Copy dan Soft Copy ) 2. Surat Rekomendasi Bupati Ke Gubernur Tentang Penetapan Kawasan Transmigrasi; 3. Surat Usulan Bupati Tentang Penetapan Kawasan Transmigrasi Kepada Menteri Desa PDT dan Transmigrasi; 4. Peta Rencana Kawasan Transmigrasi; 5. SK Bupati tentang Pencandangan Tanah Rencana Kawasan Transmigrasi; 6. Surat Rekomendasi Kesesuaian RT/RW Kabupaten;
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	1. Kabupaten mengajukan surat permohonan Penerbitan rekomendasi Gubernur tentang Kawasan Transmigrasi c.q Kepala Dinas Kopnakertrans Provinsi NTT tembusan Kemendes PDTT; 2. Kepala Dinas Koperasi Tenaga Kerja dan Transmigrasi mendisposisi surat kepada Kepala Bidang Ketransmigrasian; 3. Proses penyusunan draft Surat Rekomendasi; 4. Penandatanganan dan penerbitan Rekomendasi Gubernur; 5. Meneruskan Surat Rekomendasi Gubernur kepada Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi RI dan instansi terkait.
3.	Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja.
4.	Biaya / Tarif	Gratis/tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	• Surat Rekomendasi Gubernur tentang Kawasan Transmigrasi

6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi/Bidang Ketransmigrasian;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT.</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT : (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>
----	-----------------------	--

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1997 tentang ketransmigrasian sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 1997 tentang Ketransmigrasian.;</li> <li>2. Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 15 Tahun 1997 tentang ketransmigrasian sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 1997 tentang Ketransmigrasian.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Kantor</li> <li>- Lemari dokumen/arsip</li> <li>- Meja dan Kursi</li> <li>- Komputer</li> <li>- Printer</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengelola: Pendidikan Minimal S-1;</li> <li>2. Memahami tugas pokok dan fungsi Bidang Ketransmigrasian khususnya Perencanaan Kawasan Transmigrasi</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	6 orang.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung pejabat yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Provinsi Nusa Tenggara Timur, *R*



**Sylvia R. Peku Djawang, SP. MM.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19680512 199503 2 003

**LAMPIRAN XIX : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**  
**NOMOR : KTKT.188.48/88/Sek.kepum/VI/2020**  
**TANGGAL : 02 Juni 2020**

**STANDAR PELAYANAN SELEKSI CALON TRANSMIGRAN DAN PENEMPATAN TRANSMIGRAN KE LUAR PROVINSI**

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. WNI yang memiliki E-KTP domisili NTT;</li> <li>2. Berkeluarga yang dibuktikan dengan Surat Nikah dan Kartu Keluarga;</li> <li>3. Berkelakuan baik yang dibuktikan Surat Keterangan Catatan Kepolisian;</li> <li>4. Berusia Produktif antara 19-48 tahun;</li> <li>5. Berbadan sehat yang dibuktikan dengan Surat Keterangan Dokter dan menjadi anggota BPJS Kesehatan;</li> <li>6. Belum pernah bertransmigrasi yang dibuktikan dengan Surat Keterangan dari Perangkat Daerah Kabupaten yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang transmigrasi;</li> <li>7. Anggota keluarga maksimal 4 orang.</li> </ol>
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon melakukan pendaftaran sebagai calon transmigran di Dinas Kabupaten/kota dengan menyertakan dokumen yang menjadi persyaratan;</li> <li>2. Dinas Kopnakertrans provinsi bersama dengan Dinas yang membidangi transmigrasi di Kabupaten/Kota melakukan kalsifikasi dan seleksi terhadap calon transmigran;</li> <li>3. Penetapan calon transmigran hasil seleksi dalam bentuk SK Bupati/ Walikota;</li> <li>4. Menerima Surat Pemberitahuan Pemberangkatan (SPP) dari Kementerian Desa PDT dan Transmigrasi RI;</li> <li>5. Pendampingan penempatan transmigrasi berupa Transmigran Penduduk Asal (TPA) terdiri dari; <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Penampungan di transit;</li> <li>✓ Pengurusan tiket;</li> <li>✓ Pelayanan Kesehatan, Permakanan;</li> <li>✓ Pemberangkatan ke daerah tujuan.</li> </ul> </li> </ol>

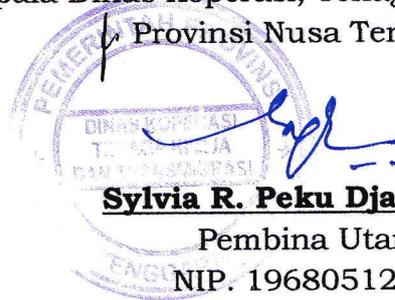
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksanaan proses Seleksi calon Transmigran : <math>\pm</math>6 bulan;</li> <li>• Penempatan : 5 (lima) hari.</li> </ul>
4.	Biaya / Tarif	Gratis/tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Penempatan TPA di lokasi
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi/Bidang Ketransmigrasian;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT.</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT : (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1997 tentang ketransmigrasian sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 1997 tentang Ketransmigrasian;</li> <li>2. Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 15 Tahun 1997 tentang ketransmigrasian sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 1997 tentang Ketransmigrasian;</li> <li>3. Peraturan Menteri Desa PDT dan Transmigrasi RI Nomor 11 Tahun 2017 tentang Penataan Persebaran Penduduk Di Kawasan Transmigrasi.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Kantor</li> <li>- Ruang rapat</li> <li>- Lemari dokumen/arsip</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- AC</li> <li>- Komputer</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pengelola: Pendidikan Minimal S-1; 2. Warga Transmigrasi : pendidikan minimal sesuai kompetensi kerja; 3. Memahami tugas pokok dan fungsi Bidang Ketransmigrasian
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	10 (sepuluh) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



**Sylvia R. Peku Djawang, SP. MM.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19680512 199503 2 003

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA  
XX DAN TRANSMIGRASI PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR  
NOMOR : KTKT.188.48/88/Sek.kepum/VI/2020  
TANGGAL : 02 Juni 2020**

**STANDAR PELAYANAN PELATIHAN KERJA**

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Pemohon mendaftar dengan persyaratan sebagai berikut : 1. Fotocopy KTP; 2. Fotocopy Ijazah Terakhir; 3. Pas foto 4X6 Berwarna 2 lembar; 4. Surat Ijin dari orang tua / Suami / Istri ; 5. Surat Pernyataan Kesanggupan mengikuti Pelatihan; 6. Surat Keterangan tidak Sekolah/Kuliah/Kerja;
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	1. Calon peserta pelatihan kerja Pemohon menyampaikan surat permohonan pelatihan kerja; 2. Petugas Menerima berkas mengikuti seleksi Rekrutmen dan seleksi sebagai peserta pelatihan; 3. Calon Peserta mengikuti seleksi pelatihan; 4. Surat pemanggilan peserta pelatihan yang lolos seleksi disampaikan kepada Pemohon; 5. Pelaksanaan pelatihan kerja oleh instruktur; 6. Pelaksanaan pemagangan peserta pelatihan ke dunia usaha dunia industri; 7. Pelaksanaan uji kompetensi untuk mendapatkan sertifikat kompetensi bagi peserta pelatihan yang berkompeten.
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleksi : 1 Minggu</li> <li>• Pelaksanaan Pelatihan : 40 – 340 jam pelajaran.</li> <li>• Pemagangan : 2 minggu – 2 bulan</li> <li>• Uji kompetensi : 2 – 5 hari</li> </ul>
4.	Biaya / Tarif	Pelatihan di UPTD Latihan Kerja : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratis/tidak dipungut biaya, untuk paket pelatihan yang dialokasikan/bersumber dana dari APBD dan APBN</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dipungut biaya : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Untuk pelatihan yang dialokasikan atau ada sharring anggaran dari Kabupaten/Kota, BUMN dan Perusahaan.</li> <li>- Pelatihan mandiri yang diselenggarakan oleh UPTD. Latihan Kerja Provinsi NTT.</li> </ul> </li> </ul>
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenaga kerja trampil dan profesional yang dibuktikan dengan sertifikat pelatihan, pada pelatihan berbasis pengguna dan pelatihan berbasis masyarakat;</li> <li>• Tenaga kerja trampil dan profesional yang dibuktikan dengan sertifikat pelatihan kompetensi, pada Pelatihan Berbasis Kompetensi (PBK);</li> <li>• Hasil praktik kerja.</li> </ul>
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu Petugas Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi/UPTD Latihan Kerja;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT;</li> <li>\</li> <li>4. Melalui surat kepada Kepala UPTD Latihan Kerja Provinsi NTT.</li> <li>5. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT : (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	6. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistim Pelatihan Kerja Nasional; 8. Permenaker NОmor 2 Tahun 2016 Tentang Sistem SKKNI;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bengkel Praktik</li> <li>- Sarana pelatihan kerja</li> <li>- Standar kurikulum pelatihan</li> <li>- Ruang tunggu</li> <li>- Toilet</li> <li>- Ruang rapat</li> <li>- Lapangan parkir</li> <li>- Lemari dokumen/arsip</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- AC</li> <li>- Komputer</li> <li>- Printer</li> <li>- Buku register tamu</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pengelola: Pendidikan Minimal D-4; 2. Peserta pelatihan: pendidikan minimal sesuai kompetensi kerja; 3. Instruktur : berkompeten dan profesional 4. Memahami tugas pokok dan fungsi UPT Latihan Kerja
4.	Pengawasan Internal	4. Dilakukan oleh atasan langsung; 5. Dilakukan oleh aparat fungsional; 6. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	10 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh instruktur yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Produk layanan adalah kompetensi keahlian berupa sertifikat kompetensi yang dikeluarkan oleh Badan Nasional Sertifikasi profesi (BNSP) melalui Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) P2; 2. Kurikulum pelatihan yang berkualitas dan <i>up to date</i> sesuai dengan SKKNI/KKNI dengan metode penyampaian yang efektif dan komunikatif oleh pejabat fungsional/instruktur yang berkompeten dan profesional.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
 Provinsi Nusa Tenggara Timur,



**Sylvia R. Peku Djawang, SP. MM.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19680512 199503 2 003



**PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR  
DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI**

JL. Basuki Rachmat Nomor 01 Kupang Telepon (0380) 822284 Pos

85112 Website: [www.diskopnakertrans.nttprov.go.id](http://www.diskopnakertrans.nttprov.go.id)

---

**MAKLUMAT PELAYANAN**

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Kepala Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
Provinsi Nusa Tenggara Timur, *R*

DINAS KOPERASI  
TENAGA KERJA  
DAN TRANSMIGRASI

**Sylvia R. Peku Djawang, SP. MM.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19680512 199503 2 003