



**MENTERI USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN

**MENTERI USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH
REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR 110 TAHUN 2025

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN USAHA MIKRO,
KECIL, DAN MENENGAH**

MENTERI USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menetapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan;
- b. bahwa dalam memberikan acuan bagi pelaksanaan penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menyusun standar pelayanan publik di lingkungan Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Menteri Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;

Mengingat: ...

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4916) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 225, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 6994);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Presiden Nomor 196 Tahun 2024 tentang Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 393);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1008);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH.

KESATU...

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah yang merupakan implementasi pelaksanaan tugas dan fungsi Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
- KEDUA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun aparat pengawas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU, meliputi:
1. pengaduan dan aspirasi publik;
 2. informasi dan dokumentasi;
 3. bantuan dan pendampingan hukum usaha mikro dan kecil; dan
 4. pendaftaran lembaga inkubator.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU dapat diselenggarakan melalui mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di lingkungan Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, guna meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kemudahan akses layanan bagi Pengguna Layanan.
- KELIMA : Pengguna Layanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KEEMPAT adalah setiap individu, masyarakat, lembaga instansi pemerintah, dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.
- KEENAM : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.
- KETUJUH : Penerapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU, menjadi tanggungjawab:
- a. Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol, untuk layanan:
 - 1) pengaduan dan aspirasi publik; dan
 - 2) informasi dan dokumentasi.
 - b. Asisten ...

- b. Asisten Deputi Legalitas dan Pelindungan Usaha Mikro, untuk layanan bantuan dan pendampingan hukum usaha mikro dan kecil; dan
- c. Asisten Deputi Inkubasi dan Digitalisasi Wirausaha, untuk layanan pendaftaran lembaga inkubator.

KEDELAPAN : Jam pelayanan dilaksanakan pada hari dan jam kerja sebagai berikut:

- a. Di luar bulan Ramadhan yaitu:
untuk hari Senin sampai dengan Kamis adalah pukul 07.30 WIB sampai dengan pukul 12.00 WIB dan pukul 13.00 sampai dengan 16.00 WIB, sedangkan untuk hari Jumat adalah pukul 07.30 WIB sampai dengan pukul 11.30 WIB dan 13.00 sampai dengan 16.30 WIB.
- b. Selama bulan Ramadhan yaitu:
untuk hari Senin sampai dengan Kamis adalah pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 12.00 WIB dan pukul 13.00 sampai dengan 15.00 WIB, sedangkan untuk hari Jumat adalah pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 11.30 WIB dan 12.30 sampai dengan 15.30 WIB.

KESEMBILAN : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 28 Mei 2025

MENTERI USAHA MIKRO, KECIL,
DAN MENENGAH
REPUBLIK INDONESIA,


MAMAN ABDURRAHMAN

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN MENTERI USAHA MIKRO,
 KECIL, DAN MENENGAH
 NOMOR 110 TAHUN 2025
 TENTANG STANDAR PELAYANAN DI
 LINGKUNGAN KEMENTERIAN USAHA
 MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH

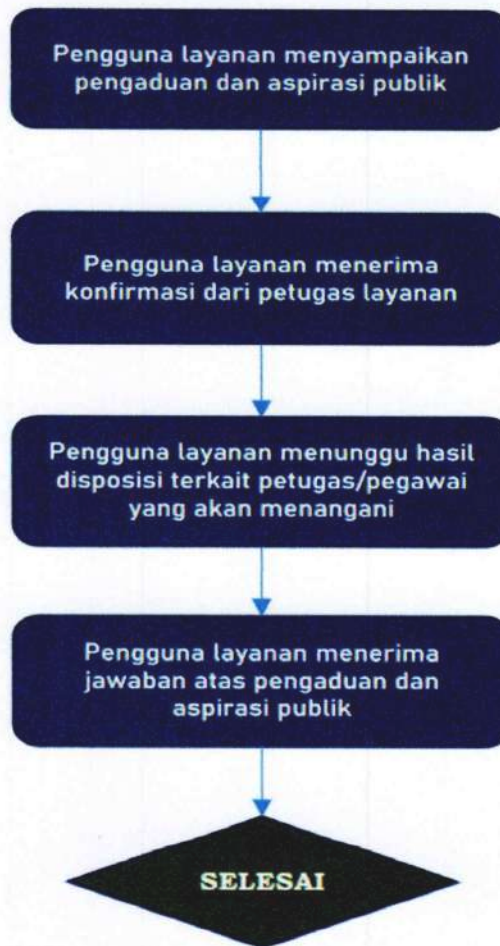
A. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN DAN ASPIRASI PUBLIK

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<p>1. Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan dan aspirasi publik secara tertulis dengan memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. nama dan alamat lengkap; b. uraian pengaduan dan aspirasi publik; dan c. tempat, waktu penyampaian, serta tanda tangan. <p>Surat ditujukan kepada: Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah cq. Sekretaris Kementerian Jl. Gatot Subroto Kav. 94, RT.11/RW.3, Pancoran, Kec. Pancoran, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12780 atau melalui <i>e-mail</i>: pengaduan@umkm.go.id.</p> <p>2. Datang langsung di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dan menyampaikan pengaduan dan aspirasi publik secara langsung.</p> <p>3. Menyampaikan aduan dan aspirasi publik melalui kanal pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. SP4N-LAPOR!: Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah; b. <i>Whatsapp Center</i> : 0811 380 280; atau c. <i>Call center</i> : 106.
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Sistem mekanisme dan prosedur layanan pengaduan dan aspirasi publik melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. permohonan tertulis dengan surat;

b. datang ...

- b. datang langsung; atau
- c. kanal pengaduan lainnya.

Sistem mekanisme dan prosedur layanan pengaduan dan aspirasi publik sebagaimana dimaksud huruf a adalah sebagai berikut:



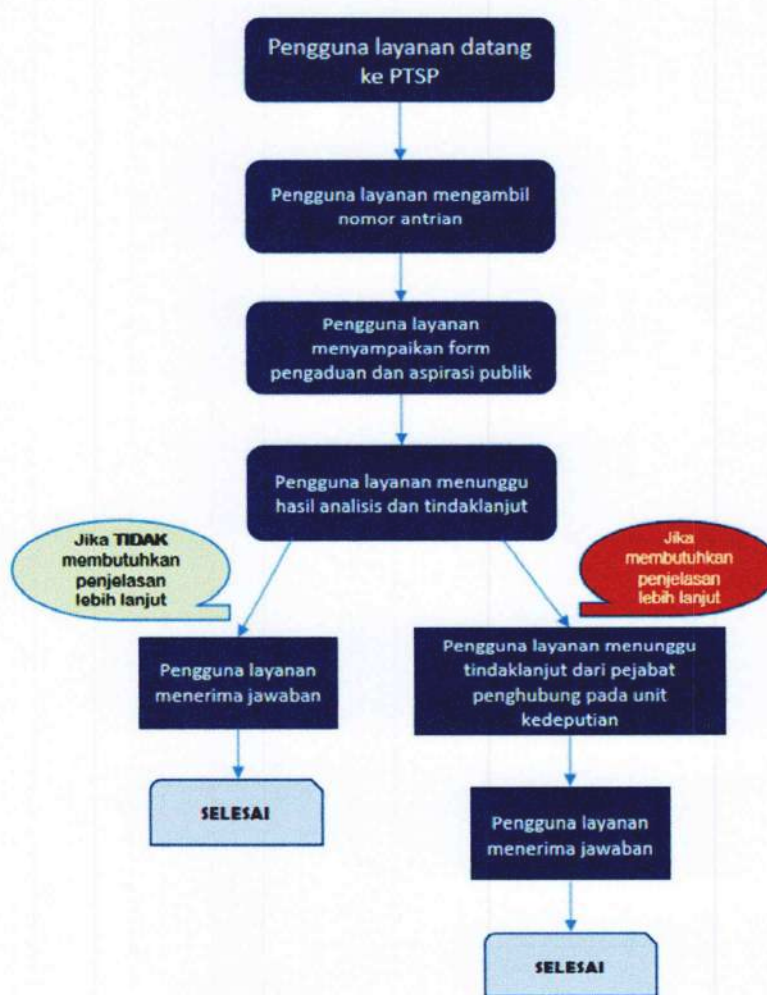
Keterangan:

1. Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan dan aspirasi publik secara tertulis ditujukan kepada Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah cq. Sekretaris Kementerian dan dikirimkan ke alamat PTSP Kementerian UMKM atau melalui *e-mail*: pengaduan@umkm.go.id;
2. Pengguna Layanan menerima konfirmasi dari petugas pelayanan bahwa pengaduan dan aspirasi publik telah diterima dan akan diproses;
3. Pengguna Layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang menangani pengaduan dan aspirasi publik. Pada proses ini

petugas ...

petugas pelayanan melakukan analisis dan menindaklanjuti pengaduan dan aspirasi publik; dan
4. Pengguna Layanan menerima jawaban atas pengaduan dan aspirasi publik.

Sistem mekanisme dan prosedur layanan pengaduan dan aspirasi publik sebagaimana dimaksud huruf b adalah sebagai berikut:



Keterangan:

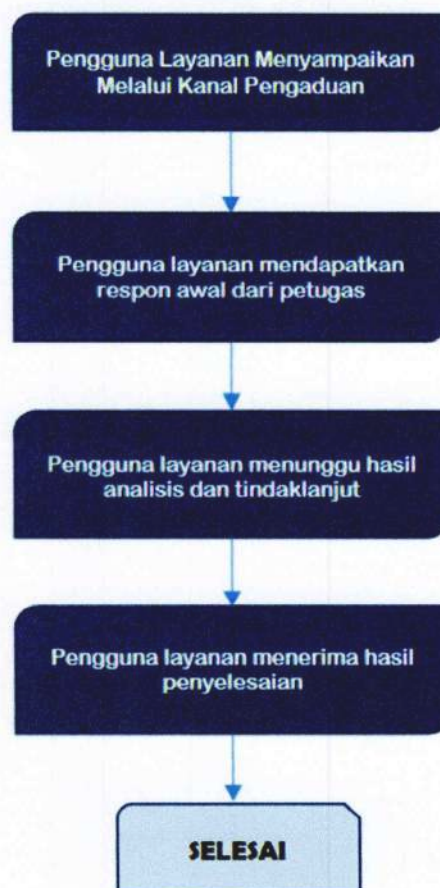
1. Pengguna Layanan datang langsung ke PTSP Kementerian UMKM dengan membawa kelengkapan persyaratan;
2. Pengguna Layanan mengambil nomor antrian dan menunggu di ruang tunggu yang telah disediakan;
3. Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan dan aspirasi publik kepada petugas pelayanan dengan mengisi form pengaduan dan aspirasi publik;

4. Pengguna ...

4. Pengguna Layanan menunggu hasil analisis dan tindak lanjut penyelesaian pengaduan dan aspirasi public, dimana:

- a. Jika isi pengaduan dan aspirasi publik yang disampaikan tidak membutuhkan penjelasan lebih lanjut, maka Pengguna Layanan menerima jawaban atas pengaduan dan aspirasi publik dari petugas pelayanan; atau
- b. Jika isi pengaduan dan aspirasi publik yang disampaikan membutuhkan penjelasan lebih lanjut, maka Pengguna Layanan menunggu untuk mendapatkan penyelesaian dan tindak lanjut dari pejabat penghubung pada unit kedeputian.

Sistem mekanisme dan prosedur layanan pengaduan dan aspirasi publik sebagaimana dimaksud huruf c adalah sebagai berikut:



Keterangan: ...

		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan dan aspirasi publik melalui kanal pengaduan antara lain SP4N-LAPOR!, <i>call center</i> atau <i>whatsapp center</i>; 2. Pengguna Layanan mendapatkan respon awal dari petugas berupa konfirmasi; 3. Pengguna Layanan menunggu hasil analisis dan tindak lanjut atas pengaduan dan aspirasi publik; dan 4. Pengguna Layanan menerima hasil penyelesaian pengaduan dan aspirasi publik.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu penyelesaian pengaduan dan aspirasi publik sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. pengaduan dan aspirasi publik yang tidak memerlukan pengawasan dan/atau pemeriksaan lapangan diselesaikan dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak permohonan diterima; dan b. pengaduan dan aspirasi publik yang memerlukan pengawasan dan/atau pemeriksaan lapangan diselesaikan dalam waktu paling lama 60 (enam puluh) hari kerja sejak permohonan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan dan aspirasi publik terkait permasalahan di bidang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah cq Sekretaris Kementerian Jl. Gatot Subroto Kav. 94, RT.11/RW.3, Pancoran, Kec. Pancoran, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12780; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Call Center</i> : 106; b. <i>Whatsapp Center</i> : 0811-380-280;

c. e-mail: ...

		<p>c. <i>e-mail</i>: pengaduan@umkm.go.id; atau</p> <p>d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Presiden Nomor 196 Tahun 2024 tentang Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 393); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Layanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 6. Peraturan Menteri Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1008);
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. ruang pelayanan informasi yang bersih dan nyaman; b. ruang tunggu, tempat duduk khusus/prioritas, dan jalur khusus (ramah disabilitas, ibu hamil, dan orang tua); c. komputer yang terhubung dengan internet; d. parkir (umum, disabilitas, dan wanita); e. tersedianya <i>wireless fidelity (wifi)</i>;

f. tersedianya ...

		<p>f. tersedianya minuman;</p> <p>g. televisi;</p> <p>h. printer;</p> <p>i. rak informasi (brosur dan <i>flyer</i>);</p> <p>j. formulir pengaduan dan aspirasi; dan</p> <p>k. <i>e-survey</i> kepuasan masyarakat.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Tim Pelaksana Layanan pengaduan dan aspirasi publik memiliki kompetensi sebagai berikut:</p> <p>a. memahami kebijakan di bidang UMKM;</p> <p>b. memiliki keterampilan khusus dalam penanganan layanan pengaduan dan aspirasi publik; dan</p> <p>c. memiliki kemampuan komunikasi yang baik secara lisan dan tertulis.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal atas pelaksanaan layanan yang diberikan paling sedikit dilakukan oleh:</p> <p>a. supervisi atasan langsung; atau</p> <p>b. dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah secara berjenjang dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah Pelaksana Layanan Pengaduan dan Aspirasi Publik berjumlah 18 (delapan belas) sesuai dengan Keputusan Sekretaris Kementerian Nomor 92 Tahun 2025 tentang Tim Pengelola Layanan Pengaduan dan Aspirasi Publik di Lingkungan Kementerian UMKM.</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan pengaduan dan aspirasi publik sesuai dengan SOP dan waktu yang ditetapkan.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan antara lain:</p> <p>a. petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari Kementerian UMKM; dan</p> <p>b. keselamatan dan keamanan data Pengguna Layanan menjadi tanggungjawab Kementerian UMKM.</p>


8. Evaluasi ...

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
---	----------------------------	--

B. STANDAR PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

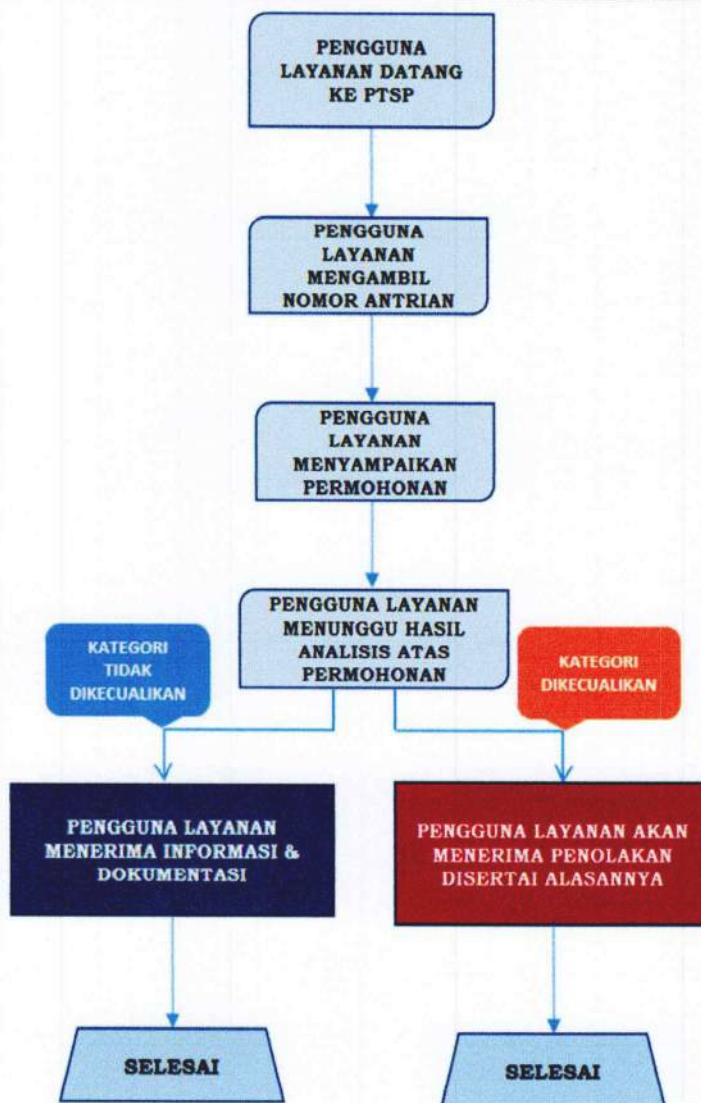
No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<p>Persyaratan permohonan informasi dan dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. mengisi formulir permohonan informasi dan dokumentasi yang berisi: <ol style="list-style-type: none"> 1) identitas pemohon yang meliputi nama, perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan hukum lainnya, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat <i>e-mail</i>; 2) informasi dan dokumentasi yang diminta secara jelas; 3) mencantumkan maksud dan tujuan permohonan informasi dan dokumentasi; 4) melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku 5) pemohon yang berasal dari institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan hukum lainnya, maka wajib melampirkan surat tugas/surat kuasa. b. Pengguna Layanan wajib menggunakan informasi dan dokumentasi dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh informasi dan dokumentasi tersebut, baik untuk digunakan sendiri maupun

untuk ...

		<p>untuk kepentingan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>
2	<p>Sistem Mekanisme dan Prosedur</p>	<p>Sistem mekanisme dan prosedur layanan informasi dan dokumentasi melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. permohonan tertulis (dengan surat dan/atau melalui <i>website</i>); atau b. datang langsung. <p>Sistem mekanisme dan prosedur layanan informasi dan dokumentasi sebagaimana dimaksud pada huruf a adalah sebagai berikut:</p>  <pre> graph TD A([PENGGUNA LAYANAN MENYAMPAIKAN PERMOHONAN]) --> B[PENGGUNA LAYANAN MENERIMA KONFIRMASI] B --> C[PENGGUNA LAYANAN MENUNGGU HASIL ANALISIS] C --> D[KATEGORI TIDAK DIKECUALIKAN] C --> E[KATEGORI DIKECUALIKAN] D --> F[PENGGUNA LAYANAN MENERIMA INFORMASI & DOKUMENTASI] E --> G[PENGGUNA LAYANAN AKAN MENERIMA PENOLAKAN DISERTAI ALASANNYA] F --> H[/SELESAI/] G --> I[/SELESAI/] </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan menyampaikan permohonan informasi dan dokumentasi secara tertulis melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Surat yang ditujukan kepada Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah cq. Sekretaris Kementerian dan dikirimkan ke alamat PTSP Kementerian UMKM atau melalui <i>e-mail</i>: ppid@umkm.go.id; b. mengisi ...

		<p>b. mengisi formulir permohonan secara <i>online</i> melalui website: ppid.umkm.go.id;</p> <p>2. Pengguna Layanan menerima konfirmasi dari Petugas Layanan, berupa:</p> <p>a. Pengguna Layanan yang menyampaikan permohonan melalui surat atau <i>e-mail</i> mendapatkan respon awal berupa konfirmasi dari Petugas Layanan bahwa permohonan informasi dan dokumentasi telah diterima dan akan diproses;</p> <p>b. Pengguna Layanan yang menyampaikan permohonan melalui <i>website</i> akan mendapatkan nomor permohonan yang digunakan untuk memantau progres permohonan melalui <i>website</i>.</p> <p>3. Pengguna Layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang menangani permohonan informasi dan dokumentasi. Pada proses ini Petugas Layanan melakukan analisis dan menindaklanjuti permohonan informasi dan dokumentasi;</p> <p>a. Jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, Pengguna Layanan akan menerima informasi dan dokumentasi yang diminta;</p> <p>b. Jika permohonan informasi dan dokumentasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, Pengguna Layanan akan menerima penolakan disertai alasan penolakan berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.</p> <p>Sistem mekanisme dan prosedur layanan informasi dan dokumentasi sebagaimana dimaksud pada huruf b adalah sebagai berikut:</p>
--	--	--

Pengguna ...



Keterangan:

1. Pengguna Layanan datang langsung ke PTSP Kementerian UMKM dengan membawa kelengkapan persyaratan;
2. Pengguna Layanan mengambil nomor antrian dan menunggu di ruang tunggu yang telah disediakan;
3. Pengguna Layanan menyampaikan permohonan informasi dan dokumentasi kepada Petugas PPID dan mengisi form permohonan informasi dan dokumentasi;
4. Pengguna Layanan menunggu hasil analisis atas permohonan informasi dan dokumentasi, dimana:
 - a. Jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, Pengguna Layanan akan menerima informasi dan dokumentasi yang diminta;

b. Jika ...

		<p>b. Jika permohonan informasi dan dokumentasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, Pengguna Layanan akan menerima penolakan disertai alasan penolakan berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Jangka waktu penyelesaian layanan permohonan informasi dan dokumentasi paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima;</p> <p>2. Jika dibutuhkan koordinasi lebih lanjut maka penyelenggara Layanan dapat memperpanjang waktu penyelesaian paling lama 7 (tujuh) hari kerja.</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>Tidak ada biaya/tarif.</p> <p>Jika terdapat biaya yang ditimbulkan akibat permohonan informasi dan dokumentasi maka dibebankan kepada Pengguna Layanan.</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>Produk pelayanan yang diberikan berupa penyediaan informasi dan dokumentasi yang didapatkan baik dalam bentuk <i>hardcopy</i> (buku, majalah, brosur, cetakan, dan hasil <i>printing</i>) sesuai dengan ketersediaan dan <i>softcopy</i> (data digital) dengan mengacu kepada ketentuan yang berlaku serta dapat disampaikan secara langsung (Pengguna Layanan datang ke Kantor Kementerian UMKM) maupun tidak langsung (<i>e-mail</i> atau melalui jasa kirim) oleh Petugas PPID.</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kementerian UMKM cq. Sekretaris Kementerian Jl. Gatot Subroto Kav. 94, RT.11/RW.3, Pancoran, Kec. Pancoran, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12780; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p> <p>a. <i>Call center</i> : 106</p> <p>b. <i>Whatsapp Center</i> : 0811-380-280;</p>

c. *e-mail*: ...

		<p>c. <i>e-mail</i>: pengaduan@umkm.go.id atau ppid@umkm.go.id;</p> <p>d. <i>Website</i> PPID: ppid.umkm.go.id; atau</p> <p>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Presiden Nomor 196 Tahun 2024 tentang Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 393); 5. Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Layanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi

dan Tata Kerja ...

		dan Tata Kerja Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1008);
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. ruang pelayanan informasi yang bersih dan nyaman; b. ruang tunggu, tempat duduk khusus/prioritas, jalur khusus (ramah disabilitas, ibu hamil, dan orang tua); c. komputer yang terhubung dengan internet; d. parkir (umum, disabilitas, dan wanita); e. tersedianya <i>wireless fidelity (wifi)</i>; f. tersedianya minuman; g. televisi; h. printer; i. rak informasi (brosur dan <i>flyer</i>); j. <i>e-survey</i> kepuasan masyarakat; k. formulir permohonan informasi dan dokumentasi publik; dan l. formulir keberatan informasi dan dokumentasi publik. <p>Sarana dan prasarana <i>online</i> melalui <i>website</i> PPID: ppid.umkm.go.id</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Tim Pelaksana Layanan informasi dan dokumentasi memiliki kompetensi sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. memahami kebijakan di bidang UMKM; b. memiliki keterampilan mengelola informasi dan dokumentasi; dan c. memiliki keterampilan komunikasi yang baik secara lisan dan tertulis
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal atas pelaksanaan layanan yang telah dilakukan paling sedikit melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. supervisi atasan langsung; b. penilaian kinerja Petugas Layanan; dan c. tingkat kepuasan publik atas layanan.

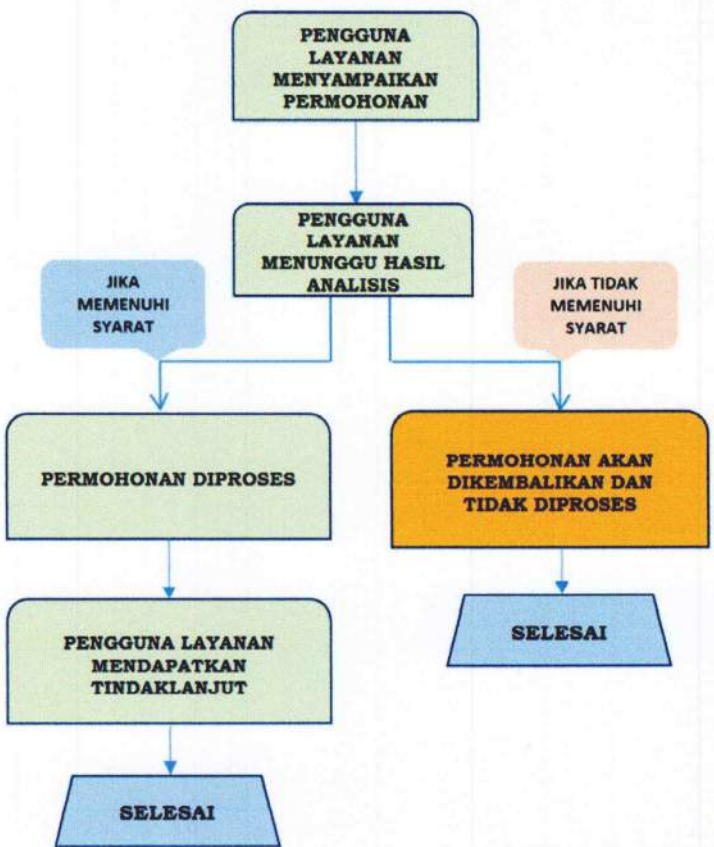
5. Jumlah ...

5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Layanan informasi dan dokumentasi paling sedikit 1 (satu) orang pegawai.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan informasi dan dokumentasi sesuai dengan SOP dan waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan antara lain: a. Petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari Kementerian UMKM; dan b. Keselamatan dan keamanan data Pengguna Layanan menjadi tanggungjawab Kementerian UMKM.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survey kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

C. STANDAR PELAYANAN LAYANAN BANTUAN DAN PENDAMPINGAN HUKUM BAGI USAHA MIKRO DAN KECIL (LBPH-UMK)

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	Persyaratan permohonan bantuan dan pendampingan hukum melalui layanan bantuan dan pendampingan hukum (LBPH) adalah mengisi formulir permohonan bantuan dan pendampingan hukum yang berisi: a. identitas pemohon yang meliputi nama pengusaha mikro dan kecil, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat <i>e-mail</i> ; b. nomor induk berusaha (NIB); c. nomor induk kependudukan sesuai Kartu Tanda Penduduk (KTP); dan d. dokumen pendukung yang berkaitan dengan masalah hukum, antara lain:

1) wanprestasi ...

		<ol style="list-style-type: none"> 1) wanprestasi atas perjanjian/kontrak; 2) utang/piutang terkait modal atau tagihan; 3) pelanggaran Hak Kekayaan Intelektual (HKI); 4) sengketa ketenagakerjaan dengan karyawan; 5) sengketa atas kewajiban pajak; 6) penyusunan dokumen hukum; dan 7) permasalahan lain terkait kegiatan usaha.
2	<p>Sistem Mekanisme dan Prosedur</p>	<p>Sistem, mekanisme, dan prosedur permohonan Layanan Bantuan dan Pendampingan Hukum (LBPH) melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. permohonan tertulis (dengan surat dan/atau melalui <i>website</i>); atau b. datang langsung. <p>Sistem mekanisme dan prosedur layanan informasi dan dokumentasi sebagaimana dimaksud pada huruf a adalah sebagai berikut:</p>  <pre> graph TD A[PENGGUNA LAYANAN MENYAMPAIKAN PERMOHONAN] --> B[PENGGUNA LAYANAN MENUNGGU HASIL ANALISIS] B -- "JIKA MEMENUHI SYARAT" --> C[PERMOHONAN DIPROSES] B -- "JIKA TIDAK MEMENUHI SYARAT" --> D[PERMOHONAN AKAN DIKEMBALIKAN DAN TIDAK DIPROSES] C --> E[PENGGUNA LAYANAN MENDAPATKAN TINDAKLANJUT] E --> F[SELESAI] D --> G[SELESAI] </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan (Pengusaha Mikro dan Kecil) menyampaikan permohonan melalui:

a. surat ...

		<p>a. surat ditujukan kepada Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah cq. Deputi Bidang Usaha Mikro dan dikirimkan ke alamat PTSP Kementerian UMKM; atau</p> <p>b. <i>website</i>: lbph-umk.umkm.go.id secara mandiri atau didampingi oleh Dinas yang membidangi Usaha Mikro dan Usaha Kecil (UMK) Provinsi atau Kabupaten/Kota.</p> <p>3. Pengguna Layanan menunggu hasil analisis permasalahan Usaha Mikro dan Kecil (UMK) yang diajukan dengan ketentuan:</p> <p>a. Jika memenuhi syarat dan lingkup masalah hukum, permohonan pengusaha mikro dan kecil diproses; atau</p> <p>b. Jika tidak memenuhi syarat dan lingkup masalah hukum, maka permohonan dikembalikan kepada pengusaha mikro dan kecil dan tidak diproses lebih lanjut.</p> <p>4. Pengguna Layanan mendapatkan tindak lanjut atas permohonan masalah hukum dalam bentuk konsultasi hukum oleh Tim internal Kementerian UMKM dan/atau Mitra LBPH-UMK yang ditetapkan dalam Keputusan Deputi Bidang Usaha Mikro tentang pelaksana Mitra LBPH-UMK.</p> <p>Sistem mekanisme dan prosedur layanan bantuan dan pendampingan hukum sebagaimana dimaksud pada huruf b adalah sebagai berikut:</p>
--	--	---

Pengguna ...



Keterangan:

1. Pengguna Layanan datang langsung ke PTSP Kementerian UMKM dengan membawa kelengkapan persyaratan;
2. Pengguna Layanan mengambil nomor antrian dan menunggu di ruang tunggu yang telah disediakan;
3. Pengguna Layanan menyampaikan permohonan bantuan dan pendampingan hukum kepada Petugas PTSP dengan mengisi form permohonan;
4. Pengguna Layanan menunggu hasil analisis masalah UMK dengan ketentuan:
 - a. Jika memenuhi syarat dan lingkup masalah hukum, permohonan pengusaha mikro dan kecil diproses; atau
 - b. Jika tidak memenuhi syarat dan lingkup masalah hukum, maka permohonan dikembalikan kepada pengusaha mikro dan kecil.
5. Pengguna Layanan mendapatkan tindak lanjut atas permohonan masalah hukum dalam bentuk

konsultasi ...

		konsultasi hukum oleh Tim internal Kementerian UMKM dan/atau Mitra LBPH-UMK yang ditetapkan dalam Keputusan Deputi Bidang Usaha Mikro tentang pelaksana Mitra LBPH-UMK.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Penyelesaian layanan bantuan dan pendampingan hukum paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja sejak usulan dinyatakan lengkap dan sesuai, dikecualikan permasalahan melalui proses litigasi disesuaikan dengan jenis kasus.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	<p>Produk pelayanan yang diberikan berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. penyuluhan hukum; b. konsultasi hukum; c. mediasi; d. penyusunan dokumen hukum; e. pendampingan di luar pengadilan; dan f. pendampingan di pengadilan; <p>Adapun ruang lingkup perkara/masalah yang ditangani berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. wanprestasi atas perjanjian/kontrak; b. perkara perkreditan terkait modal usaha; c. utang/piutang terkait modal atau tagihan; d. pelanggaran Hak Kekayaan Intelektual (HKI); e. sengketa atas kewajiban pajak; dan f. masalah penyusunan dokumen hukum terkait kegiatan usaha.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah cq. Sekretaris Kementerian Jl. Gatot Subroto Kav. 94, RT.11/RW.3, Pancoran, Kec. Pancoran, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12780; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:

a. Call Center ...

		<p>a. <i>Call center</i> : 106</p> <p>b. <i>Whatsapp Center</i> : 0811-380-280 dan 0811 1450 587;</p> <p>c. <i>e-mail</i>: pengaduan@umkm.go.id dan/atau lbphumk@umkm.go.id; atau</p> <p>d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!.</p>
--	--	--

PENGELOLAAN PELAYANAN

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 3. Peraturan Presiden Nomor 196 Tahun 2024 tentang Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 393); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6619); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Layanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 6. Peraturan Menteri Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1008);
---	-------------	---

2. Sarana ...

2.	Sarana dan prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. ruang pelayanan informasi yang bersih dan nyaman; b. ruang tunggu, tempat duduk khusus/prioritas, jalur khusus (ramah disabilitas, ibu hamil, dan orang tua); c. komputer yang terhubung dengan internet; d. parkir (umum, disabilitas, dan wanita); e. tersedianya <i>wireless fidelity (wifi)</i>; f. tersedianya minuman; g. televisi; h. printer; i. rak informasi (brosur dan <i>flyer</i>); j. formulir permohonan layanan bantuan dan pendampingan hukum; dan k. <i>e-survey</i> kepuasan masyarakat. <p>Sarana dan prasarana <i>online</i> melalui <i>website</i>: lbph-umk.umkm.go.id</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Tim Pelaksana Layanan bantuan dan pendampingan hukum memiliki kompetensi sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. memiliki pengetahuan di bidang hukum; b. memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; c. memiliki keterampilan komunikasi yang baik secara lisan maupun tulisan; d. mampu mengoperasikan komputer; dan e. khusus pelaksana lembaga Mitra LBPH-UMK wajib terakreditasi dari Kementerian Hukum dan petugas pelaksana memiliki lisensi advokat.
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal atas pelaksanaan layanan yang telah dilakukan paling sedikit melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. pengawasan secara berjenjang sampai pada tingkat pengawasan oleh Pejabat Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; dan c. dilakukan secara berkelanjutan.

5. Jumlah ...

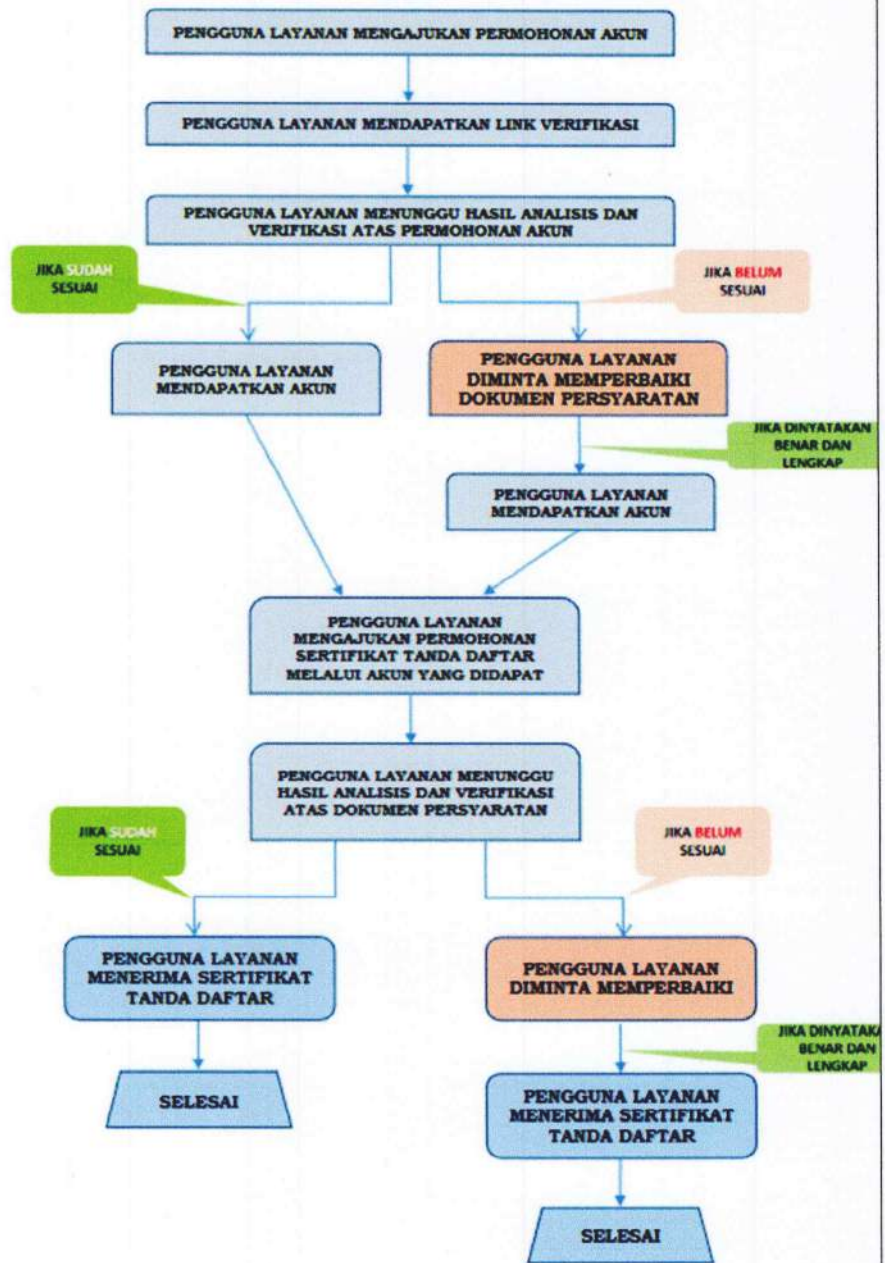
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan bantuan dan pendampingan hukum paling sedikit 2 (dua) orang pegawai/pejabat di Lingkungan Deputi Bidang Usaha Mikro atau bagi Mitra LBPH-UMK paling sedikit 1 (satu) orang Tenaga Ahli Hukum yang memiliki lisensi advokat.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan bantuan dan pendampingan hukum sesuai dengan SOP dan waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari Kementerian UMKM; dan 2. Keselamatan dan keamanan data Pengguna Layanan konsultasi menjadi tanggungjawab Kementerian UMKM dan Mitra LBPH-UMK.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

D. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN LEMBAGA INKUBATOR

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<p>Pengguna Layanan mengajukan usulan pendaftaran Lembaga Inkubator melalui Menu Register di Website SIPENSI (sipensi.kemenkopukm.go.id) dengan melampirkan:</p> <p>a. Surat Keputusan Pendirian dan Surat Keputusan Pengelola Lembaga Inkubator yang ditandatangani oleh:</p> <p>1) untuk Pemerintah Pusat/Daerah : minimal oleh pimpinan unit kerja atau setara Eselon II;</p>

2) untuk ...

		<p>2) untuk Perguruan Tinggi : minimal oleh Rektor;</p> <p>3) untuk Badan Usaha : minimal oleh Direktur; dan</p> <p>4) untuk Masyarakat : minimal oleh pimpinan atau ketua yayasan.</p> <p>b. dokumentasi sarana dan prasarana lembaga inkubator; dan</p> <p>c. dokumen pendukung lainnya yang diperlukan, yaitu spesialisasi bidang inkubasi, model inkubasi dan rencana strategis sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku, serta surat tugas/surat kuasa dari Pimpinan Lembaga Inkubator.</p>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Sistem, mekanisme, dan prosedur permohonan layanan Pendaftaran Lembaga Inkubator melalui:</p> <p>a. permohonan tertulis melalui website; atau</p> <p>b. datang langsung.</p> <p>Sistem mekanisme dan prosedur layanan informasi dan dokumentasi sebagaimana dimaksud pada huruf a adalah sebagai berikut:</p>



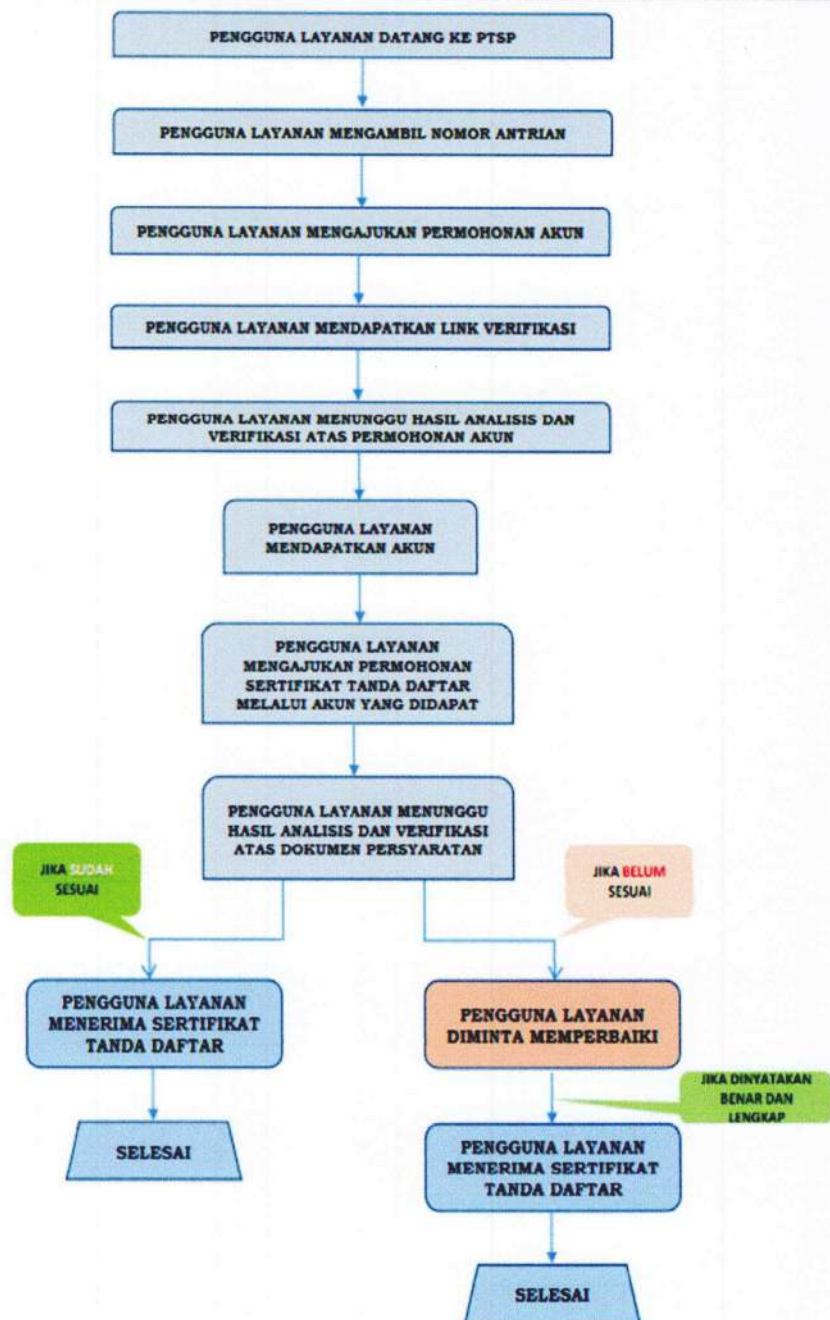
Keterangan:

1. Pengguna Layanan melakukan registrasi dengan mengajukan permohonan akun melalui *website*: sipensi.kemenkopukm.go.id dengan melampirkan dokumen persyaratan;
2. Pengguna akan mendapatkan link verifikasi untuk melakukan autentikasi dan validasi dari *e-mail* yang didaftarkan;
3. Pengguna Layanan menunggu hasil analisis dan verifikasi terhadap permohonan akun, dengan ketentuan:

a. jika ...

		<p>a. jika dokumen persyaratan yang disampaikan sudah sesuai, maka Pengguna Layanan mendapatkan akun berupa <i>username</i> dan <i>password</i>; dan</p> <p>b. jika dokumen persyaratan yang disampaikan belum sesuai maka Pengguna Layanan diminta memperbaiki dokumen persyaratan sampai dinyatakan benar dan lengkap sehingga Pengguna Layanan mendapatkan akun berupa <i>username</i> dan <i>password</i>;</p> <p>4. Pengguna Layanan mengajukan permohonan sertifikat tanda daftar melalui akun yang telah terdaftar dengan melengkapi dokumen pendukung yang diperlukan, yaitu spesialisasi bidang inkubasi, model inkubasi dan rencana strategis sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>5. Pengguna Layanan menunggu hasil analisis dan verifikasi terhadap dokumen persyaratan yang disampaikan:</p> <p>a. jika persyaratan telah dinyatakan sesuai maka Pengguna Layanan akan menerima sertifikat tanda daftar; atau</p> <p>b. jika persyaratan dinyatakan belum sesuai maka Pengguna Layanan diminta untuk melengkapi dan memperbaiki sampai dinyatakan sesuai dan menerima sertifikat tanda daftar.</p> <p>Sistem mekanisme dan prosedur layanan informasi dan dokumentasi sebagaimana dimaksud pada huruf b adalah sebagai berikut:</p>
--	--	--

Pengguna ...



Keterangan:

1. Pengguna Layanan datang langsung ke PTSP Kementerian UMKM dengan membawa kelengkapan persyaratan;
2. Pengguna Layanan mengambil nomor antrian dan menunggu di ruang tunggu yang telah disediakan;
3. Pengguna Layanan menyampaikan permohonan pendaftaran lembaga inkubator kepada petugas PTSP dengan cara:
 - a. Pengguna Layanan akan dipandu oleh Petugas PTSP untuk melakukan registrasi permohonan akun melalui *website*:

sipensi ...

		<p>sipensi.kemenkopukm.go.id dengan melampirkan dokumen persyaratan;</p> <p>b. Pengguna Layanan akan mendapatkan link verifikasi untuk melakukan autentikasi dan validasi dari <i>e-mail</i> yang didaftarkan;</p> <p>c. Pengguna Layanan menunggu hasil analisis dan verifikasi atas permohonan akun;</p> <p>d. Pengguna Layanan mendapatkan akun berupa <i>username</i> dan <i>password</i>;</p> <p>e. Pengguna Layanan mengajukan permohonan sertifikat tanda daftar melalui akun yang telah terdaftar dengan melengkapi dokumen pendukung yang diperlukan, yaitu spesialisasi bidang inkubasi, model inkubasi dan rencana strategis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, serta surat tugas/surat kuasa dari Pimpinan Lembaga Inkubator;</p> <p>f. Pengguna Layanan menunggu hasil analisis dan verifikasi terhadap dokumen persyaratan yang disampaikan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) jika persyaratan telah dinyatakan sesuai maka Pengguna Layanan akan menerima sertifikat tanda daftar; atau 2) jika persyaratan dinyatakan belum sesuai maka Pengguna Layanan diminta untuk melengkapi dan memperbaiki sampai dinyatakan sesuai dan menerima sertifikat tanda daftar.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu penyelesaian pelayanan adalah:</p> <p>a. jangka waktu penyelesaian registrasi/permohonan akun paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan permohonan akun dinyatakan sesuai; dan</p> <p>b. Jangka waktu penyelesaian permohonan sertifikat tanda daftar paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak persyaratan permohonan dinyatakan sesuai.</p>

4. Biaya/Tarif ...

4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	sertifikat tanda daftar lembaga inkubator dalam bentuk digital yang ditandatangani oleh Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang inkubasi dan digitalisasi wirausaha.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah c/ Sekretaris Kementerian Jl. Gatot Subroto Kav. 94, RT.11/RW.3, Pancoran, Kec. Pancoran, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12780; atau</p> <p>2. menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p> <p>a. <i>Call Center</i> : 106 b. <i>Whatsapp Center</i> : 0811-380-280; c. <i>e-mail</i>: pengaduan@umkm.go.id; atau d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!.</p>

PENGELOLAAN PELAYANAN

1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 17, Tambahan</p>
---	-------------	---

Lembaran ...

		<p>Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6619);</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 196 Tahun 2024 tentang Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 393);</p> <p>5. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 14 Tahun 2023 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Penyelenggaraan Pengembangan Inkubasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1010) ;</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Layanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>7. Peraturan Menteri Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1008);</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas meliputi:</p> <p>a. ruang pelayanan informasi yang bersih dan nyaman;</p> <p>b. ruang tunggu, tempat duduk khusus/prioritas, jalur khusus (ramah disabilitas, ibu hamil, dan orang tua);</p> <p>c. komputer yang terhubung dengan internet;</p> <p>d. parkir (umum, disabilitas, dan wanita);</p> <p>e. tersedianya <i>wireless fidelity (wifi)</i>;</p> <p>f. tersedianya minuman;</p> <p>g. televisi;</p> <p>h. printer;</p> <p>i. rak informasi (brosur dan <i>flyer</i>); dan</p> <p>j. <i>e-survey</i> kepuasan masyarakat.</p>

Sarana ...

		Sarana dan prasarana <i>online</i> melalui <i>website</i> : sipensi.kemenkopukm.go.id
3	Kompetensi Pelaksana	Tim Pelaksana Layanan pendaftaran lembaga inkubator memiliki kompetensi sebagai berikut: a. pendidikan minimal sarjana; b. memahami Peraturan Perundang-undangan yang terkait ruang lingkup pengelolaan dan pengembangan lembaga inkubator dalam menyelenggarakan inkubasi; c. mampu mengoperasikan komputer; d. mampu bekerja sama dalam tim; e. memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; dan f. memiliki keterampilan komunikasi yang baik secara lisan maupun tulisan.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal atas pelaksanaan layanan yang telah dilakukan paling sedikit melalui: a. pengawasan secara berjenjang sampai pada tingkat pengawasan oleh Pejabat Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; dan c. dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Layanan pendaftaran lembaga inkubator paling sedikit 4 (empat) orang yang terdiri atas 2 (dua) orang administrator dan 2 (dua) orang verifikator.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan penerbitan sertifikat tanda daftar lembaga inkubator sesuai dengan SOP dan waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari Kementerian UMKM; dan

2. Keselamatan ...

		2. Keselamatan dan keamanan data Pengguna Layanan konsultasi menjadi tanggungjawab Kementerian UMKM.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

MENTERI USAHA MIKRO, KECIL,
DAN MENENGAH
REPUBLIK INDONESIA



MAMAN ABDURRAHMAN