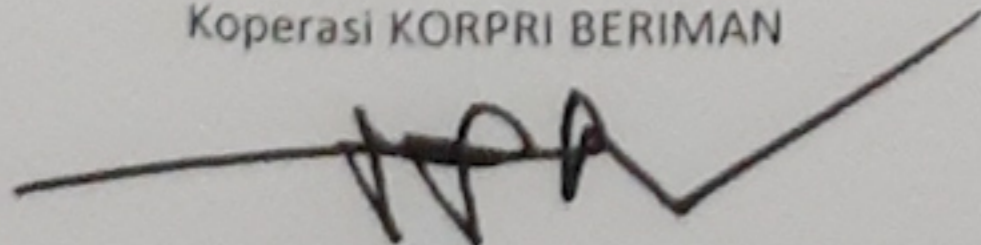


STANDAR PELAYANAN
Koperasi KORPRI BERIMAN
KOTA BALIKPAPAN

PENYETORAN SIMPANAN POKOK

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang No 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian. b. Peraturan Pemerintah No. 9 tahun 1995 tentang Usaha Simpan Pinjam. c. Permenkop UKM No 15/Per/M.KUKM/IX/2015 Tentang Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi.
2	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Awal:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Fotocopy KTP 1 lembar. b. Fotocopy KK 1 lembar. c. Pas Foto Ukuran 3x4 2 lembar. d. Mengisi Form Surat Keterangan sebagai ASN Pemerintah Kota Balikpapan yang ditandatangani oleh Kepala Perangkat Daerah. e. Mengisi Form Permohonan untuk menjadi anggota. <p>Persyaratan Tambahan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Membawa bukti setor Simpanan Pokok Anggota Rp. 250.000 melalui rekening Koperasi di bank yang ditunjuk,
3	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1 Calon Anggota melengkapi semua persyaratan yang telah ditetapkan Koperasi. 2 Berkas diserahkan ke petugas Admin Koperasi. 3 Petugas Admin melakukan verifikasi kelengkapan berkas yang diajukan. 4 Setelah berkas dinyatakan lengkap, petugas admin memberikan checklist kelengkapan berkas kepada calon anggota untuk di berikan kepada kasir. 5 Kasir Mengecek transaksi Setoran Simpanan pokok calon anggota ke Bank 6 Calon anggota menyerahkan kuitansi bukti setor simpanan pokok ke bank kepada admin untuk proses pencetakan kartu anggota. 7 Petugas admin menyerahkan kartu anggota. 8 Mencatat transaksi simpanan anggota pada buku simpanan anggota dan mencatat data anggota dalam buku keanggotaan koperasi.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
5	Biaya/Tarif	Rp 0 (gratis), diluar pembayaran Simpanan Pokok
6	Produk Pelayanan	Kartu Anggota
7	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang Pelayanan, Komputer, Perangkat Aplikasi, Formulir Pendaftaran Anggota disediakan oleh Koperasi, Printer, Alat Cetak Kartu.
8	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Admin Memahami Pengoperasian komputer dan sarana pendukung lainnya. b. Kasir Memiliki Sertifikat Kompetensi di bidangnya
9	Pengawasan Internal	Manager
10	Jumlah Pelaksana	3 Orang (Kasir, Admin, Petugas Cetak Kartu)
11	Jaminan Pelayanan	Menerapkan 5 S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun)
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepuasan Anggota dalam Pelayanan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Per Minggu
14	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Nomor Telepon/SMS : 0852 4754 9832 (Manager) b. Email: Kpn_Beriman @yahoo.co.id c. Media Sosial : Website Koperasi d. Kotak Saran : Lewat Website dan Buku Saran anggota

Mengetahui,
Ketua Dewan Pengawas
Koperasi KORPRI BERIMAN



M SAUFAN

Balikpapan, Desember 2018

a/n Pengurus
Koperasi KORPRI BERIMAN
Ketua,

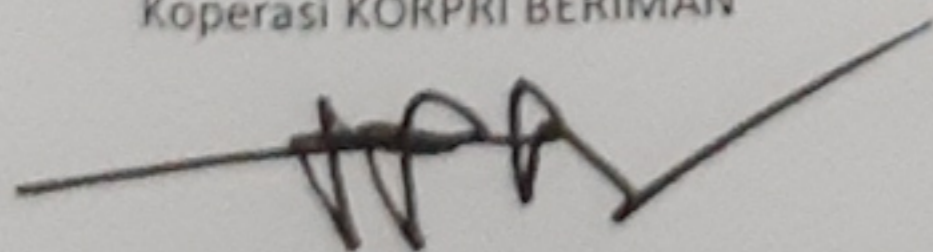

SRI WAHJUNINGSIH

STANDAR PELAYANAN
Koperasi KORPRI BERIMAN
KOTA BALIKPAPAN

PENYETORAN ANGSURAN PINJAMAN

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian.
		b. Peraturan Pemerintah No. 9 tahun 1995 tentang Usaha Simpan Pinjam.
		c. Permenkop UKM No 15/Per/M.KUKM/IX/2015 Tentang Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi.
2	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Awal:
		a. Daftar Anggota Peminjam b. Bukti Setor Angsuran yang telah di validasi Bank
3	Prosedur	1 Petugas Admin membuat rincian tagihan angsuran per bulan masing-masing OPD,
		2 Petugas Lapangan 1 dan Petugas Lapangan 2 mendistribusikan daftar angsuran bulanan ke masing-masing bendahara OPD
		3 Bendahara OPD menyetorkan jumlah angsuran sesuai dengan tagihan ke rekening Koperasi di Bank yang ditunjuk. Manager dan karyawan pihak Koperasi tidak diperkenankan menerima setoran angsuran dalam bentuk tunai.
		4 Bendahara menginformasikan ke Petugas Lapangan untuk mengambil bukti setoran angsuran,
		5 Petugas Lapangan mengambil bukti setor di Bendahara OPD di lengkapi dengan stempel tanda terima bukti setor.
		6 Petugas Lapangan menyerahkan bukti setor masing-masing OPD ke admin, dan admin membukukan ke masing-masing pinjaman anggota.
		7 Petugas admin menyerahkan kartu anggota.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	15 hari kerja
5	Biaya/Tarif	Rp 0 (gratis)
6	Produk Pelayanan	Daftar Angsuran Anggota
7	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang Pelayanan, Komputer, Perangkat Aplikasi, Daftar Angsuran Anggota dan kartu pembayaran angsuran disediakan oleh Koperasi.
8	Kompetensi pelaksana	a. Admin Memahami Pengoperasian komputer dan sarana pendukung lainnya.
		b. Kasir Memiliki Sertifikat Kompetensi di bidangnya
		b. Petugas Lapangan mengumpulkan bukti setor dengan penuh tanggung jawab.
9	Pengawasan Internal	Manager
10	Jumlah Pelaksana	3 Orang (Kasir, Admin, Petugas Lapangan)
11	Jaminan Pelayanan	Menerapkan 5 S (Salam,Senyum,Sapa,Sopan dan Santun)
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepuasan Anggota dalam Pelayanan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Per Minggu
14	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	a. Nomor Telepon/SMS : 0852 4754 9832 (Manager) 0812 5459 8601 (Pengurus)
		b. Email: Kpn_Beriman@yahoo.co.id
		c. Media Sosial : Website Koperasi
		d. Kotak Saran : Lewat Website dan Buku Saran anggota

Mengetahui,
Ketua Dewan Pengawas
Koperasi KORPRI BERIMAN



M SAUFAN

Balikpapan, Desember 2018
a/n Pengurus

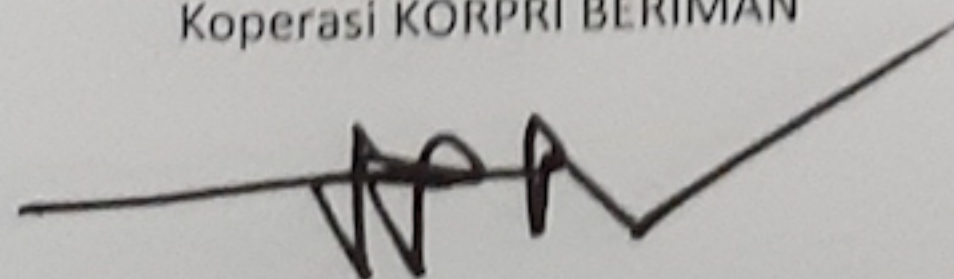


STANDAR PELAYANAN
Koperasi KORPRI BERIMAN
KOTA BALIKPAPAN

PELAYANAN KELUAR DARI KEANGGOTAAN KOPERASI

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian. b. Peraturan Pemerintah No. 9 tahun 1995 tentang Usaha Simpan Pinjam. c. Permenkop UKM No 15/Per/M.KUKM/IX/2015 Tentang Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi.
2	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Awal : a. Membuat surat Pengunduran diri dari keanggotaan Koperasi. b. Kartu anggota yang asli. Persyaratan Tambahan : a. SK Pensiun/SK PHK/SK Mutasi ke Pemerintah Pusat atau Pemprov/Pemda Kabupaten/ Kota yang lain (kasuistis)
3	Prosedur	1. Calon Anggota melengkapi semua persyaratan yang telah di tetapkan Koperasi. 2. Berkas diserahkan ke petugas Admin Koperasi. 3. Petugas Admin melakukan verifikasi kelengkapan berkas yang di ajukan. 4. Setelah berkas dinyatakan lengkap, petugas admin memberikan checklist kelengkapan berkas kepada anggota yang mengundurkan diri. 5. Kasir membuat surat permintaan dana simpanan pokok, simpanan wajib , dan simpanan sukarela anggota dan diajukan ke Manager. 6. Manager memproses surat pengunduran diri anggota ke Pengurus. 7. Setelah mendapat disposisi dari Ketua , kasir membuat surat permohonan dana ke Bendahara Koperasi. 8. Kasir mencairkan dana simpanan anggota ke rekening anggota di Bank yang ditunjuk melalui sistem transfer ke rekening anggota dai rekening Koperasi.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	7 hari
5	Biaya/Tarif	Rp 0 (gratis)
6	Produk Pelayanan	Simpanan Anggota Terbayar
7	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang Pelayanan, Komputer, Perangkat Aplikasi,
8	Kompetensi pelaksana	a. Admin Memahami Pengoperasian komputer dan sarana pendukung lainnya b. Kasir Memiliki Sertifikat Kompetensi di bidangnya
9	Pengawasan Internal	Manager
10	Jumlah Pelaksana	3 Orang (Kasir, Admin, Manager)
11	Jaminan Pelayanan	Menerapkan 5 S (Salam,Senyum,Sapa,Sopan dan Santun)
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepuasan Anggota dalam Pelayanan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Per Minggu
14	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	a. Nomor Telepon/SMS : 0852 4754 9832 (Manager) 0812 5459 8601 (Pengurus) b. Email: Kpn_Beriman@yahoo.co.id c. Media Sosial : Website Koperasi d. Kotak Saran : Lewat Website dan Buku Saran anggota

Mengetahui,
Ketua Dewan Pengawas
Koperasi KORPRI BERIMAN



M SAUFAN

Balikpapan, Desember 2018

a/n Pengurus

Koperasi KORPRI BERIMAN

Ketua,

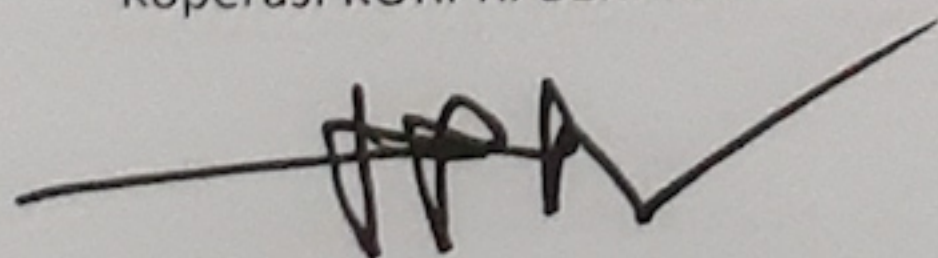


STANDAR PELAYANAN
Koperasi KORPRI BERIMAN
KOTA BALIKPAPAN

PEMBAYARAN GAJI KARYAWAN

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian. b. Peraturan Pemerintah No. 9 tahun 1995 tentang Usaha Simpan Pinjam. c. Permenkop UKM No 15/Per/M.KUKM/IX/2015 Tentang Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi.
2	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Awal : a. Membuat Draft Pembayaran Gaji b. SPK Karyawan Persyaratan Tambahan : a. No Rekening Tabungan Karyawan di Bank yang di tunjuk.
3	Prosedur	1. Admin membuat rincian permohonan pembayaran gaji karyawan 2. Berkas permohonan gaji diserahkan ke kasir 3. Petugas kasir melakukan verifikasi daftar gaji termasuk daftar potongan masing-masing karyawan 4. Kasir membuat kwitansi permintaan dana kepada Pengurus 5. Kasir mentransfer gaji bersih masing-masing karyawan ke Rekening Bank yang ditunjuk. 6. Mencatat biaya gaji dalam laporan laba rugi kolom biaya gaji karyawan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari
5	Biaya/Tarif	Rp 0 (gratis)
6	Produk Pelayanan	Gaji Karyawan Terbayar
7	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang Pelayanan, Komputer
8	Kompetensi pelaksana	a. Admin Memahami Pengoperasian komputer dan sarana pendukung lainnya b. Kasir Memiliki Sertifikat Kompetensi di bidangnya
9	Pengawasan Internal	Manager
10	Jumlah Pelaksana	3 Orang (Kasir, Admin, Manager)
11	Jaminan Pelayanan	Menerapkan 5 S (Salam,Senyum,Sapa,Sopan dan Santun)
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepuasan Anggota dalam Pelayanan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Per Bulan
14	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	a. Nomor Telepon/SMS : 0852 4754 9832 (Manager) 0812 5459 8601 (Pengurus) b. Email: Kpn_Beriman@yahoo.co.id c. Media Sosial : Website Koperasi d. Kotak Saran : Lewat Website dan Buku Saran anggota

Mengetahui,
Ketua Dewan Pengawas
Koperasi KORPRI BERIMAN



M SAUFAN

Balikpapan, Desember 2018
a/n Pengurus
Koperasi KORPRI BERIMAN

Ketua,

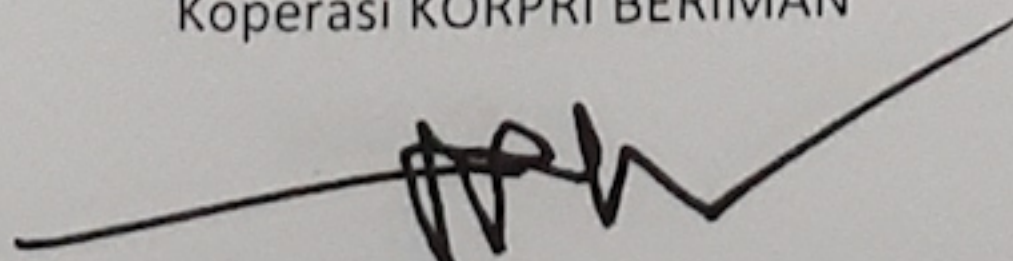
SRI WAHJUNINGSIH

STANDAR PELAYANAN
Koperasi KORPRI BERIMAN
KOTA BALIKPAPAN

PEMBAYARAN ASURANSI RESIKO KREDIT ANGGOTA

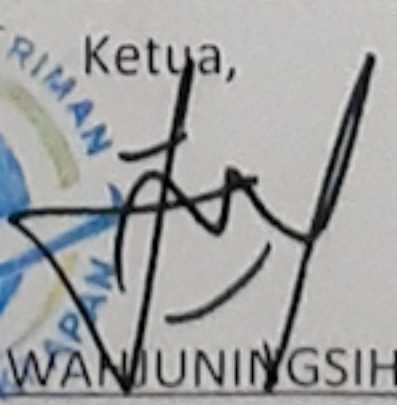
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian.
		b. Peraturan Pemerintah No. 9 tahun 1995 tentang Usaha Simpan Pinjam.
		c. Permenkop UKM No 15/Per/M.KUKM/IX/2015 Tentang Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi.
		d.
2	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Awal :
		a. Daftar nominal pinjaman anggota
		b. KTP, KK, SK AWAL , SK AKHIR
		c. Pembayaran Premi Asuransi
3	Prosedur	d. No Rekening Asuransi di Bank yang di tunjuk.
		1. Admin membuat rincian pembayaran premi anggota yang dipotong langsung dari pencairan kredit anggota.
		2. Kasir membuat surat permintaan dana untuk pembayaran asuransi yang diketahui ke Manager.
		3. Manager mengajukan permintaan dana asuransi kepada Pengurus.
		4. Setelah mendapat persetujuan pengurus, kasir memproses pembayaran asuransi melalui Rekening Koperasi ke rekening Bank milik asuransi.
		5. Admin mencatat transaksi premi asuransi , dan mengirim bukti pembayaran asuransi ke email asuransi untuk mendapatkan kwitansi dari pihak asuransi
6.	Selain kwitansi pembayaran dari asuransi koperasi juga mendapatkan sertifikat polis asuransi.	
		6.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari
5	Biaya/Tarif	Pembayaran Premi Asuransi sesuai tarif yang berlaku
6	Produk Pelayanan	Anggota tercover asuransi
7	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang Pelayanan, Komputer
8	Kompetensi pelaksana	a. Admin Memahami Pengoperasian komputer dan sarana pendukung lainnya
		b. Kasir Memiliki Sertifikat Kompetensi di bidangnya
9	Pengawasan Internal	Manager
10	Jumlah Pelaksana	3 Orang (Kasir, Admin, Manager)
11	Jaminan Pelayanan	a. Menerapkan 5 S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun)
		b. Tidak Menerima tips
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepuasan Anggota dalam Pelayanan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Setiap ada transaksi pencairan kredit
14	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	a. Nomor Telepon/SMS : 0852 4754 9832 (Manager)
		0812 5459 8601 (Pengurus)
		b. Email: Kpn_Beriman@yahoo.co.id
		c. Media Sosial : Website Koperasi
d.	Kotak Saran : Lewat Website dan Buku Saran anggota	

Mengetahui,
Ketua Dewan Pengawas
Koperasi KORPRI BERIMAN



M SAUFAN

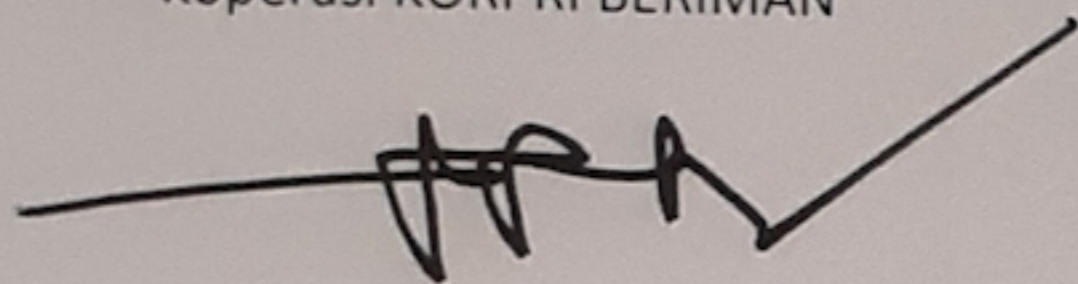
Balikpapan, Desember 2018
a/n Pengurus
Koperasi KORPRI BERIMAN

Ketua,

SRI WANJUNINGSIH



No	Komponen		Uraian
11	Jaminan Pelayanan	a.	Menerapkan 5 S (Salam,Senyum,Sapa,Sopan dan Santun)
		b.	Prinsip Kehati-hatian dalam proses penagihan Simpanan Wajib sehingga tidak ada anggota yang tidak ditagihkan Simpanan Wajib nya dan tidak ada anggota yang bukan pegawai Pemerintah Kota Balikpapan ditagihkan iuran Simpanan Wajibnya Ke KORPRI.
		c.	Daftar Anggota Aktif, Anggota Baru, dan Anggota Keluar up to date setiap bulannya.
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan		Kepuasan Anggota dalam Pelayanan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana		1 Bulan
14	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	a.	Nomor Telepon/SMS : 0852 4754 9832 (Manager) 0812 5459 8601 (Pengurus)
		b.	Email: Kpn_Beriman@yahoo.co.id
		c.	Media Sosial : Website Koperasi
		d.	Kotak Saran : Lewat Website dan Buku Saran anggota

Mengetahui,
Ketua Dewan Pengawas
Koperasi KORPRI BERIMAN



M SAUFAN

Balikpapan, Desember 2018
a/n Pengurus

Koperasi KORPRI BERIMAN
Ketua,



SRI WAHUNINGSIH

STANDAR PELAYANAN
Koperasi KORPRI BERIMAN
KOTA BALIKPAPAN

PENAGIHAN SIMPANAN WAJIB ANGGOTA

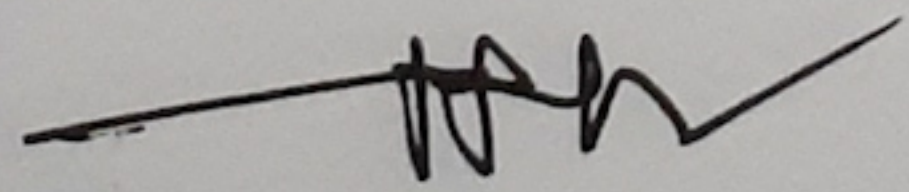
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian.
		b. Peraturan Pemerintah No. 9 tahun 1995 tentang Usaha Simpan Pinjam.
		c. Permenkop UKM No 15/Per/M.KUKM/IX/2015 Tentang Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi.
		d. Surat Edaran Ketua Dewan Pengurus Kota Balikpapan No 236/45/DP-KORPRI/V/2016 tanggal 23 Mei 2016.
		e. Surat Ketua Pengurus No 020/V/KPN-BERIMAN Tentang SOP layanan Unit Simpan Pinjam KPN BERIMAN.
2	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Awal:
		a. Surat Permohonan Pembayaran Simpanan Wajib Anggota dari Pengurus Koperasi yang ditujukan ke Ketua DP KORPRI sebanyak 3 lembar, ditembuskan kepada Bendahara DP KORPRI Kota Balikpapan.
		b. Melampirkan Daftar Anggota Aktif (3 Rangkap)
		c. Melampirkan Daftar Anggota Baru (3 Rangkap)
3	Prosedur	d. Melampirkan Daftar Anggota Keluar (3 Rangkap)
		1. Petugas admin membuat Surat Permohonan Pembayaran Simpanan Wajib setiap bulannya yang ditujukan ke Dewan Pengurus KORPRI Kota Balikpapan ditembuskan kepada Bendahara.
		2. Petugas admin melengkapi surat permohonan dimaksud dengan daftar anggota anggota aktif, daftar anggota baru dan daftar anggota keluar.
		3. Petugas Lapangan memberikan Surat Permohonan pembayaran Simpanan Wajib kepada Ketua Koperasi untuk ditandatangani.
		4. Petugas Lapangan memberikan Surat Permohonan pembayaran Simpanan Wajib yang telah ditandatangani Pengurus Koperasi , Dewan Pengurus KORPRI dan Bendahara KORPRI.
		5. Bendahara KORPRI menyetorkan dana sejumlah yang tertera di Surat Permohonan pembayaran simpanan wajib ke Rekening Koperasi pada Bank yang ditunjuk.
6. Mencatat transaksi simpanan wajib dalam buku simpanan anggota.		
4	Jangka Waktu Penyelesaian	7 Hari
5	Biaya/Tarif	Rp 0 (Gratis)
6	Produk Pelayanan	Simpanan Wajib Anggota terbayar setiap bulan, Rp 50.000,- /bulan per anggota.
7	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang Pelayanan, Komputer, Perangkat Aplikasi, Simpanan Wajib anggota ditagih secara kolektif oleh Koperasi melalui Bendahara KORPRI,Printer
8	Kompetensi pelaksana	a. Admin Memahami Pengoperasian komputer dan sarana pendukung lainnya
		b. Kasir Memiliki Sertifikat Kompetensi di bidangnya
		c. Manager Memiliki Sertifikat Kompetensi di bidangnya
9	Pengawasan Internal	Pengurus dan Manager
10	Jumlah Pelaksana	4 Orang (Kasir, Admin, Petugas Lapangan ,Manager)

STANDAR PELAYANAN
Koperasi KORPRI BERIMAN
KOTA BALIKPAPAN

PELAYANAN PELUNASAN DIPERCEPAT (NON TOP UP)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian.
		b. Peraturan Pemerintah No. 9 tahun 1995 tentang Usaha Simpan Pinjam.
		c. Permenkop UKM No 15/Per/M.KUKM/IX/2015 Tentang Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi.
2	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Awal:
		a. Mengisi Form Pengajuan Pelunasan dipercepat b. Fotocopy Kartu Anggota 1 lembar
3	Prosedur	1. Anggota mengisi formulir pengajuan pelunasan dipercepat di depan admin
		2. Petugas admin menghitung rincian pelunasan anggota dan menginformasikan kepada anggota yang bersangkutan, dengan sisa bunga saat pelunasan tidak diperhitungkan (hanya pokok ditambah bunga berjalan saat pelunasan yang dihitung)
		3. Petugas admin memberikan formulir pelunasan dipercepat beserta jumlah rincian kepada kasir
		4. Anggota menyetor dana sesuai dengan rincian pelunasan pinjaman pada pada rekening koperasi di Bank yang ditunjuk dan menyerahkan bukti setor transaksi Bank ke pihak Koperasi.
		5. Kasir membuat kuitansi bukti setor pelunasan dan menyerahkan kepada admin
		6. Admin membuat surat pelunasan sebanyak 3 lembar dan diajukan kepada manager untuk di tanda tangani yang di lampiri kuitansi bukti setor pelunasan
		7. Admin menyerahkan surat pelunasan sebanyak 2 lembar (1 lembar untuk bendahara perangkat daerah anggota tersebut 1 lembar untuk anggota)
		8. Mencatat transaksi pelunasan pada outstanding kredit.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	15 Menit
5	Biaya/Tarif	Biaya Pinalty Pelunasan dipercepat sebesar Rp.50.000,-
6	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Lunas
7	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang Pelayanan, Komputer, Perangkat Aplikasi, Surat Pelunasan Anggota disediakan oleh Koperasi,Printer
8	Kompetensi pelaksana	a. Admin Memahami Pengoperasian komputer dan sarana pendukung lainnya
		b. Kasir Memiliki Sertifikat Kompetensi di bidangnya
		c. Manager Memiliki Sertifikat Kompetensi di bidangnya
9	Pengawasan Internal	Pengurus dan Manager
10	Jumlah Pelaksana	3 Orang (Kasir, Admin, Manager)
11	Jaminan Pelayanan	a. Menerapkan 5 S (Salam,Senyum,Sapa,Sopan dan Santun)
		b. Prinsip Kehati-hatian dalam proses pelayanan dari pengajuan kredit sampai kredit lunas.
		c. Perhitungan pelunasan kredit sesuai dengan ketentuan yang berlaku
		d. Pengurus, Manager dan/atau karyawan tidak menerima tips ucapan terima kasih berupa uang maupun bentuk lainnya dari anggota yang dilayani.
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepuasan Anggota dalam Pelayanan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Hari
14	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	a. Nomor Telepon/SMS : 0852 4754 9832 (Manager) 0812 5459 8601 (Pengurus)
		b. Email: Kpn_Beriman@yahoo.co.id
		c. Media Sosial : Website Koperasi
		d. Kotak Saran : Lewat Website dan Buku Saran anggota

Mengetahui,
Ketua Dewan Pengawas
Koperasi KORPRI BERIMAN



M SAUFAN

Balikpapan, Desember 2018

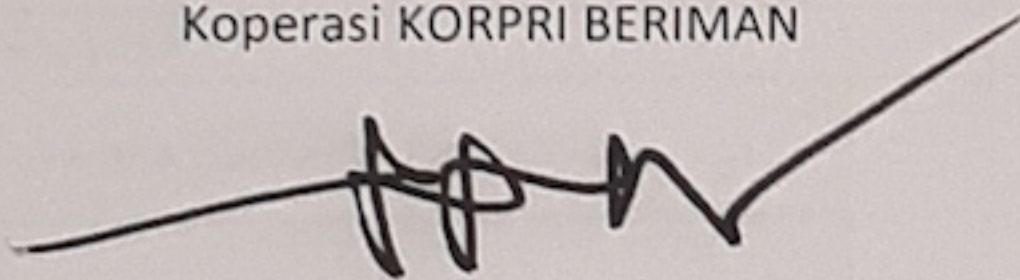
a/n Pengurus
Koperasi KORPRI BERIMAN
Ketua,

SRI WANJUNINGSIH



No	Komponen	Uraian
5	Biaya/Tarif	a. Materai 2 lembar : Rp. 14.000,-
		b. Premi Asuransi sesuai dengan jumlah pinjaman dan jangka waktu pinjaman langsung ditransfer ke Rekening asuransi di Bank yang ditunjuk.
		c. Biaya transfer antar bank apabila rekening anggota di luar Bank Kaltim : Rp. 5.000,- langsung dipotong dari dana kredit.
6	Produk Pelayanan	Dana pinjaman anggota dicairkan sesuai dokumen Akad Kredit
7	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang Pelayanan, Komputer, Perangkat Aplikasi, Dokumen Akad Kredit
8	Kompetensi pelaksana	a. Admin Memahami Pengoperasian komputer dan sarana pendukung lainnya
		b. Kasir Memiliki Sertifikat Kompetensi di bidangnya
		c. Manager Memiliki Sertifikat Kompetensi di bidangnya
9	Pengawasan Internal	Dewan Pengawas, Pengurus dan Manager
10	Jumlah Pelaksana	3 Orang (Kasir, Admin, Manager)
11	Jaminan Pelayanan	a. Menerapkan 5 S (Salam,Senyum,Sapa,Sopan dan Santun)
		b. Prinsip Kehati-hatian dalam proses pelayanan dari pengajuan kredit sampai pencairan dana
		c. Pengurus, Manager dan/atau karyawan tidak menerima tips ucapan terima kasih berupa uang maupun bentuk lainnya dari anggota yang dilayani.
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepuasan Anggota dalam Pelayanan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Per Minggu
14	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	a. Nomor Telepon/SMS : 0852 4754 9832 (Manager)
		0812 5459 8601 (Pengurus)
		b. Email: Kpn_Beriman@yahoo.co.id
		c. Media Sosial : Website Koperasi
d. Kotak Saran : Lewat Website dan Buku Saran anggota		

Mengetahui,
Ketua Dewan Pengawas
Koperasi KORPRI BERIMAN



M SAUFAN

Balikpapan, Desember 2018
a/n Pengurus

Koperasi KORPRI BERIMAN
Ketua,

SRI WAHJUNINGSIH



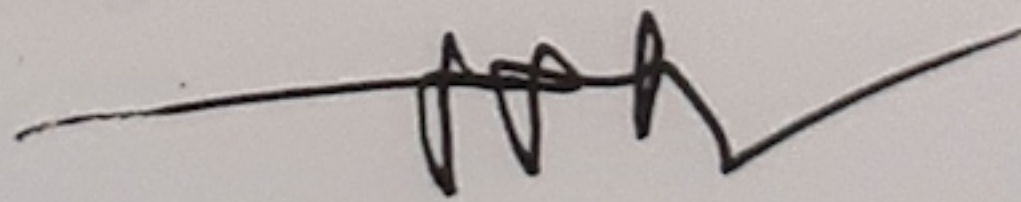
STANDAR PELAYANAN
Koperasi KORPRI BERIMAN
KOTA BALIKPAPAN

PENCAIRAN DANA KREDIT ANGGOTA

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian. b. Peraturan Pemerintah No. 9 tahun 1995 tentang Usaha Simpan Pinjam. c. Permenkop UKM No 15/Per/M.KUKM/IX/2015 Tentang Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi. d. Anggaran Dasar Koperasi KORPRI BERIMAN
2	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Awal : a. Fotocopy KTP 2 lembar b. Fotocopy KK 2 lembar c. Mengisi Form Pengajuan Pinjaman d. Fotocopy Kartu Anggota 1 lembar e. Melampirkan Fotocopy Buku Rekening Bank anggota f. Mengisi Form Surat Keterangan sebagai ASN Pemerintah Kota Balikpapan yang ditandatangani oleh Kepala Perangkat Daerah. g. Melampirkan fotocopy Slip Gaji / tunjangan Bulan terakhir yang disahkan oleh Bendahara Perangkat Daerah h. Melampirkan surat persetujuan Suami / Istri i. Melampirkan Surat kuasa Pemotongan Gaji / Tunjangan dari Bendahara Perangkat Daerah j. Melampirkan Surat Pernyataan Bendahara Perangkat Daerah (siap Memotong Gaji / Tunjangan Anggota Peminjam) k. Melampirkan Fotocopy SK awal dan SK Akhir
3	Prosedur	1 Anggota melengkapi semua persyaratan yang telah ditetapkan Koperasi 2 Berkas diserahkan ke petugas Admin Koperasi 3 Petugas Admin melakukan verifikasi kelengkapan berkas yang di ajukan 4 Setelah berkas dinyatakan lengkap, petugas admin mencatat dalam buku registrasi daftar tunggu pinjaman anggota 5 Petugas Admin menginformasikan kepada anggota mengenai jadwal rencana realisasi pencairan pinjaman tersebut 6 Petugas Admin membuat dokumen akad kredit sesuai dengan jadwal masing-masing anggota yang akan di realisasikan 7 Penandatanganan dokumen akad kredit kedua belah pihak (anggota dan Manager Koperasi) dan dilengkapi dengan dokumentasi foto pada saat akad kredit 8 Manager mengusulkan kepada Pengurus daftar usulan pinjaman sesuai dengan akad kredit yang sudah ditandatangani oleh kedua belah pihak 9 Petugas Admin menyerahkan daftar usulan pinjaman kepada kasir untuk pembuatan kuitansi permintaan dana kepada bendahara Koperasi 10 Kasir menerima cek berupa realisasi pinjaman anggota dari Bendahara Koperasi. 11 Kasir mengurus pencairan cek ke Bank yang ditunjuk dan wajib mentransfer ke rekening masing-masing anggota peminjam termasuk asuransi dll berdasarkan daftar usulan pinjaman yang sudah ditandatangani oleh Pengurus dan Manager. (Tidak ada pencairan dana tunai kecuali untuk materai) 12 Mencatat semua transaksi kredit ke daftar outstanding kredit, mencatat ke kartu pinjaman masing-masing anggota.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 Bulan

No	Komponen	Uraian
		13. Kasir mengurus pencairan cek ke Bank yang ditunjuk dan wajib mentransfer ke rekening masing-masing anggota peminjam termasuk asuransi dll berdasarkan daftar usulan pinjaman yang sudah ditandatangani oleh Pengurus dan Manager. (Tidak ada pencairan dana tunai kecuali untuk materai)
		14. Mencatat semua transaksi kredit ke daftar outstanding kredit, mencatat ke kartu pinjaman masing-masing anggota.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 Bulan
5	Biaya/Tarif	a. Materai 2 lembar : Rp. 14.000,-
		b. Premi Asuransi sesuai dengan jumlah pinjaman dan jangka waktu pinjaman
		c. Biaya transfer antar bank apabila rekening anggota di luar Bank Kaltim : Rp. 5.000,-
		d. Biaya Pinalty Pelunasan dipercepat sebesar Rp.50.000,-
6	Produk Pelayanan	a. Surat Keterangan Lunas pada pinjaman sebelumnya.
		b. Dana pinjaman anggota dicairkan sesuai dokumen Akad Kredit
7	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang Pelayanan, Komputer, Perangkat Aplikasi, Formulir Pendaftaran Anggota disediakan oleh Koperasi, Printer, Alat Cetak Kartu
8	Kompetensi pelaksana	a. Admin Memahami Pengoperasian komputer dan sarana pendukung lainnya
		b. Kasir Memiliki Sertifikat Kompetensi di bidangnya
		c. Manager Memiliki Sertifikat Kompetensi di bidangnya
9	Pengawasan Internal	Dewan Pengawas, Pengurus dan Manager
10	Jumlah Pelaksana	3 Orang (Kasir, Admin, Manager)
11	Jaminan Pelayanan	a. Menerapkan 5 S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun)
		b. Prinsip Kehati-hatian dalam proses pelayanan dari pengajuan kredit sampai pencairan dana
		c. Pengurus, Manager dan/atau karyawan tidak menerima tips ucapan terima kasih berupa uang maupun bentuk lainnya dari anggota yang dilayani oleh Koperasi.
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepuasan Anggota dalam Pelayanan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Per Minggu
14	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	a. Nomor Telepon/SMS : 0852 4754 9832 (Manager) 0812 5459 8601 (Pengurus)
		b. Email: Kpn_Beriman@yahoo.co.id
		c. Media Sosial : Website Koperasi
		d. Kotak Saran : Lewat Website dan Buku Saran anggota

Mengetahui,
Ketua Dewan Pengawas
Koperasi KORPRI BERIMAN



M SAUFAN

Balikpapan, Desember 2018
a/n Pengurus

Koperasi KORPRI BERIMAN

Ketua,

SRI WAHJUNINGSIH



STANDAR PELAYANAN
Koperasi KORPRI BERIMAN
KOTA BALIKPAPAN

PELAYANAN PELUNASAN DIPERCEPAT (TOP UP)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian. b. Peraturan Pemerintah No. 9 tahun 1995 tentang Usaha Simpan Pinjam. c. Permenkop UKM No 15/Per/M.KUKM/IX/2015 Tentang Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi.
2	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Awal: a. Fotocopy KTP 2 lembar b. Fotocopy KK 2 lembar c. Mengisi Form Pengajuan Pinjaman d. Fotocopy Kartu Anggota 1 lembar e. Melampirkan Fotocopy Buku Rekening Bank anggota f. Mengisi Form Surat Keterangan sebagai ASN Pemerintah Kota Balikpapan yang ditandatangani oleh Kepala Perangkat Daerah. g. Melampirkan fotocopy Slip Gaji / tunjangan Bulan terakhir yang disahkan oleh Bendahara Perangkat Daerah h. Melampirkan surat persetujuan Suami / Istri i. Melampirkan Surat kuasa Pemotongan Gaji / Tunjangan dari Bendahara Perangkat Daerah j. Melampirkan Surat Pernyataan Bendahara Perangkat Daerah (siap Memotong Gaji / Tunjangan Anggota Peminjam) k. Melampirkan Fotocopy SK awal dan SK Akhir
3	Prosedur	1. Anggota melengkapi semua persyaratan yang telah ditetapkan Koperasi 2. Berkas diserahkan ke petugas Admin Koperasi 3. Petugas Admin melakukan verifikasi kelengkapan berkas yang di ajukan 4. Setelah berkas dinyatakan lengkap, petugas admin mencatat dalam buku registrasi daftar tunggu pinjaman anggota 5. Menginformasikan sisa pokok pinjaman dan bunga berjalan serta biaya pinalty Pelunasan dipercepat , dengan catatan sisa bunga pada pinjaman sebelumnya tidak diperhitungkan (hanya bunga berjalan saat pelunasan yang dihitung) 6. Petugas Admin menginformasikan kepada anggota mengenai jadwal rencana realisasi pencairan pinjaman tersebut 7. Petugas Admin membuat dokumen akad kredit sesuai dengan jadwal masing-masing anggota yang akan di realisasikan 8. Penandatanganan dokumen akad kredit kedua belah pihak (anggota dan Manager Koperasi) dan dilengkapi dengan dokumentasi foto pada saat akad kredit 9. Pembuatan Surat Pelunasan Pinjaman sebelumnya Sebanyak 3 lembar (1 lembar untuk Bendahara , 1 Lembar untuk Anggota, 1 lembar arsip) 10. Manager mengusulkan kepada Pengurus daftar usulan pinjaman sesuai dengan akad kredit yang sudah ditandatangani oleh kedua belah pihak 11. Petugas Admin menyerahkan daftar usulan pinjaman kepada kasir untuk pembuatan kuitansi permintaan dana kepada bendahara Koperasi 12. Kasir menerima cek berupa Realisasi Pinjaman anggota dari Bendahara Koperasi.