







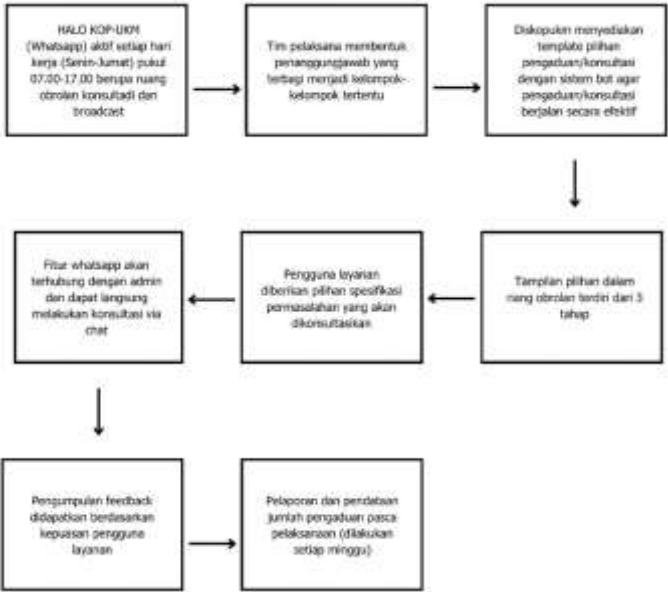
	PENCATATAN DAN PELAPORAN HASIL INOVASI HALO KOP-UKM (WHATSAPP)	
	SOP	No Dokumen: No Revisi: Tanggal Terbit: Halaman: 1/5
DINAS KOPERASI DAN UKM KABUPATEN BOGOR Jalan KSR Dadi Kusmayadi, Kelurahan Tengah Cibinong, Bogor, Jawa Barat Telp. (021) 87929919 Fax. (021) 87929919	PLH KEPALA DINAS KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN BOGOR  <u>Dr. Riny Kusumawati SP MM</u> NIP. 197207072005012009	
I. PENGERTIAN	HALO KOP-UKM (<i>Whatsapp</i>) merupakan singkatan dari Halaman Konsultasi Koperasi dan UKM. Program ini merupakan rubrik yang disebarluaskan melalui media digital yang membahas mengenai berbagai informasi Koperasi dan UKM di Kabupaten Bogor yang dilakukan secara berkala. HALO KOP-UKM menampilkan informasi dan tanya jawab mengenai berbagai macam kegiatan, permasalahan, dan tata cara kepengurusan Koperasi dan UKM yang ada di Kabupaten Bogor.	
II. TUJUAN	HALO KOP-UKM (<i>Whatsapp</i>) dibuat untuk menunjang dan memfasilitas seluruh masyarakat Kabupaten Bogor agar dapat lebih mudah dalam memperoleh informasi mengenai Koperasi dan UKM.	
III. KEBIJAKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian 2. Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Bogor Nomor 1 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro 3. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 mengenai kemudahan, perlindungan, dan pemberdayaan Koperasi; kemudahan, perlindungan, dan pemberdayaan UMKM; penyelenggaraan Inkubasi; dan Dana alokasi khusus kemudahan, perlindungan, dan pemberdayaan Koperasi dan UMKM 	

	PENCATATAN DAN PELAPORAN HASIL INOVASI HALO KOP-UKM (WHATSAPP)	
	SOP	No Dokumen: No Revisi: Tanggal Terbit: Halaman: 2/5
DINAS KOPERASI DAN UKM KABUPATEN BOGOR Jalan KSR Dadi Kusmayadi, Kelurahan Tengah Cibinong, Bogor, Jawa Barat Telp. (021) 87929919 Fax. (021) 87929919	PLH KEPALA DINAS KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN BOGOR  Dr. Riny Kusumawati SP MM NIP. 197207072005012009	
IV. REFERENSI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Daerah Kabupaten Bogor No. 4 Tahun 2019 tentang RPJMD Kabupaten Bogor Tahun 2018-2023 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik 3. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bogor Nomor 21 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah 	
V. PROSEDUR/LANGKAH-LANGKAH	<ol style="list-style-type: none"> 1. HALO KOP-UKM (<i>Whatsapp</i>) aktif setiap hari kerja (Senin-Jumat) pukul 07.00–17.00 berupa ruang obrolan konsultasi. Selain berupa ruang obrolan, HALO KOP-UKM (<i>Whatsapp</i>) juga menyediakan halaman informasi dan penyebaran informasi penting terkait koperasi atau UKM yang ada di Kabupaten Bogor berupa broadcast, dalam rangka memperkenalkan dan mempromosikan koperasi dan barang yang dijual oleh UKM tersebut. 2. Sebelum pelaksanaan, tim pelaksana membentuk kelompok penanggungjawab yang mencakup penanggungjawab konsultasi koperasi, penanggung jawab konsultasi UKM, penanggung jawab pengaduan koperasi, penanggung jawab pengaduan UKM, penanggungjawab broadcast, dan penanggungjawab pelaporan. 	

	PENCATATAN DAN PELAPORAN HASIL INOVASI HALO KOP-UKM (WHATSAPP)	
	SOP	No Dokumen: No Revisi: Tanggal Terbit: Halaman: 3/5
<p style="text-align: center;"> DINAS KOPERASI DAN UKM KABUPATEN BOGOR Jalan KSR Dadi Kusmayadi, Kelurahan Tengah Cibinong, Bogor, Jawa Barat Telp. (021) 87929919 Fax. (021) 87929919 </p>	PLH KEPALA DINAS KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN BOGOR  <u>Dr. Riny Kusumawati SP MM</u> NIP. 197207072005012009	
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Diskopukm menyediakan template pilihan pengaduan/konsultasi dengan sistem <i>bot</i> untuk memudahkan tim pelaksana dalam mengklasifikasikan permasalahan dan agar pengaduan/konsultasi berjalan secara efektif. 4. Tampilan pilihan dalam ruang obrolan terdiri atas 3 tahap. Instruksi pertama adalah sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Ketik 1: Untuk pilihan "konsultasi" • Ketik 2: Untuk pilihan "pengaduan" 5. Instruksi kedua adalah sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Ketik 1: Untuk pilihan "koperasi" • Ketik 2: Untuk pilihan "UKM" 6. Jika memilih koperasi, instruksi terakhir adalah sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Ketik 1: Keanggotaan • Ketik 2: SHU • Ketik 3: Rapat anggota • Ketik 4: Lainnya 7. Jika memiliki UKM, instruksi terakhir adalah sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Ketik 1: Modal • Ketik 2: Izin usaha • Ketik 3: Sertifikasi • Ketik 3: Bahan • Ketik 4: Pengemasan • Ketik 5: Pasar/Promosi usaha • Ketik 6: Pelatihan • Ketik 7: Lainnya 	

	PENCATATAN DAN PELAPORAN HASIL INOVASI HALO KOP-UKM (WHATSAPP)	
	SOP	No Dokumen: No Revisi: Tanggal Terbit: Halaman: 4/5
<p style="text-align: center;"> DINAS KOPERASI DAN UKM KABUPATEN BOGOR Jalan KSR Dadi Kusmayadi, Kelurahan Tengah Cibinong, Bogor, Jawa Barat Telp. (021) 87929919 Fax. (021) 87929919 </p>	PLH KEPALA DINAS KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN BOGOR  <u>Dr. Riny Kusumawati SP MM</u> NIP. 197207072005012009	
	<p>8. Setelah pengguna layanan memilih pilihan topik sesuai dengan kebutuhan, fitur <i>whatsapp</i> akan terhubung dengan admin terkait dan masyarakat dapat mengomunikasikan permasalahan secara langsung via chat, jumlah kata tidak dibatasi.</p> <p>9. Konsultasi berjalan maksimal 30 menit, jika lebih dari waktu tersebut, konsultasi akan otomatis selesai dan masyarakat perlu memulai ulang ruang obrolan konsultasi baru jika ingin melanjutkan.</p> <p>10. Konsultasi sebelum 30 menit dianggap selesai apabila pengguna pelayanan merasa sudah cukup mendapatkan saran/bantuan dari konsultan.</p> <p>11. Pengumpulan feedback didapatkan berdasarkan kepuasan pengguna layanan dengan memberikan penilaian dengan skala ordinal (tidak membantu < kurang membantu < cukup membantu < sangat membantu)</p> <p>12. Pelaporan dan pendataan jumlah pengaduan pasca pelaksanaan (dilakukan setiap minggu).</p>	

	PENCATATAN DAN PELAPORAN HASIL INOVASI HALO KOP-UKM (WHATSAPP)	
	SOP	No Dokumen: No Revisi: Tanggal Terbit: Halaman: 5/5
DINAS KOPERASI DAN UKM KABUPATEN BOGOR Jalan KSR Dadi Kusmayadi, Kelurahan Tengah Cibinong, Bogor, Jawa Barat Telp. (021) 87929919 Fax. (021) 87929919	PLH KEPALA DINAS KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN BOGOR  Dr. Riny Kusumawati SP MM NIP. 197207072005012009	
VI. DIAGRAM ALUR	 <pre> graph TD A[HALO KOP-UKM (Whatsapp) aktif setiap hari kerja (Senin-Jumat) pukul 07.00-17.00 berupa ruang obrolan konsultasi dan broadcast] --> B[Tim pelaksana membentuk penanggungjawab yang terbagi menjadi kelompok-kelompok tertentu] B --> C[Diakupin menyediakan template pilihan pengaduan/konsultasi dengan sistem but agar pengaduan/konsultasi berjalan secara efektif] C --> D[Tampilan pilihan dalam rang obrolan terdiri dari 3 tahap] D --> E[Pengguna layanan diberikan pilihan spesifikasi permasalahan yang akan dikonsultasikan] E --> F[Fitur whatsapp akan terhubung dengan admin dan dapat langsung melakukan konsultasi via chat] F --> G[Pengumpulan feedback didapatkan berdasarkan kepuasan pengguna layanan] G --> H[Pelaporan dan pendataan jumlah pengaduan pasca pelaksanaan (dilakukan setiap minggu)] </pre>	
VII. UNIT TERKAIT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Bogor 2. Pemerintah Daerah 3. UKM di Kabupaten Bogor 4. Pengelola Koperasi di Kabupaten Bogor 	
VIII. REKAM HISTORIS PERUBAHAN	-	
IX. UNSUR PELAKSANA	Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Bogor	

Tahapan Kegiatan HALO KOP-UKM (Whatsapp)

No.	Prosedur Kegiatan	Waktu	Tempat	Pihak yang terlibat	Alat dan Bahan
Persiapan program					
1.	Pembuatan akun <i>whatsapp business</i> khusus untuk HALO KOP-UKM	Bulan 1	<i>Whatsapp</i>	Tim pelaksana	Laptop/ Handphone
2.	Tim pelaksana membentuk kelompok penanggungjawab yang mencakup penanggungjawab konsultasi koperasi, penanggung jawab konsultasi UKM, penanggung jawab pengaduan koperasi, penanggung jawab pengaduan UKM, penanggungjawab broadcast, dan penanggungjawab pelaporan.	Bulan 1	Diskopukm	Tim pelaksana dan Bid. Kelembagaan dan Pemberdayaan Koperasi	
3.	Penyusunan dan finalisasi alur konsultasi pengguna layanan	Bulan 1	Diskopukm	Tim pelaksana	
4.	Penyusunan topik <i>broadcasting</i> (disesuaikan dengan kepentingan informasi)	Bulan 1	Google Sheets	Tim pelaksana	
5.	Sosialisasi program kepada masyarakat melalui sosial media, website, pesan <i>broadcast</i> , siaran radio, dan kunjungan koperasi.	Bulan 2	Online/offline	Bid. Kelembagaan dan Pemberdayaan Koperasi	
Pelaksanaan Ruang Obrolan Konsultasi HALO KOP-UKM					
6.	Konsultan koperasi dan UKM <i>standby</i> di akun <i>Whatsapp</i>	Senin s.d Jumat (07.00 – 17.00)	Online (Whatsapp)	Tim pelaksana dan Bid. Kelembagaan dan Pemberdayaan Koperasi	Handphone /Laptop
7.	Pengguna layanan memilih spesifikasi topik yang akan dikonsultasikan sebelum diarahkan ke pembicaraan terbuka				
8.	Sesi konsultasi antara konsultan dengan pengguna layanan tidak dibatasi kata, berlangsung selama 30 menit.				
9.	Sesi konsultasi akan otomatis berakhir dalam 30 menit, pengguna perlu membuka ruang obrolan baru untuk konsultasi berikutnya.				
10.	Konsultasi dapat berakhir sebelum 30 menit apabila pengguna layanan telah mendapatkan				
11.	Pengguna layanan dapat memberikan feedback melalui				