

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PERDAGANGAN DALAM NEGERI  
NOMOR 28 TAHUN 2025  
TENTANG  
PENETAPAN VISI, MISI, MAKLUMAT, DAN MOTTO SERTA STANDAR  
PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAYANAN TERPADU PERDAGANGAN I  
BIDANG PERDAGANGAN DALAM NEGERI

DIREKTUR JENDERAL PERDAGANGAN DALAM NEGERI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, dan guna memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan terpadu di bidang perdagangan dalam negeri yang diselenggarakan oleh Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan I (UPTP I) Bidang Perdagangan Dalam Negeri, maka perlu ditetapkan visi, misi, maklumat, dan motto serta standar pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan keputusan Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri tentang Visi, Misi, Maklumat, dan Motto Serta Standar Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan I Bidang Perdagangan Dalam Negeri;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang

- Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. 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);
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6420);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6641);
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2024 tentang Waralaba (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 188, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6986);
  8. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Nomor 7115);
  9. Peraturan Presiden Nomor 74 Tahun 2013 tentang Pengendalian dan Pengawasan Minuman Beralkohol (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 190);
  10. Peraturan Presiden Nomor 168 Tahun 2024 tentang Kementerian Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 364);
  11. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 14/M-DAG/PER/3/2006 tentang Ketentuan Dan Tata Cara Penerbitan Surat Izin Usaha Jasa Survey;
  12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 750);
  13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

14. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, dan Penjualan Minuman Beralkohol sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Perubahan Keenam atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, dan Penjualan Minuman Beralkohol (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 341);
15. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 90/M-DAG/PER/12/2014 tentang Penataan dan Pembinaan Gudang (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1957) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 16/M-DAG/PER/3/2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 90/M-DAG/12/2014 tentang Penataan dan Pembinaan Gudang (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 460);
16. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 85/M-DAG/PER/12/2016 tentang Pelayanan Terpadu Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2007);
17. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 51/M-DAG/PER/7/2017 tentang Perusahaan Perantara Perdagangan Properti (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1070);
18. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 01 Tahun 2019 tentang Perdagangan Gula Kristal Rafinasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 36) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17 tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan No 1 tahun 2019 tentang Perdagangan Gula Kristal Rafinasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 434);
19. Peraturan Menteri Perdagangan 23 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengembangan, Penataan, dan Pembinaan Pusat Perbelanjaan dan Toko Swalayan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 279) sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 18 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 23 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengembangan, Penataan, dan Pembinaan Pusat Perbelanjaan dan Toko Swalayan

- (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 435);
20. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 24 tahun 2021 tentang Perikatan Untuk Pendistribusian Barang oleh Distributor Atau Agen (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 280);
  21. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 07 tahun 2022 tentang Pendistribusian dan Pengawasan Bahan Berbahaya (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 166) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 25 tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 07 tahun 2022 tentang Pendistribusian dan Pengawasan Bahan Berbahaya (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 670);
  22. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2022 tentang Tata Naskah Dinas Kementerian Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 525);
  23. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan melalui Sistem Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 763);
  24. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 18 tahun 2024 tentang Minyak Goreng Sawit Kemasan Dan Tata Kelola Minyak Goreng Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 482);
  25. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 27 tahun 2024 tentang Perdagangan Antarpulau (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 802);
  26. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 53);
  27. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 25 Tahun 2025 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Tanda Pendaftaran Waralaba oleh Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 458);
  28. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PERDAGANGAN DALAM NEGERI TENTANG PENETAPAN VISI, MISI, MAKLUMAT, DAN MOTTO SERTA STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAYANAN TERPADU PERDAGANGAN I BIDANG PERDAGANGAN DALAM NEGERI.
- KESATU : Menetapkan Visi, Misi, Maklumat, dan Motto Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan I Bidang Perdagangan Dalam Negeri sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini.
- KEDUA : Menetapkan Standar Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan I Bidang Perdagangan Dalam Negeri sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini.
- KETIGA : Visi, Misi, Maklumat, dan Motto sebagaimana diktum KESATU serta Standar Pelayanan sebagaimana Diktum KEDUA menjadi pedoman penyelenggaraan pada proses kegiatan pelayanan di bidang perdagangan dalam negeri dan acuan bagi Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan I Bidang Perdagangan Dalam Negeri dalam melaksanakan tugas dan fungsinya untuk memberikan kepastian, transparansi, dan kualitas pada layanan yang diberikan.
- KEEMPAT : Keputusan Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta,

Pada tanggal 31 Juli 2025

DIREKTUR JENDERAL PERDAGANGAN DALAM NEGERI,



The image shows a circular official stamp of the Directorate General of Domestic Trade, Ministry of Trade, Republic of Indonesia. The stamp contains the text 'KEMENTERIAN PERDAGANGAN DAN KUALITAS BERKONSUMSI', 'DIREKTUR JENDERAL PERDAGANGAN DALAM NEGERI', and 'REPUBLIK INDONESIA'. Overlaid on the stamp is a blue ink signature.

IQBAL S. SHOFWAN

SALINAN Keputusan Direktur Jenderal ini disampaikan kepada:

1. Sekretaris Jenderal;
2. Inspektur Jenderal; dan
3. Para Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri.

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PERDAGANGAN DALAM NEGERI  
NOMOR 28 TAHUN 2025  
TENTANG  
PENETAPAN VISI, MISI, MAKLUMAT, DAN MOTTO SERTA STANDAR  
PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAYANAN TERPADU PERDAGANGAN I  
BIDANG PERDAGANGAN DALAM NEGERI

VISI, MISI, MAKLUMAT, DAN MOTTO  
PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAYANAN TERPADU  
PERDAGANGAN I BIDANG PERDAGANGAN DALAM NEGERI

1. VISI

Menjadi penyelenggara pelayanan publik berbasis digital yang profesional, akuntabel, responsif, dan inklusif dalam rangka memperkuat kredibilitas Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri.

2. MISI

Untuk mewujudkan visi tersebut, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri menetapkan misi berikut:

- I. Memberikan pelayanan yang mencakup
  - (1) menerima aduan, keluhan, saran, masukan, dan;
  - (2) memberi informasi, konsultasi, asistensi yang dibutuhkan oleh publik.
- II. Melaksanakan fungsi pelayanan publik berbasis digital yang tetap berpegang pada prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

3. MAKLUMAT

"Dengan ini kami menyatakan sanggup untuk menyelenggarakan pelayanan publik berbasis digital sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan, dimana setiap pelanggaran akan diberi sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta berkomitmen untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan dengan tetap berorientasi pada kepentingan masyarakat."

4. MOTTO

"Suportif, Aksesibel, Profesional, Akuntabel (SAPA)"

DIREKTUR JENDERAL PERDAGANGAN DALAM NEGERI,



The image shows a circular official stamp of the Directorate General of Domestic Trade, Ministry of Trade of the Republic of Indonesia. The stamp contains the text 'KEMENTERIAN PERDAGANGAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA' and 'DIREKTORAT JENDERAL PERDAGANGAN DALAM NEGERI'. Overlaid on the stamp is a blue ink signature.

IQBAL S. SHOFWAN

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PERDAGANGAN DALAM NEGERI  
NOMOR 28 TAHUN 2025  
TENTANG  
PENETAPAN VISI, MISI, MAKLUMAT, DAN MOTTO SERTA STANDAR  
PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAYANAN TERPADU PERDAGANGAN I  
BIDANG PERDAGANGAN DALAM NEGERI

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAYANAN TERPADU  
PERDAGANGAN I BIDANG PERDAGANGAN DALAM NEGERI

Pelayanan publik pada Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan I Bidang Perdagangan Dalam Negeri meliputi layanan penerimaan aduan, keluhan, saran, dan/atau masukan, serta pemberian informasi, konsultasi, dan/atau asistensi yang terkait dengan:

1. Pengembangan, Penataan, dan Pembinaan Pusat Perbelanjaan dan Toko Swalayan;
2. Penyelenggaraan Waralaba;
3. Perdagangan Antarpulau;
4. Minyak Goreng Sawit Kemasan dan Tata Kelola Minyak Goreng Rakyat;
5. Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan melalui Sistem Elektronik;
6. Pendistribusian dan Pengawasan Bahan Berbahaya;
7. Perikatan Untuk Pendistribusian Barang oleh Distributor atau Agen; Perusahaan Perantara Perdagangan Properti;
8. Penataan dan Pembinaan Gudang;
9. Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, dan Penjualan Minuman Beralkohol;
10. Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat Izin Usaha Jasa Survei;
11. Kantor Perwakilan Perusahaan Perdagangan Asing dan Kantor Perwakilan Perusahaan Perdagangan Asing Bidang Perdagangan melalui Sistem Elektronik;
12. Perdagangan Gula Kristal Rafinasi; dan
13. Distribusi Barang secara Langsung.

**A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)**

No	Nama Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pengguna Layanan mempersiapkan data berupa: <ul style="list-style-type: none"><li>- Nama Lengkap;</li><li>- Alamat E-mail;</li><li>- Nomor Telepon/Handphone;</li></ul>

No	Nama Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nomor Induk Kependudukan (NIK) apabila pengguna layanan merupakan Non-Pelaku Usaha;</li> <li>- Nomor Induk Berusaha (NIB) apabila pengguna layanan merupakan Pelaku Usaha atau bertindak atas nama Pelaku Usaha; dan</li> <li>- Nama Perusahaan apabila apabila pengguna layanan merupakan Pelaku Usaha atau bertindak atas nama Pelaku Usaha.</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p><b>1. Mulai</b> Pengguna layanan memeriksa jadwal layanan UPTP I bidang PDN pada laman <a href="https://kemend.ag/JadwalKonsultasi">https://kemend.ag/JadwalKonsultasi</a> dan memastikan kesesuaian jadwal layanan dengan jenis perizinan yang dituju.</p> <p><b>2. Pengajuan Tiket Antrian</b> Pengguna layanan <b>membuat tiket antrian</b> melalui laman <a href="https://hero.kemendag.go.id/">https://hero.kemendag.go.id/</a> dengan memilih menu <b>Buat Tiket Baru → UPTP I – PDN</b> disesuaikan dengan jenis perizinan yang dituju. Di tahap ini, pengguna layanan perlu mengisi formulir pendaftaran secara lengkap.</p> <p><b>3. Konfirmasi Tiket Antrian</b> Setelah <b>tiket antrian</b> terbentuk, pengguna layanan mendapatkan <b>nomor antrian</b> dengan <b>waktu estimasi</b> layanan yang dapat dipantau secara <i>real-time</i> pada laman <a href="https://kemend.ag/antrianUPTPPDN">https://kemend.ag/antrianUPTPPDN</a></p> <p><b>4. Menunggu Waktu Estimasi Antrian</b> Setelah pendaftaran, pengguna layanan akan mendapatkan tautan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Dashboard Antrian Online</i>;</li> <li>• Aplikasi Zoom Meeting; dan</li> <li>• Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).</li> </ul> <p>Melalui alamat e-mail terdaftar dan laman <a href="https://hero.kemendag.go.id/">https://hero.kemendag.go.id/</a>.</p> <p><b>5. Verifikasi Data Pengguna Layanan</b> Pada hari dan waktu konsultasi yang telah ditentukan, pengguna layanan dimohon agar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hadir <b>langsung atau tidak diwakilkan</b>;</li> <li>• hadir paling lambat <b>± 20 menit sebelum</b> waktu estimasi; dan</li> </ul>

No	Nama Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• menyesuaikan <b>nama tampilan (<i>display name</i>)</b> dengan data identitas yang terdaftar pada form tiket antrian.</li> </ul> <p><b>6. Sesi Layanan Berlangsung</b>                      Pengguna layanan masuk ke Aplikasi Zoom Meeting untuk mendapatkan <b>sesi layanan teknis selama maksimal 10 (sepuluh) menit</b> untuk 1 (satu) orang pengguna layanan/tiket antrian.</p> <p><b>7. Selesai</b>                      Sesi layanan teknis dinyatakan selesai, setelah pengguna layanan meninggalkan dan/atau pemberi layanan menutup ruang layanan pada Aplikasi Zoom Meeting.</p> <p><b>8. Pengisian Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</b>                      Setelah sesi layanan selesai, pengguna layanan diberi waktu <b>maksimal 1 (satu) menit</b> untuk mengisi kuisisioner SKM melalui tautan <a href="https://kemend.ag/SurveyKepuasanMasyarakat">https://kemend.ag/SurveyKepuasanMasyarakat</a> at.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberian layanan dilakukan pada hari kerja yang sama (<i>same-day</i>) setelah pengguna layanan mendaftar antrian tiket pada sistem HERO Kemendag.</li> <li>2. Jika pengguna layanan mengirimkan surat terkait dengan:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. permohonan audiensi; atau</li> <li>b. tanggapan atas persetujuan atau penolakan pelaksanaan layanan</li> </ol>                             akan diproses oleh Sekretaris Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri <b>paling lambat 5 (lima) hari kerja</b> setelah tanggal surat diterima.                         </li> </ol>
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5	Produk Pelayanan	Pelayanan UPTP I bidang PDN, yang mencakup: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima aduan, keluhan, saran, dan/atau masukan; serta</li> <li>2. Memberi informasi, konsultasi, dan/atau asistensi yang diminta atau dibutuhkan oleh publik.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan,	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur Penyampaian aduan, keluhan, saran, masukan atas layanan petugas UPTP I bidang PDN dapat melalui:</li> </ol>

No	Nama Komponen	Uraian
	Saran dan Masukan	a. Surat tertulis resmi yang ditujukan kepada: Sekretariat Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, Gedung Utama Lt. 8 Kementerian Perdagangan, Jl. M.I. Ridwan Rais No 5, Jakarta Pusat b. WhatsApp Hotline UPTP I bidang PDN: 0811-1061-919 c. E-Mail: <a href="mailto:layanan.ditjenpdn@kemendag.go.id">layanan.ditjenpdn@kemendag.go.id</a> d. Aplikasi HERO Kemendag e. Kanal Pengaduan SP4N-LAPOR! : i. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ii. SMS melalui nomor 1708; iii. Twitter: @lapor1708; dan iv. Aplikasi Android/iOS: SP4N LAPOR!
		2. Penanganan aduan, keluhan, saran, dan/atau masukan atas layanan petugas UPTP I bidang PDN dari pengguna layanan ditindaklanjuti <b>paling lama 5 (lima) hari kerja</b> untuk disampaikan kembali kepada pengguna layanan sejak pengaduan diterima. 3. Pejabat, Petugas Pengelola Aduan, Keluhan, Saran, dan/atau Masukan merupakan pegawai di Sekretariat Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri. 4. Informasi mengenai Pengelolaan Aduan, Keluhan, Saran, dan/atau Masukan diinformasikan di Platform Layanan.

**B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)**

No	Nama Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara 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 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149);

No	Nama Komponen	Uraian
		<p>4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 750);</p> <p>5. 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>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>7. Peraturan Pemerintah Nomor 140 Tahun 2024 tentang Organisasi Kementerian Negara;</p> <p>8. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;</p> <p>9. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 168 Tahun 2024 tentang Kementerian Perdagangan;</p> <p>10. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 85/M-DAG/PER/12/2016 tentang Pelayanan Terpadu Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2007);</p> <p>11. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06 Tahun 2025 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan.</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang kerja dengan pendingin ruangan; dan</p> <p>b. Sarana penting terkait; paling sedikit terdapat meja dan kursi, komputer, mikrofon, kamera, serta jaringan internet.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan terkait sistem, peraturan, dan kebijakan di bidang perdagangan dalam negeri;</p> <p>2. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</p> <p>3. Pegawai yang mampu mengoperasikan sistem HERO Kemendag dan aplikasi Zoom Meeting;</p> <p>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</p>

No	Nama Komponen	Uraian
		5. Pegawai yang memenuhi kualifikasi dan ditetapkan sebagai Pejabat Fungsional Umum, dan Pejabat Fungsional Khusus (Fasilitator Perdagangan dan/atau Analis Perdagangan).
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</li> <li>b. Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintahan (SPIP) dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Perdagangan; dan</li> <li>c. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Tim Pengelolaan UPTP Bidang Perdagangan Dalam Negeri</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penanggung jawab: 5 (lima) orang;</li> <li>• Koordinator Utama: 1 (satu) orang;</li> <li>• Koordinator Harian: 1 (satu) orang;</li> <li>• PIC Koordinator Per Direktorat: 5 (lima) orang</li> <li>• Staf Teknis: 26 (dua puluh enam) orang</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan Prosedur Pelayanan yang ditetapkan sesuai peraturan/perundangan yang berlaku;</li> <li>b. Layanan diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan resmi dari atasan langsung; dan</li> <li>c. Pengguna layanan memperoleh informasi jawaban secara cepat, tepat, akurat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan dan dijamin keabsahannya;</li> <li>b. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan resmi dari atasan langsung;</li> <li>c. Pelayanan yang dilakukan bebas dari pungutan liar, gratifikasi, transparan dan bebas dari tekanan pihak ketiga; dan</li> <li>d. Keamanan data pengguna layanan menjadi tanggung jawab Sekretariat Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri selama dilakukan melalui kanal resmi.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin, berkala, berkelanjutan minimal 1 (satu) kali dalam setahun.</li> <li>2. Baik melalui pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM), maupun penilaian kinerja</li> </ol>

No	Nama Komponen	Uraian
		pegawai dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

**C. Diagram Alir Standar Pelayanan Publik Pada Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan I Bidang Perdagangan Dalam Negeri**



DIREKTUR JENDERAL PERDAGANGAN DALAM NEGERI,

IQBAL S. SHOFWAN