

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PERDAGANGAN DALAM NEGERI  
NOMOR 29 TAHUN 2025  
TENTANG  
PENETAPAN PEDOMAN PENYELENGGARAAN 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 pedoman sebagai petunjuk proses penyelenggaraannya;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan keputusan Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri tentang Pedoman 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 29 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6641);
6. Peraturan Presiden Nomor 168 Tahun 2024 tentang Kementerian Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 364);
7. 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);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 85/M-DAG/PER/12/2016 tentang Pelayanan Terpadu Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2007);
10. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2022 tentang Tata Naskah Dinas Kementerian Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 525);
11. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 53);
12. 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 PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAYANAN TERPADU PERDAGANGAN I BIDANG PERDAGANGAN DALAM NEGERI.
- KESATU : Menetapkan Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan I (UPTP I) Bidang Perdagangan Dalam Negeri sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini.
- KEDUA : Pedoman sebagaimana dimaksud Diktum KESATU menjadi petunjuk pelaksanaan proses kegiatan pelayanan di bidang perdagangan dalam negeri dan acuan teknis bagi Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan I (UPTP I) Bidang Perdagangan Dalam Negeri dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.
- KETIGA : Keputusan Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri ini mulai berlaku setelah 1 (satu) bulan sejak 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 (Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri) with a blue ink signature over it. The signature is written in a cursive style and reads 'IQBAL S. SHOFWAN'. The stamp contains the text 'KEM. PERDAGANGAN R.I.' and 'DIREKTUR JENDERAL PERDAGANGAN DALAM NEGERI'.

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  
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PERDAGANGAN DALAM NEGERI  
NOMOR 29 TAHUN 2025  
TENTANG  
PENETAPAN PEDOMAN PENYELENGGARAAN PEMBERIAN LAYANAN PUBLIK  
PADA UNIT PELAYANAN TERPADU PERDAGANGAN I  
BIDANG PERDAGANGAN DALAM NEGERI

DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN
BAB II	KETENTUAN UMUM
	2.1 Definisi
	2.2 Ruang Lingkup dan Jangkauan
BAB III	MEKANISME UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN
	3.1 Waktu Penyelenggaraan Layanan
	3.2 Tahapan Pelayanan Tatap Maya
	3.3 Ketentuan Pengguna Layanan
BAB IV	PETUNJUK TEKNIS PEMBERIAN LAYANAN
	4.1 Hak dan Kewajiban
	4.2 Standar Tegur Sapa dan Komunikasi Pelayanan
	4.3 Tindak Lanjut atas Layanan yang Tidak terselesaikan melalui Layanan Tatap Maya
	4.4 Larangan dan Kode Etik dalam Pelaksanaan Pelayanan
	4.5 Monitoring dan Evaluasi
BAB V	PENGELOLAAN KEAMANAN DAN KERAHASIAAN DATA
BAB VI	PENUTUP

## **BAB I PENDAHULUAN**

Sebagaimana Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan melalui Pasal 28 F bahwa *“setiap orang berhak berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak mencari, memperoleh, memiliki, dan menyimpan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”*;

Dalam rangka menjamin pemenuhan hak asasi manusia untuk memperoleh Informasi dimaksud, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mewajibkan setiap badan publik untuk membuka akses atas informasi publik kecuali informasi yang dikecualikan.

Sejalan dengan hal tersebut, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan agar penyelenggaraan pelayanan publik wajib berlandaskan asas kepastian hukum, profesionalitas, akuntabilitas, dan partisipasi.

Dengan demikian, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri sebagai salah satu unit kerja tingkat Eselon I di Kementerian Perdagangan sebagai Badan Publik wajib memberikan pelayanan publik yang profesional dan akuntabel atas seluruh jenis informasi publik, kecuali informasi yang dikecualikan.

Untuk dapat melaksanakan peran dimaksud, pelayanan publik Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri mencakup:

- (1) menerima aduan/keluhan/saran/masukan; dan/atau
- (2) memberi informasi/konsultasi/asistensi yang dibutuhkan oleh publik.

Agar pemberian dan penanganan layanan semakin terukur dan lebih mudah diawasi, sebagaimana mandat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, maka penetapan Prosedur Operasi Standar merupakan salah satu instrumen dasar yang penting dalam menghadirkan pelayanan publik yang profesionalitas, akuntabilitas, berkualitas, responsif, dan berkeadilan, khususnya terkait pemberian layanan di bidang perdagangan dalam negeri.

Dokumen Pedoman Penyelenggaraan Pemberian Layanan Publik pada Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan I Bidang Perdagangan Dalam Negeri ini akan menjadi landasan normatif yang menjamin kepastian, kepatuhan, keseragaman, transparansi, serta kualitas Prosedur Operasi Standar pelayanan publik di setiap tahap layanan.

Dalam jangka pendek, perbaikan kinerja pelayanan publik diharapkan mampu memberikan pengalaman positif bagi publik penerima layanan sehingga langsung berdampak pada peningkatan partisipasi mereka atas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang memuat butir penilaian kualitas layanan Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri yang tergambar dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Dalam jangka panjang, diharapkan mampu menjadi model pelayanan publik yang adaptif terhadap perubahan serta menjunjung tinggi prinsip-prinsip pemerintahan yang baik.

## **BAB II**

### **KETENTUAN UMUM**

#### 2.1 Definisi

- a. **Pelayanan publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. **Standar Pelayanan** adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara Pelayanan Publik kepada masyarakat dalam hal ini Pengguna Layanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- c. **Layanan di Bidang Perdagangan Dalam Negeri** adalah bentuk layanan yang mencakup kegiatan:
  - (1) Penerimaan aduan, keluhan, saran dan/atau masukan.
  - (2) Pemberian informasi, konsultasi, dan/atau asistensi terkait perizinan di bidang perdagangan dalam negeri yang dibutuhkan oleh Pengguna Layanan.
- d. **Pengguna layanan** adalah:
  - (1) setiap orang perseorangan warga negara Indonesia.
  - (2) badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang melakukan kegiatan usaha di bidang perdagangan dalam negeri.
- e. **Pemberi Layanan** adalah aparatur sipil negara dan/atau tenaga pendukung yang ditugaskan oleh pimpinan unit kerja untuk memberikan layanan kepada Pengguna Layanan yang terdiri dari Operator Utama dan Operator Teknis.
- f. **Operator Utama** adalah aparatur sipil negara dan/atau tenaga pendukung yang ditugaskan oleh pimpinan unit kerja untuk memberikan layanan non teknis dan dukungan teknis baik kepada Pengguna Layanan maupun Operator Teknis.
- g. **Operator Teknis** adalah aparatur sipil negara dan/atau tenaga pendukung yang ditugaskan oleh pimpinan unit kerja untuk memberikan Layanan Teknis kepada Pengguna Layanan.
- h. **Layanan Teknis** adalah **informasi yang disampaikan** terkait dengan pertanyaan mengenai kebijakan bidang perdagangan dalam negeri yang menjadi kewenangan Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri.
- i. **Perizinan di Bidang Perdagangan Dalam Negeri yang selanjutnya disebut Perizinan** adalah legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha

dan/atau kegiatannya yang didasarkan pada tingkat risiko yang terkait dengan kegiatan usaha tersebut sebagaimana diatur dalam Peraturan Perundang-undangan.

- j. **Aplikasi Zoom Meeting** adalah platform konferensi daring (*thirds parties*) yang memungkinkan pengguna melakukan pertemuan tatap maya antara dua orang atau lebih melalui internet.
- k. **Sekretariat Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri** adalah unit kerja Eselon II yang berada di bawah Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri yang bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri dan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas serta pemberian pelayanan dukungan teknis dan administrasi kepada seluruh satuan organisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri.
- l. **Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri** adalah pejabat setingkat Eselon I yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Perdagangan.
- m. **HERO** merupakan sistem oleh Kementerian Perdagangan yang dibangun sebagai Pusat Bantuan baik untuk layanan internal maupun layanan eksternal melalui sistem tiket dengan pranala <https://hero.kemendag.go.id/>
- n. **Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan I (UPTP I), selanjutnya disebut UPTP I** adalah adalah unit yang menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Perdagangan yang salah satunya melakukan layanan Perizinan dan non-perizinan di bidang perdagangan dalam negeri.

## 2.2 Ruang Lingkup dan Jangkauan

No.	Aspek	Penjelasan
1	<b>Ruang Lingkup</b>	Pedoman penyelenggaraan pelayanan mengatur tentang mekanisme, prosedur, standar, hak dan kewajiban para pihak terkait dalam pemberian Layanan di Bidang Perdagangan Dalam Negeri.
2	<b>Jangkauan</b>	Seluruh layanan yang mencakup kegiatan penerimaan aduan, keluhan, saran, masukan, dan pemberian informasi, konsultasi, asistensi yang diberikan oleh unit pelayanan Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri di lingkungan Kementerian Perdagangan.
3	<b>Pengguna Layanan</b>	Individu atau kelompok masyarakat umum selaku pemangku kepentingan yang membutuhkan Layanan di Bidang Perdagangan Dalam Negeri.

No.	Aspek	Penjelasan
4	<b>Penyelenggara Layanan</b>	Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, melalui unit-unit pelayanan terkait, beserta Pemberi Layanan.
5	<b>Bentuk Layanan</b>	<b>Layanan Tatap Maya</b> melalui tautan Aplikasi <i>Zoom Meeting</i> yang disampaikan melalui sistem HERO kepada Pengguna Layanan  <b>Layanan Pesan Teks</b> melalui WhatsApp Messenger di nomor 0811-1061-919

### **BAB III**

#### **MEKANISME UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN**

##### **3.1 Waktu Penyelenggaraan Pelayanan Tatap Maya**

Layanan tatap maya dilaksanakan pada setiap hari kerja dengan ketentuan:

- a. Hari Senin sampai dengan hari Jumat pukul 10.00 sampai dengan 15.00 Waktu Indonesia Barat;
- b. Istirahat layanan tatap maya pada hari Senin sampai dengan hari Kamis pukul 12.00 sampai dengan 13.00 Waktu Indonesia Barat;
- c. Istirahat layanan tatap maya pada hari Jumat pukul 11.30 sampai dengan 13.00 Waktu Indonesia Barat.

Jadwal layanan tatap maya dibagi sesuai jenis substansi perizinan yang diampu Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, dan ditetapkan melalui Keputusan Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri.

##### **3.2 Tahapan Pelayanan Tatap Maya**

Dalam rangka mendukung tata kelola pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel serta menjamin pemberian layanan konsultasi perizinan berjalan secara efektif, efisien, mudah diakses, dengan tetap memperhatikan kualitas dan akuntabilitas pelayanan publik di bidang perdagangan dalam negeri, secara umum pemberian layanan dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut:

###### a. Pendaftaran Konsultasi

Pengguna layanan melakukan pendaftaran konsultasi melalui aplikasi HERO dengan mengisi data, paling sedikit memuat informasi sebagai berikut:

1. Nama Lengkap Pengguna Layanan;
2. Alamat E-mail;
3. Nomor Telepon/Handphone;
4. Nama badan usaha/badan hukum yang diwakili oleh Pengguna Layanan;
5. Nomor Induk Berusaha (NIB) bagi Pengguna Layanan yang merupakan pegawai langsung dari badan usaha/badan hukum yang berkepentingan terhadap konsultasi perizinan atau Nomor Induk Kependudukan (NIK) bagi Pengguna Layanan yang mewakili badan usaha/badan hukum, atau masyarakat lainnya dengan tujuan penelitian;
6. Tujuan konsultasi; dan
7. Pertanyaan yang akan dikonsultasikan.

###### b. Verifikasi Pendaftaran

Operator Utama akan melakukan verifikasi terhadap data pendaftaran. Berdasarkan hasil verifikasi, Operator Utama dapat:

1. **Menerima** pendaftaran apabila informasi sesuai dan konsultasi dapat dilaksanakan pada jadwal yang tersedia; atau
  2. **Menolak** pendaftaran apabila informasi tidak lengkap, tujuan konsultasi tidak sesuai dengan jadwal, atau pertanyaan sudah dapat dijawab melalui FAQ (*Frequently Asked Question*) yang telah dipublikasikan.
- c. Penetapan Nomor Antrian dan Jadwal Layanan
- Bagi Pengguna Layanan yang pendaftarannya diterima, sistem HERO akan memberikan nomor antrian dan menetapkan jadwal layanan konsultasi kepada Pengguna Layanan.
- d. Pemantauan Antrian Secara *Real Time*
- Pengguna layanan dapat memantau perkembangan posisi antrian secara *real-time* melalui aplikasi HERO untuk mengetahui perkiraan waktu bergabung dalam sesi konsultasi.
- e. Pelaksanaan Konsultasi melalui Aplikasi *Zoom Meeting*
- Setelah waktu yang dijadwalkan tiba, Pengguna Layanan bergabung ke dalam Aplikasi *Zoom Meeting* menggunakan tautan yang telah diberikan. Waktu pelaksanaan paling lama 10 (sepuluh) menit per Pengguna Layanan.
- f. Pengisian Survei Kepuasan Masyarakat
- Setelah layanan selesai, Pengguna Layanan diminta untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat yang disediakan secara daring.

### 3.3 Ketentuan Pengguna Layanan

- a. Pengguna Layanan memeriksa jadwal layanan UPTP I Bidang Perdagangan Dalam Negeri pada laman <https://kemendag.gov.id/Jadwalkonsultasi> dan/atau kanal informasi Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri lainnya guna memastikan kesesuaian jadwal layanan dengan jenis perizinan yang dituju;
- b. Pengguna Layanan dapat melakukan pendaftaran layanan tatap maya dengan mengakses laman <https://hero.kemendag.go.id/> pada **hari kerja Senin hingga Jumat mulai pukul 07.30 sampai dengan 13.00 Waktu Indonesia Barat**. Dalam hal kuota harian telah mencapai batas maksimum 20 (dua puluh) Pengguna Layanan per hari, dan/atau waktu estimasi layanan konsultasi terakhir terjadwal di pukul 15.00 Waktu Indonesia Barat, maka pendaftaran layanan tatap maya dapat ditutup lebih cepat;
- c. Pengguna Layanan hanya diperbolehkan mendaftar dan **mendapatkan nomor antrian sebanyak 1 (satu) kali dalam 1 (satu) hari kerja**;
- d. Pengguna Layanan **membuat tiket elektronik (e-ticket)** melalui laman <https://hero.kemendag.go.id/> dengan memilih menu **Buat**

**Tiket Baru** → **UPTP I – PDN** disesuaikan dengan jenis perizinan yang dituju. Di tahap ini, Pengguna Layanan perlu mengisi formulir pendaftaran secara lengkap;

- e. Setelah **tiket elektronik (e-ticket)** terbentuk, Pengguna Layanan mendapatkan **nomor antrian** dengan **waktu estimasi** layanan yang dapat dipantau secara *real-time* pada laman <https://kemend.ag/antrianUPTPPDN>;
- f. Setelah pendaftaran, Pengguna Layanan akan menerima surat elektronik (*e-mail*) yang memuat tautan:
  1. Dashboard Antrian Online,
  2. Aplikasi *Zoom Meeting*; dan
  3. Survei Kepuasan Masyarakat;
- h. Pada hari dan waktu konsultasi yang telah ditentukan, Pengguna Layanan hadir langsung atau tidak diwakilkan ± 20 menit sebelum waktu estimasi setelah menyesuaikan **nama tampilan (*display name*) format [Kode Perizinan] - [Nama Peserta] - [Nama Perusahaan] sesuai dengan data identitas pada tiket elektronik (*e-ticket*)**. Apabila Pengguna Layanan terlambat maka harus menunggu 1 (satu) hingga 2 (dua) nomor antrian atau lebih atau dapat dilakukan **pembatalan sesi layanan** pada hari tersebut;
- i. Sesi layanan berlangsung selama maksimal 10 (sepuluh) menit untuk 1 (satu) orang Pengguna Layanan tiket /elektronik (*e-ticket*). **Apabila telah mencapai batas waktu yang diberikan, Pengguna Layanan** bersedia **mengakhiri sesi konsultasi** (baik secara sukarela ataupun sepihak oleh operator);
- j. **Pengguna Layanan dilarang merekam, mereproduksi, dan/atau menyebarkan** sebagian atau seluruh isi sesi layanan, baik dalam bentuk video, audio, maupun tangkapan layar, **tanpa izin tertulis dari Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri**;
- k. **Pengguna Layanan mengetahui, menyetujui, dan memberi izin** untuk merekam seluruh sesi layanan, baik dalam bentuk video maupun audio, kepada Ditjen Perdagangan Dalam Negeri;
- l. Pengguna Layanan **tidak diperkenankan meminta nama, nomor kontak, atau informasi lain yang bersifat pribadi** kepada pemberi layanan konsultasi;
- m. Pengguna Layanan menyampaikan pertanyaan secara **lugas, ringkas dan jelas** dengan menggunakan tata bahasa dan intonasi yang sopan, **tidak intimidatif atau provokatif mengandung unsur SARA (Suku, Ras, Agama, dan Antargolongan)**.

## **BAB IV**

### **PETUNJUK TEKNIS PEMBERIAN LAYANAN**

#### **4.1 Hak dan Kewajiban**

Untuk memastikan kelancaran pelaksanaan pelayanan konsultasi, masing-masing pihak memiliki peran dan tanggung jawab sebagai berikut:

a. Kewajiban Operator Utama

1. Berada di lokasi/ruangan khusus pemberian konsultasi perizinan yang telah ditetapkan oleh Sekretariat Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri dan membuka Aplikasi *Zoom Meeting* paling lama 30 (tiga puluh) menit sebelum waktu pelaksanaan pemberian konsultasi dimulai. Hal ini penting untuk memitigasi risiko yang mungkin terjadi pada saat sesi pemberian konsultasi dimulai seperti jaringan yang tidak stabil, gangguan terhadap suara, dan lain sebagainya sekaligus memastikan bahwa pemberian pelaksanaan konsultasi kepada Pengguna Layanan dapat berjalan dengan baik;
2. Mengenakan pakaian dan/atribut dinas yang rapi dan sopan;
3. Mengaktifkan fitur kamera/video selama sesi layanan dengan menampilkan wajah dan backdrop digital;
4. Melakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian data pendaftaran Pengguna Layanan di aplikasi HERO;
5. Menyambut Pengguna Layanan dengan ramah dan sopan pada awal sesi konsultasi;
6. Menetapkan penerimaan atau penolakan permohonan konsultasi secara objektif dan akuntabel;
7. Menyediakan dan mengelola jadwal antrian yang telah ditetapkan, serta memastikan Pengguna Layanan mendapatkan informasi jadwal sesuai dengan aplikasi;
8. Mengontrol akses penerimaan Pengguna Layanan yang telah ditetapkan untuk mendapatkan layanan;
9. Merekam seluruh percakapan antara Pengguna Layanan dengan pemberi konsultasi untuk peningkatan kualitas layanan, juga sebagai bahan pendukung rekapan penyusunan FAQ;
10. Mengatur ketertiban peserta di ruang *Zoom Meeting* dengan mengingatkan tata tertib pemberian layanan konsultasi;
11. Memantau dan menjaga ketepatan waktu pelaksanaan konsultasi agar tidak melebihi batas maksimal 10 (sepuluh) menit per Pengguna Layanan, serta mengingatkan Operator Teknis dan Pengguna Layanan apabila batas waktu hampir selesai;

12. Mengarahkan pengguna untuk mengisi SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) dengan batas waktu pengarahan maksimal 1 (satu) menit per Pengguna Layanan;
  13. Menutup sesi konsultasi dengan ramah; dan
  14. Membuat rekapitulasi dan mencatat pertanyaan dari Pengguna Layanan untuk kepentingan administrasi, dokumentasi, dan kearsipan. Hal ini penting untuk menjadi bagian bank data Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri dalam menganalisa, dan mengevaluasi kebijakan di bidang perdagangan dalam negeri.
- b. Kewajiban Operator Teknis
1. Berada di lokasi/ruangan khusus pemberian konsultasi perizinan yang telah ditetapkan oleh Sekretariat Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri dan bergabung di Aplikasi *Zoom Meeting* yang telah dibuka oleh Operator Utama paling lama 30 (tiga puluh) menit sebelum waktu pelaksanaan pemberian konsultasi dimulai. Hal ini penting untuk memitigasi risiko yang mungkin terjadi pada saat sesi pemberian konsultasi dimulai seperti jaringan yang tidak stabil, gangguan terhadap suara, dan lain sebagainya sekaligus memastikan bahwa pemberian pelaksanaan konsultasi kepada Pengguna Layanan dapat berjalan dengan baik;
  2. Mengenakan pakaian dan/atribut dinas yang rapi dan sopan;
  3. Mengaktifkan fitur kamera/video selama sesi layanan dengan menampilkan wajah dan *backdrop* digital;
  4. Menyambut Pengguna Layanan dengan ramah dan sopan pada awal sesi konsultasi;
  5. Menyampaikan informasi terkait dengan pertanyaan mengenai kebijakan bidang perdagangan dalam negeri yang menjadi kewenangan dari direktorat yang diwakili oleh Operator Teknis;
  6. Menutup tiket elektronik (*e-ticket*) pada sistem HERO Kemendag; dan
  7. Memberikan Layanan Teknis berdasarkan prinsip keterbukaan, profesionalitas, akuntabilitas, dan berorientasi pada solusi.
- c. Hak Operator Utama
1. Menolak permohonan pendaftaran konsultasi yang tidak memenuhi persyaratan administrasi atau melanggar ketentuan Pengguna Layanan yang berlaku;
  2. Meminta Pengguna Layanan untuk memperjelas pertanyaan apabila pertanyaan tidak spesifik atau di luar ruang lingkup yang telah didaftarkan;

3. Mengeluarkan Pengguna Layanan dari ruang *Zoom Meeting* apabila terbukti melakukan pelanggaran ketentuan Pengguna Layanan, seperti berbicara tidak sopan, menyerang pribadi, mengganggu ketertiban dan/atau melanggar ketentuan lainnya setelah dilakukan peringatan dengan baik dan sopan;
  4. Memberikan batasan atas pertanyaan yang tidak dapat dijawab atau berada di luar kewenangan Operator Teknis dengan mengacu ke prosedur dalam menyelesaikan sesi sebagaimana yang diatur dalam Keputusan ini.
  5. Mengakhiri sesi konsultasi secara sopan apabila batas waktu pelayanan telah melebihi durasi.
- d. Hak Operator Teknis
1. Meminta Pengguna Layanan untuk memperjelas pertanyaan apabila pertanyaan tidak spesifik atau di luar ruang lingkup yang telah didaftarkan;
  2. Memberikan batasan atas pertanyaan yang tidak dapat dijawab atau berada di luar kewenangan Operator Teknis.

#### **4.2 Standar Tegur Sapa dan Komunikasi Pelayanan**

Pemberi Layanan wajib menggunakan pola komunikasi yang sopan, ramah, profesional, dan terstruktur. Adapun standar urutan tegur sapa dan komunikasi yang dianjurkan adalah sebagai berikut:

- a. Pada saat awal pembukaan sesi dengan Pengguna Layanan, Pemberi Layanan mengucapkan:
  1. “Selamat pagi/siang, Bapak/Ibu. Kami dari [nama unit kerja]. Terima kasih telah bergabung.”
  2. “Sebelum mulai, perkenalkan kami melakukan verifikasi, apakah nama dan nomor antrian Bapak/Ibu sesuai dengan yang telah didaftarkan?”
  3. “Silakan Bapak/Ibu menyampaikan pertanyaan atau konsultasi sesuai dengan pendaftaran.”
- b. Pada penutupan sesi dengan Pengguna Layanan, Pemberi Layanan mengucapkan:

“Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu. Mohon kesediaannya untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat melalui tautan/*link* yang kami sediakan pada kolom *chat* atau *barcode* pada layar *Zoom*. Selamat melanjutkan aktivitas.”

#### **4.3 Larangan dan Kode Etik Dalam Pelaksanaan Pelayanan**

- a. Dalam rangka menjaga profesionalitas, integritas, dan akuntabilitas Tim UPTP I Bidang Perdagangan Dalam Negeri wajib mematuhi larangan-larangan serta kode etik yang diatur dalam petunjuk teknis ini. Kepatuhan terhadap larangan dan kode etik ini merupakan bagian integral dari penerapan prinsip pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- b. Tim UPTP I Bidang Perdagangan Dalam Negeri dilarang melakukan tindakan yang dapat menimbulkan konflik kepentingan, penyalahgunaan wewenang, atau pelanggaran hukum dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Semua pihak terlibat harus senantiasa menjaga batasan profesional dengan Pengguna Layanan, serta tidak menggunakan jabatan dan kewenangannya untuk keuntungan pribadi, kelompok, atau pihak lain secara tidak sah. Setiap tindakan yang menyimpang dari prinsip ini akan dikenakan sanksi sesuai ketentuan disiplin pegawai negeri sipil dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Untuk memperjelas ruang lingkup larangan tersebut, berikut - *termasuk namun tidak terbatas pada*-terkait hal-hal yang dilarang dalam pelaksanaan pelayanan konsultasi:

No.	Larangan	Penjelasan
1	Menjanjikan penerbitan izin atau kemudahan tertentu di luar prosedur resmi	Pemberi Layanan tidak berwenang menjamin hasil layanan di luar ketentuan hukum.
2	Mengadakan pertemuan tatap muka di luar media resmi yang ditentukan	Setiap konsultasi hanya boleh dilakukan melalui Aplikasi <i>Zoom Meeting</i> yang difasilitasi secara resmi.
3	Menerima suap, hadiah, atau bentuk gratifikasi lainnya dari Pengguna Layanan	Dilarang menerima dalam bentuk apapun baik uang, barang, maupun fasilitas dari Pengguna Layanan.
4	Memberikan informasi yang salah, menyesatkan, atau informasi internal yang tidak boleh disampaikan	Wajib menjaga keakuratan dan kerahasiaan informasi sesuai ruang lingkup tugas.
5	Mendistribusikan atau membocorkan data pendaftaran Pengguna Layanan kepada pihak lain	Semua data Pengguna Layanan bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan pelayanan.
6	Berperilaku tidak sopan, diskriminatif, atau memperlakukan Pengguna Layanan secara tidak setara	Pelayanan wajib mengedepankan kesetaraan, kesopanan, dan profesionalitas tanpa membedakan latar belakang Pengguna Layanan.

Penerapan larangan dan kode etik ini, dimaksudkan agar seluruh Pemberi Layanan mampu menjaga kualitas layanan yang bersih, profesional, dan akuntabel, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri.

#### **4.4 Tindak Lanjut atas Layanan yang Tidak terselesaikan melalui Layanan Tatap Maya**

- a. Apabila hasil konsultasi memerlukan tindak lanjut. Dalam hal terjadi kendala-kendala teknis atau keluhan terkait pelaksanaan/implementasi suatu kebijakan yang secara kewenangan sulit untuk dijawab dan diselesaikan oleh Pemberi Layanan, maka Pemberi Layanan akan memberikan arahan kepada pengguna layanan untuk mengajukan permohonan melalui kanal-kanal pengaduan lainnya berupa:
  - (1) HERO <https://ditjenpdn.kemendag.go.id/kontak> ;
  - (2) SP4N Laporan!;
  - (3) WhatsApp 0811-1061-919; dan/atau
  - (4) bersurat secara resmi kepada Sekretaris Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri yang dikirimkan ke alamat surat elektronik [layanan.ditjenpdn@kemendag.go.id](mailto:layanan.ditjenpdn@kemendag.go.id)
- b. Apabila pengguna layanan masih tidak puas dengan petunjuk dari Pemberi Layanan tersebut, dan dalam hal terjadi sengketa informasi publik, maka Pemberi Layanan akan membuat Berita Acara sebagaimana terlampir dalam Lampiran II Keputusan Direktur Jenderal ini.

#### **4.5 Monitoring dan Evaluasi**

##### **a. Pelaksanaan**

Monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pemberian layanan konsultasi di bidang perdagangan dalam negeri merupakan instrumen penting untuk memastikan tercapainya prinsip pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan responsif. Secara filosofis, monitoring dan evaluasi mencerminkan perwujudan asas tanggung jawab publik, di mana setiap aktivitas pelayanan negara kepada masyarakat harus selalu terbuka terhadap pengawasan, penilaian, dan perbaikan. Hal ini selaras dengan semangat asas pemerintahan yang baik, yang menuntut setiap penyelenggara pelayanan publik untuk tidak hanya memberikan layanan, tetapi juga mengukurnya secara objektif dan berkelanjutan.

Kewajiban melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan publik berakar pada ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya, yang mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan pengukuran kinerja secara berkala dan terbuka kepada masyarakat. Evaluasi pelayanan juga merupakan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya, yang mewajibkan evaluasi terhadap standar pelayanan untuk mendorong perbaikan kualitas secara terus menerus. Di

dalam konteks sektor perdagangan, monitoring dan evaluasi pelayanan konsultasi menjadi bagian dari upaya penguatan peran Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri sebagai penyelenggara pelayanan publik yang efektif dan berintegritas.

Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik tidak hanya diukur dari aspek internal administrasi, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan mampu menjawab kebutuhan, aspirasi, dan harapan masyarakat Pengguna Layanan. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi yang konsisten akan memperkuat hubungan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat, mendorong partisipasi aktif Pengguna Layanan dalam proses peningkatan kualitas layanan, serta menciptakan budaya pelayanan yang adaptif terhadap perubahan kebutuhan publik. Evaluasi yang dilakukan secara sistematis dan terbuka juga berkontribusi terhadap pembentukan budaya pelayanan publik yang transparan, inovatif, dan berbasis pada perbaikan berkelanjutan.

Dalam pelaksanaannya, monitoring dan evaluasi dilaksanakan secara berkala paling sedikit 3 (tiga) bulan sekali atau sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan dengan melibatkan struktur organisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, sebagai berikut:

**1. Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri**

Bertanggung jawab dalam operasional penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Perdagangan pada UPTP dengan peran sebagai penanggung jawab utama dalam memastikan pelaksanaan monitoring dan evaluasi berjalan sesuai prinsip-prinsip pelayanan publik. Direktur Jenderal menetapkan kebijakan umum, memberikan arahan strategis, serta mengambil langkah-langkah tindak lanjut berdasarkan hasil evaluasi.

**2. Sekretaris Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri**

Bertanggung jawab sehari-hari terhadap penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Perdagangan I Bidang Perdagangan Dalam Negeri dengan peran mengoordinasikan penyelenggaraan monitoring dan evaluasi, termasuk menyusun rencana kerja, menetapkan jadwal evaluasi, mengumpulkan laporan pelaksanaan, serta memastikan sinergi antar unit kerja dalam pelaksanaan evaluasi.

**3. Ketua Tim Bidang Hukum dan Layanan Publik**

Ketua Tim Bidang Hukum dan Layanan Publik, untuk selanjutnya disebut Ketua Tim. Berfungsi sebagai pengendali teknis dalam penyusunan instrumen monitoring dan evaluasi, seperti penyusunan kuisisioner SKM (Survei Kepuasan Masyarakat), analisis data, dan penyusunan laporan evaluasi. Ketua Tim juga bertanggung jawab dalam

memastikan evaluasi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum dan prinsip transparansi.

#### **4. Wakil Ketua Bidang Layanan Publik**

Membantu Ketua Tim dalam pelaksanaan teknis monitoring, terutama dalam kegiatan pengumpulan data lapangan, analisis hasil SKM (Survei Kepuasan Masyarakat), pengelolaan pengaduan layanan, penyusunan laporan kinerja berkala bulanan/triwulan/semester/tahunan, serta penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan layanan.

### **b. Pendekatan**

Monitoring dan evaluasi terhadap layanan konsultasi dilakukan melalui berbagai pendekatan, antara lain:

#### **1. Evaluasi Kualitatif**

Evaluasi ini dilakukan untuk menilai sejauh mana proses konsultasi berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Evaluasi dilakukan dengan mencatat apakah prosedur dalam pedoman penyelenggaraan pelayanan diikuti.

#### **2. Evaluasi Kuantitatif melalui SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)**

Evaluasi ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Pengguna Layanan. Indikator pada Survei Kepuasan Masyarakat ini memuat 9 (sembilan) elemen utama yang digunakan sebagai indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi:

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| 1) Persyaratan;                      | 6) Kompetensi Pelaksana*;                    |
| 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;  | 7) Perilaku Pelaksana*;                      |
| 3) Waktu Penyelesaian;               | 8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan; |
| 4) Biaya/Tarif*;                     | 9) Sarana dan Prasarana.                     |
| 5) Produk Spesifikasi Jenis Layanan; |  |

### **c. Tindak Lanjut**

1. Setiap hasil monitoring dan evaluasi dituangkan dalam laporan evaluasi berkala dan/atau sewaktu-waktu yang mencakup informasi paling sedikit:
  - a) Rekapitulasi dan perkembangan hasil SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang telah diisi oleh Pengguna Layanan;
  - b) Rekapitulasi tren pertanyaan atau hal-hal lain yang disampaikan oleh Pengguna Layanan; dan

- c) Rekomendasi perbaikan jika diperlukan.
2. hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada angka 1 ditembuskan kepada para pejabat tinggi pratama di Lingkungan Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri sesuai dengan ruang lingkupnya.
3. Hasil laporan evaluasi digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan di tingkat Direktorat Jenderal, dapat digunakan untuk:
  - a) Bahan masukan evaluasi kebijakan di bidang perdagangan dalam negeri baik yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan maupun pelaksanaan kegiatan;
  - b) Pemberian penghargaan kepada Pemberi Layanan berkinerja baik;
  - c) Pembinaan atau pelatihan tambahan bagi Pemberi Layanan;
  - d) Penyempurnaan sistem aplikasi HERO Kementerian Perdagangan atau prosedur layanan; dan/atau
  - e) Penyusunan inovasi baru dalam pelayanan konsultasi.
4. Melalui pendekatan monitoring dan evaluasi yang sistematis, partisipatif, dan berbasis data ini, diharapkan layanan konsultasi perizinan di bidang perdagangan dalam negeri dapat menjadi lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, menjaga profesionalitas, serta mendorong terciptanya budaya pelayanan publik yang akuntabel dan berkinerja tinggi.

## **BAB V**

### **PENGELOLAAN KEAMANAN DAN KERAHASIAAN**

1. Tim UPTP I Bidang Perdagangan Dalam Negeri bertanggung jawab menjaga keamanan dan kerahasiaan akun ID *Meeting*, dan *passcode* Aplikasi *Zoom Meeting* yang digunakan dalam pelaksanaan layanan konsultasi, serta melindungi data Pengguna Layanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi.
2. Tim UPTP I Bidang Perdagangan Dalam Negeri mengelola akses dengan penuh kehati-hatian untuk mencegah penyalahgunaan atau kebocoran data yang dapat mengganggu kelancaran pelayanan.
3. Pengguna Layanan dilarang merekam, mereproduksi, dan/atau menyebarkan sebagian atau seluruh isi sesi layanan, baik dalam bentuk video, audio, maupun tangkapan layar, tanpa izin tertulis dari Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri.
4. Pengguna Layanan mengetahui, menyetujui, dan memberi izin untuk merekam seluruh sesi layanan, baik dalam bentuk video maupun audio, kepada Ditjen Perdagangan Dalam Negeri.
5. Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri berhak untuk mengubah kebijakan keamanan dan kerahasiaan data, dan pemohon akan diberitahu jika ada perubahan; dan
6. Segala bentuk pelanggaran terhadap ketentuan ini dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **BAB VI PENUTUP**

Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Bidang Perdagangan Dalam Negeri ini disusun sebagai bentuk komitmen untuk memperkuat tata kelola pelayanan publik yang adaptif, transparan, dan profesional. Kehadiran pedoman ini sejalan dengan arah kebijakan nasional dalam mempercepat transformasi pelayanan publik sebagai prasyarat utama untuk memperkuat daya saing perekonomian nasional dan mempercepat pertumbuhan dunia usaha.

Pada era di mana efisiensi dan kemudahan berusaha menjadi tuntutan mendesak, penyelenggaraan layanan konsultasi harus mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi serta dinamika kebutuhan masyarakat. Penggunaan platform daring, pengaturan mekanisme layanan yang terstandar, dan penerapan prinsip-prinsip akuntabilitas menjadi pondasi penting dalam membangun pelayanan yang berorientasi pada hasil nyata. Melalui penyusunan pedoman ini, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri berupaya memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan benar-benar mendukung terciptanya iklim usaha yang kondusif dan inklusif.

Pelaksanaan pedoman ini tidak hanya menuntut kedisiplinan administratif, tetapi juga integritas moral dari seluruh pelaksana layanan. Monitoring dan evaluasi akan terus menjadi instrumen pengendali mutu untuk memastikan keberlanjutan perbaikan layanan. Setiap temuan dan umpan balik dari Pengguna Layanan akan menjadi dasar untuk pembelajaran kolektif guna membentuk pelayanan yang lebih responsif, adaptif, dan bertanggung jawab.

Kesadaran bahwa pelayanan publik merupakan bagian dari kontrak sosial antara pemerintah dan masyarakat harus senantiasa menjadi pedoman utama. Oleh karena itu, apabila dalam implementasinya terdapat kendala atau kebutuhan penyesuaian, evaluasi dan penyempurnaan akan dilakukan secara terbuka dan proporsional, sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik.

Dengan diberlakukannya pedoman ini, diharapkan pelayanan di bidang perdagangan dalam negeri mampu menjadi contoh praktik pelayanan publik yang modern, efisien, dan berpihak kepada kepentingan masyarakat luas, serta berkontribusi nyata dalam mempercepat agenda reformasi birokrasi nasional menuju Indonesia yang lebih maju dan kompetitif.

DIREKTUR JENDERAL PERDAGANGAN DALAM NEGERI,  
  
IQBAL S. SHOFWAN