

Kata Pengantar

Keterbukaan Informasi Publik yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 14/2008 merupakan momentum penting dalam mendorong keterbukaan penyelenggaraan pemerintahan. UU ini telah memberikan landasan hukum terhadap setiap orang untuk memperoleh informasi publik, dan karenanya kini setiap badan publik berkewajiban menyediakan dan melayani permohonan informasi publik secara cepat, tepat, dan efisien.

Salah satu tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi. Terkait kewajiban ini, PPID Kementerian Perdagangan (Kemendag) menyusun Laporan Pelayanan Informasi Publik Tahunan Periode 2018.

Secara garis besar, laporan ini memuat grafik dinamika permohonan informasi dan penanganannya. Kiranya laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi demi menjaga dan meningkatkan kualitas layanan informasi publik di lingkungan Kementerian Perdagangan.

Akhirnya, kiranya laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di Kementerian Perdagangan.

Jakarta, Desember 2018
Bagian Layanan Informasi Publik dan Perpustakaan
Biro Hubungan Masyarakat
Kementerian Perdagangan

Daftar Isi

Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel.....	iv
Daftar Gambar.....	v
Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik Tahun 2018	8
Rincian Pelayanan Informasi Publik	18
Capaian PPID Tahun 2018	22
Kendala.....	23
Rekomendasi dan Tindak Lanjut	24

Daftar Tabel

Gambar 1 Struktur Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Perdagangan	7
Gambar 2 Foto Ruangan/Meja Pelayanan Informasi tampak luar	8
Gambar 3 Petugas di Meja Pelayanan Informasi.....	9
Gambar 4 Layanan Kontak Kami yang dikelola oleh Subbagian Layanan Informasi Publik	10
Gambar 5 Rapat Koordinasi Pelayanan Informasi Perdagangan oleh Sekretaris Jenderal, 27 Agustus 2018	11
Gambar 6 Petugas Call Center Kementerian Perdagangan	12
Gambar 7 Tampilan Portal PPID Kementerian Perdagangan Tahun 2018	13
Gambar 8 Rapat Koordinasi Jejaring Kehumasan Kementerian Perdagangan, 27 Februari 2018.....	14
Gambar 9 FGD Jejaring Kehumasan Dalam Rangka Antisipasi Sengketa dengan narasumber Komisioner Komisi Informasi Publik dan Biro Hukum Kementerian Perdagangan, 16 Agustus 2018	14
Gambar 10 Pemutakhiran DIP dan DIK di BSML Regional 1 Sumatera Utara, 17 Desember 2018.....	15
Gambar 11 Studi Banding di PPID Kabupaten Banyuwangi, 26 September 2018	16
Gambar 12 Studi Banding di PPID Pemprov Jawa Barat, 14 November 2018.....	16
Gambar 13 Studi Banding di PPID Kementerian Komunikasi dan Informatika, 23 November 2018.....	16
Gambar 14 Studi Banding di PPID Pemprov Sumatera Selatan, 26 November 2018	17

Daftar Gambar

Tabel 1 Perbandingan Jumlah Informasi Berdasarkan Jenis Saluran Tahun 2018.....	19
Tabel 2 Perbandingan Jumlah Informasi Berdasarkan Kategori Tahun 2018.....	20
Tabel 3 Perbandingan Jumlah Informasi Berdasarkan Disposisi Tahun 2018.....	21

Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik di Kementerian Perdagangan

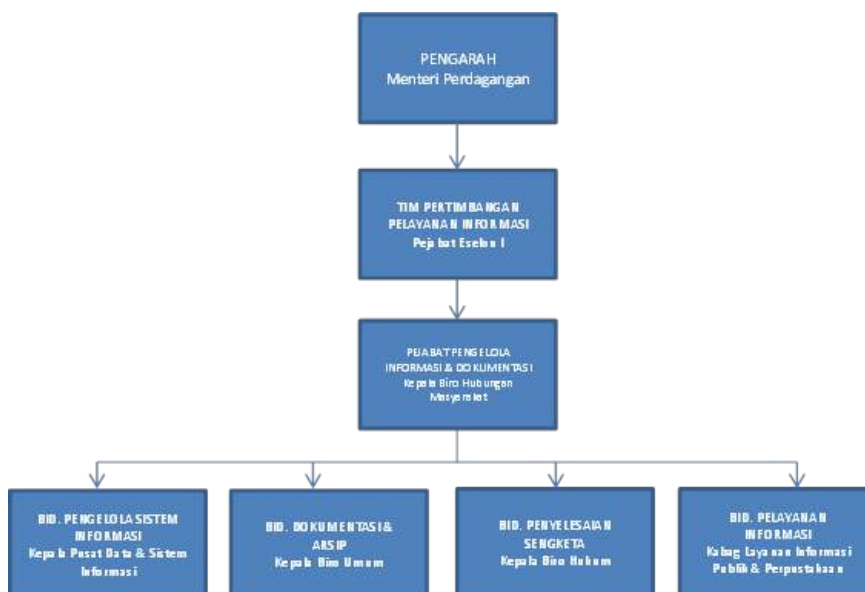
Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik. Sebagai badan publik, Kementerian Perdagangan menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara dan badan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*). Badan publik yang secara optimal menerapkan *good governance* di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik.

Guna menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan Negara yang transparan, efektif dapat dipertanggungjawabkan, pada tahun 2008 pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Selanjutnya di tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. UU KIP tersebut tidak hanya mengatur keterbukaan informasi pada lembaga Negara saja, tetapi juga pada organisasi non pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari dana publik, baik APBN/APBD, sumbangan masyarakat, maupun sumber luar negeri.

Sebagai bentuk dukungan Kementerian Perdagangan terhadap keterbukaan informasi publik dan wujud pernyataan kepatuhan kepada UU KIP maka Kementerian Perdagangan mengeluarkan Surat Keputusan Menteri Perdagangan No 785/M-DAG/KEP/7/2014 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Perdagangan.

Dalam strukturnya, Menteri Perdagangan sebagai Pengarah dan Pejabat Eselon 1 di lingkungan Kementerian Perdagangan sebagai Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi. PPID Kementerian Perdagangan dijabat oleh Kepala Biro Hubungan Masyarakat. Dalam struktur tersebut, PPID dibantu oleh Kepala Pusat Data dan Sistem Informasi, Kepala Biro Umum, Kepala Biro Hukum dan Kepala Bagian Layanan Informasi Publik dan Perpustakaan.

Selain penunjukkan PPID, Kementerian Perdagangan juga mengeluarkan Surat Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 695/M-DAG/KEP/6/2016 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Perdagangan.



Gambar 1 Struktur Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Perdagangan

Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik Tahun 2018

Setiap pelayanan informasi yang masuk kepada Kementerian Perdagangan akan dilayani secara langsung maupun dengan mekanisme PPID. Permohonan informasi yang ditujukan kepada Kementerian Perdagangan akan diterima oleh pengelola pada Subbagian Layanan Informasi Publik. Untuk informasi yang bersifat umum permohonan informasi dapat dijawab langsung oleh pengelola sedangkan untuk pertanyaan bersifat teknis akan diteruskan kepada pengelola informasi publik pada unit Eselon 1 terkait untuk selanjutnya ditanggapi kepada pemohon apabila pengelola pada Subbagian Layanan Informasi Publik telah menerima tanggapan dari pengelola informasi publik pada unit eselon I.



Gambar 2 Foto Ruang/Meja Pelayanan Informasi tampak luar

Guna memperlancar pelayanan informasi publik, PPID Kementerian Perdagangan menyediakan ruangan/meja layanan informasi yang dilengkapi dengan sarana pendukung antara lain seperangkat komputer untuk pengelola layanan, pesawat telepon, *printer*, meja dan kursi. Pemohon yang ingin menyampaikan permohonan informasi secara langsung ke kantor Kementerian Perdagangan dapat mendatangi ruang Pelayanan Informasi Publik di gedung utama lantai 2.

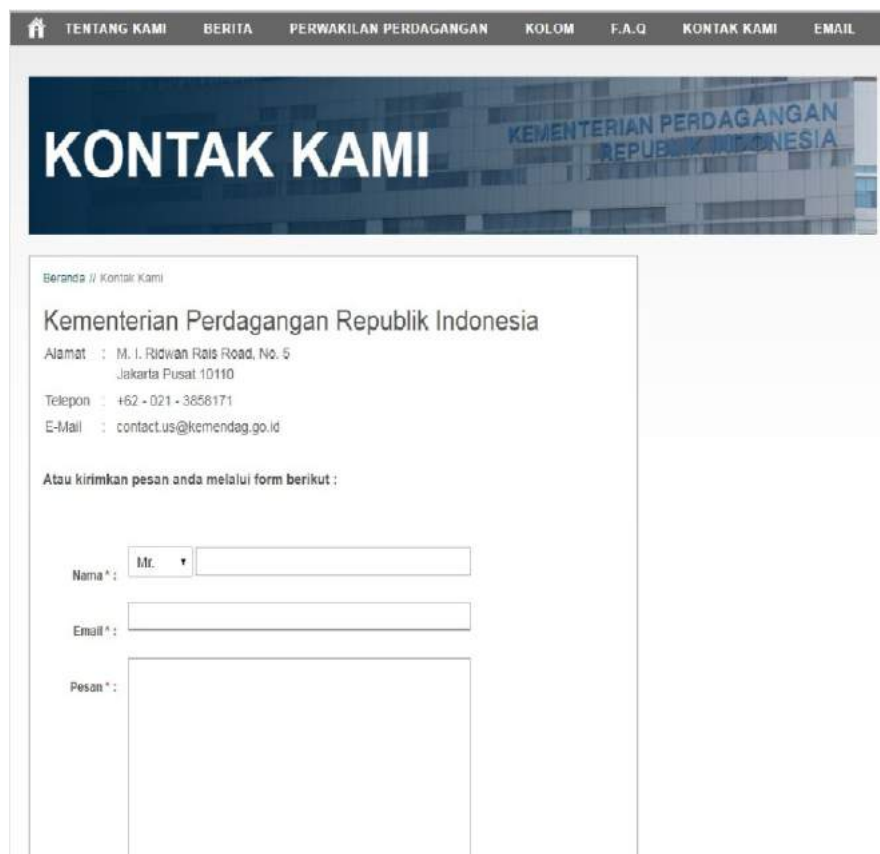


Gambar 3 Petugas di Meja Pelayanan Informasi

Layanan Melalui Website

Dalam menjalankan amanat UU No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik untuk membuat dan mengembangkan sistem penyediaan pelayanan informasi secara cepat, mudah, dan wajar sesuai dengan petunjuk teknis standar layanan Informasi Publik yang berlaku secara nasional, Kementerian Perdagangan mengembangkan sistem penyelenggaraan layanan informasi publik dengan komitmen memberikan layanan informasi yang profesional, cepat, akurat dan memberikan layanan informasi dengan

prosedur mudah dan biaya ringan yaitu dengan menyediakan akses layanan permohonan informasi melalui email contact.us@kemendag.go.id dan aplikasi *content management system* (CMS) pada menu “Kontak Kami” di website www.kemendag.go.id. Permohonan informasi yang diterima secara daring diproses oleh pengelola pada Subbagian Layanan Informasi Publik.



The image shows a screenshot of the 'KONTAK KAMI' (Contact Us) page on the website of the Indonesian Ministry of Trade. The page features a dark blue header with the text 'KONTAK KAMI' and 'KEMENTERIAN PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA'. Below the header, there is a contact information section for the Ministry of Trade, including the address (M. I. Ridwan Rais Road, No. 5, Jakarta Pusat 10110), telephone number (+62 - 021 - 3858171), and email address (contact.us@kemendag.go.id). A message prompt asks users to send their message through the form below. The form includes a name field with a dropdown menu set to 'Mr.', an email field, and a large text area for the message.

Gambar 4 Layanan Kontak Kami yang dikelola oleh Subbagian Layanan Informasi Publik

Selain akses tersebut, masyarakat juga dapat menyampaikan pertanyaan secara umum melalui telepon 021-3857363 yang akan tersambung dengan pengelola layanan informasi publik Kementerian Perdagangan.

Layanan Informasi Melalui Telepon

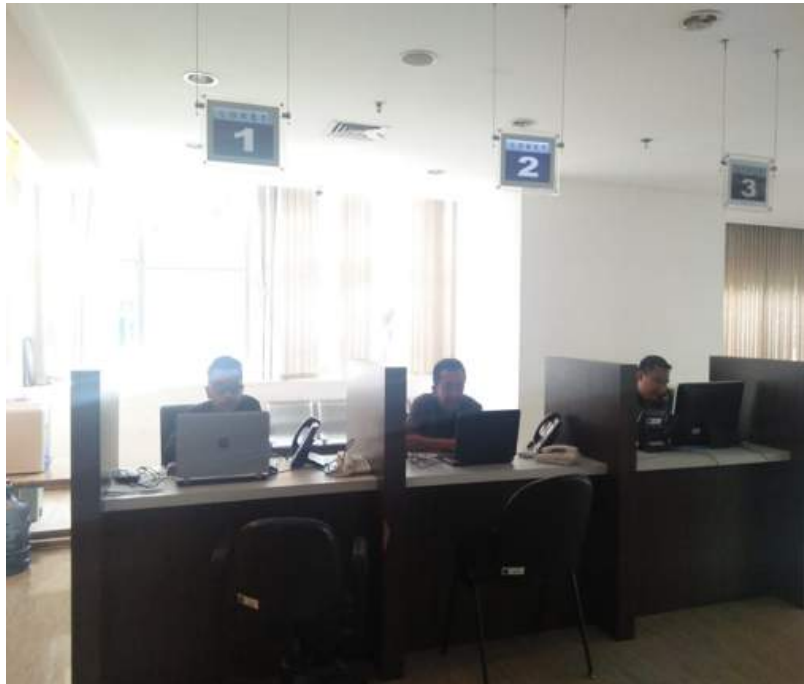
Menyikapi banyaknya keluhan masyarakat, khususnya mengenai permohonan informasi perizinan melalui telepon, Bapak Sekretaris Jenderal secara langsung memimpin dan menindaklanjuti rapat koordinasi dengan seluruh unit pelayanan perizinan dan informasi di Kementerian Perdagangan.



Gambar 5 Rapat Koordinasi Pelayanan Informasi Perdagangan oleh Sekretaris Jenderal, 27 Agustus 2018

Pada Oktober 2018 Subbagian layanan informasi publik mengembangkan layanan informasi melalui *call center* secara terpadu. Layanan *call center* terpadu ini terdiri dari unit-unit yang menangani bidang perizinan yaitu Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri dan Direktorat Jenderal Luar Negeri serta pengelola layanan informasi Biro Humas juga ditempatkan pada ruang *call center* terpadu tersebut.

Seluruh layanan informasi ini beroperasi selama hari kerja Senin-Jumat pukul 09.00 WIB s.d. 16.00 WIB dengan waktu istirahat dimulai pukul 12.00 WIB hingga 13.00 WIB



Gambar 6 Petugas Call Center Kementerian Perdagangan

Layanan Informasi melalui Website

Seiring dengan era keterbukaan informasi, memacu Kementerian Perdagangan untuk terus berinovasi dalam mewujudkan hak publik untuk memperoleh informasi. Salah satu bentuk pengembangan layanan informasi publik ini adalah layanan informasi berbasis web. Dalam pengembangannya, website diperbarui tampilannya untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pencarian informasi secara mandiri.

Pengadaan aplikasi layanan informasi berbasis web ini telah rampung pada akhir Desember 2018 dan saat ini dalam proses pengunggahan konten-konten yang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik yaitu dengan menampilkan informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, dan informasi yang wajib tersedia setiap saat.



Gambar 7 Tampilan Portal PPID Kementerian Perdagangan Tahun 2018

Koordinasi Layanan Informasi Publik

Pelayanan informasi PPID Kementerian Perdagangan ditangani oleh Biro Hubungan Masyarakat dan belum sepenuhnya ditangani oleh masing-masing unit Eselon I. Namun, Biro Hubungan Masyarakat selalu berkoordinasi dengan unit Eselon I di Kementerian Perdagangan untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan teknis yang masuk dari masyarakat.

Guna menjaga kualitas pelayanan, PPID secara rutin melaksanakan pertemuan jejaring kehumasan dengan seluruh unit di Kementerian Perdagangan.



Gambar 8 Rapat Koordinasi Jejaring Kehumasan Kementerian Perdagangan, 27 Februari 2018

Selain itu, PPID juga melaksanakan *capacity building* antara lain berupa *focus group discussion* berkaitan dengan keterbukaan informasi, antisipasi sengketa dan layanan informasi dengan menghadirkan narasumber dari Komisi Informasi Pusat agar petugas dan anggota jejaring kehumasan mampu memberikan layanan informasi yang maksimal dan memahami pentingnya keterbukaan informasi badan publik.



Gambar 9 FGD Jejaring Kehumasan Dalam Rangka Antisipasi Sengketa dengan narasumber Komisioner Komisi Informasi Publik dan Biro Hukum Kementerian Perdagangan, 16 Agustus 2018

Pada tahun 2018 juga dilakukan pemutakhiran Daftar Informasi Publik (DIP) dan Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan (DIK). Proses penyusunan DIP dan DIK Kementerian Perdagangan berlangsung selama beberapa waktu mengingat perlunya koordinasi dengan masing-masing unit Eselon I dan II dan uji konsekuensi dengan didampingi perwakilan dari Biro Hukum. Kami

juga melakukan kunjungan ke unit Kementerian Perdagangan yang ada di Medan dan Yogyakarta dalam rangka pemutakhiran DIP dan DIK.



Gambar 10 Pemutakhiran DIP dan DIK di BSML Regional 1 Sumatera Utara, 17 Desember 2018

Tidak hanya bersinergi di lingkungan internal, PPID Kementerian Perdagangan juga berpartisipasi aktif pada Forum Koordinasi PPID (FKPPID) tingkat Pusat bersama PPID dari Kementerian/Lembaga lainnya serta menghadiri acara-acara yang diselenggarakan pihak lain yang terkait dengan keterbukaan informasi publik.

Pada tahun 2018, PPID Kementerian Perdagangan juga secara aktif melakukan studi banding dengan metode *benchmarking* ke PPID K/L dan Pemerintah Daerah, antara lain ke PPID Kementerian Komunikasi dan Informatika, PPID Pemprov Jawa Barat, PPID Pemprov Sumatera Selatan, PPID Pemprov Sumatera Utara, PPID Pemprov Jawa Tengah, PPID Kota Malang, PPID Kabupaten Banyuwangi, PPID Kabupaten Bogor, PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Kota Cirebon.

Studi banding dilakukan dalam rangka menggali praktik dan aspek terbaik dalam pelayanan informasi publik di PPID lain. Kegiatan mencakup pengumpulan data melalui observasi lapangan dan wawancara secara langsung terkait peningkatan pelaksanaan UU KIP.



Gambar 11 Studi Banding di PPID Kabupaten Banyuwangi, 26 September 2018



Gambar 12 Studi Banding di PPID Pemprov Jawa Barat, 14 November 2018



Gambar 13 Studi Banding di PPID Kementerian Komunikasi dan Informatika, 23 November 2018



Gambar 14 Studi Banding di PPID Pemprov Sumatera Selatan, 26 November 2018



Gambar 15 Studi Banding di PPID Kota Cirebon, 20 Desember 2018



Gambar 16 Studi Banding di PPID Kota Malang, 10 Oktober 2018

Melalui studi banding, PPID Kementerian Perdagangan memperoleh informasi untuk pengembangan pelaksanaan layanan informasi publik dan berkesempatan memperluas jaringan kerja di K/L dan Pemerintah Daerah, khususnya dalam mendorong keterbukaan informasi publik.

Eksebisi Layanan Informasi Publik

Peran pemerintah dalam pengambilan sebuah kebijakan perlu didukung oleh masyarakat, maka humas pemerintah perlu aktif dalam menyebarkan informasi kepada publik sehingga tercipta ketersediaan informasi publik yang berkesinambungan yang diharapkan dapat membentuk citra atau reputasi organisasi yang positif. Pameran informasi publik merupakan salah

satu media penyebaran informasi dua arah yang dilakukan secara tatap muka.

Dalam rangka menindaklanjuti undangan Sinergi Aksi Informasi dan Komunikasi Publik (SAIK) Tahun 2018 yang diinisiasi oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) mengambil tema “Sinergi Indonesia Menuju Era Industri 4.0”, maka Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Perdagangan turut berpartisipasi dalam kegiatan tersebut. SAIK Tahun 2018 merupakan salah satu upaya meningkatkan sinergi informasi dan komunikasi publik serta memperkuat kemitraan dengan seluruh *stakeholders*. Kegiatan diselenggarakan pada 2--4 Desember 2018 di Lapangan Ahmad Yani Kota Tangerang, Provinsi Banten.



Gambar 17 Partisipasi pada Pameran Informasi Publik, 2-4 Desember 2018

Rincian Pelayanan Informasi Publik

Selama tahun 2018, PPID Kementerian Perdagangan menerima 4861 permohonan informasi yang berasal dari berbagai kalangan masyarakat, antara lain mahasiswa, akademisi, karyawan, profesional, perusahaan, dan LSM. Permohonan informasi tersebut disampaikan melalui saluran informasi, antara lain CMS, surel *contact us*, aplikasi Laporan!, meja informasi dan telepon. Berdasarkan data, pemohon informasi banyak yang memanfaatkan saluran CMS “Kontak Kami” yang tersedia di website resmi Kementerian Perdagangan dan e-mail *contact.us*. Seluruh permohonan yang masuk pada tahun 2018 telah sepenuhnya dijawab dan/atau diteruskan ke unit teknis terkait.

Tabel 1 Perbandingan Jumlah Informasi Berdasarkan Jenis Saluran Tahun 2018

	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sept	Okt	Nov	Des	Total
CMS	210	205	238	93	27	25	212	42	164	439	188	156	1999
Contact Us	236	176	185	107	75	71	95	87	97	113	76	85	1403
Lapor!	7	9	24	6	9	4	6	2	10	16	15	7	115
Datang Langsung	3	5	6	0	3	0	3	5	4	3	3	0	35
Call Center	0	0	0	0	0	0	0	0	0	280	420	609	1309
Total	456	395	453	206	114	100	316	136	275	851	702	857	4861

Pokok permohonan informasi yang disampaikan Pemohon sangat beragam dan dikategorikan sebagai berikut:

1. Perizinan
2. Bahan Pokok
3. Dukungan Data Peluang Usaha
4. Dukungan Data Penelitian
5. Regulasi/Kebijakan
6. Permohonan Kerja Sama

7. Perlindungan Konsumen
8. Pengaduan Usaha
9. Data Keuangan
10. Lain-Lain

Tabel 2 Perbandingan Jumlah Informasi Berdasarkan Kategori Tahun 2018

	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sept	Okt	Nov	Des	
<i>Perizinan</i>	298	237	238	116	54	35	166	73	112	320	478	503	2630
<i>Bahan Pokok</i>	2	1	16	7	5	2	2	1	3	2	1	0	42
<i>Dukungan Data Peluang Usaha</i>	32	21	52	13	10	6	33	12	23	137	90	246	675
<i>Dukungan Data Penelitian</i>	23	25	85	16	6	4	8	5	18	31	18	16	255
<i>Regulasi/Kebijakan</i>	3	3	7	10	6	1	16	4	5	8	9	10	82
<i>Permohonan Kerja Sama</i>	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
<i>Perlindungan Konsumen</i>	8	2	4	2	2	0	4	2	2	3	0	6	35
<i>Pengaduan Usaha</i>	0	0	1	1	2	0	1	2	0	1	0	0	8
<i>Data Keuangan</i>	7	2	4	0	0	2	5	0	0	1	1	0	22
<i>Lain-Lain</i>	83	104	45	41	29	50	81	37	111	348	105	76	1110
<i>Total</i>	456	395	453	206	114	100	316	136	275	851	702	857	4861

Berdasarkan tabel di atas, kategori informasi yang paling banyak diminta adalah mengenai perizinan, dukungan data peluang usaha dan dukungan data penelitian. Tingginya jumlah permohonan informasi menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kebutuhan atas informasi-informasi strategis di Kementerian Perdagangan. Oleh karena itu, perlu terus dilakukan pengembangan layanan informasi, khususnya melalui saluran daring untuk memudahkan masyarakat mencari informasi secara mandiri.

Dalam melaksanakan pelayanan informasi, PPID Kementerian Perdagangan dibantu oleh unit-unit teknis di lingkungan Kementerian Perdagangan.

Berdasarkan tabel perbandingan jumlah informasi per disposisi tahun 2018 di bawah ini, terlihat bahwa banyak informasi yang secara langsung dapat dijawab oleh unit Sekretariat Jenderal, dalam hal ini Biro Hubungan Masyarakat, selaku kepala PPID Kementerian Perdagangan.

Sejak bulan Oktober 2018, pengelolaan informasi publik melalui telepon, khususnya untuk informasi mengenai perijinan di unit Perdagangan Dalam Negeri (PDN) dan Perdagangan Luar Negeri (Daglu) dikoordinasikan oleh Biro Humas, tercatat sebanyak 1.032 permohonan informasi dijawab oleh petugas dari Ditjen Daglu dan 476 permohonan informasi dijawab oleh petugas dari Ditjen PDN yang bertugas di ruang *call center*.

Tabel 3 Perbandingan Jumlah Informasi Berdasarkan Disposisi Tahun 2018

	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sept	Okt	Nov	Des	Total
<i>Ditjen PKTN</i>	13	7	4	5	3	0	10	4	6	7	13	12	84
<i>Ditjen Daglu</i>	136	99	92	51	37	24	39	3	9	222	395	415	1522
<i>Ditjen PDN</i>	74	41	18	19	13	7	51	20	42	151	87	238	761
<i>Ditjen PPI</i>	2	1	1	2	0	1	2	0	1	4	4	5	23
<i>Ditjen PEN</i>	33	25	11	16	6	6	29	12	24	30	35	21	248
<i>Setjen</i>	196	222	326	111	55	61	173	90	190	428	162	160	2174
<i>Itjen</i>	0	0	1	0	0	0	4	2	0	5	0	1	13
<i>BPPP</i>	1	0	0	0	0	1	3	0	0	0	1	1	7
<i>BAPPEBTI</i>	1	0	0	2	0	0	4	0	0	0	1	0	8
<i>Sekretaris Mendag</i>	0	0	0	0	0	0	1	5	3	4	4	4	21
Total	456	395	453	206	114	100	316	136	275	851	702	857	4861

Capaian PPID Tahun 2018

Beberapa capaian yang diperoleh PPID Kementerian Perdagangan selama tahun 2018 adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan Portal PPID Kementerian Perdagangan
<http://ppid.kemendag.go.id>

Untuk meningkatkan layanan informasi kepada publik, kami menyediakan layanan informasi melalui portal. Informasi yang rutin diperbarui dalam portal menjadi salah satu indikator penilaian monitoring dan evaluasi keterbukaan informasi badan publik. Portal PPID diperbarui tampilannya untuk memudahkan publik melakukan pencarian informasi secara mandiri.

Untuk mengoptimalkan peran anggota jejaring kehumasan, anggota jejaring kehumasan akan diberikan akses login sehingga dapat berpartisipasi aktif, baik dalam menjawab pesan yang masuk melalui menu “Kontak Kami” maupun mengunggah data informasi publik yang menjadi kewenangan dari tupoksi unit kerja dimana anggota jejaring kehumasan tersebut berada.

2. Penyusunan Daftar Informasi Publik dan Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan.
3. Layanan *call center* terpadu unit-unit yang menangani bidang perizinan yaitu Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri dan Direktorat Jenderal Luar Negeri.

Kendala

Dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik, terdapat kendala internal dan eksternal, antara lain:

Kendala Internal

1. Sulitnya mendapatkan pertukaran data dan informasi dari unit pemilik informasi, sehingga membutuhkan waktu yang relatif lebih lama dalam menjawab permohonan informasi yang diminta;
2. Belum tersedianya sistem informasi yang terkoneksi dengan seluruh unit Eselon I di Kementerian Perdagangan untuk memudahkan koordinasi;
3. Belum meratanya pemahaman atas keterbukaan informasi publik pada unit Eselon I, sehingga layanan informasi publik dan penanganan keberatan belum sesuai dengan UU Keterbukaan Informasi Publik;
4. Keterbatasan jumlah Petugas Pelayanan Informasi yang bertugas di *Call Center* Kementerian Perdagangan, dimana hanya terdapat petugas dari Biro Humas, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri dan Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri.

Rekomendasi dan Tindak Lanjut

1. Meningkatkan koordinasi kepada seluruh unit Eselon I untuk mendorong percepatan penyampaian jawaban atas informasi informasi yang disampaikan melalui PPID dan sinkronisasi pelayanan informasi publik;
2. Menunjuk *person-in-charge* PPID di setiap satuan kerja dan unit pelaksana teknis dan dibakukan dalam surat keputusan Menteri Perdagangan.
3. Mendorong setiap satuan kerja dan unit pelaksana untuk bertanggungjawab dalam memenuhi dokumen publik di unit kerja terkait;
4. Mengadakan *knowledge sharing* secara rutin antarpertugas yang melayani UPTP dan Layanan Informasi Publik untuk memberikan pendalaman pemahaman dan pengetahuan, khususnya terkait peraturan terbaru.
5. Meningkatkan kapasitas dan keterampilan dalam pengelolaan pelayanan informasi publik di Kementerian Perdagangan melalui pelatihan/diklat;
6. Mengembangkan *database* informasi berupa peraturan/kebijakan terbaru dari seluruh unit di lingkungan Kemendag yang dapat diakses oleh seluruh petugas Layanan Informasi Publik.
7. Membuat aplikasi pelayanan informasi publik secara *mobile* agar dapat meminimalisir pelayanan secara tatap muka.
8. Melakukan *benchmark* ke PPID kementerian/lembaga lain untuk menjadi acuan peningkatan kualitas pelayanan informasi publik di Kementerian Perdagangan;
9. Meningkatkan pengelolaan informasi publik melalui telepon (*call center*) dengan menyediakan sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan pelayanan informasi melalui telepon.
10. Membuat *Frequently Asked Question* (FAQ) mengenai informasi-informasi yang sering ditanyakan oleh masyarakat.