KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA



PELAYANAN INFORMASI PUBLIK 2025

DIREKTORAT JENDERAL
PENGEMBANGAN EKSPOR NASIONAL

www.djpen.kemendag.go.id

Kebijakan Pelayanan

INFORMASI PUBLIK

Salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hak atas informasi menjadi sangat penting karena dengan makin terbukanya penyelenggaraan negara untuk diawasi publik, maka badan publik dan program-programnya semakin dapat dipertanggungjawabkan dan semakin banyak membawa manfaat bagi masyarakat.

Menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik.

Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggung-jawabkan

Meningkatkan pengelola dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas

Perwujudan Pemerintahan yang Terbuka

Dengan membuka akses publik terhadap informasi, maka badan publik akan semakin termotivasi untuk bertanggung jawab dan berorientasi pada pelayanan yang semakin prima. Hal tersebut dapat mempercepat perwujudan pemerintahan yang terbuka, yang merupakan upaya strategis terciptanya kepemerintahan yang baik. Dengan demikian dukungan publik terhadap organisasi pemerintah menjadi semakin kuat dan program yang dijalankan akan semakin berdampak.



Dasar Hukum Pelayanan Informasi Publik

Berikut adalah dasar hukum pelaksanaan pelayanan informasi publik di lingkungan Direktorat Jenderal Pengembangan Ekspor Nasional

UUD 45 pasal 28F

Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, dan menyimpan Informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Hak untuk memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia sebagai salah satu wujud dari kehidupan berbangsa dan bernegara yang demokratis.

UU No 14 Tahun 2008

tentang Keterbukaan Informasi Publik

Peraturan Komisi Informasi Pusat No 1 Tahun 2010

tentang Standar Layanan Informasi Publik

Peraturan Menteri Perdagangan No 52 Tahun 2022

tentang Pedoman Layanan Informasi Pejabat Pengelola Informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Diokumentasi di Lingkungan Kementerian Perdagangan

Keputusan Menteri Perdagangan No 1485 Tahun 2018

tentang Pedoman Layanan Informasi Pejabat



Sekilas tentang

Direktorat Jenderal Pengembangan Ekspor Nasional

Direktorat Jenderal Pengembangan Ekspor Nasional (Ditjen PEN) merupakan unit eselon I di Kementerian Perdagangan Republik Indonesia yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Perdagangan. Ditjen PEN memegang peran strategis dalam mendorong ekspor barang dan jasa, sebagai salah satu motor pertumbuhan ekonomi melalui perluasan pasar internasional serta penguatan daya saing produk Indonesia di tingkat global.

Sebagai perumus dan pelaksana kebijakan pengembangan ekspor nonmigas, Ditjen PEN didukung oleh lima unit kerja eselon II, yaitu Sekretariat Direktorat Jenderal Pengembangan Ekspor Nasional, Direktorat Pengembangan Pasar dan Informasi Ekspor, Direktorat Pengembangan Ekspor Produk Primer, Direktorat Pengembangan Ekspor Produk Manufaktur, serta Direktorat Pengembangan Ekspor Jasa dan Produk Kreatif. Melalui struktur ini, pengembangan ekspor dilakukan secara terintegrasi lintas sektor unggulan nasional.

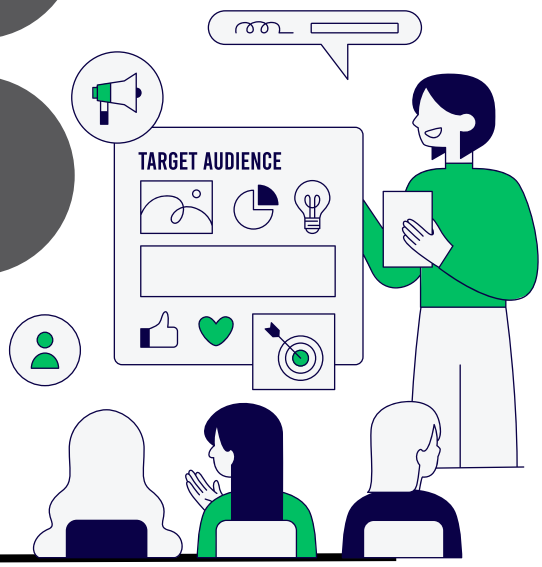
Ditjen PEN berfungsi sebagai penggerak utama peningkatan ekspor melalui penguatan daya saing produk, perluasan akses pasar, serta peningkatan kapasitas pelaku usaha, khususnya UMKM. Fokus pengembangan diarahkan pada adaptasi produk terhadap kebutuhan pasar global yang terus berkembang.

Dalam pelaksanaannya, Ditjen PEN menjalankan promosi dagang, fasilitasi akses pasar, penyediaan informasi ekspor, serta penguatan citra Indonesia di luar negeri melalui sinergi dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk perwakilan perdagangan Indonesia. Beragam program konkret dilaksanakan, seperti pameran dan misi dagang, *business matching*, penyediaan informasi peluang pasar, hingga fasilitasi pengembangan produk. Seluruh upaya tersebut diarahkan untuk memperkuat posisi produk Indonesia di pasar global secara berkelanjutan.



Direktorat Jenderal Pengembangan Ekspor Nasional

- Sekretariat Direktorat Jenderal Pengembangan Ekspor Nasional
- Direktorat Pengembangan Pasar dan Informasi Ekspor
- Direktorat Pengembangan Ekspor Produk Primer
- Direktorat Pengembangan Ekspor Produk Manufaktur
- Direktorat Pengembangan Ekspor Jasa dan Produk Kreatif



Gambaran Umum

Layanan Informasi Publik

Sarana Prasarana

Saluran informasi publik yang dikelola oleh Tim Informasi Publik di bawah Kepala Bagian Program Sekretariat Ditjen PEN adalah:

- media sosial
- surat elektronik
- platform SP4N Lapor!
- aplikasi HERO Kemendag

Pelayanan informasi mayoritas dilaksanakan secara daring sehingga sarana prasarana yang digunakan terutama adalah komputer dan fasilitas jaringan internet.

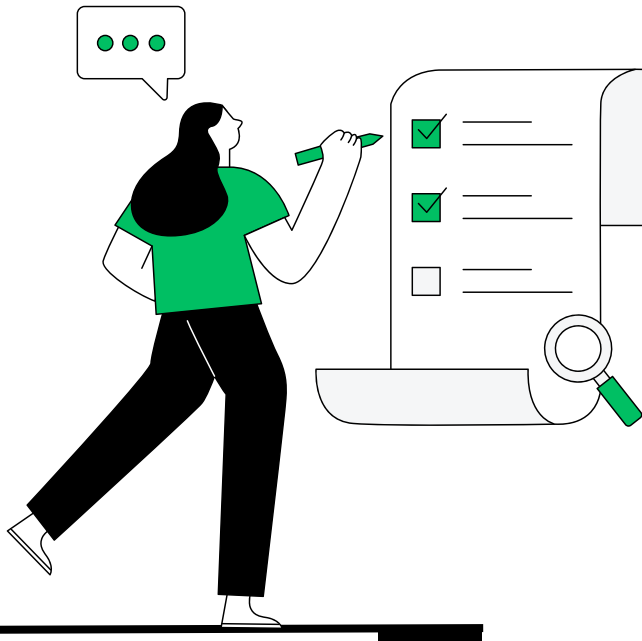
SDM

Petugas pelayanan informasi publik terdiri dari 1 (satu) orang Pranata Humas Ahli Muda dan 1 (satu) orang Pranata Humas Ahli Pertama di Sekretariat Ditjen PEN dengan kualifikasi keduanya berpendidikan magister (S2) dan Sarjana (S1).

Para petugas tersebut tidak hanya melakukan pelayanan informasi saja tetapi juga mengerjakan pekerjaan kehumasan lainnya seperti pengelolaan media sosial, peliputan kegiatan dan juga terlibat dalam penyusunan laporan monitoring dan evaluasi kegiatan Ditjen PEN. Karenanya, kecepatan pelayanan informasi menjadi tantangan tersendiri bagi petugas pelayanan informasi.

Anggaran

Anggaran kehumasan Ditjen PEN tahun 2025 dialokasikan untuk **pengelolaan media sosial, *placement* media massa, peliputan kegiatan pimpinan,** dan **media *monitoring*.** Pada tahun anggaran ini, tidak ada anggaran khusus untuk pelayanan informasi publik dan peningkatan kapasitas SDM pelayanan informasi dan fasilitas pendukung lainnya. Adapun pengembangan kapasitas SDM pelayanan informasi difasilitasi melalui forum dan program yang diagendakan oleh Biro Humas Kementerian Perdagangan.



Standar Pelayanan
Informasi Publik DJPEN

01. Kredibilitas
Menjaga kredibilitas sehingga informasi yang disampaikan akurat, berimbang, keterwakilan;

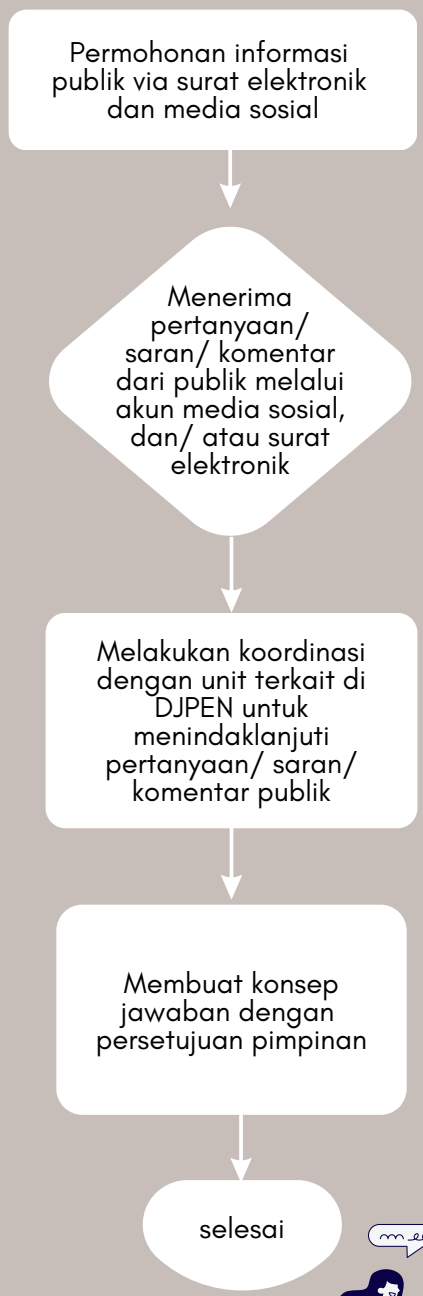
02. Integritas
Menunjukkan sikap jujur dan menjaga etika; dan

03. Profesional
Memiliki pendidikan, keahlian, dan keterampilan di bidangnya; responsif, yaitu menanggapi masukan dengan cepat dan tepat; terintegrasi, yaitu menyelaraskan penggunaan media sosial dengan komunikasi lainnya, baik yang berbasis media dalam jaringan maupun yang tidak berbasis media dalam jaringan; dan keterwakilan, yaitu pesan yang disampaikan mewakili kepentingan instansi, bukan kepentingan pribadi.

Alur Pelayanan Informasi

yang diselenggarakan DJPEN adalah menerima pertanyaan/komentar/saran dari publik ditindaklanjuti dengan berkoordinasi dengan unit/instansi terkait apabila diperlukan, dilanjutkan dengan memformulasikan jawaban dengan persetujuan Kepala Bagian. Untuk jawaban/tanggapan yang perlu dikoordinasikan lebih lanjut, akan disampaikan maksimal H+7 dari penyampaian pertanyaan/saran/ komentar publik

SOP Pelayanan Informasi



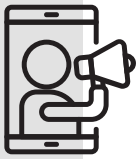


Saluran

Komunikasi Publik

Berikut adalah saluran komunikasi publik yang digunakan untuk pelayanan informasi di lingkungan DJPEN:

01 Sosial Media



Permohonan informasi diterima dan dilayani melalui *direct message* maupun komentar di akun media sosial, baik Instagram **@djpen.kemendag** maupun Facebook **DJPEN Kementerian Perdagangan** yang dikelola Tim Informasi Publik Sekretariat Ditjen PEN.

02 Surat Elektronik



Dikelola oleh Sekretariat DJPEN melalui:

- contact-pen@kemendag.go.id
- infopublik.djpen@gmail.com



03 HERO



Dikelola oleh Tim Informasi Publik Sekretariat Ditjen PEN sebagai peropanjangan tangan dari Biro Humas sebagai admin utama Kementerian Perdagangan.

04 SP4N Lapor



Dikelola oleh Tim Informasi Publik Sekretariat DJPEN sebagai peropanjangan tangan dari Biro Humas sebagai admin utama Kementerian Perdagangan.

Pengelolaan

Permohonan Informasi

Total Permohonan Informasi

yang masuk melalui berbagai kanal informasi publik yang dikelola oleh Sekretariat Ditjen PEN mencapai 2**.071 permohonan atau naik sebesar 3,29% dibandingkan permohonan tahun 2024 yg tercatat sebanyak 2.005** permohonan.

Adapun jenis permohonan informasi yang dimohonkan oleh khalayak mayoritas diantaranya mengenai hal-hal berikut:

- potensi produk ekspor,
- informasi fasilitasi yang dilakukan oleh DJPEN seperti fasilitasi promosi seperti pameran, sertifikasi produk ekspor dan pengembangan desain.
- permohonan informasi perwakilan perdagangan, serta
- permohonan magang, dan lain sebagainya.

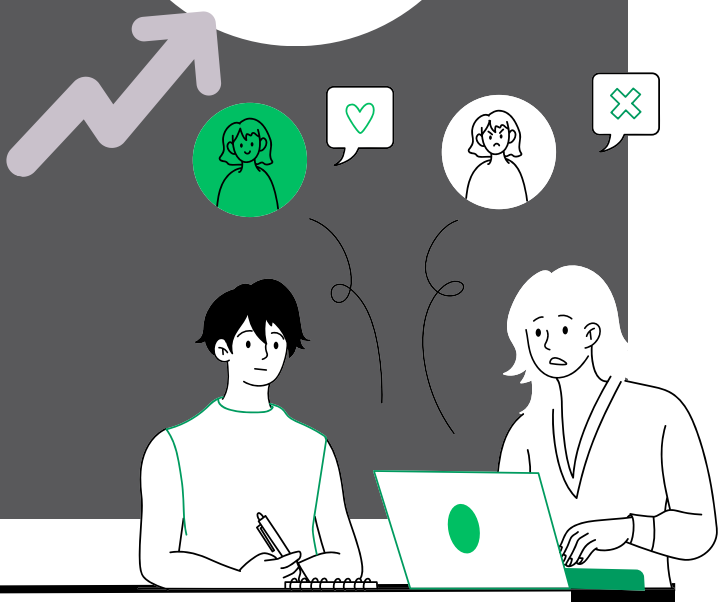
0-3 hari

rata-rata waktu pelayanan informasi

Waktu yang diperlukan petugas informasi untuk memberikan layanan informasi berupa jawaban adalah 0-3 hari, sesuai ketentuan yang diamanatkan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yakni maksimal 7 hari.

3,29%

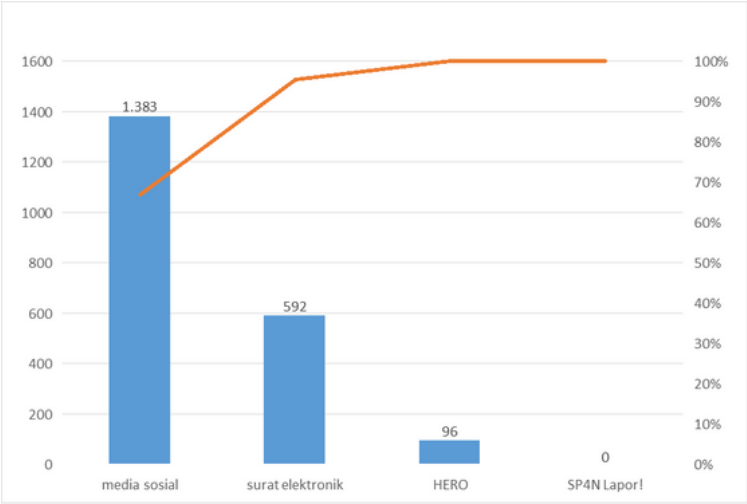
Permohonan Pelayanan Informasi 2025



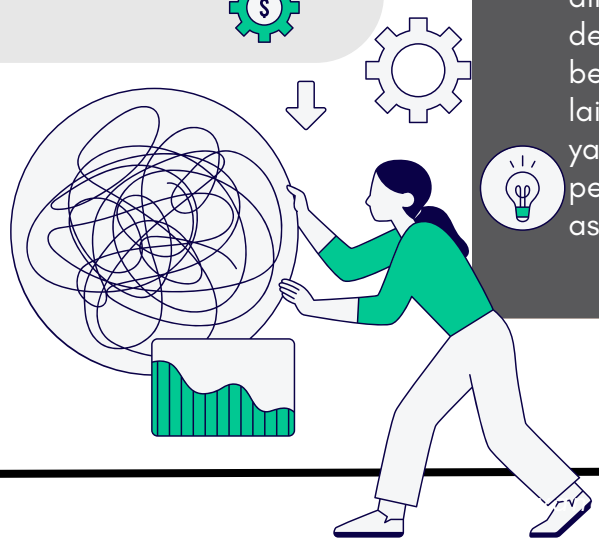
Rekapitulasi

Permohonan Informasi

Jumlah layanan Informasi



Penyampaian informasi melalui media sosial maupun surat elektronik juga sudah diarahkan untuk mengedukasi masyarakat, sekaligus mendorong keikutsertaan dan keterlibatan khalayak dengan cara memberikan komentar, tanggapan, dan masukan kepada instansi dan dapat diakses dengan mudah dalam menyampaikan pesan secara benar dan jujur.



2.071

Jumlah Permohonan Informasi
tahun 2025

Dari total 2.071 informasi yang dimohonkan, mayoritas pemohon informasi menggunakan saluran komentar dan ***direct message*** **(DM) media sosial** yaitu sebanyak 1.383 permohonan informasi (66,77%) dimana tahun 2024 lalu mencapai 1.376 permohonan **informasi.** Disusul permintaan informasi melalui **surat elektronik** sebesar 592 permohonan (28,58%) dimana pada tahun 2024 mencapai 537 permohonan. Permohonan informasi ini berasal dari dalam dan juga luar negeri.

Selanjutnya, permohonan informasi melalui applikasi HERO Kemendag sebanyak 96 permohonan (4,63%) di tahun 2025 dimana pada tahun lalu mencapai 90 permohonan. Pada platform www.lapor.go.id (Lapor!) pada tahun 2025 tidak terdapat (0%) pengaduan yang ditujukan kepada Ditjen PEN, adapun pada tahun 2024 lalu tercatat 2 pengaduan.

Permohonan informasi hampir semuanya dilayani, termasuk apabila tidak berhubungan dengan DJPEN dengan dirujuk untuk berkomunikasi dengan unit maupun intansi K/L lain yang menangani. Permohonan informasi yang tidak dikabulkan mayoritas adalah email penawaran produk impor dari pelaku usaha asing.

Kesimpulan & Rekomendasi

Kesimpulan

Seiring meningkatnya kesadaran publik akan hak memperoleh informasi dari badan publik, serta semakin baiknya pemahaman masyarakat terhadap peran, tugas, dan fungsi Ditjen PEN, kebutuhan akan layanan informasi yang cepat, akurat, dan berkualitas menjadi semakin penting. Kondisi ini menuntut penguatan sistem pelayanan informasi yang adaptif terhadap dinamika kebutuhan khalayak.

Berbagai permohonan informasi di Ditjen PEN yang diterima dan telah tertangani, dengan rata-rata waktu penanganan permohonan informasi sekitar 0-3 hari. Waktu pemrosesan permohonan informasi ini dipengaruhi oleh mekanisme koordinasi antar unit apabila informasi yang dibutuhkan perlu dikoordinasikan di lingkup internal DJPEN dan/ atau Kemendag.

Pengelolaan layanan informasi publik di lingkungan DJPEN telah dilaksanakan berdasarkan asas profesional dan bertanggungjawab, memperhatikan norma dan etika, responsif, faktual berlandaskan pada data dan fakta yang jelas, serta mempertimbangkan kepentingan umum.

Penyampaian informasi melalui media sosial maupun surat elektronik pun sudah diarahkan untuk mengedukasi masyarakat, sekaligus mendorong keikutsertaan dan keterlibatan khalayak dengan cara memberikan komentar, tanggapan, dan masukan kepada instansi dan dapat diakses dengan mudah dalam menyampaikan pesan secara benar dan jujur.

Rekomendasi

Berdasarkan keseimpulan tersebut, dapat dirumuskan beberapa rekomendasi strategis. Pertama, untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi—khususnya dari aspek kecepatan respons—perlu dilakukan penambahan jumlah petugas layanan informasi yang disertai dengan peningkatan kompetensi secara berkelanjutan. Penguatan kapasitas SDM ini menjadi kunci agar setiap permintaan informasi dapat ditangani secara profesional, responsif, dan sesuai standar layanan publik.

Kedua, guna meningkatkan efektivitas layanan secara menyeluruh, baik dari sisi mutu informasi yang disampaikan maupun percepatan proses pelayanan, diperlukan penguatan koordinasi lintas unit kerja, baik di lingkungan internal Ditjen PEN maupun dengan pemangku kepentingan eksternal. Koordinasi yang lebih intensif dan terstruktur diharapkan mampu memastikan ketersediaan data yang mutakhir, konsistensi pesan, serta alur pelayanan yang lebih efisien, sehingga kepercayaan publik terhadap Ditjen PEN sebagai penyedia informasi dapat terus ditingkatkan.



KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA



disusun oleh:

Informasi Publik Ditjen PEN

@djpen.kemendag

djpen.kemendag.go.id