KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

KEMENTERIAN PERDAGANGAN
SEKRETARIAT JENDERAL
Jalan M.I. Ridwan Rais No.5 Jakarta 10110
Tel. 021-23528440, 021-3858171 Ext. 32040 Fax. 021-3441759
www.kemendag.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT
KEMENTERIAN PERDAGANGAN
NOMOR: 933 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN INFORMASI
DAN PENGADUAN
PADA UNIT BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT

KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT,

Menimbang:

a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Biro Hubungan Masyarakat tentang Penetapan Standar Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan pada Unit Biro Hubungan Masyarakat;

c. bahwa perkembangan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan informasi dan pengaduan menuntut adanya kepastian prosedur, jangka waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, sarana dan prasarana, serta mekanisme pengelolaan pelayanan yang terintegrasi melalui berbagai kanal layanan;

d. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik dan pengaduan masyarakat yang dikelola oleh Biro

Hubungan Masyarakat Kementerian Perdagangan, perlu dilakukan standarisasi pelayanan sebagai pedoman bagi pelaksana layanan dan masyarakat pengguna layanan;

e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d perlu menetapkan Keputusan Kepala Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Perdagangan tentang Penetapan Standar Pelayanan Informasi dan Pengaduan Pada Unit Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Perdagangan.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 5149);

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 168 Tahun 2024 tentang Manajemen Aparatur Sipil Negara Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 363, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7105;

6. Peraturan Presiden Nomor 168 Tahun 2024 tentang Kementerian Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 364);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman SP4N-LAPOR!;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 52 Tahun 2022 tentang Tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan Kementerian Perdagangan;
11. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 53);
12. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 37);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN PENGADUAN PADA UNIT BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Informasi dan Pengaduan Pada Unit Biro Hubungan Masyarakat, sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Biro Hubungan Masyarakat ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Informasi Dan Pengaduan Dikelola Biro Hubungan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi:

1. Pelayanan Permintaan Informasi melalui Saluran Informasi Dikelola Unit Biro Hubungan Masyarakat dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Perdagangan;
2. Pelayanan Pengaduan melalui Saluran Biro Hubungan Masyarakat.

KETIGA : Keputusan Kepala Biro Hubungan Masyarakat ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 02 Juli 2026

KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT,

NI MADE KUSUMA DEWI

SALINAN Keputusan ini disampaikan kepada:

1. Sekretaris Jenderal;
2. Inspektur Jenderal;
3. Sekretaris Eselon I di lingkungan Kementerian Perdagangan;
4. Kepala Biro dan Kepala Pusat di Lingkungan Sekretariat Jenderal.

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT

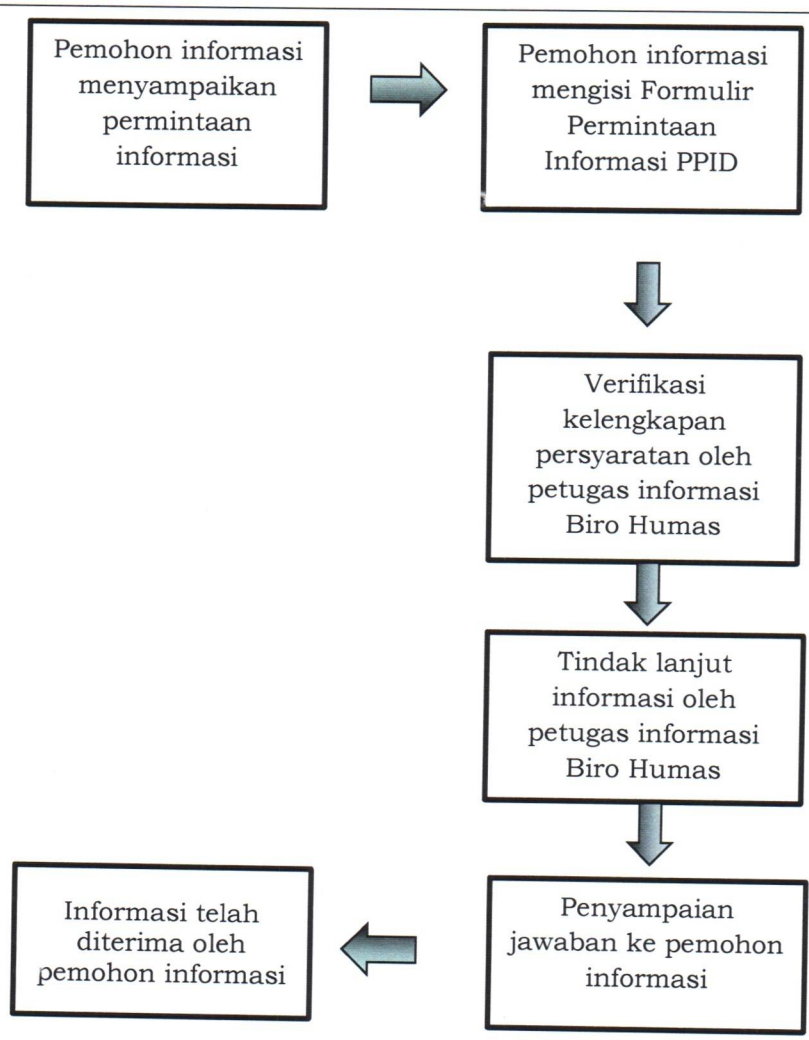
NOMOR: 933 TAHUN 2026

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

PADA UNIT BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT

1. STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN INFORMASI MELALUI SALURAN INFORMASI DIKELOLA UNIT BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) KEMENTERIAN PERDAGANGAN

A. Komponen *Service Delivery*		
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pemohon informasi (pengguna layanan) menyampaikan permintaan informasi melalui saluran informasi yang dikelola Biro Hubungan Masyarakat, yaitu: a. E-mail: contact.us@kemendag.go.id b. HERO Kontak Kami dan memilih Jenis Tiket 'Informasi' c. Portal Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dengan tautan: https://ppid.kemendag.go.id/ d. Surat yang disampaikan kepada Kepala Biro Hubungan Masyarakat e. Datang langsung ke Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Perdagangan di Gedung 1 Lantai 2, Jalan M.I. Ridwan Rais No.5 Jakarta Pusat dan menyampaikan permintaan informasi secara lisan dengan persyaratan: - mengisi formulir Permintaan Informasi Publik yang telah disediakan; - bagi pemohon perorangan/individu: wajib menunjukkan kartu tanda

		penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku; - bagi pemohon Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM): wajib menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku; surat permohonan tertulis yang menggunakan kop surat resmi LSM, ditandatangani oleh pimpinan (Ketua/Direktur); dan Salinan Akta Pendirian LSM; dan Surat Keputusan (SK) Pengesahan Badan Hukum yang dikeluarkan oleh Kementerian Hukum dan HAM
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	

		Catatan: a. Permintaan informasi yang belum memenuhi persyaratan akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; b. Apabila informasi yang dimohonkan termasuk Informasi yang Dikecualikan, penolakan disampaikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; c. Penyandang disabilitas dan kelompok rentan memperoleh prioritas layanan serta pendampingan sesuai kebutuhan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan dan Jam Kerja Layanan	1. Melalui saluran informasi Biro Humas: Maksimal 3 (tiga) hari kerja; 2. Melalui PPID: Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima dan dapat diperpanjang paling lama 7 (tujuh) hari kerja jika informasi belum siap atau memerlukan klarifikasi sesuai ketentuan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Jam Kerja Layanan (Waktu Indonesia Barat) Senin-Kamis (selain hari libur nasional) 08.00 – 12.00 dan 13.00 – 15.00 Jumat (selain hari libur nasional) 08.00 – 11.30 dan 13.00 – 15.30
4.	Biaya/Tarif	Pelayanan tidak/dikenakan biaya. Catatan: Apabila dokumen informasi memerlukan penyalinan/penggandaan, biaya yang timbul menjadi tanggung jawab pemohon informasi sebagai pengguna layanan
5.	Produk Pelayanan	Informasi Publik yang diberikan kepada pengguna layanan (*softcopy* atau *hardcopy*)
6.	Penanganan Pengaduan	Penyampaian aduan, saran dan masukan atas layanan dapat dilakukan melalui: 1. SP4N-LAPOR!;

		2. HERO Kontak Kami dan memilih Jenis Tiket 'Pengaduan' 3. Email lapor@kemendag.go.id; 4. Surat tertulis yang ditujukan kepada Biro Hubungan Masyarakat; 5. Datang langsung ke Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Perdagangan di Gedung 1 Lantai 2, Jalan M.I. Ridwan Rais No.5 Jakarta Pusat.

B. Komponen *Manufacturing*		
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 37); 6. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 52 Tahun 2022 tentang Tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan Kementerian Perdagangan; 7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

		8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman SP4N-LAPOR!; 9. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tunggu prioritas dengan pendingin ruangan 2. Toilet dan toilet disabilitas 3. Tempat ibadah 4. Komputer 5. Printer 6. Akses internet 7. Dispenser 8. Jalur landai 9. *Guiding Block* 10. Pegangan rambat 11. Area merokok 12. Ruang laktasi 13. Kantin 14. Parkir mobil dan motor 15. Fitur aksesibilitas pada website atau aplikasi layanan
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik, secara lisan maupun tertulis; 2. Memiliki pengetahuan dasar bidang pelayanan publik dan/atau pelayanan informasi publik, termasuk penanganan pengaduan; 3. Memiliki kompetensi digital yang meliputi penguasaan sistem pengaduan, dan literasi data; 4. Memiliki pengetahuan dasar terkait kebijakan bidang perdagangan; 5. Memiliki kemampuan berkoordinasi kinerja lintas unit; 6. Peka terhadap kebutuhan khusus

4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang dari atasan langsung hingga Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Transparansi layanan oleh HERO Kementerian Perdagangan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang petugas layanan permintaan informasi dan pengaduan pada setiap saluran layanan informasi dan pengaduan yang tersedia.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan Informasi dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan jangka waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Apabila terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, maka akan diprioritaskan pada permohonan berikutnya; 2. Pelayanan Informasi tidak memandang perbedaan Suku, Agama, Ras, dan Aliran (SARA), status ekonomi, serta kondisi fisik dari pemohon; 3. Pelayanan Informasi senantiasa mengutamakan kepentingan publik dibandingkan kepentingan pribadi dan golongan.
7.	Jaminan Keamanan, dan keselamatan Pelayanan	1. Identitas Pemohon Informasi dijamin kerahasiaannya dan keabsahannya; 2. Pelayanan Informasi dilakukan dengan menjaga keamanan dan keselamatan pengguna layanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan informasi terpercaya, akurat, valid, dan bebas dari risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Survei Pelayanan secara berkala periode triwulanan.

2. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MELALUI SALURAN BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT

A. Komponen *Service Delivery*		
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan HERO Kontak Kami dan memilih Jenis Tiket 'Pengaduan' serta mengisi laman Pengaduan yang dapat diakses melalui tautan https://www.kemendag.go.id/kontak dengan melengkapi: a. Nama Lengkap, b. E-mail, c. Subjek, d. Deskripsi; 2. Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan melalui kanal: E-mail lapor@kemendag.go.id dan contact.us@kemendag.go.id dengan memuat: a. nama dan alamat lengkap, b. nomor telepon/alamat e-mail c. jenis pengaduan d. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materil atau immateril yang diderita; e. bukti dukung laporan. 3. Datang langsung ke Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Perdagangan di Gedung 1 Lantai 2, Jalan M.I. Ridwan Rais No.5 Jakarta Pusat dan menyampaikan pengaduan secara lisan dengan melakukan: a. registrasi tamu; b. menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku; c. mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan.

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem Pelayanan Mengacu Pada SOP terkait Penanganan Pengaduan Melalui Sistem HERO Kementerian Perdagangan yang dapat diunduh pada tautan https://ppid.kemendag.go.id/informasi-publik/sop-penanganan-pengaduan-melalui-sistem-hero-kemendag 1. Pengguna Layanan (Pelapor) mengakses formulir Pengaduan melalui tautan https://www.kemendag.go.id/kontak dan memilih Jenis Tiket 'Pengaduan'. 2. Pelapor mengisi Nama Lengkap, Alamat E-mail, Subjek, dan mengisi Deskripsi Laporan Pengaduan. 3. Tanda Bukti dan Tanggal Tiket Pengaduan diterbitkan dalam bentuk nomor tiket yang akan disampaikan ke alamat e-mail yang diisi oleh Pelapor. Panduan Pengguna HERO Kementerian Perdagangan dapat diakses melalui tautan https://hero.kemendag.go.id/assets/upload/panduan/5fe8473511f6ccde164b840e6b07713c.pdf 4. Tiket Pengaduan yang disampaikan Pelapor akan diteruskan oleh sistem ke Agen/Supervisor, di mana tiket dapat diselesaikan langsung oleh Agen, atau dieskalasi oleh supervisor ke Agen pada unit teknis terkait. 5. Pelapor dapat membuka halaman detail tiket untuk melihat hasil penyelesaian tiket. 6. Jika **Tidak Puas**, Pelapor dapat melakukan komunikasi kembali dengan agen untuk penyelesaian yang lebih tepat. 7. Jika **Puas**, Pelapor dapat menutup tiket dan memberikan rating terhadap penyelesaian tiket.

		8. Pengaduan diklasifikasikan berdasarkan tingkat kompleksitas menjadi 3 kriteria, yaitu sederhana, moderat, dan kompleks. a. Kriteria **Sederhana**: (1) Informasi atau klarifikasi yang tidak memerlukan koordinasi lintas unit, (2) Data pengaduan lengkap dan jelas, (3) Substansi bersifat umum/rutin, (4) Solusi tersedia dalam *knowledge base*/SOP, dan (5) Tidak memerlukan verifikasi lapangan atau analisis mendalam. b. Kriteria **Moderat**: (1) Memerlukan koordinasi dengan 1 unit kerja terkait, (2) Membutuhkan verifikasi data tambahan, (3) Substansi mulai mengarah pada kasus spesifik pengguna, dan (4) Tidak memerlukan investigasi mendalam atau lintas instansi. c. Kriteria **Kompleks**: (1) Memerlukan koordinasi lintas unit kerja atau lintas instansi, (2) Membutuhkan analisis mendalam atau investigasi, (3) Data pengaduan tidak lengkap atau perlu penelusuran tambahan, (4) Berpotensi mengandung unsur sengketa atau dampak luas, dan (5) Memerlukan validasi berlapis (legal/teknis/kebijakan).
3.	Jangka Waktu Pelayanan, dan Jam Kerja Layanan	1. Terhadap pengaduan dalam bentuk tertulis akan mulai ditindaklanjuti maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan diterima oleh Biro Hubungan Masyarakat; 2. Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang disampaikan adalah sebagai berikut: a. Pelapor menerima respon awal (notifikasi sistem dan verifikasi admin) dalam waktu ≤ 1 hari kerja; b. Eskalasi Tiket ke unit teknis dalam waktu ≤ 1 hari kerja;

		c. Pengaduan kriteria sederhana yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Agen unit teknis terkait; d. Pengaduan kriteria moderat maksimal diselesaikan dalam waktu 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Agen unit teknis terkait; e. Pengaduan kriteria kompleks maksimal diselesaikan dalam waktu 14 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Agen unit teknis terkait; f. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 hari kerja 3. Penyelesaian Tiket oleh Agen: a. Sederhana: ≤ 5 hari kerja b. Moderat: ≤ 14 hari kerja c. Kompleks: ≤ 60 hari kerja Jam Kerja Layanan (Waktu Indonesia Barat) Senin-Kamis (selain hari libur nasional) 08.30 – 12.00 dan 13.00 – 15.00 Jumat (selain hari libur nasional) 08.30 – 11.30 dan 13.15 – 15.30
4.	Biaya/Tarif	Pelayanan tidak/dikenakan biaya. Catatan: Apabila dokumen informasi memerlukan penyalinan/penggandaan, biaya yang timbul menjadi tanggung jawab pengguna layanan
5.	Produk Pelayanan	Informasi Publik yang diberikan kepada pengguna layanan (*softcopy* atau *hardcopy*)
6.	Penanganan Pengaduan	Penyampaian aduan, saran dan masukan atas layanan dapat dilakukan melalui:

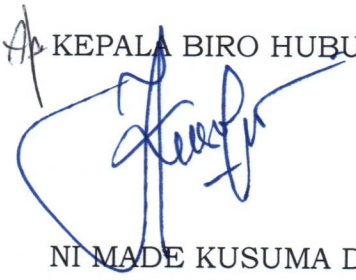
		1. SP4N-LAPOR!; 2. HERO Kontak Kami dan memilih Jenis Tiket 'Pengaduan' 3. Email lapor@kemendag.go.id; 4. Surat tertulis yang ditujukan kepada Biro Hubungan Masyarakat; 5. Datang langsung ke Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Perdagangan di Gedung 1 Lantai 2, Jalan M.I. Ridwan Rais No.5 Jakarta Pusat.

B. Komponen *Manufacturing*		
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 37); 6. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 52 Tahun 2022 tentang Tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan Kementerian Perdagangan;

		7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman SP4N-LAPOR!; 9. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tunggu prioritas dengan pendingin ruangan 2. Toilet dan toilet disabilitas 3. Tempat ibadah 4. Komputer 5. Printer 6. Akses internet 7. Dispenser 8. Jalur landai 9. *Guiding Block* 10. Pegangan rambat 11. Area merokok 12. Ruang laktasi 13. Kantin 14. Parkir mobil dan motor 15. Fitur aksesibilitas pada website atau aplikasi layanan
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik, secara lisan maupun tertulis; 2. Memiliki pengetahuan dasar bidang pelayanan publik dan/atau pelayanan informasi publik, termasuk penanganan pengaduan; 3. Memiliki kompetensi digital yang meliputi penguasaan sistem pengaduan, dan literasi data; 4. Memiliki pengetahuan dasar terkait kebijakan bidang perdagangan;

		5. Memiliki kemampuan berkoordinasi kinerja lintas unit; 6. Peka terhadap kebutuhan khusus
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang dari atasan langsung hingga Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Transparansi layanan oleh HERO Kementerian Perdagangan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang petugas layanan permintaan informasi dan pengaduan pada setiap saluran layanan informasi dan pengaduan yang tersedia.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan Pengaduan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan jangka waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Apabila terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, maka akan diprioritaskan pada permohonan berikutnya; 2. Pelayanan Pengaduan tidak memandang perbedaan Suku, Agama, Ras, dan Aliran (SARA), status ekonomi, serta kondisi fisik dari pemohon; 3. Pelayanan Pengaduan senantiasa mengutamakan kepentingan publik dibandingkan kepentingan pribadi dan golongan.
7.	Jaminan Keamanan, dan keselamatan Pelayanan	1. Identitas Pemohon Informasi dijamin kerahasiaannya dan keabsahannya; 2. Pelayanan Pengaduan dilakukan dengan menjaga keamanan dan keselamatan pengguna layanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan informasi terpercaya, akurat, valid, dan bebas dari risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Survei pelayanan secara berkala periode semester.

Ap KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT,



NI MADE KUSUMA DEWI