KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA







2025

LAPORAN TAHUNAN

Pelayanan Informasi Publik

PPID PELAKSANA
DIREKTORAT JENDERAL
PERDAGANGAN LUAR NEGERI



Daftar Isi

2025

Kata Pengantar 03

Gambaran Umum Pelayanan Informasi Publik Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri Tahun 2025 04

Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik Tahun 2025 07

Rincian Pelayanan Informasi Publik Tahun 2025 16

Kendala 22

Rekomendasi 23



Kata Pengantar

2025

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menandai tonggak penting dalam mendorong transparansi penyelenggaraan pemerintahan. UU ini menjadi landasan hukum yang mengamanatkan hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik, sekaligus mewajibkan badan publik untuk menyediakan dan melayani permohonan informasi secara cepat, tepat, dan efisien.

Menindaklanjuti amanat tersebut, Sekretariat Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri bertindak sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana di lingkungan Kementerian Perdagangan. PPID Pelaksana ini memiliki kewajiban untuk menyusun Laporan Pelayanan Informasi Publik Tahunan Periode 2025.

Secara garis besar, laporan ini memuat dinamika permohonan informasi dan penanganannya serta optimalisasi layanan informasi publik melalui website dan media sosial pada Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri, Kementerian Perdagangan.



Pelayanan Informasi Publik 2025

Kebijakan

Hak atas informasi merupakan hak asasi manusia yang fundamental sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 28F UUD 1945. Ketentuan ini menegaskan bahwa setiap individu berhak untuk berkomunikasi serta memperoleh informasi guna pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya, termasuk hak untuk mencari, memiliki, menyimpan, dan menyampaikan informasi melalui segala jenis saluran yang tersedia.

Prinsip tersebut dipertegas melalui pengesahan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang secara spesifik menjamin hak warga negara dalam mengakses informasi publik. Implementasi teknisnya kemudian diatur lebih lanjut dalam Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

Sebagai Badan Publik, Kementerian Perdagangan berkewajiban untuk menyediakan, memberikan, dan menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya secara transparan. Hal ini dilakukan guna memastikan bahwa setiap pemohon mendapatkan informasi yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan.

Sebagai komitmen Kementerian Perdagangan terhadap keterbukaan informasi publik dan wujud pernyataan kepatuhan pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 dan untuk menyesuaikan dengan Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2021, telah diterbitkan Surat Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 1521 Tahun 2022 tentang Penunjukkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Perdagangan sebagai perubahan atas Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 785/M-DAG/KEP/7/2014 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Perdagangan.

Dalam strukturnya, Sekretaris Jenderal sebagai Atasan Pengelola Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kementerian Perdagangan dan Pejabat Eselon I sebagai Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana di lingkungan Kementerian Perdagangan.

PPID Kementerian Perdagangan dijabat oleh Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan dibantu oleh Sekretaris unit Eselon I sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana di lingkungan Kementerian Perdagangan.

Selain penunjukan perangkat PPID, Kementerian Perdagangan juga mengeluarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 52 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kementerian Perdagangan, yang merupakan perubahan atas Surat Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 695/M-DAG/KEP/6/2016 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kementerian Perdagangan.

Pada Tahun 2025 juga disahkan Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 1491 Tahun 2025 tentang Daftar Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perdagangan dan Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 1492 Tahun 2025 tentang Daftar Informasi Publik Yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Perdagangan.


KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA
MAKLUMAT PELAYANAN
UNIT PELAYANAN TERPADU PERDAGANGAN (UPTP) I
DITJEN PERDAGANGAN LUAR NEGERI
Kami sanggup menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan prosedur operasi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelanggaran maklumat ini akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
JAKARTA, 19 AGUSTUS 2025
PENANGGUNG JAWAB OPERASIONAL
TOMMY ANDANA
NIP. 19761223 200003 1 003
KOORDINATOR DAN PELAKSANA
ABU AMAR
NIP. 19690416 199403 1 002

Pelayanan Informasi Publik 2025

Pelaksanaan

Kementerian Perdagangan terus melakukan optimalisasi dan inovasi dalam penggunaan teknologi informasi melalui berbagai layanan publik untuk mempermudah proses pelayanan serta dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.

Media layanan informasi publik yang disediakan Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri, antara lain:

Media Sosial terdiri dari Instagram ***@ditjen.daglu***; Facebook ***@ditjen.daglu***; YouTube ***@DitjenDagluKemendag***





Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan (UPTP) berlokasi di Gedung I, Lantai 1, Kementerian Perdagangan



Website dapat diakses pada laman ***ditjendaglu.kemendag.go.id***



Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat milik KemenpanRB dapat diakses pada laman ***www.lapor.go.id***

UPTP I
Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan

Layananan UPTP I Bidang Perdagangan Luar Negeri yang sebelumnya melayani proses penerimaan berkas perizinan ekspor dan impor, serta konsultasi informasi terkait perizinan, sejak diterbitkannya Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19 Tahun 2021 tentang Kebijakan dan Pengaturan Ekspor serta Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20 Tahun 2021 tentang Kebijakan dan Pengaturan Impor, hanya melayani konsultasi terkait perizinan ekspor dan impor yang dapat diakses secara daring maupun luring.



Layanan pada Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan (UPTP) I untuk Bidang Perdagangan Luar Negeri, secara daring dapat diakses melalui kanal berikut:

1. Layanan Tatap Maya menggunakan aplikasi Zoom Meeting dengan ID (Direktorat Ekspor Produk Pertanian dan Kehutanan Meeting ID: 592 008 4499 Passcode: dektanhut; Direktorat Ekspor Produk Industri dan Pertambangan Meeting ID: 610 066 5919 Passcode: dekintam; dan Direktorat Impor Meeting ID: 799 863 7042 Passcode: ditimpor).
2. Pesan Teks melalui aplikasi Whatsapp di nomor (0813 8350 0741, 0813 8229 9146, 0813 8229 9128, 0813 8128 6289).



Gambar 1. Publikasi Kontak Layanan Konsultasi
Tatap Maya dan Pesan Teks

Selain memanfaatkan teknologi informasi menggunakan aplikasi Zoom Meeting dan Whatsapp, layanan konsultasi pada UPTP I Bidang Perdagangan Luar Negeri juga dapat diakses secara luring pada loket yang berlokasi di Gedung 1 Lantai 1 Kementerian Perdagangan.

Pelayanan UPTP I Bidang Perdagangan Luar Negeri dilaksanakan pada hari Senin-Jumat mulai pukul 10.00 WIB sampai dengan pukul 15.00 WIB. Terkait pertanyaan konsultasi yang diterima melalui pesan teks pada aplikasi Whatsapp di luar waktu operasional akan dibalas pada hari kerja berikutnya.

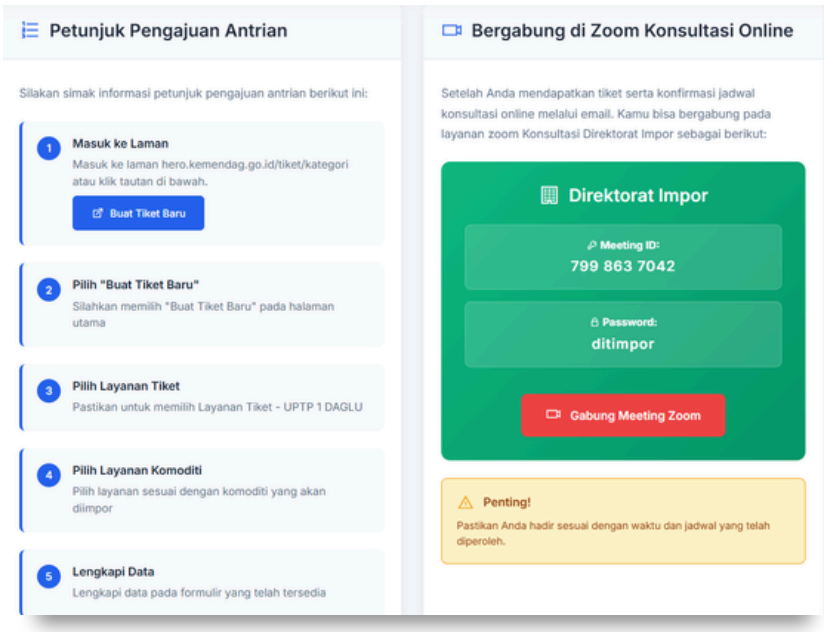


Gambar 2. Ruang Pelayanan UPTP I
Kementerian Perdagangan

Sebagai wujud nyata komitmen dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis digital, Direktorat Impor terus berinovasi untuk menghadirkan layanan yang transparan, profesional, akuntabel, dan responsif. Kini, layanan konsultasi mengenai perizinan dan pelaporan telah bertransformasi melalui pemanfaatan teknologi panggilan video menggunakan aplikasi Zoom Meeting.

Untuk memastikan keteraturan dan efisiensi, Direktorat Impor telah menerapkan sistem pengajuan antrian digital. Melalui sistem ini, setiap pemohon informasi akan menerima tiket resmi yang dikirimkan langsung ke alamat email terdaftar. Tiket tersebut memuat informasi detail mengenai jadwal konsultasi online, sehingga pemohon dapat bergabung ke ruang Zoom sesuai dengan waktu yang telah ditentukan secara akurat.

Implementasi sistem antrian ini menjadi langkah strategis dalam memberikan kepastian layanan bagi seluruh pelaku usaha dan masyarakat. Dengan jadwal yang terstruktur, proses konsultasi menjadi lebih efektif, meminimalisir waktu tunggu, dan menjamin setiap permohonan dilayani dengan standar profesionalisme yang tinggi. Inovasi ini adalah bukti dedikasi Direktorat Impor dalam menciptakan ekosistem birokrasi yang lebih modern, terbuka, dan berorientasi pada kepuasan publik.



Gambar 3. Alur Sistem Pengajuan Antrian pada Direktorat Impor

WEBSITE
ditjendaglu.kemendag.go.id

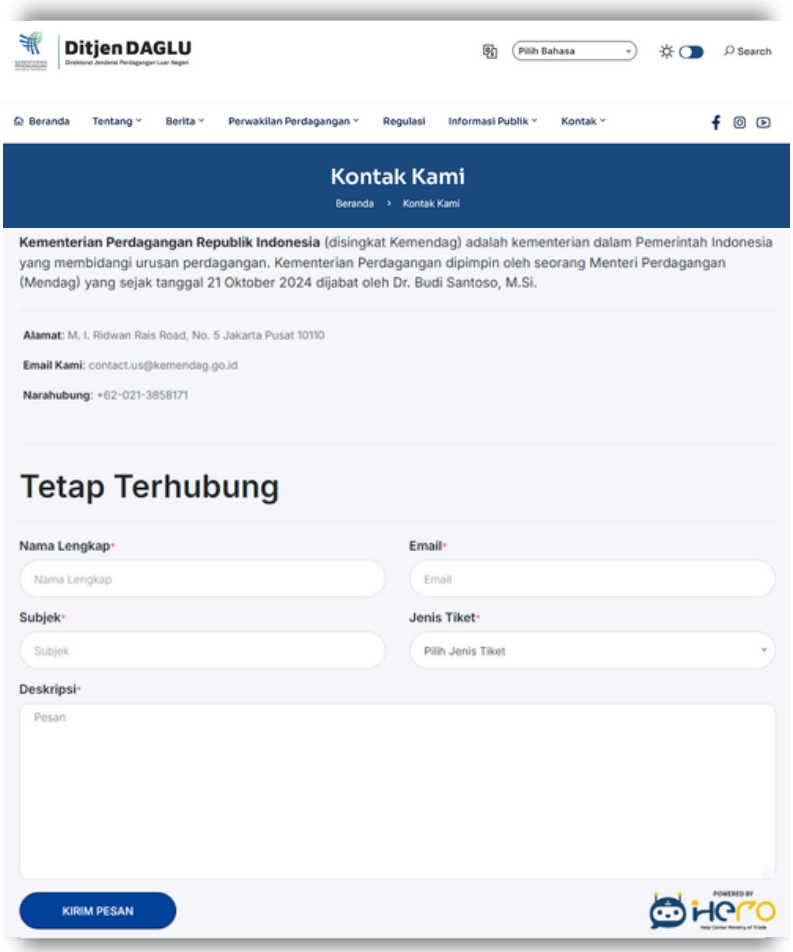
Sesuai dengan amanat UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik untuk menyediakan dan mengembangkan sistem pelayanan informasi secara cepat, mudah, dan wajar sesuai dengan petunjuk teknis standar layanan informasi publik yang berlaku secara nasional.

Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri memiliki komitmen dalam memberikan layanan informasi yang professional, cepat, akurat dan memberikan layanan informasi dengan prosedur yang mudah dan biaya ringan, yaitu dengan menyediakan akses layanan permohonan informasi melalui HERO yang dapat diakses pada 'Kontak Kami' di laman ditjendaglu.kemendag.go.id.

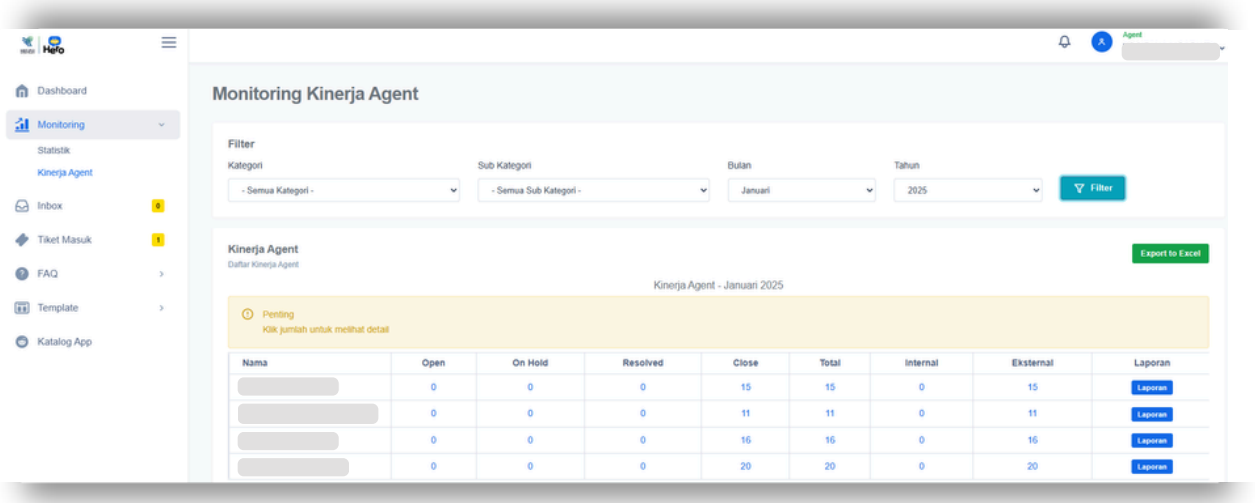


Gambar 4. Website Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri

Layanan informasi terhubung langsung dengan layanan HERO (*Help and Resolve*) Kementerian Perdagangan. Permohonan informasi yang diterima secara daring kemudian didisposisikan oleh Biro Hubungan Masyarakat, Sekretariat Jenderal kepada agen di setiap Sekretariat Direktorat Jenderal, dalam hal ini Tim Informasi Publik, Sekretariat Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri.



Gambar 5. Layanan Kontak Kami pada Website Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri



Gambar 6. Dashboard Layanan Informasi untuk Agent HERO

Selain terhubung langsung dengan layanan HERO Kementerian Perdagangan, ‘Kontak Kami’ juga terhubung langsung dengan surel contact.us@kemendag.go.id yang kemudian didisposisikan oleh Biro Hubungan Masyarakat, Sekretariat Jenderal melalui surel ditjen.daglu@kemendag.go.id yang dikelola oleh Tim Informasi Publik, Sekretariat Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri.

MEDIA SOSIAL
Instagram -- Facebook -- YouTube

Peran teknologi informasi sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tertuang di Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 04 Butir (c) yang menyebutkan bahwa "Pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik".

Berdasarkan amanat undang-undang tersebut para penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan pemanfaatan teknologi informasi dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini juga dapat mendorong pemerintah melakukan percepatan dalam *e-government* yaitu suatu upaya dalam menciptakan pemerintah yang berbasis elektronik.

Media sosial merupakan salah satu media daring yang dapat melibatkan secara langsung penggunanya untuk dapat dengan mudah berpartisipasi, berbagi dan menciptakan isi konten.

Selain itu, sebagai amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, media sosial juga merupakan wadah transparansi informasi yang dimiliki oleh Kementerian atau Lembaga.

Sebagai bentuk transparansi informasi, Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri melaksanakan tugasnya dalam menyebarkan informasi dengan menggunakan saluran media sosial, melalui pengunggahan konten di akun @ditjen.daglu sebagai akun resmi Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri, yang secara bersamaan konten juga diunggah pada laman Facebook.

Selain kedua akun tersebut, Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri juga mempunyai akun YouTube untuk menyebarkan informasi terkait Kebijakan di Bidang Perdagangan Luar Negeri yang berbentuk video. Akun tersebut juga digunakan sebagai media dokumentasi webinar ataupun sosialisasi yang telah diselenggarakan.

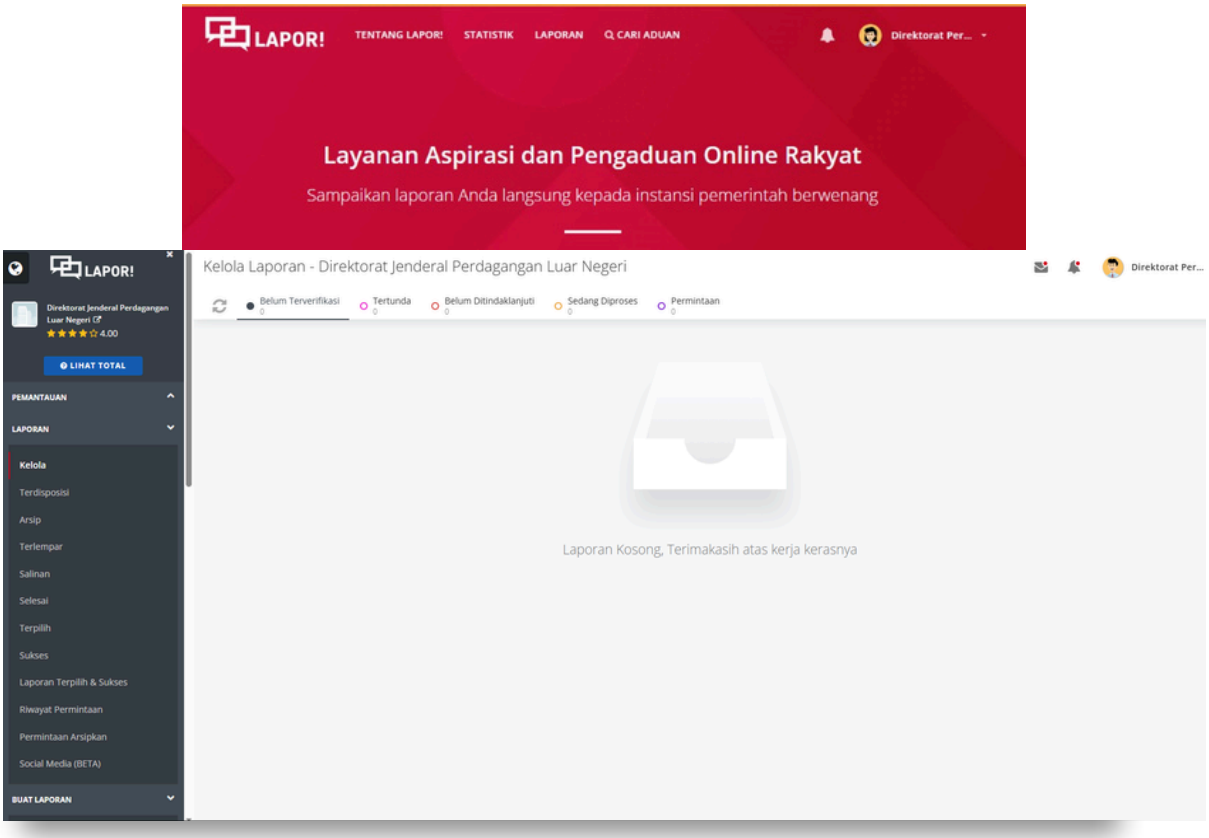


Gambar 7. Akun Media Sosial Ditjen Daglu

SP4N-LAPOR!
www.lapor.go.id

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - LAPOR! merupakan platform resmi aspirasi dan pengaduan masyarakat yang dikelola oleh Kementerian PANRB. Kehadiran sistem ini memiliki landasan hukum yang kuat, yakni ditetapkan melalui Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 serta diperkuat oleh Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2015 sebagai standar pengelolaan pengaduan layanan publik di tingkat nasional.

SP4N-LAPOR! telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga dan 493 Pemerintah Daerah di Indonesia. Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri juga menjadi unit pengelola di bawah pengawasan Biro Hubungan Masyarakat, Kementerian Perdagangan.



Gambar 8. Dashboard Layanan Informasi untuk Admin LAPOR

RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK 2025

26.445 Jumlah Permintaan Informasi

26.441 Yang Dikabulkan sebagian/ seluruhnya

4 Yang Ditolak

JAN	4.079	4.079	0
FEB	2.783	2.783	0
MAR	2.092	2.092	0
APR	2.056	2.055	1
MEI	2.271	2.271	0
JUN	2.111	2.111	0
JUL	2.534	2.533	1
AGS	1.996	1.995	1
SEP	1.997	1.997	0
OKT	1.417	1.416	1
NOV	1.235	1.235	0
DES	1.874	1.874	0

Selama tahun 2025, PPID Pelaksana (Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri) menerima total 26.445 permohonan informasi yang berasal dari berbagai kalangan masyarakat, antara lain pelaku usaha, mahasiswa, akademisi, karyawan, profesional, dan perusahaan.

Dari total 26.445 permohonan informasi yang diterima, terdapat 4 (empat) permintaan yang ditolak. Hal ini dikarenakan permintaan tersebut termasuk pada Daftar Informasi Publik yang dikecualikan.

Permohonan informasi yang masuk dikelompokan menjadi 2 (jenis) yakni permintaan informasi dan pengaduan. Permohonan informasi tersebut disampaikan melalui saluran informasi, antara lain surel ditjen.daglu@kemendag.go.id, *website* (yang terhubung dengan HERO Kemendag), Media Sosial, aplikasi Whatsapp, aplikasi Zoom Meeting dan SP4N-LAPOR!.

Rincian jumlah pada masing-masing saluran sebagaimana digambarkan pada halaman berikut. Berdasarkan data tersebut, pemohon informasi banyak memanfaatkan saluran aplikasi Whatsapp (sebanyak 13.484 permohonan) dan Zoom Meeting (sebanyak 11.684 permohonan). Saluran ini diadakan sejak pertengahan Tahun 2020 sebagai solusi atas peniadaan layanan tatap muka.

Sedangkan jumlah permohonan melalui surel ditjen.daglu@kemendag.go.id yaitu sebanyak 222 permohonan, *website* (yang terhubung dengan HERO Kemendag) sebanyak 1.005 permohonan, Media Sosial sebanyak 41 permohonan, dan SP4N-LAPOR! sebanyak 9 permohonan. Jumlah untuk keempat saluran tersebut adalah 1.227 permohonan.

Dari total 1.227 permohonan pada 4 (empat) saluran tersebut, terdapat 1.138 permohonan dengan jenis permintaan informasi, dan 139 permohonan dengan jenis pengaduan. Sedangkan untuk permohonan yang masuk melalui saluran Whatsapp dan Zoom belum dikelompokkan ke dalam jenis-jenis tersebut.

RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK berdasarkan jenis saluran 2025

	Surel	HERO	Medsos	SP4N LAPOR	Whatsapp	Zoom
JAN	34	63	12	4	1.884	2.082
FEB	20	41	4	1	1.303	1.414
MAR	26	44	8	0	1.190	824
APR	13	46	2	1	1.412	582
MEI	22	36	0	1	1.497	715
JUN	25	51	2	0	1.254	779
JUL	28	134	8	1	1.370	993
AGS	17	109	3	0	1.000	867
SEP	16	150	1	0	889	941
OKT	4	86	1	0	447	879
NOV	4	116	0	0	418	897
DES	13	129	0	1	820	911
	222	1.005	41	9	13.484	11.684
	1.227					

2.73
Hari

Rata-Rata Waktu Penyelesaian

JAN	2,75 Hari
FEB	2,21 Hari
MAR	2,03 Hari
APR	2,21 Hari
MEI	2,49 Hari
JUN	2,67 Hari
JUL	2,64 Hari
AGS	3,05 Hari
SEP	2,16 Hari
OKT	3,49 Hari
NOV	4,16 Hari
DES	2,94 Hari

Rata-rata waktu yang diperlukan untuk memenuhi 1.227 permohonan pada surel ditjen.daglu@kemendag.go.id, *website* (yang terhubung dengan HERO Kemendag), Media Sosial dan SP4N-LAPOR! yaitu 2,73 hari, dengan rata-rata waktu penyelesaiannya tiap bulan sebagaimana tertera pada tabel disamping.

Pokok permohonan yang disampaikan pemohon sangat beragam. Untuk permohonan dari surel ditjen.daglu@kemendag.go.id, *website* (yang terhubung dengan HERO Kemendag), Media Sosial dan SP4N-LAPOR! dikelompokan menjadi 4 (empat) kategori, yaitu Ekspor, Impor, SKA dan Lain-Lain.

Untuk permohonan pada saluran Whatsapp dikategorikan menjadi Ekspor, Impor dan SKA, sedangkan pada saluran Zoom Meeting hanya dibagi menjadi Ekspor dan Impor.

Kategori informasi yang paling banyak diminta adalah mengenai impor. Tingginya jumlah permohonan informasi menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kebutuhan atas informasi-informasi tersebut. Oleh karena itu, perlu terus dilakukan pengembangan layanan informasi, khususnya melalui saluran daring untuk memudahkan masyarakat mencari informasi secara mandiri.

RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK berdasarkan kategori 2025

	Ekspor	Impor	SKA	Lain-Lain	
JAN	11	90	6	6	113
FEB	10	48	3	5	66
MAR	11	42	8	17	78
APR	10	44	2	6	62
MEI	8	41	2	8	59
JUN	6	51	1	20	78
JUL	14	135	2	20	171
AGS	20	92	1	16	129
SEP	17	144	3	6	167
OKT	12	68	2	9	91
NOV	14	97	5	4	120
DES	3	127	1	12	143
	136	976	36	129	1277

Perbandingan jumlah berdasarkan kategori untuk permohonan pada saluran surel, *website* (yang terhubung dengan HERO Kemendag), Medsos dan SP4N-LAPOR!.

RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK berdasarkan kategori 2025

	Whatsapp				Zoom	
	Ekspor	Impor	SKA		Ekspor	Impor
JAN	123	1.731	30		273	1.809
FEB	148	1.118	37		183	1.231
MAR	88	1.029	73		153	671
APR	155	1.215	42		92	490
MEI	126	1.294	77		164	551
JUN	75	1.148	31		172	607
JUL	93	1.240	37		192	801
AGS	98	880	22		184	683
SEP	100	753	36		139	802
OKT	70	362	15		141	738
NOV	55	346	17		88	609
DES	58	749	13		89	822
	1.889	11.865	430		1.870	9.814

Perbandingan jumlah berdasarkan kategori untuk permohonan pada saluran Whatsapp dan Zoom Meeting.

Topik
Permintaan Informasi dan Pengaduan

Topik pertanyaan dan pengaduan yang paling banyak masuk, diantaranya:

1. Ketentuan ekspor dan impor barang tertentu;
2. Konfirmasi status pengajuan Perizinan Berusaha di bidang impor;
3. Tata cara pengajuan permohonan persetujuan impor dan surat keterangan pengecualian;
4. Kendala teknis sistem pada pengajuan permohonan persetujuan impor/ekspor serta SKA;
5. Ketentuan untuk pengecualian barang tertentu serta Perizinan Berusaha di bidang impor dengan kondisi barang terkena SPBL atau SPBL-BK untuk barang-barang tertentu (termasuk dengan kondisi barang bukan baru).

KENDALA
Internal dan Eksternal

Kendala Internal

- Perlunya peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia yang berkesinambungan dalam mengelola informasi publik.
- Belum adanya pemisahan kategori dalam hal permintaan informasi serta pengaduan pada layanan Whatsapp.
- Perlunya penyusunan dasar hukum terkait pengelolaan informasi dan pengaduan pada Direktorat Jenderal Perdaganga Luar Negeri.

Kendala Eksternal

- Data pendukung laporan pengaduan (SP4N-LAPOR!) yang tidak lengkap sehingga laporan sulit untuk ditindaklanjuti.
- Proses revisi Permendag No. 85 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Perdagangan yang masih terkendala.

Rekomendasi
dan Tindak Lanjut

- Mengembangkan *database* atas permintaan informasi yang masuk melalui semua saluran yang tersedia.
- Melakukan pelatihan untuk peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia yang berkesinambungan dalam mengelola informasi publik.
- Menyusun sistem *reward & punishment* bagi pelaksana layanan
- Menyusun Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi pada Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri
- Menyusun standar format awal alur permintaan informasi dan pengaduan melalui saluran Whatsapp dan aplikasi Zoom.
- Menyusun FAQ berdasarkan *database* atas permintaan informasi yang masuk.
- Menyusun dasar hukum terkait sistem antrian dalam pengelolaan informasi dan pengaduan.

Lampiran

Data lengkap permintaan informasi dan pengaduan pada Tahun 2025 terdapat pada tautan berikut:
https://kemend.ag/informasidanpengaduandaglu2025