KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

KEMENTERIAN PERDAGANGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERDAGANGAN DALAM NEGERI
Jalan M. I. Ridwan Rais No. 5 Jakarta 10110
Tel. 021-23528520, 021-3858183 021-3858171 Ext. 34120 Fax. 021-3857338
www.kemendag.go.id

NOTA DINAS
NOMOR HM.00.00/ 60 /PDN.1/ND/01/2026

Yth : Kepala Biro Hubungan Masyarakat
Dari : Sekretaris Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri
Hal : Penyampaian Laporan PPID Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Tahun 2025
Lampiran : 1 (satu) berkas
Tanggal : 22 Januari 2026

Menindaklanjuti Nota Dinas Saudari Nomor HM.00/66/SJ-DAG.6/ND/01/2026 tanggal 13 Januari 2026 perihal Permohonan Laporan Tahunan PPID Pelaksana Tahun 2025, bersama ini kami sampaikan Laporan PPID Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Tahun 2025 yang dapat diakses melalui tautan https://kemend.ag/DitjenpdnPPID2025.

Besar harapan kami, Laporan PPID Ditjen PDN Tahun 2025 dapat menjadi bukti dukung penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perdagangan yang dikelola secara transparan, responsif, inklusif, dan akuntabel, sejalan dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance.*

Demikian, atas perhatian dan kerjasama Saudari, kami ucapkan terima kasih.

Sekretaris Direktorat Jenderal
Perdagangan Dalam Negeri,

Bambang Wisnubroto

Tembusan:
1. Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri (sebagai laporan);
2. Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama di Lingkungan Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri; dan
3. Pertinggal.

KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Laporan Tahunan

2025



PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
PPID PELAKSANA
DIREKTORAT JENDERAL PERDAGANGAN DALAM NEGERI

0811-106-1919 | layanan.ditjenpdn@kemendag.go.id | Jl. M. I. Ridwan Rais, No. 5 Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10110, Indonesia

ditjenpdn | www.ditjenpdn.kemendag.go.id |

Kata Pengantar

Puji dan syukur Kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya **Laporan Pelayanan Informasi Publik Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri** Tahun 2025. Laporan ini memuat gambaran menyeluruh mengenai pelaksanaan keterbukaan Informasi Publik serta upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat sepanjang tahun 2025.

Penyusunan laporan ini merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana Bidang Perdagangan Dalam Negeri, dalam memenuhi kewajiban Kementerian Perdagangan selaku Badan Publik. Kewajiban tersebut meliputi penyediaan dan penyampaian Informasi Publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Sepanjang tahun 2025, Kami telah memulai proses transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan Informasi Publik melalui penguatan layanan berbasis digital. Salah satu upaya utama yang dilakukan adalah pengintegrasian layanan Hotline Zoom dengan sistem Pusat Bantuan HERO Kementerian Perdagangan. Hasilnya, seluruh proses pengambilan, pengelolaan, penyimpanan, hingga pemberian data/informasi dilakukan secara digital dengan dukungan otomatisasi alur kerja sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

Melalui sistem tersebut, pelayanan Informasi Publik dapat diberikan secara lebih cepat, transparan, dan terukur, tanpa mengabaikan prinsip akurasi dan validitas data. Transformasi ini juga menjadi bagian dari komitmen Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri untuk menghadirkan pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat.

Kami menyampaikan apresiasi kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dan berkolaborasi dalam penyelenggaraan pelayanan Informasi Publik selama tahun 2025. Dukungan dan partisipasi tersebut menjadi fondasi penting dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang transparan, responsif, inklusif, dan akuntabel, sejalan dengan prinsip pemerintahan yang baik.

Akhir kata, Kami membuka diri untuk menerima berbagai saran dan masukan yang membangun dari seluruh pihak sebagai bahan rekomendasi perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan Informasi Publik pada Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri agar sistem dan proses bisnis pelayanan tetap relevan dengan perkembangan jaman dan berdampak langsung pada pertumbuhan perekonomian rakyat.

Jakarta, 22 Januari 2026
Salam Hormat,



Bambang Wisnubroto

KEMENTERIAN PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA

Daftar Isi

Kata Pengantar 1

Daftar Isi 2

I. Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik 3

A. Dasar Hukum Pelaksanaan Layanan Informasi Publik 3

B. Maklumat Layanan 5

C. Standar Pelayanan 5

D. Visi dan Misi Layanan 9

E. Saluran Layanan Informasi yang Tersedia 10

F. SOP terkait Layanan Informasi Publik 11

G. Inovasi Layanan Informasi yang dilakukan untuk mendukung Keterbukaan Informasi Publik 12

H. Alokasi Anggaran Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik 14

II. Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik 15

A. Sarana dan prasarana pelayanan Informasi Publik yang dimiliki beserta kondisinya 15

B. Sumber daya manusia yang menangani pelayanan Informasi Publik beserta kualifikasinya 15

C. Penggunaan Anggaran Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik 16

III. Rincian Pelayanan Informasi Publik 19

IV. Rincian Penyelesaian Keberatan (Bila Ada) 21

V. Rincian Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (Bila Ada) 21

VI. Kendala Eksternal Dan Internal Dalam Pelaksanaan Layanan Informasi Publik 21

VII. Rekomendasi Dan Rencana Tindak Lanjut Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Publik 22

I. Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik

Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 F disebutkan bahwa 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.

Karena itu, dalam rangka menjamin pemenuhan amanat konstitusi tersebut, ditetapkan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) yang secara khusus mengatur tentang keterbukaan Informasi Publik. Sebagai salah satu bentuk komitmen negara dalam mewujudkan kehidupan berbangsa dan bernegara yang demokratis. Dalam UU KIP, setiap **Badan Publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas Informasi Publik kecuali informasi yang dikecualikan**.

Dalam konteks ini, Kementerian Perdagangan sebagai Badan Publik berkewajiban untuk membuka akses atas Informasi Publik kecuali informasi yang dikecualikan. Pada lingkungan Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, fungsi koordinasi pelayanan, pengelolaan informasi, dan dokumentasi dilaksanakan oleh Tim Pelayanan Publik Sekretariat Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Perdagangan (Permendag) Nomor 52 Tahun 2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Perdagangan.

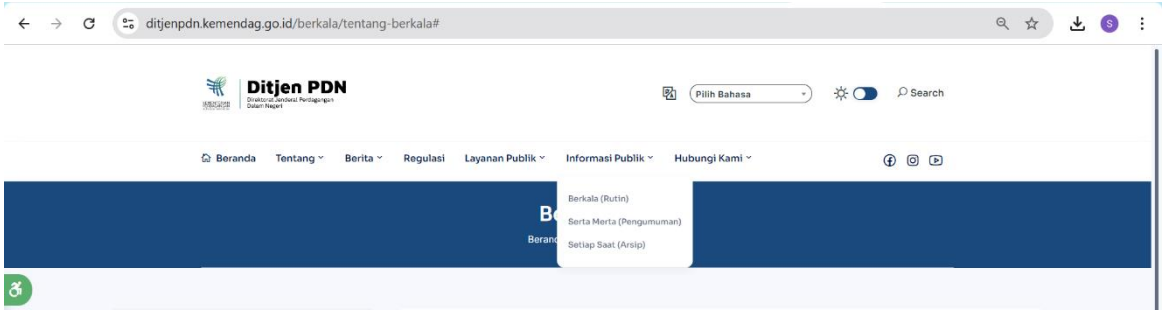
Pasca Pandemi COVID-19 tahun 2022, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri berkomitmen untuk melanjutkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam mendukung sistem pelayanan Informasi Publik berbasis teknologi digital yang saat ini ditetapkan sebagai mekanisme resmi kelembagaan. Dengan demikian, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri dapat memberikan layanan informasi yang cepat dan responsif dengan kualitas informasi yang tepat dan akurat.

A. Dasar Hukum Pelaksanaan Layanan Informasi Publik

UU KIP mengamanatkan agar setiap Kementerian atau Lembaga dapat **memanfaatkan media elektronik, termasuk media digital dan media sosial** sebagai wadah transparansi informasi. Sejalan dengan amanat tersebut, Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menegaskan kembali bahwa **pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik** dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, maka para penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan pemanfaatan teknologi informasi dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan publik sekaligus mendorong percepatan implementasi e-Government.

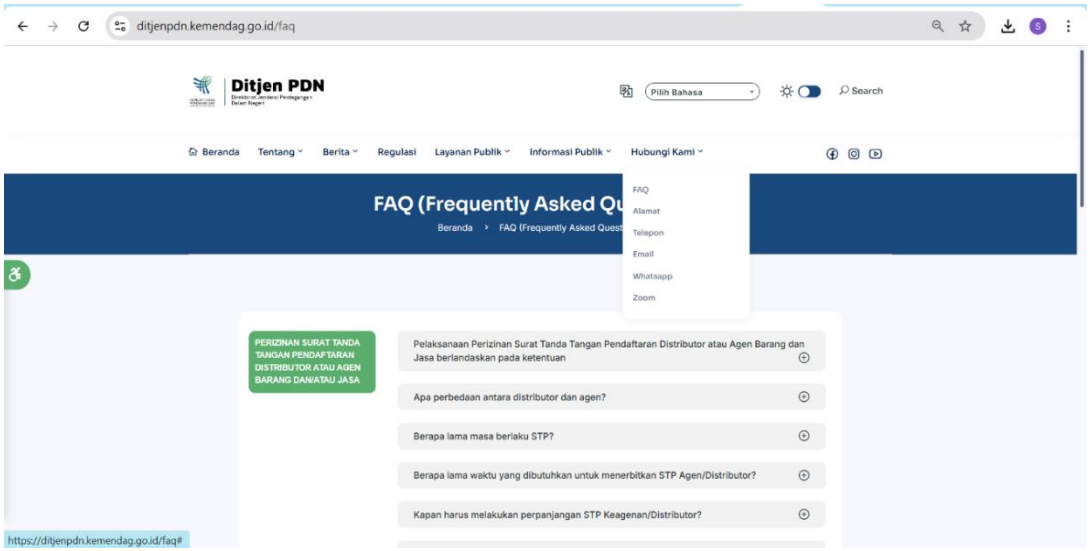
Mengacu pada kedua ketentuan tersebut, Kami Tim Pelayanan Publik Sekretariat Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, berkomitmen penuh untuk memberikan seluruh jenis Informasi Publik, kecuali Informasi Publik yang dikecualikan, sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 1491 Tahun 2025 tentang Daftar Informasi Publik (DIP) di Lingkungan Kementerian Perdagangan melalui sejumlah kanal media elektronik.

Adapun jenis Informasi Publik dimaksud terbagi dalam 3 (tiga) kategori utama berdasarkan UU KIP, yaitu: (i) **Berkala** (rutin, minimal 6 bulan sekali, contohnya Laporan Kinerja); (ii) **Serta Merta** (segera, tanpa tunda, contohnya informasi bencana alam atau kerusuhan); dan (iii) **Setiap Saat** (selalu tersedia, dontoh data kepegawaian dan SOP) sebagaimana tampilan pada laman website Ditjen PDN https://ditjenpdn.kemendag.go.id berikut:



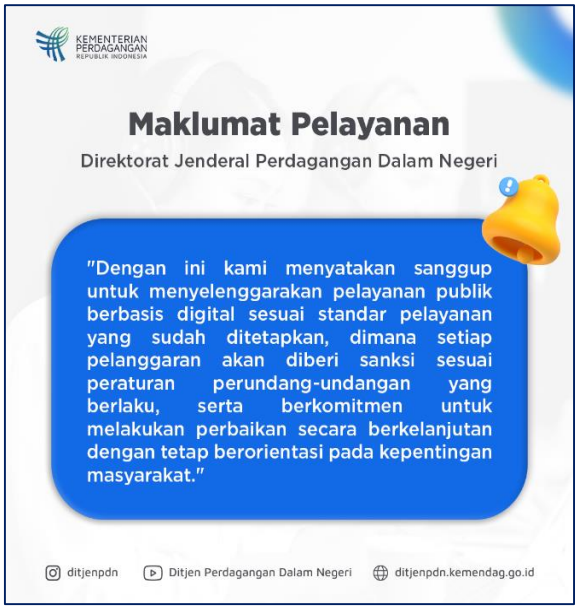
Gambar 1 Tampilan Laman Website Ditjen PDN Pada Menu Informasi Publik

Selain pelayanan Informasi Publik, Kami juga melayani pemberian konsultasi terkait perizinan dalam negeri melalui Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan I bidang Perdagangan Dalam Negeri (UPTP I bidang PDN) melalui Hotline Zoom, Whatsapp, dan surat elektronik (surel) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur pelayanan perizinan berusaha di bidang perdagangan, sebagaimana tersedia pada laman https://ditjenpdn.kemendag.go.id/faq.



Gambar 2 Tampilan Laman Website Ditjen PDN Untuk Jenis Informasi Publik Perizinan

B. Maklumat Layanan



Gambar 3 Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan UPTP I Direktorat Jenderal PDN merupakan pernyataan komitmen resmi penyelenggara layanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang sesuai standar, profesional, transparan, dan bertanggung jawab.

Maklumat ini menegaskan kesiapan Tim Pelayanan Publik Sekretariat Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri dalam melaksanakan pelayanan secara konsisten, menjunjung integritas, serta terbuka terhadap pengawasan dan pengaduan masyarakat.

Komitmen tersebut dituangkan secara resmi dalam **Keputusan Direktur Jenderal Nomor 28 Tahun 2025 tentang Visi, Misi, Maklumat, Motto, dan Standar Pelayanan UPTP I**, sebagai wujud akuntabilitas dan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

C. Standar Pelayanan

Standar Pelayanan UPTP I bidang PDN ditetapkan sebagai komitmen institusi dalam memberikan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penyusunan dan penerapan standar pelayanan ini mengacu pada **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**, **Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik**, serta **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan**, dan **secara resmi dituangkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Nomor 28 Tahun 2025 tentang Visi, Misi, Maklumat, Motto, dan Standar Pelayanan UPTP I Bidang Perdagangan Dalam Negeri**. Standar pelayanan tersebut menjadi pedoman bagi seluruh pelaksana layanan untuk menjamin kejelasan persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, serta mekanisme pengaduan. Melalui penerapan standar pelayanan yang konsisten dan terukur, UPTP I Ditjen PDN mendorong peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan serta memperkuat akuntabilitas dan kepercayaan publik.

Tabel 1 Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

No	Nama Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pengguna layanan mengajukan tiket antrian pelayanan publik dengan mengisi form pendaftaran melalui tautan https://hero.kemendag.go.id/tiket/kategori. 2. Data yang diperlukan berupa: - Nama - E-mail - Nomor Telepon - Nomor Induk Kependudukan/NIK apabila pengguna layanan merupakan Non-Pelaku Usaha - Nomor Induk Berusaha/NIB apabila pengguna layanan merupakan Pelaku Usaha atau bertindak atas nama Pelaku Usaha - Nama Perusahaan apabila apabila pengguna layanan merupakan Pelaku Usaha atau bertindak atas nama Pelaku Usaha
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Mulai Pengguna layanan memeriksa jadwal layanan non-perizinan UPTP I bidang PDN pada laman https://kemend.ag/JadwalKonsultasi dan memastikan kesesuaian jadwal layanan dengan jenis perizinan yang dituju. 2. Pengajuan Tiket Antrian Pengguna layanan **membuat *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. 3. Konfirmasi Setelah ***e-ticket*** terbentuk, pengguna layanan mendapatkan **nomor antrian** dengan **waktu estimasi** layanan yang dapat dipantau secara *real-time* pada laman https://kemend.ag/antrianUPTPPDN

No	Nama Komponen	Uraian
		4. Menunggu Antrian Setelah pendaftaran, pengguna layanan mengakses laman https://hero.kemendag.go.id/ untuk mendapatkan tautan: ● *Dashboard* Antrian *Online*, ● Aplikasi Zoom Meeting; dan ● Survei Layanan Konsultasi. 5. Verifikasi Data pengguna layanan Pada hari dan waktu konsultasi yang telah ditentukan, pengguna layanan wajib hadir langsung atau tidak diwakilkan ± 20 menit sebelum waktu estimasi setelah menyesuaikan **nama tampilan (*display name*) sesuai dengan data identitas pada *e-ticket***. 6. Sesi Layanan Berlangsung Pengguna layanan masuk ke ruang layanan untuk mendapatkan sesi layanan melalui Aplikasi Zoom Meeting selama maksimal 10 (sepuluh) menit untuk 1 (satu) orang pengguna layanan/e-ticket. 7. Selesai Sesi layanan dinyatakan selesai setelah pengguna layanan meninggalkan dan/atau pemberi layanan menutup ruang layanan pada Aplikasi Zoom Meeting. 8. Pengisian Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Setelah sesi layanan selesai, pengguna layanan diberi waktu maksimal 1 (satu) menit untuk mengisi kuisioner SKM melalui tautan https://kemend.ag/SurveyKepuasanMasyarakat.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pelaksanaan layanan non perizinan dilakukan pada hari kerja yang sama *(same-day)* setelah pengguna layanan mendaftar antrian tiket pada sistem HERO Kemendag. 2. Jika pengguna layanan mengirimkan surat terkait dengan: a. permohonan audiensi; atau b. informasi/surat jawaban atas persetujuan atau penolakan pelaksanaan layanan non perizinan

No	Nama Komponen	Uraian
		akan diproses oleh Sekretaris Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah tanggal surat diterima.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5	Produk Pelayanan	Pelayanan non perizinan UPTP I bidang PDN, yang mencakup: 1. Menerima aduan, keluhan, saran, dan/atau masukan; serta 2. Memberi informasi,konsultasi, dan/atau asistensi yang diminta atau dibutuhkan oleh publik.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Prosedur Penyampaian aduan, keluhan,saran, masukan atas layanan petugas UPTP I bidang PDN dapat melalui: a. Surat tertulis resmi yang ditujukan kepada: Sekretariat Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, Gedung Utama Lt. 8 Kementerian Perdagangan, Jl. M.I. Ridwan Rais No 5, Jakarta Pusat b. WhatsApp Hotline UPTP I bidang PDN: 0811-1061-919 c. E-Mail: layanan.ditjenpdn@kemendag.go.id d. Aplikasi HERO Kemendag e. Kanal Pengaduan SP4N-LAPOR! : i. Website: www. lapor.go.id ii. SMS melalui nomor 1708; iii. Twitter: @lapor1708; dan iv. Aplikasi Android/iOS: SP4N LAPOR!
		2. Penanganan aduan, keluhan, saran, dan/atau masukan atas layanan petugas UPTP I bidang PDN dari pengguna layanan ditindaklanjuti **paling lama 5 (lima) hari kerja** untuk disampaikan kembali kepada pengguna layanan sejak pengaduan diterima.
		3. Pejabat, Petugas Pengelola Aduan, Keluhan, Saran, dan Masukan merupakan Sekretariat Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri.
		4. Informasi mengenai Pengelolaan Aduan, Keluhan, Saran, dan/atau Masukan diinformasikan di Platform Layanan.

D. Visi dan Misi Layanan



Gambar 4 Visi dan Misi Layanan UPTP I Bidang PDN

Visi dan misi UPTP I Direktorat Jenderal PDN ditetapkan sebagai arah strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Visi UPTP I mencerminkan cita-cita untuk mewujudkan unit pelayanan yang andal, profesional, dan terpercaya dalam mendukung tugas dan fungsi Direktorat Jenderal PDN.

Untuk mewujudkan visi tersebut, UPTP I menetapkan misi yang menekankan pada peningkatan kualitas layanan, penguatan tata kelola yang akuntabel, pengembangan sumber daya manusia yang berintegritas, serta perbaikan berkelanjutan melalui inovasi dan pemanfaatan teknologi.

Seluruh visi dan misi ini secara resmi dituangkan dalam **Keputusan Direktur Jenderal Nomor 28 Tahun 2025 tentang Visi, Misi, Maklumat, Motto, dan Standar Pelayanan UPTP I**, sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan yang konsisten dan berkelanjutan.



Gambar 5 Kontak Layanan Informasi Lainnya

E. Saluran Layanan Informasi yang Tersedia

Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri menyediakan layanan dalam bentuk (i) pemberian informasi/konsultasi/asistensi; dan/atau (ii) penerimaan aduan/keluhan/ saran/masukan bidang perdagangan dalam negeri melalui sejumlah kanal daring (*online*), diantaranya:





Gambar 6 Kontak Layanan Informasi Lainnya

F. SOP terkait Layanan Informasi Publik

Pelayanan publik pada Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri diselenggarakan secara daring (*online*) sesuai dengan Standar Pelayanan Publik pada UPTP I bidang PDN yang ditetapkan dalam Lampiran II Keputusan Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2025 dengan tetap berpedoman pada Visi, Misi, Maklumat dan Motto dalam Lampiran I.

Standar Pelayanan Ditjen PDN mengacu pada Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 85/M-DAG/PER/12/2016 tentang Pelayanan Terpadu Perdagangan yang ditetapkan pada tanggal 23 Desember 2016.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada UPTP I bidang Perdagangan Dalam Negeri diatur dalam **Keputusan Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomor 29 Tahun 2025** dimana seluruh petugas pemberi pelayanan publik yang diberikan mandat melalui **Keputusan Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomor 37 Tahun 2025** diwajibkan tunduk pada aturan yang berlaku dengan detil Jadwal Pelayanan yang ditetapkan melalui **Keputusan Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomor 30 Tahun 2025**.

Jadwal pelayanan konsultasi melalui Hotline Zoom x Pusat Bantuan HERO Kemendag dilakukan secara tatap maya setiap hari kerja, Senin-Jumat, pukul 10.00–15.00 WIB. Sedangkan, jadwal pelayanan konsultasi melalui Hotline Whatsapp dilakukan melalui pesan teks setiap hari kerja, Senin-Jumat, pukul 10.00–15.00 WIB.

Penerapan SOP ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap permintaan Informasi Publik diproses secara tertib, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, SOP juga menjadi dasar pengawasan dan evaluasi kinerja petugas layanan agar pelayanan publik dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.



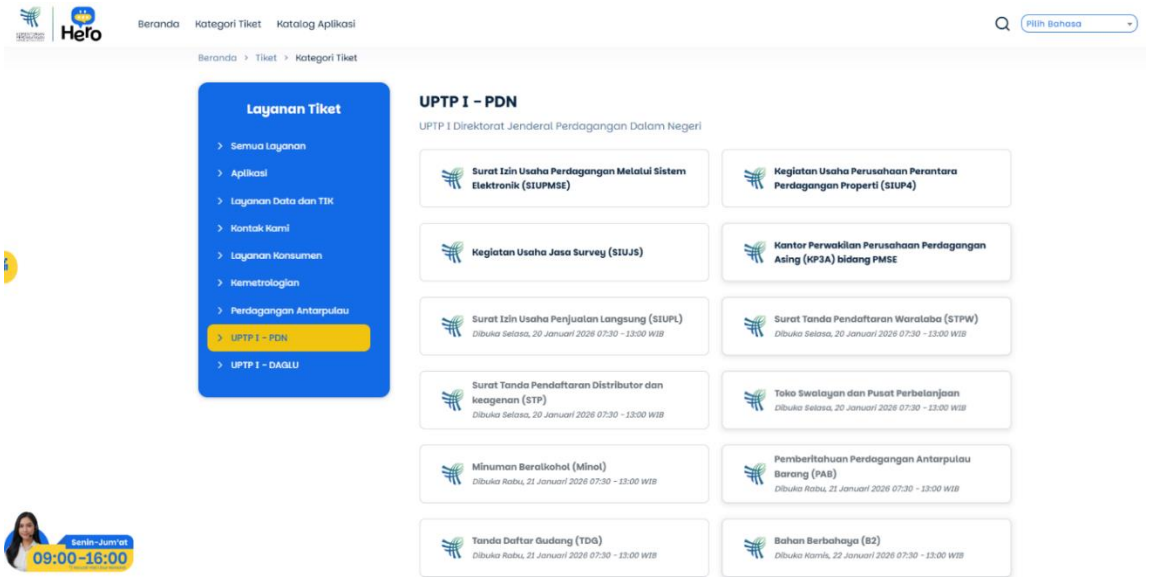
Gambar 7 Jadwal Konsultasi

G. Inovasi Layanan Informasi yang dilakukan untuk mendukung Keterbukaan Informasi Publik

Selama periode 2025, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri telah memulai proses transformasi sistem penyelenggaraan pelayanan Informasi Publik via kanal Hotline Zoom pada Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri dengan mengintegrasikan sistem dan proses bisnis pelayanan dengan Pusat Bantuan HERO Kemendag, dengan mengadopsi kerangka kerja fundamental berbasis **People, Procedures, Technology (PPT)** yang mengintegrasikan teknologi (sistem) dengan prosedur (proses atau regulasi kebijakan) untuk diimplementasikan oleh manusia (pelayan publik).

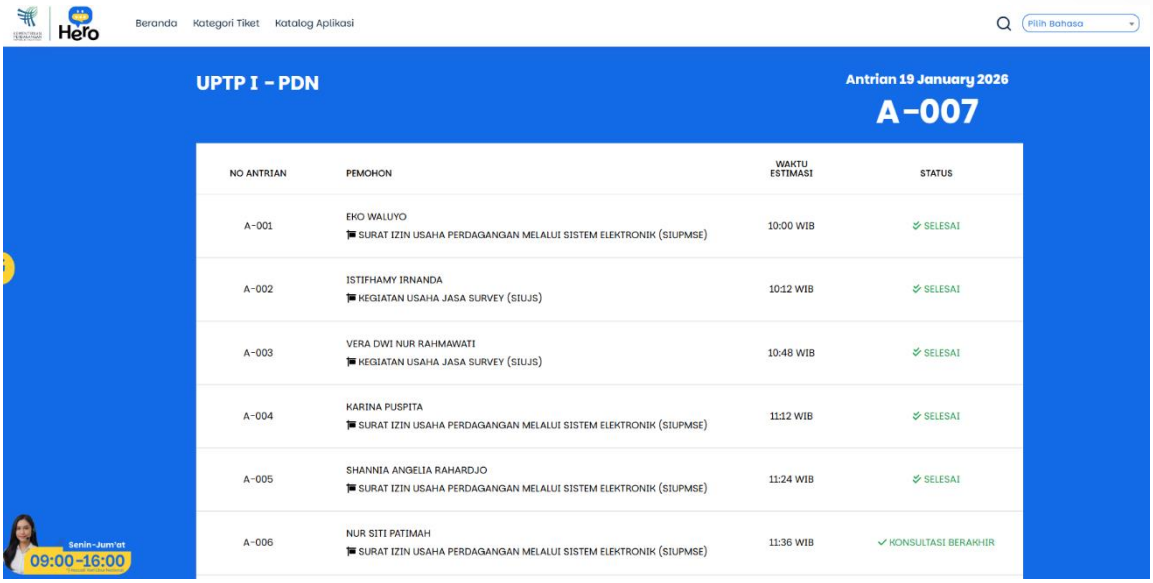
Hasilnya, seluruh proses pengambilan, pengelolaan, penyimpanan, hingga pemberian data/informasi dilakukan secara digital dengan dukungan otomatisasi alur kerja sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Selain itu, Kami juga berupaya memperbaiki akuntabilitas sistem pelayanan Informasi Publik, sekaligus meningkatkan kualitas data dan informasi yang diberikan agar memenuhi standar pelayanan e-Government. Diikuti dengan upaya peningkatan kapabilitas dan kapasitas dari seluruh pelayan publik pada Ditjen PDN melalui pelatihan komunikasi pelayanan publik dan pengelolaan informasi agar data/informasi yang diperlukan masyarakat dalam jangka waktu singkat dengan memastikan akurasi dan validitasnya serta komunikatif, ramah, dan mudah dipahami oleh masyarakat dalam penyampaiannya.

Berikut tampilan live dashboard Sistem Layanan UPTP I PDN dari sisi Pengguna Layanan (https://hero.kemendag.go.id/tiket/kategori#uptp-i-pdn) untuk **membuat tiket antrian**:



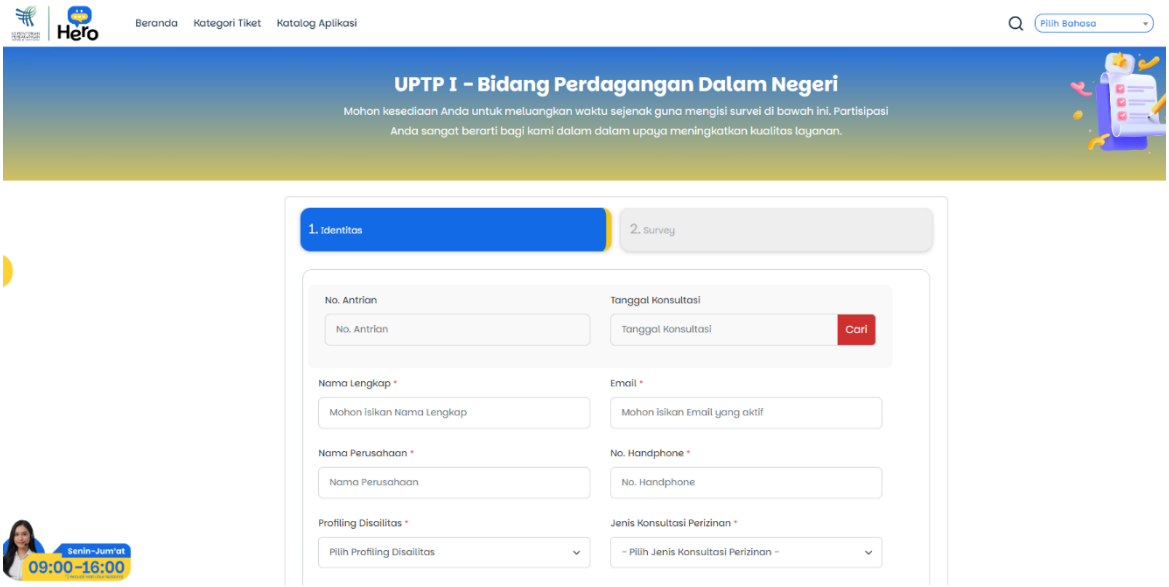
Gambar 8 Tampilan Live Dashboard Sistem Layanan UPTP I PDN Untuk Antrian Tiket

Berikut tampilan live dashboard Sistem Layanan UPTP I PDN dari sisi Pengguna Layanan (https://kemend.ag/antrianUPTPPDN) untuk **memantau proses antrian pelayanan**:



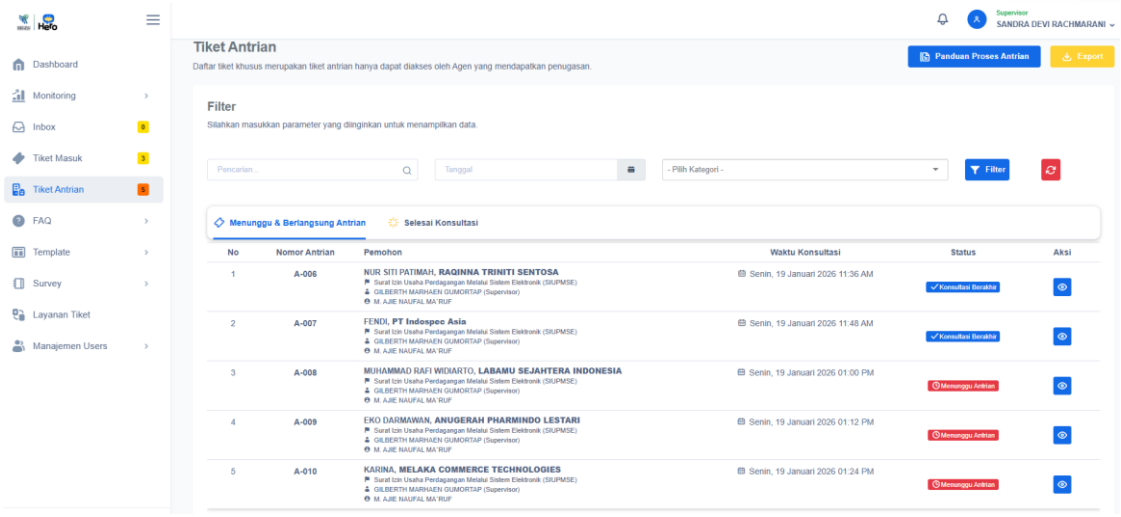
Gambar 9 Tampilan Live Dashboard Sistem Layanan UPTP I PDN Untuk Monitoring Antrian Tiket

Berikut tampilan live dashboard Sistem Layanan UPTP I PDN dari sisi Pengguna Layanan (**kemend.ag/skm-pdn**) untuk mengisi **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM):**



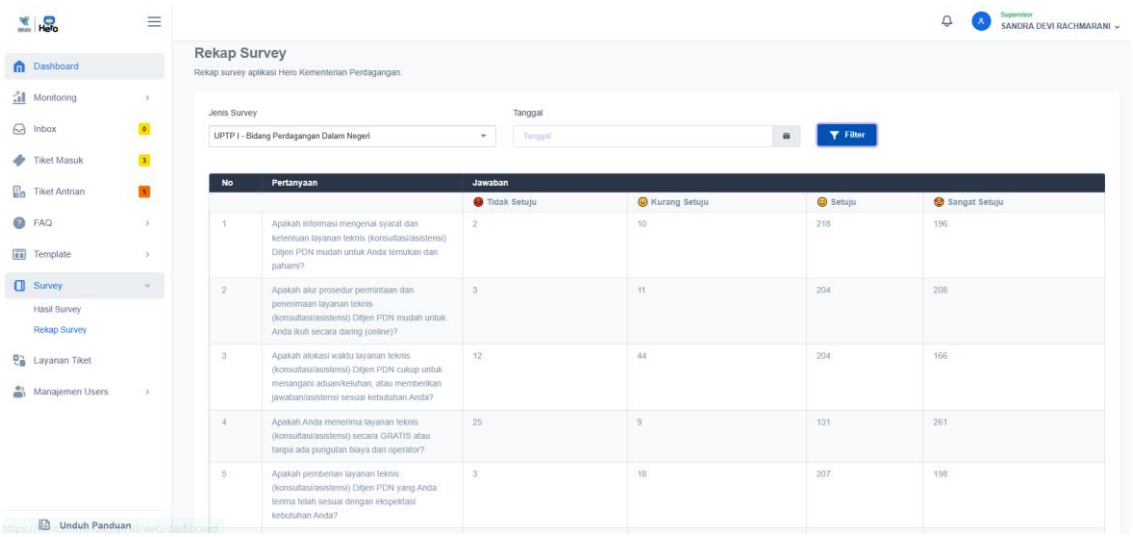
Gambar 10 Tampilan Live Dashboard Sistem Layanan UPTP I PDN Untuk Pengisian SKM

Berikut tampilan live dashboard Sistem Layanan UPTP I PDN dari sisi Pemberi Layanan (https://hero.kemendag.go.id/web/antrian) untuk **mengelola tiket antrian:**



Gambar 11 Tampilan Live Dashboard Sistem Layanan UPTP I PDN Untuk Mengelola Tiket

Berikut tampilan live dashboard Sistem Layanan UPTP I PDN dari sisi Pemberi Layanan (https://hero.kemendag.go.id/web/survey/rekap) untuk **mengelola SKM**



Gambar 12 Tampilan Live Dashboard Sistem Layanan UPTP I PDN Untuk Mengelola SKM

H. Alokasi Anggaran Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik

Dalam rangka Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik, Ditjen PDN telah mengalokasikan anggaran **056 Layanan Pengelolaan Informasi Publik** pada RKA-KL senilai Rp. 937.377.000,- dengan realisasi Rp. 932.370.346 atau sebesar **99.47%.**

Realisasi anggaran digunakan untuk (i) **meningkatkan kompetensi pegawai pelaksana melalui kegiatan bimbingan atau pelatihan teknis kehumasan; serta mendukung**

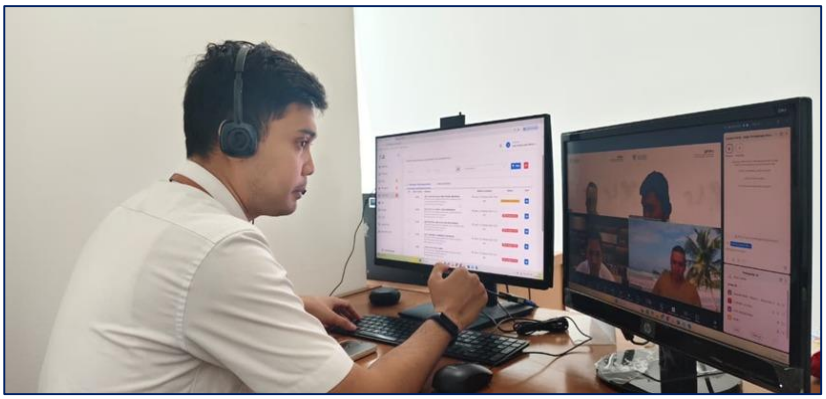
pelaksanaan kegiatan (ii) **peliputan dan publikasi Ditjen PDN**; dan (iii) **penyusunan dokumen pelaporan data dan Informasi Publik** (diantaranya berupa Daftar Informasi Publik dan Daftar Informasi Publik yang dikecualikan; serta Permintaan Informasi dan Pengaduan).

I. Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

A. Sarana dan prasarana pelayanan Informasi Publik yang dimiliki beserta kondisinya

Tim Pelayanan Publik Sekretariat Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri menyediakan Informasi Publik terkait konsultasi perizinan dan kebijakan di bidang perdagangan dalam negeri melalui Layanan Tatap Maya (via Zoom Meeting) dan Layanan Pesan Teks (via WhatsApp dan Email). Disamping itu, publik dapat mengakses kanal pelayanan informasi di luar perizinan melalui https://ditjenpdn.kemendag.go.id/kontak.

Layanan UPTP I Bidang Perdagangan Dalam Negeri memilki ruangan/meja layanan informasi yang terletak di gedung utama lantai 8 serta dilengkapi dengan sarana pendukung antara lain komputer *all in one*, monitor, perangkat audio, meja dan kursi yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan secara optimal, professional, dan berkesinambungan.



Gambar 13 Pelaksanaan Zoom UPTP I Bidang PDN

B. Sumber daya manusia yang menangani pelayanan Informasi Publik beserta kualifikasinya

Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri dilaksanakan oleh tim khusus yang bertanggung jawab menangani layanan penyediaan infromasi bagi masyarakat selaku pemohon informasi sebagaimana hak publik menerima informasi. Tim ini bekerja di bawah koordinasi Tim Pelayanan Publik Sekretariat Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Nomor 30 Tahun 2025 tentang Jadwal Layanan Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan I Bidang Perdagangan Dalam Negeri, tim teknis terdiri atas 31 (tiga puluh satu) orang yang tersebar pada masing-masing unit Eselon II, yaitu (i) Sekretariat Ditjen PDN; (ii) Direktorat Bina Usaha Perdagangan; (iii) Direktorat Sarana Perdagangan dan Logistik; (iv) Direktorat Bina Pasar Dalam Negeri; dan (v) Direktorat Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dan Perdagangan Jasa.

Pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing personel yang ditetapkan melalui Keputusan Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri sebagaimana dimaksud bertujuan untuk memastikan pelayanan Informasi Publik dapat dilaksanakan secara terkoordinasi, tepat sasaran, dan sesuai dengan kompetensi masing-masing petugas.

C. Penggunaan Anggaran Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik

1. Pelatihan Teknis Komunikasi Pelayanan Publik dan Penanganan Keluhan Masyarakat

Tim Pelayanan Publik Sekretariat Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri mengadakan kegiatan Pelatihan Teknis Komunikasi Pelayanan Publik dan Penanganan Keluhan Masyarakat pada tanggal 24 Juli 2025 yang dihadiri oleh peserta training yang menjadi agent UPTP I Bidang Perdagangan Dalam Negeri dengan tujuan pengembangan teknik komunikasi di bidang pelayanan publik.



Gambar 14 Pelatihan Teknis Komunikasi Pelayanan Publik di Bekasi

2. **Bimbingan Teknis Copywriting untuk Mengelola Krisis dan Membangun Kepercayaan Publik**

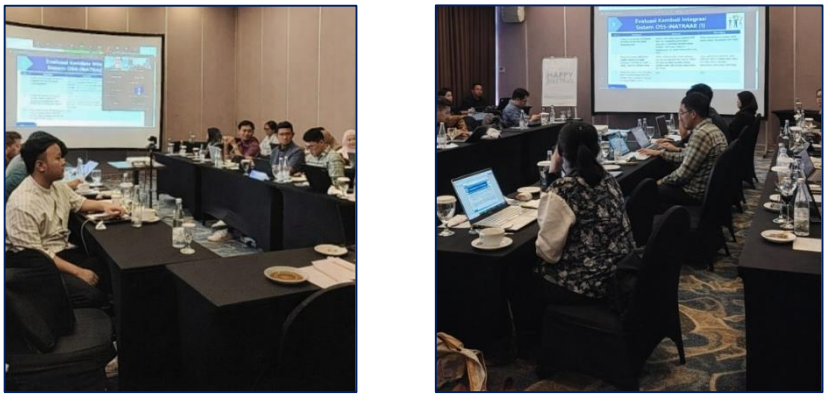
   Sekretariat Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri melaksanakan kegiatan Bimbingan Teknis Copywriting untuk Mengelola Krisis dan Membangun Kepercayaan Publik pada tanggal 14 November 2025 yang dihadiri oleh agent UPTP I PDN.



Gambar 15 Bimbingan Teknis Copywriting

3. **Rapat Evaluasi Sistem Layanan UPTP I Bidang Perdagangan Dalam Negeri**

   Dalam rangka meningkatkan kualitas pengelolaan dan pelayanan Informasi Publik pada Ditjen PDN, Setditjen PDN menyelenggarakan kegiatan Rapat Evaluasi Sistem Layanan UPTP I Bidang Perdagangan Dalam Negeri di Bandung pada tanggal 6 November 2025 dengan mengundang narasumber Asdep Perluasan Aksesibilitas dan Pelayanan Inklusif, Asdep Pemberdayaan Partisipasi Publik, dan Direktur Sistem Perizinan Berusaha, Deputi Bidang Teknologi Informasi Penanaman Modal.



Gambar 16 Rapat Evaluasi Sistem Layanan UPTP I Bidang PDN

4. Peluncuran Sistem Layanan UPTP I Bidang Perdagangan Dalam Negeri

Sekretariat Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri melaksanakan kegiatan Peluncuran Sistem Layanan UPTP I Bidang Perdagangan Dalam Negeri yang dilaksanakan di Ruang Auditorium Kementerian Perdagangan pada tanggal 10 September 2025, yang di buka oleh Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri serta di hadiri oleh Deputi Bidang Pelayanan Publik Kemenpan RB dan Unit Eselon II yang mengampu perizinan di lingkungan Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri.



Gambar 17 Peluncuran Sistem Layanan UPTP I Bidang PDN

III. Rincian Pelayanan Informasi Publik

Tabel 2 Rekapitulasi Permintaan Informasi Publik 2025

Bulan	Jumlah Permintaan Informasi	Jumlah Permintaan Informasi yang dikabulkan sebagian/ seluruhnya	Jumlah Permintaan Informasi yang ditolak beserta alasannya	Jalur Permintaan Informasi									
				Zoom		WhatsApp		Email		Hero Kemendag		SP4N Lapor	
				Jumlah	Rata-rata waktu	Jumlah	Rata-rata waktu	Jumlah	Rata-rata waktu	Jumlah	Rata-rata waktu	Jumlah	Rata-rata waktu
Januari	574	574	0	172	5-12 menit	377	1-7 jam	0	1-7 jam	24	6 HK	1	1-7 jam
Februari	664	664	0	230	5-12 menit	402	1-7 jam	0	1-7 jam	27	6 HK	5	1-7 jam
Maret	624	624	0	273	5-12 menit	338	1-7 jam	0	1-7 jam	10	6 HK	3	1-7 jam
April	375	375	0	172	5-12 menit	188	1-7 jam	0	1-7 jam	14	6 HK	1	1-7 jam
Mei	485	485	0	158	5-12 menit	318	1-7 jam	0	1-7 jam	9	6 HK	0	1-7 jam
Juni	526	526	0	229	5-12 menit	281	1-7 jam	0	1-7 jam	15	6 HK	1	1-7 jam
Juli	687	687	0	250	5-12 menit	413	1-7 jam	0	1-7 jam	23	6 HK	1	1-7 jam
Agustus	711	711	0	261	5-12 menit	421	1-7 jam	0	1-7 jam	26	6 HK	3	1-7 jam
September	575	575	0	248	5-12 menit	286	1-7 jam	0	1-7 jam	39	6 HK	2	1-7 jam
Oktober	704	704	0	283	5-12 menit	361	1-7 jam	27	1-7 jam	32	6 HK	1	1-7 jam
November	514	514	0	212	5-12 menit	237	1-7 jam	29	1-7 jam	34	6 HK	2	1-7 jam
Desember	567	567	0	247	5-12 menit	235	1-7 jam	48	1-7 jam	33	6 HK	4	1-7 jam
Total	**7.006**	**7.006**	**0**	**2.735**	**5-12 menit**	**3.857**	**1-7 jam**	**104**	**1-7 jam**	**286**	**6 HK**	**24**	**1-7 jam**

Keterangan:

- Pemberian layanan Informasi Publik dilakukan melalui 5 (lima) kanal informasi, yaitu: (i) Hotline Zoom Meeting sebanyak 2.735 (estimasi SLA 5-12 menit); (ii) Hotline Whatsapp sebanyak 3.857 (estimasi SLA 1-7 jam); (iii) Hotline Email sebanyak 104 (estimasi SLA 1-7 jam); (iv) Hero Kemendag sebanyak 280 (estimasi SLA 6 hari kerja); dan (v) SP4N Lapor sebanyak 24 (estimasi SLA 1-7 jam).
- Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri dilakukan secara simultan melalui 3 (tiga) kanal komunikasi yang dikelola langsung oleh Tim Pelayanan Publik, yaitu: Hotline Zoom Meeting, Hotline Whatsapp, dan Hotline Email. Seluruh data yang masuk melalui ketiga kanal ini akan diolah menjadi dasar perhitungan nilai capaian IKM periode 2025.

Tabel 3 Matriks Capaian SKM Berdasarkan 9 (sembilan) Unsur pada PermenPANRB 14/2017

SEBELUM RILIS SISTEM BARU
(Januari - 8 Ags)

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
Persyaratan	Prosedur	Jangka Waktu	Tarif	Produk	Kompetensi	Perilaku	Pengaduan	Sarpras		
86,41	82,42	82,58	85,08	84,06	88,05	89,53	85,23	85,63		
B - Baik	B - Baik	B - Baik	B - Baik	B - Baik	B - Baik	**A - Sangat Baik**	B - Baik	B - Baik		
3,46	3,30	3,30	3,40	3,36	3,52	3,58	3,41	3,43		**IKM**
0,38	0,37	0,37	0,38	0,37	0,39	0,40	0,38	0,38	3,41	**85,36**
85,44										

Periode Januari-8 Agustus (Sebelum Rilis Sistem Baru) dengan jumlah **320 responden**, SKM Ditjen PDN memiliki nilai rata-rata 85,44%.
Jika menggunakan metode perhitungan KemenPANRB sesuai PermenPANRB 14/2017, maka nilai **IKM** yang didapatkan adalah **85.36% (B=Baik)**.

SESUDAH RILIS SISTEM BARU
SKM Transisi (11 Ags-31 Ags) sampai dengan 31 Des

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
Persyaratan	Prosedur	Jangka Waktu	Tarif	Produk	Kompetensi	Perilaku	Pengaduan	Sarpras		
85,59	86,15	80,51	86,59	84,96	87,66	86,53	85,46	85,34		
B - Baik	B - Baik	B - Baik	B - Baik	B - Baik	B - Baik	B - Baik	B - Baik	B - Baik		
3,42	3,45	3,22	3,46	3,40	3,51	3,46	3,42	3,41		**IKM**
0,38	0,38	0,36	0,38	0,38	0,39	0,38	0,38	0,38	3,41	**85,34**
85,42										

SKM Transisi (11 Ags-31 Ags) sampai dengan 31 Des dengan total 399 **responden**, SKM Ditjen PDN memiliki nilai rata-rata 85,42%.
Jika menggunakan metode perhitungan KemenPANRB sesuai **PermenPANRB 14/2017**, maka nilai **IKM** yang didapatkan adalah **85.34% (B=Baik)**.

Adapun capaian nilai SKM tersebut dihitung berdasarkan standar yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Capaian tersebut dihasilkan berdasarkan 9 (sembilan) nilai unsur pelayanan yaitu: **U1) Persyaratan; U2) Prosedur; U3) Waktu Pelayanan; U4) Biaya/tarif; U5) Produk Layanan; U6) Kompetensi Pelaksana; U7) Perilaku Pelaksana; U8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; U9) Sarana dan Prasarana.** Selanjutnya untuk mendapatkan nilai tertimbang (Gambar 1) dan dikonversikan dengan nilai dasar 25 (Gambar 2) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Gambar 18 Nilai rata-rata tertimbang

SKM Unit pelayanan x 25

Gambar 19 Konversi nilai SKM

IV. Rincian Penyelesaian Keberatan (Bila Ada)

A. Jumlah keberatan yang diterima: tidak tersedia.
B. Tanggapan atas keberatan yang diberikan dan pelaksanaannya: tidak tersedia.

Sepanjang tahun 2025, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri tidak menerima permohonan keberatan atas pelayanan Informasi Publik yang diberikan. Selain itu, tidak terdapat permohonan penyelesaian sengketa Informasi Publik yang diajukan ke Komisi Informasi maupun gugatan ke pengadilan tata usaha negara.

Kondisi tersebut dapat mencerminkan bahwa mekanisme pelayanan Informasi Publik telah berjalan secara jelas dan dapat diterima oleh masyarakat. Namun demikian, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri tetap berkomitmen untuk memastikan bahwa mekanisme pengajuan keberatan dan penyelesaian sengketa Informasi Publik senantiasa tersedia, mudah diakses, dan dipahami oleh masyarakat.

V. Rincian Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (Bila Ada)

A. Jumlah permohonan penyelesaian sengketa Informasi Publik ke Komisi Informasi: tidak tersedia.
B. Hasil mediasi dan/atau keputusan ajudikasi Komisi Informasi dan pelaksanannya: tidak tersedia.
C. Jumlah gugatan yang diajukan ke pengadilan tata usaha negara: tidak tersedia.
D. Hasil putusan pengadilan tata usaha negara dan pelaksanaannya: tidak tersedia.

VI. Kendala Eksternal Dan Internal Dalam Pelaksanaan Layanan Informasi Publik

Dalam pelaksanaan pelayanan Informasi Publik selama tahun 2025, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri menghadapi sejumlah kendala yang bersifat eksternal dan internal.

A. **Kendala Eksternal yang dihadapi:** keterbatasan integrasi data antara sistem *Online Single Submission (OSS)* yang dikelola oleh instansi lain, dalam hal ini Kementerian Investasi/Badan Koordinator Penanaman Modal (BKPM), dengan sistem internal Kementerian Perdagangan yaitu INATRADE. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidaksinkronan data yang berdampak pada proses pelayanan informasi.

   Tindak Lanjut: Kemendag akan terus berkoordinasi dengan BKPM untuk mengembangkan fitur terbaru yang dapat mendukung integrasi antar sistem OSS ke INATRADE.

B. **<u>Kendala Internal yang dihadapi</u>:** implementasi atau penerapan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi tantangan tersendiri karena diperlukan komitmen pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja pegawai atau pelayan publik yang dilakukan secara reguler setiap hari.

<u>Tindak Lanjut:</u> Tim Pelayanan Publik pada Ditjen PDN menunjuk posisi Supervisor yang dibantu oleh dashboard tersendiri untuk melakukan tugas pengawasan harian.

VII. Rekomendasi Dan Rencana Tindak Lanjut Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Publik

A. Rencana Kegiatan Layanan Publik dan Informasi Publik Tahun 2026 adalah meningkatkan tata kelola Informasi Publik dan layanan publik berbasis digital dengan mengacu pada target perbaikan berkelanjutan, sebagaimana detail berikut:

TARGET PERBAIKAN BERKELANJUTAN

SENSITIVITAS LAYANAN PADA KELOMPOK RENTAN [Prinsip KEADILAN]	1. Belum optimalnya **pelatihan bagi pelayan publik** agar mampu memberi layanan pada kelompok rentan (disabilitas, lansia, dsb); dan 2. Belum tersedia **dukungan fasilitas/sarana-prasarana**, beserta **akses layanan yang inklusif** bagi kelompok rentan.
PARTISIPASI DAN UMPAN BALIK [Prinsip PARTISIPATIF]	1. Belum optimalnya **pelibatan masyarakat** dalam perencanaan dan evaluasi pelayanan publik; dan 2. Mekanisme **pengelolaan pengaduan belum optimal**, atau tidak ditindaklanjuti dengan baik.
INTEGRASI ANTAR SISTEM PELAYANAN [Prinsip TRANSPARANSI]	1. Belum **terintegrasinya sistem atau aplikasi** antar K/L; dan 2. Belum semua jenis **pelayanan publik dapat terdigitalisasi** (e-Government masih terbatas).

Gambar 20 Target Perbaikan Berkelanjutan

B. **Inisiatif Baru Layanan Publik dan Informasi Publik TA 2026:**

1. Integrasi API Whatsapp Business ke dalam Platform CRM *(Customer Relationship Management*) untuk memudahkan interaksi dengan pengguna layanan, sehingga pelayanan yang diberikan lebih efektif dan efisien (tambahan fitur *broadcast*, *auto-reply* dan *notification*). Apalagi dengan penambahan fitur Chatbot untuk menjawab jenis pertanyaan umum dari pengguna layanan;
2. Integrasi Omnichanel, yaitu sebuah sistem Contact Center dalam melakukan interaksi dari beragam kanal secara efektif dan efisien tanpa perlu membuka platform berbeda yang bertujuan untuk memudahkan pengelolaan pesan yang diterima melalui berbagai kanal komunikasi (mulai dari Whatsapp Business Platform, Email, Instagram, Youtube, Whatsapp Channel, dsb);

3. Aktivasi Whatsapp Channel untuk mendiseminasikan atau mensosialisasikan informasi terkini terkait kebijakan perdagangan dalam negeri, termasuk perubahan jadwal pelayanan publik (kondisi force majeure);
4. Melengkapi fitur dukungan fasilitas/sarana-prasarana daring (*online*), beserta akses layanan yang inklusif bagi kelompok rentan (disabilitas, lansia, dsb) pada kanal layanan informasi, seperti: Aplikasi Zoom dan Website;
5. Menyusun Peta Jalan (*Roadmap*) Pengelolaan Media Sosial di Lingkungan Ditjen Perdagangan Dalam Negeri, beserta Standar Pelayanan (SP), Standar Operasional Prosedur (SOP), dan Petunjuk Teknis (Juknis);
6. Menyusun Standar Pelayanan (SP), Standar Operasional Prosedur (SOP), dan Petunjuk Teknis (Juknis) Pengelolaan Data/Informasi (termasuk arsip berupa dokumentasi foto/video) di Lingkungan Ditjen Perdagangan Dalam Negeri; dan
7. Melaksanakan pelatihan bagi pelayan publik agar mampu memberi layanan pada kelompok rentan (disabilitas, lansia, dsb).