

KEPUTUSAN
KEPALA BADAN KEBIJAKAN PERDAGANGAN
NOMOR 09 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN BADAN KEBIJAKAN PERDAGANGAN

KEPALA BADAN KEBIJAKAN PERDAGANGAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk 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, perlu ditetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Badan Kebijakan Perdagangan;
- b. bahwa berdasarkan hasil pemantauan, evaluasi, dan audit, dan sebagai acuan bagi pelaksanaan penilaian indikator kinerja, serta untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan setiap tahunnya di lingkungan Badan Kebijakan Perdagangan, perlu ditetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Badan Kebijakan Perdagangan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Kebijakan Perdagangan tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Kebijakan 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 53);
5. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 52 Tahun 2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Perdagangan;
6. Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEBIJAKAN PERDAGANGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN KEBIJAKAN PERDAGANGAN.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Kebijakan Perdagangan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Badan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU harus dilaksanakan oleh seluruh unit organisasi di lingkungan Badan Kebijakan Perdagangan dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, pemangku kepentingan, dan masyarakat untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

KETIGA : Sekretariat Badan mengkoordinasikan pemantauan dan evaluasi atas implementasi keputusan Kepala Badan ini dengan melibatkan seluruh unit Eselon II di lingkungan Badan Kebijakan Perdagangan.

KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 17 Februari 2025

KEPALA BADAN KEBIJAKAN PERDAGANGAN



Rusmin Amin

SALINAN Surat Keputusan ini disampaikan kepada:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Perdagangan;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Perdagangan;
3. Para Kepala Pusat di lingkungan BKPerdag.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN KEBIJAKAN PERDAGANGAN

Standar Pelayanan Publik di lingkungan Badan Kebijakan Perdagangan (BKPerdag) terdiri dari:

1. Pelayanan Riset dan/atau Wawancara

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	- Surat resmi permohonan riset dan/atau wawancara yang ditujukan kepada: Sekretaris Badan Kebijakan Perdagangan Kementerian Perdagangan Lantai 4 Jl. Kramat Raya No.172 Jakarta 10430 yang memuat informasi mengenai nama pemohon, asal instansi/lembaga, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) (jika ada), tujuan riset dan/atau wawancara, serta kontak yang dapat dihubungi; - Proposal penelitian dan/atau pedoman wawancara; - Menandatangani Pakta Integritas untuk menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi yang diberikan hanya untuk kepentingan riset dan/atau wawancara serta bersedia menyerahkan hasil riset dan/ atau wawancara kepada BKPerdag.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Pemohon riset dan/atau wawancara mengirimkan surat resmi permohonan riset dan/atau wawancara beserta proposal penelitian dan/atau pedoman wawancara melalui pos/kurir, surat elektronik ke alamat kontak.bkperdag@kemendag.go.id, atau layanan pesan <i>Whatsapp</i> BKPerdag (0812-9876-5196); - Petugas pelayanan riset dan/atau wawancara melakukan verifikasi dan penelaahan kelengkapan berkas, dengan pedoman:

		a. Dalam hal persyaratan permohonan riset dan/atau wawancara belum lengkap, petugas akan menginformasikan kepada pemohon melalui surat elektronik dan/atau pesan <i>Whatsapp</i> dalam waktu 3 (tiga) hari sejak permohonan riset dan/atau wawancara diterima untuk melengkapi kekurangan persyaratan permohonan riset dan/atau wawancara; b. Dalam hal persyaratan permohonan riset dan/atau wawancara sudah lengkap, petugas akan memproses permohonan riset dan/atau wawancara; 3. Petugas mengkoordinasikan pelaksanaan riset dan/atau wawancara di lingkungan BKPerdag sesuai dengan tugas dan fungsi unit terkait. Dalam hal konfirmasi atas permohonan riset dan/atau wawancara memerlukan tembusan kepada pihak lain di luar BKPerdag, maka dapat menginformasikan kepada petugas; 4. Pemohon menerima informasi terkait rencana pelaksanaan riset dan/atau wawancara, misalnya seperti tanggapan atas permohonan riset dan/atau wawancara, data dan informasi pendukung terkait riset dan/atau wawancara, jadwal dan lokasi wawancara, serta lainnya; 5. Sebelum wawancara dilakukan, petugas mengirimkan Pakta Integritas kepada pemohon untuk ditandatangani. Adapun Pakta Integritas berisi kesediaan pemohon untuk menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi yang diberikan hanya untuk kepentingan riset dan/atau wawancara serta bersedia menyerahkan salinan hasil riset dan/atau wawancara kepada BKPerdag; 6. Konfirmasi permohonan dapat dilakukan melalui layanan surat elektronik ke alamat kontak.bkperdag@kemendag.go.id atau melalui layanan pesan <i>Whatsapp</i> BKPerdag (0812-9876-5196).
--	--	---

3.	Jam Kerja dan Jangka Waktu pelayanan	1. 10 (sepuluh) hari kerja efektif sejak persyaratan permohonan riset dan/atau wawancara diterima dengan lengkap dan benar; 2. 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	Tidak Ada
5.	Produk Pelayanan	1. Nota Dinas penerusan permohonan riset dan/atau wawancara dari Sekretaris BKPerdag kepada unit Eselon II terkait di Lingkungan BKPerdag atau unit Eselon II terkait lainnya di Kementerian Perdagangan; 2. Surat tanggapan atas permohonan riset dan/atau wawancara oleh Sekretaris BKPerdag kepada pemohon; 3. Data/dokumen pendukung riset dan/atau wawancara.
6.	Penanganan Pengaduan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Surat Elektronik BKPerdag: kontak.bkperdag@kemendag.go.id; 2. Layanan Pesan <i>Whatsapp</i> BKPerdag (0812-9876-5196); 3. Layanan Help Center Kementerian Perdagangan: https://www.kemendag.go.id/kontak; 4. <i>Whistleblowing System</i> Kementerian Perdagangan: https://itjen.kemendag.go.id/modules/pelaporan/wbs; 5. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR!): https://lapor.go.id/instansi/kementerian-perdagangan.

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi, meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	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. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Presiden Nomor 168 Tahun 2024 tentang Kementerian Perdagangan; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 53).
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Tersedianya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan riset dan/atau wawancara secara tatap muka atau tatap maya (<i>online</i>), yaitu: 1. Meja dan Kursi; 2. Perangkat Komputer/Laptop; 3. Alat Tulis Kantor (ATK); 4. Aplikasi Pertemuan Tatap Maya (<i>Zoom, Google Meet, dll</i>);

		5. Jaringan Internet; 6. Surat atau Surat Elektronik Kedinasan; 7. Aplikasi Dokumentasi dan Arsip; 8. Aplikasi Persuratan Elektronik (Tata Naskah Dinas Elektronik) Kementerian Perdagangan; 9. Dan semua fasilitas lainnya yang mendukung pelaksanaan proses pelayanan agar berjalan sesuai dengan standar.
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 (khusus untuk petugas pelayanan); 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman yang memadai terkait area kebijakan bidang perdagangan yang menjadi objek riset dan/wawancara (khusus untuk narasumber).
4.	Pengawasan Internal	1. Sekretaris BKPerdag; 2. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Perdagangan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Minimal 1 (satu) orang petugas layanan yang akan melakukan proses pelayanan dan menghubungkan antara pemohon dengan narasumber; 2. Minimal 1 (satu) orang yang akan menjadi narasumber.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan riset dan/atau wawancara dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan jangka waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Apabila terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan standar pelayanan, maka akan diprioritaskan pada permohonan berikutnya; 2. Pelayanan riset dan/atau wawancara tidak memandang perbedaan Suku, Agama, Ras, dan Aliran (SARA), status ekonomi, serta kondisi fisik dari pemohon pelayanan; 3. Pelayanan akan senantiasa mengutamakan kepentingan publik dibandingkan kepentingan pribadi dan golongan.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan riset dan/atau wawancara dilakukan dengan menjaga keamanan dan keselamatan pengguna layanan yang diwujudkan dalam bentuk komitmen untuk memberikan informasi yang terpercaya dan valid agar tujuan dan sasaran riset dan/atau wawancara dapat tercapai.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Survei pelayanan secara berkala pada periode triwulanan.

2. Pelayanan Magang Mahasiswa

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat resmi permohonan magang yang ditujukan kepada: Sekretaris Badan Kebijakan Perdagangan Kementerian Perdagangan Lantai 4 Jl. Kramat Raya No.172 Jakarta 10430 Dan/atau dengan tembusan kepada: Kepala Biro Organisasi dan Sumber Daya Manusia Gedung Utama Kementerian Perdagangan Lantai 12 Jl. M.I. Ridwan Rais No. 5 Jakarta Pusat 10110 yang dilengkapi dengan dokumen persyaratan magang; 2. Dokumen persyaratan magang meliputi: a. Daftar Riwayat Hidup (<i>curriculum vitae</i>); b. Proposal Magang yang mencakup informasi tanggal mulai, periode magang, unit Eselon II yang dituju, dan tujuan serta program magang yang diharapkan; c. Surat Pengantar Perguruan Tinggi; dan d. Transkrip Nilai Terakhir; 3. Menandatangani Pakta Integritas yang menyatakan bersedia untuk menjaga nama baik BKPerdag serta menggunakan data dan/atau informasi yang diberikan hanya untuk kepentingan selama magang.

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Mahasiswa sebagai peserta magang mengirimkan surat resmi permohonan magang beserta dokumen persyaratan melalui pos/kurir, surat elektronik ke alamat kontak.bkperdag@kemendag.go.id, atau melalui layanan pesan <i>Whatsapp</i> BKPerdag (0812-9876-5196); 2. Petugas pelayanan magang melakukan verifikasi dan penelaahan kelengkapan berkas, dengan pedoman: a. Dalam hal tujuan serta program magang sesuai dengan ruang lingkup tugas dan fungsi di BKPerdag serta periode magang yang sesuai dengan kesediaan unit kerja, maka penawaran magang akan disetujui. Petugas akan melakukan pemetaan dan komunikasi dengan unit terkait di lingkungan BKPerdag yang akan dituju sesuai dengan tujuan dan sasaran magang mahasiswa untuk kemudian menginformasikan persetujuan magang tersebut kepada pemohon melalui surat elektronik atau pesan <i>Whatsapp</i> BKPerdag (0812-9876-5196); b. Dalam hal tujuan serta sasaran magang tidak sesuai dengan ruang lingkup tugas dan fungsi di BKPerdag, dan/atau periode magang tidak sesuai dengan kesediaan unit kerja, maka penawaran magang akan ditolak. Selanjutnya menginformasikan penolakan magang tersebut kepada mahasiswa peserta magang melalui surat elektronik; 3. Dalam hal pelaksanaan magang disetujui, maka peserta magang wajib menandatangani Pakta Integritas yang akan dikoordinasikan oleh petugas sebelum program magang dilaksanakan; 4. Petugas menginformasikan teknis pelaksanaan kegiatan magang dan melakukan komunikasi kepada unit penempatan magang di lingkungan BKPerdag, termasuk permintaan penunjukkan mentor kepada unit penerima pemohon
----	---------------------------------------	--

		magang; 5. Petugas menjadi pendamping administrasi selama periode magang; 7. Sebelum periode magang berakhir, peserta magang diwajibkan membuat laporan magang; 8. Mentor pada unit penempatan magang dan Pejabat Pembina Kepegawaian memberikan evaluasi dan penilaian kepada peserta magang. Hasil evaluasi dan penilaian akan menjadi dasar penyusunan surat keterangan dan/atau sertifikat magang untuk peserta magang; 10. Setelah periode magang selesai, peserta akan menerima surat keterangan dan/atau sertifikat magang; 11. Konfirmasi permohonan dapat dilakukan melalui layanan surat elektronik ke alamat kontak.bkperdag@kemendag.go.id atau melalui layanan pesan <i>Whatsapp</i> BKPerdag (0812-9876-5196).
3.	Jam Kerja dan Jangka Waktu pelayanan	1. 10 (sepuluh) hari kerja efektif sejak persyaratan permohonan magang diterima dengan lengkap dan benar; 2. 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 3. Periode magang dilaksanakan paling singkat 3 (tiga) bulan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak Ada
5.	Produk Pelayanan	1. Nota Dinas penerusan permohonan magang dari Sekretaris BKPerdag kepada unit Eselon II terkait di Lingkungan BKPerdag; 2. Surat tanggapan atas permohonan magang oleh Sekretaris BKPerdag kepada pemohon; 3. Surat Keterangan magang dan/atau Sertifikat magang.

6.	Penanganan Pengaduan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Surat Elektronik BKPerdag: kontak.bkperdag@kemendag.go.id; 2. Layanan Pesan <i>Whatsapp</i> BKPerdag (0812-9876-5196); 3. Layanan Help Center Kementerian Perdagangan: https://www.kemendag.go.id/kontak; 4. <i>Whistleblowing System</i> Kementerian Perdagangan: https://itjen.kemendag.go.id/modules/pelaporan/wbs; 5. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR!): https://lapor.go.id/instansi/kementerian-perdagangan.
----	----------------------	--

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi, meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	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. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Presiden Nomor 168 Tahun 2024 tentang Kementerian Perdagangan;

		6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 53); 8. Peraturan Menteri Pendidikan, kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 63 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Magang Mahasiswa.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Tersedianya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan magang, yaitu: 1. Meja dan Kursi; 2. Perangkat Komputer/Laptop; 3. Alat Tulis Kantor (ATK); 4. Jaringan Internet; 5. Surat Dinas atau Surat Elektronik Kedinasan; 6. Aplikasi Dokumentasi dan Arsip; 7. Aplikasi Persuratan Elektronik (Tata Naskah Dinas Elektronik) Kementerian Perdagangan; 8. Dan semua fasilitas lainnya yang mendukung pelaksanaan proses pelayanan agar berjalan sesuai dengan standar.
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 (khusus untuk petugas pelayanan); 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman yang sesuai dengan program magang (khusus untuk mentor);
4.	Pengawasan Internal	1. Sekretaris BKPerdag; 2. Pejabat Eselon II di unit penempatan peserta magang.

5.	Jumlah Pelaksana	1. Minimal 1 (satu) orang petugas layanan yang akan melakukan proses pelayanan dan menghubungkan antara peserta magang dengan mentor; 2. Minimal 1 (satu) orang yang akan menjadi mentor.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan magang dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan jangka waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Apabila terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan standar pelayanan, maka akan diprioritaskan pada permohonan berikutnya; 2. Pelayanan magang tidak memandang perbedaan Suku, Agama, Ras, dan Aliran (SARA), status ekonomi, serta kondisi fisik dari peserta magang; 3. Pelayanan akan senantiasa mengutamakan kepentingan publik dibandingkan kepentingan pribadi dan golongan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan magang dilakukan dengan menjaga keamanan dan keselamatan peserta magang yang diwujudkan dalam bentuk komitmen untuk memberikan kesempatan dan fasilitasi kepada peserta magang sehingga tujuan magang dapat tercapai.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Survei pelayanan secara berkala pada periode triwulanan.

3. Pelayanan Permohonan Informasi Publik

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Mengisi formulir permohonan informasi publik pada tautan https://ppid.kemendag.go.id/register atau meminta formulir permohonan informasi publik melalui layanan pesan <i>Whatsapp</i> BKPerdag (0812-9876-5196).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem pelayanan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait Layanan Informasi Publik di Kementerian Perdagangan yang dapat diunduh pada tautan: https://ppid.kemendag.go.id/berita/artikel/sop-terkait-layanan-informasi-publik. 1. Permohonan informasi dapat dilakukan melalui saluran informasi, yaitu: (1) Saluran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Perdagangan; dan (2) Saluran PPID Pelaksana BKPerdag; 2. Dalam hal permohonan melalui saluran PPID Kementerian Perdagangan, maka: a. Pemohon informasi publik melakukan registrasi secara <i>online</i> melalui tautan https://ppid.kemendag.go.id/login (registrasi cukup dilakukan 1 (satu) kali dan berlaku untuk seterusnya dan untuk seluruh unit kerja di lingkungan Kementerian Perdagangan); b. Pemohon informasi publik mengunggah dokumen bukti diri berupa kartu identitas sebagai alat verifikasi permohonan; c. Tanda bukti dan tanggal permohonan informasi publik diterbitkan dalam bentuk nomor ID di halaman registrasi permohonan; d. PPID akan melakukan verifikasi dan mengaktifkan registrasi; e. Pemohon informasi publik yang telah diaktifkan

		registrasinya dapat mulai melakukan permohonan informasi publik secara <i>online</i>; f. Seluruh tanggapan dari PPID dilakukan dan disampaikan melalui halaman pelayanan pemohon informasi publik pada Portal Pelayanan Informasi Publik Kementerian Perdagangan; 3. Dalam hal permohonan melalui saluran PPID Pelaksana BKPerdag, maka: a. Pemohon laporan hasil analisis dapat mengisi formulir yang tersedia pada menu laporan analisis di situs BKPerdag (bkperdag.kemendag.go.id) atau pada tautan https://bkperdag.kemendag.go.id/pengkajian/hasilanalisis dengan memilih judul analisis yang ingin diperoleh. b. Pemohon informasi publik lainnya dapat mengisi formulir permohonan melalui tautan https://ppid.kemendag.go.id/register dan menyampaikan permohonan informasi publik melalui surat elektronik dengan alamat kontak.bkperdag@kemendag.go.id atau layanan pesan <i>Whatsapp</i> BKPerdag (0812-9876-5196); 4. Petugas pelayanan informasi publik akan melakukan verifikasi kelengkapan berkas permohonan informasi publik, meliputi: a. Dalam hal persyaratan permohonan informasi publik melalui mekanisme PPID belum lengkap, maka petugas pelayanan informasi publik akan memberitahukan kepada pemohon informasi publik untuk melengkapi kekurangan persyaratan permohonan informasi publik maksimal 3 hari sejak permohonan diterima; b. Dalam hal persyaratan permohonan informasi publik sudah lengkap, maka petugas pelayanan informasi
--	--	---

		publik akan melakukan identifikasi informasi publik yang dimohonkan (termasuk dalam Daftar Informasi Publik (DIP) atau Daftar Informasi Dikecualikan (DIK)) dan mengkoordinasikan penyusunan tanggapan informasi publik kepada unit terkait di lingkungan BKPerdag; 5. Dalam hal informasi publik yang dimohonkan tersedia atau termasuk dalam Daftar Informasi Publik (DIP) BKPerdag, maka petugas pelayanan informasi publik akan memberikan informasi publik dimaksud kepada pemohon informasi publik dan/atau Surat Tanggapan dari Sekretaris BKPerdag; 6. Dalam hal informasi publik yang dimohonkan tidak tersedia atau termasuk dalam Daftar Informasi Dikecualikan (DIK) BKPerdag, maka petugas pelayanan informasi publik akan memberikan informasi penolakan permohonan kepada pemohon informasi publik dan/atau Surat Tanggapan dari Sekretaris BKPerdag; 7. Konfirmasi permohonan dapat dilakukan melalui layanan surat elektronik ke alamat kontak.bkperdag@kemendag.go.id atau melalui layanan pesan <i>Whatsapp</i> BKPerdag (0812-9876-5196).
3.	Jam Kerja dan Jangka Waktu pelayanan	1. Pemohon informasi publik menerima pemberitahuan tertulis dan tanggapan dari petugas pelayanan informasi publik paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan informasi. Apabila informasi publik belum dapat diberikan dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja, maka dapat diperpanjang paling lambat 7 (tujuh) hari kerja berikutnya; 2. 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	Tidak Ada
5.	Produk Pelayanan	1. Nota Dinas penerusan permohonan informasi publik dari Sekretaris BKPerdag kepada unit Eselon II terkait di Lingkungan BKPerdag; 2. Surat tanggapan atas permohonan informasi publik oleh Sekretaris BKPerdag kepada pemohon; 3. Informasi publik yang termasuk dalam Daftar Informasi Publik (DIP).
6.	Penanganan Pengaduan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Surat Elektronik BKPerdag: kontak.bkperdag@kemendag.go.id; 2. Layanan Pesan <i>Whatsapp</i> BKPerdag (0812-9876-5196); 3. Layanan Help Center Kementerian Perdagangan: https://www.kemendag.go.id/kontak; 4. <i>Whistleblowing System</i> Kementerian Perdagangan: https://itjen.kemendag.go.id/modules/pelaporan/wbs; 5. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR!): https://lapor.go.id/instansi/kementerian-perdagangan.

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi, meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	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. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Presiden Nomor 168 Tahun 2024 tentang Kementerian Perdagangan; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 53); 8. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 52 Tahun 2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Perdagangan. 9. Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik

2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Tersedianya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan magang, yaitu: 1. Meja dan Kursi; 2. Perangkat Komputer/Laptop; 3. Alat Tulis Kantor (ATK); 4. Aplikasi Pertemuan Tatap Maya (<i>Zoom, Google Meet</i>, dll); 5. Jaringan Internet; 6. Surat Dinas atau Surat Elektronik Kedinasan; 7. Aplikasi Dokumentasi dan Arsip; 8. Aplikasi Persuratan Elektronik (Tata Naskah Dinas Elektronik) Kementerian Perdagangan; 9. Dan semua fasilitas lainnya yang mendukung pelaksanaan proses pelayanan agar berjalan sesuai dengan standar.
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; 3. Memiliki kewenangan dan kompetensi terkait sebagai pejabat yang menerima audiensi atau diskusi.
4.	Pengawasan Internal	1. Sekretaris BKPerdag; 2. PPID Kementerian Perdagangan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang petugas layanan yang akan melakukan proses pelayanan informasi publik.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan informasi publik dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan jangka waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Apabila terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan standar pelayanan, maka akan diprioritaskan pada permohonan berikutnya; 2. Pelayanan informasi publik tidak memandang perbedaan Suku, Agama, Ras, dan Aliran (SARA), status ekonomi, serta kondisi fisik dari pemohon; 3. Pelayanan akan senantiasa mengutamakan kepentingan

		publik dibandingkan kepentingan pribadi dan golongan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan informasi publik dilakukan dengan menjaga keamanan dan keselamatan pengguna layanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan informasi yang terpercaya, akurat, valid, dan bebas dari risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Survei pelayanan secara berkala pada periode triwulanan.

4. Pelayanan Audiensi atau Diskusi Kebijakan Perdagangan

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat resmi permohonan audiensi atau diskusi kebijakan perdagangan yang ditujukan kepada: Kepala Badan Kebijakan Perdagangan Kementerian Perdagangan Lantai 4 Jl. Kramat Raya No. 172 Jakarta Pusat 10430 Atau dapat ditujukan kepada Pejabat Eselon II di lingkungan BKPerdag. 2. Surat memuat informasi mengenai nama pemohon, asal instansi/lembaga, tujuan audiensi atau topik diskusi, jumlah audience/peserta, serta kontak yang dapat dihubungi;
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon audiensi atau diskusi menyampaikan permohonan melalui melalui pos/kurir, surat elektronik ke alamat kontak.bkperdag@kemendag.go.id, atau layanan pesan <i>Whatsapp</i> BKPerdag (0812-9876-5196); 2. Petugas layanan audiensi atau diskusi menerima surat permohonan untuk kemudian diproses guna mendapatkan disposisi dari pimpinan; 3. Dalam hal permintaan audiensi atau diskusi diterima, petugas akan mengkoordinasikan waktu dan tempat

		pelaksanaan audiensi atau diskusi dengan unit Eselon II terkait, serta pejabat/pegawai di lingkungan BKPerdag yang akan memberikan layanan audiensi atau diskusi; 4. Dalam hal permintaan audiensi atau diskusi ditolak, petugas akan menyampaikan kepada pihak pemohon melalui surat dinas atau saluran komunikasi resmi lainnya; 5. Petugas dapat melakukan koordinasi dengan unit Eselon II terkait lainnya di Kementerian Perdagangan dan meminta kehadiran pejabat terkait dalam audiensi atau diskusi apabila dibutuhkan; 6. Konfirmasi permohonan dapat dilakukan melalui layanan surat elektronik ke alamat kontak.bkperdag@kemendag.go.id atau melalui layanan pesan <i>Whatsapp</i> BKPerdag (0812-9876-5196).
3.	Jam Kerja dan Jangka Waktu pelayanan	1. Pemohon menerima pemberitahuan tertulis dan tanggapan dari petugas pelayanan audiensi atau diskusi paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan; 2. 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	Tidak Ada
5.	Produk Pelayanan	1. Nota Dinas penerusan permohonan audiensi atau diskusi dari Sekretaris BKPerdag kepada unit Eselon II terkait di Lingkungan BKPerdag atau unit Eselon II terkait lainnya di Kementerian Perdagangan; 2. Surat tanggapan atas permohonan audiensi atau diskusi oleh Sekretaris BKPerdag atau Pejabat Eselon II terkait di Lingkungan BKPerdag kepada pemohon; 3. Data/dokumen pendukung audiensi atau diskusi.

6.	Penanganan Pengaduan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Surat Elektronik BKPerdag: kontak.bkperdag@kemendag.go.id; 2. Layanan Pesan <i>Whatsapp</i> BKPerdag (0812-9876-5196); 3. Layanan Help Center Kementerian Perdagangan: https://www.kemendag.go.id/kontak; 4. <i>Whistleblowing System</i> Kementerian Perdagangan: https://itjen.kemendag.go.id/modules/pelaporan/wbs; 5. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR): https://lapor.go.id/instansi/kementerian-perdagangan.
----	----------------------	---

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi, meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	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. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Presiden Nomor 168 Tahun 2024 tentang Kementerian Perdagangan;

		6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 53); 8. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 52 Tahun 2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Perdagangan.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Tersedianya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan magang, yaitu: 1. Meja dan Kursi; 2. Perangkat Komputer/Laptop; 3. Alat Tulis Kantor (ATK); 4. Aplikasi Pertemuan Tatap Maya (<i>Zoom, Google Meet</i>, dll); 5. Jaringan Internet; 6. Surat Dinas atau Surat Elektronik Kedinasan; 7. Aplikasi Dokumentasi dan Arsip; 8. Aplikasi Persuratan Elektronik (Tata Naskah Dinas Elektronik) Kementerian Perdagangan; 9. Dan semua fasilitas lainnya yang mendukung pelaksanaan proses pelayanan agar berjalan sesuai dengan standar.
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 (khusus untuk petugas pelayanan); 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman yang memadai terkait area kebijakan bidang perdagangan yang menjadi objek audiensi atau diskusi (khusus untuk narasumber).

4.	Pengawasan Internal	1. Sekretaris BKPerdag; 2. Pejabat Eselon II di Lingkungan BKPerdag;
5.	Jumlah Pelaksana	1. Minimal 1 (satu) orang petugas layanan yang akan melakukan proses pelayanan audiensi atau diskusi; 2. Minimal 2 (dua) orang yang akan menghadiri audiensi atau diskusi.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan audiensi atau diskusi dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan jangka waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Apabila terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan standar pelayanan, maka akan diprioritaskan pada permohonan berikutnya; 2. Pelayanan audiensi atau diskusi tidak memandang perbedaan Suku, Agama, Ras, dan Aliran (SARA), status ekonomi, serta kondisi fisik dari pemohon; 3. Pelayanan audiensi atau diskusi akan senantiasa mengutamakan kepentingan publik dibandingkan kepentingan pribadi dan golongan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan audiensi atau diskusi dilakukan dengan menjaga keamanan dan keselamatan pengguna layanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan informasi yang terpercaya, akurat, valid, dan bebas dari risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Survei pelayanan secara berkala pada periode triwulanan.