



KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR : 000.8.3.4/834

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta tentang Penetapan Standar Pelayanan;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara

Republik...

- Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246);
 5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 8. Peraturan Menteri/Kepala Lembaga yang bersangkutan terkait; (Apabila ada)
 9. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5);
 10. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7);

11. Peraturan...

11. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan
12. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 99 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi ruang lingkup pelayanan:
- a. jasa, dan
 - b. administratif
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal : 21 Maret 2024

KEPALA,



SYAM ARJAYANTI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN DIY
NOMOR 000.8.3.4/834
TENTANG PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN PADA DINAS PERINDUSTRIAN
DAN PERDAGANGAN DIY

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 99 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan, disebutkan bahwa Dinas mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan bidang perindustrian dan perdagangan. Dinas mempunyai fungsi antara lain perumusan kebijakan teknis di bidang perindustrian dan perdagangan, pengembangan sumber daya manusia industri dan perdagangan, peningkatan kerja sama industri dan perdagangan, pelayanan perlindungan dan pemberdayaan konsumen, koordinasi dan fasilitasi peningkatan penggunaan produk dalam negeri, penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA), Konsultasi Publik dan fasilitasi pengembangan promosi dalam dan luar negeri dengan tujuan meningkatkan pelayanan kepada pengguna masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Sehubungan dengan tugas dan fungsi yang diemban oleh OPD, Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY selaku instansi yang berwenang, perlu untuk menetapkan standar pelayanan publik sebagai dasar pelayanan kepada industri kecil dan menengah di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal tersebut tentunya harus didukung dengan kualitas pelayanan informasi dan pengaduan bagi pihak penggunanya agar tercipta pelayanan yang efektif, efisien, responsif, adil, terukur, transparan, akuntabel, dan berkualitas. Pelayanan informasi dan pengaduan ini nantinya bertujuan dalam pemberian informasi terkait serta peningkatan kualitas pelayanan agar selaras dengan kebutuhan pengguna serta

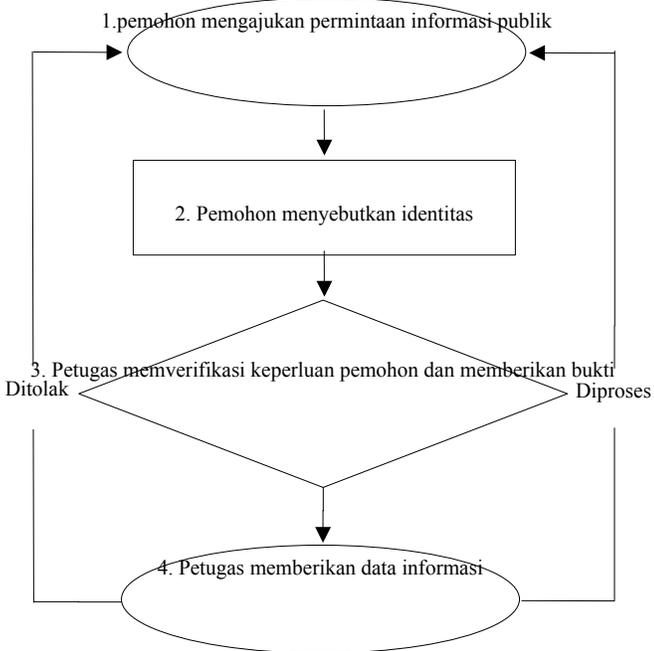
mewujudkan kepercayaan terhadap instansi penyelenggara. Dengan demikian, perlu ditetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas.

B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY
Jenis Pelayanan : **Layanan Informasi Konsultasi Publik**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Mengisi formulir permintaan Informasi Publik 2) Menunjukkan KTP/identitas lain 3) Pengguna Informasi Publik wajib menggunakan informasi publik dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh Informasi Publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A([1. pemohon mengajukan permintaan informasi publik]) --> B[2. Pemohon menyebutkan identitas] B --> C{3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon dan memberikan bukti} C -- Ditolak --> A C -- Diproses --> D([4. Petugas memberikan data informasi]) D --> A </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permintaan informasi dengan hadir di meja pelayanan informasi 2. Pemohon melengkapi persyaratan 3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi petugas berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Permohonan dapat diproses dan petugas memberikan bukti permohonan b. Permohonan ditolak 4. Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon <p>Media Informasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui <i>website</i> atau <i>email</i> Dapat berkonsultasi dan menanyakan secara online perihal informasi serta kendala ekspor usaha melalui www.jbsc.jogjaprov.go.id atau bisa mengunduh informasi publik yang tersedia pada <i>website</i> www.disperindag.jogjaprov.go.id yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui <i>email</i> dengan alamat : eximdaglu@yahoo.com
----	---------------------------------------	---

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1) Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan</p> <p>2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. Dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja</p> <p>3) Penyampaian informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui <i>email</i>, fax ataupun jasa pos</p>
4.	Biaya/tarif	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi publik dapat melakukan penggandaan dengan <i>fotocopy</i> sendiri atau menyediakan CD/DVD kosong atau <i>flashdisk</i> untuk perekam data dan informasi
5.	Produk Pelayanan	<p>Produk Informasi Publik yang tersedia di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi IPSKA Yogyakarta Disperindag DIY, antara lain:</p> <p>1) Informasi Tata Cara Ekspor (SKA) dan Impor</p> <p>2) Data Ekspor dan Impor</p>

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	<p>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>3) Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta</p>
----	-------------	---

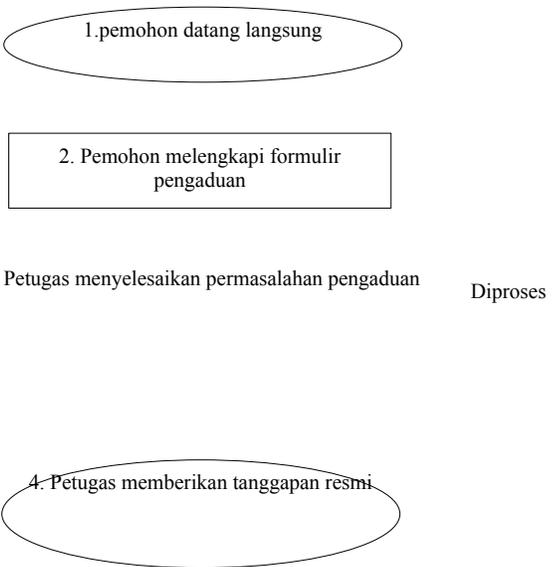
		<p>Nomor 140/KEP/2021 tentang Pembentukan Forum Komunikasi dan Konsultasi Ekspor Impor Daerah Istimewa Yogyakarta</p> <p>4) Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 408/KEP/2023 tentang Pembentukan Forum Komunikasi dan Konsultasi Ekspor Impor dan Jogja Business Service Center Daerah Istimewa Yogyakarta</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Dalam memberikan layanan informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas 1 unit PC terkoneksi dengan internet; meja; kursi; telepon; Formulir Permohonan Permintaan Informasi; Formulir Tanda Bukti Penerimaan Informasi; Formulir Tanda Bukti Penyerahan Informasi dan Daftar Informasi Publik
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas informasi memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan informasi
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Disperindag DIY menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Disperindag DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP PPPID Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	Mudah
10.	Waktu	Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.30 WIB

	Pelayanan	Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB
		Jumat : 08.00 – 14.00 WIB
		Istirahat : 11.30 – 13.00 WIB

2. Satuan Kerja : Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY
Jenis Pelayanan : **Layanan Pengaduan**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan pengaduan dengan hadir di meja pengaduan 2. Pemohon melengkapi persyaratan, menulis pengaduan di formulir pengaduan 3. Petuga menyelesaikan pengaduan 4. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi <p>Media Informasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Website atau email Dapat menyampaikan pengaduan melalui website www.disperindag.jogjaprovo.go.id yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat: eximdaglu@yahoo.com 2) Kotak Pengaduan Datang langsung ke Desk Layanan Informasi dan pengaduan, dengan alamat Jln. Kusumanegara No. 9 Yogyakarta
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1) Proses penyelesaian dalam penyelesaian pengaduan dilakukan setelah pemohon pelayanan pengaduan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan 2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan

		petugas pengelola pengaduan akan menyampaikan tanggapan secara resmi. Dan petugas pengaduan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja Tanggapan atas pengaduan kepada pemohon pengaduan dilakukan secara langsung, melalui <i>email</i> , <i>fax</i> ataupun <i>website</i>
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Tanggapan Pengaduan Pelayanan Publik
6.	Penanganan Pengaduan, Kritik, dan Saran	a. Datang langsung b. Kotak saran c. <i>Website</i> : disperindag.jogjaprovo.go.id d. <i>Email</i> : eximdaglu@yahoo.com e. Telepon: (0274) 553898

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2. Peraturan Menpan RB RI No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Dalam memberikan layanan pengaduan publik, petugas pengaduan menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas pengaduan; meja; kursi; telepon; formulir dan kotak pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pengaduan
4.	Pengawasan	Dilakukan oleh atasan langsung

	Internal	
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Disperindag DIY menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Disperindag DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP PPPID Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	Mudah
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/.d Kamis : 07.30 – 15.30 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB Jumat : 07.30 – 14.00 WIB Istirahat : 11.30 – 13.30 WIB

3. Satuan Kerja : Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY
 Jenis Pelayanan : **Layanan Penerbitan SKA**

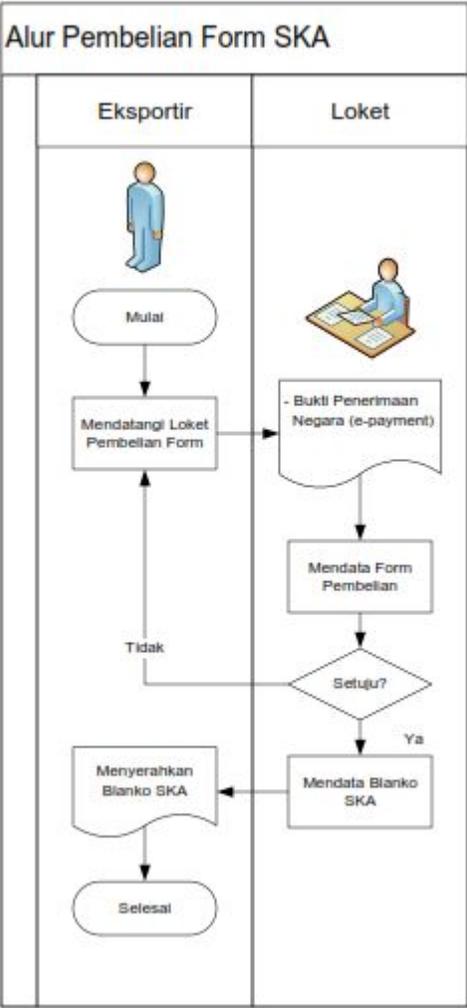
KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN PENILAIAN	URAIAN
1.	Persyaratan Registrasi e-SKA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB RBA) 2. Memiliki Badan Usaha (CV, PT, Koperasi, dan PT Perseorangan) 3. Memiliki NPWP 4. Memiliki Akta Notaris sebagai Badan Usaha dan AHU 5. Pemohon melakukan registrasi e-SKA melalui <i>website</i> http://e-ska.kemendag.go.id dan http://ska.kemendag.go.id dengan mengunggah semua dokumen yang dipersyaratkan. 6. Operator e-SKA Kemendag RI akan memberikan nomor <i>password</i> dan <i>username</i> 7. Pemohon mengajukan dokumen <i>hardcopy</i> ke IPSKA untuk mendapatkan pengaktifan. 8. Petugas IPSKA melakukan verifikasi data <i>hardcopy</i> maupun mengunjungi perusahaan jika diperlukan. 9. Petugas IPSKA akan mengaktifkan jika semua dokumen sudah sesuai, tetapi akan melakukan penolakan jika dokumen tidak sesuai.
2	Persyaratan Penerbitan SKA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon merupakan eksportir yang sudah terdaftar di Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal (IPSKA) DIY sehingga memiliki user id pada aplikasi e-SKA. 2. Pemohon bersedia mengganti biaya sebesar Rp.25.000,- (dua puluh lima ribu rupiah) untuk setiap form sesuai dengan Permendag Nomor 37 Tahun 2017 melalui <i>e-payment</i> SKA. 3. Pemohon memahami penggunaan Harmonized System (HS) Code untuk komoditi yang akan diekspor maupun

Rules Of Origin (ROO)

4. Pemohon melakukan pengajuan penerbitan SKA melalui aplikasi e-SKA
5. Pemohon bersedia mengembalikan *copy* dokumen SKA untuk dijadikan sebagai arsip
6. Pemohon membawa kelengkapan dokumen Surat Permohonan Penerbitan SKA, Nota Pelayanan Ekspor (NPE), Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), Tindakan asli (*original copy*) Bill of Lading (B/L) atau Air Way Bill (AWB) atau Cargo Receipt, NPWP, Invoice, Packing List dan Perhitungan Struktur Biaya.

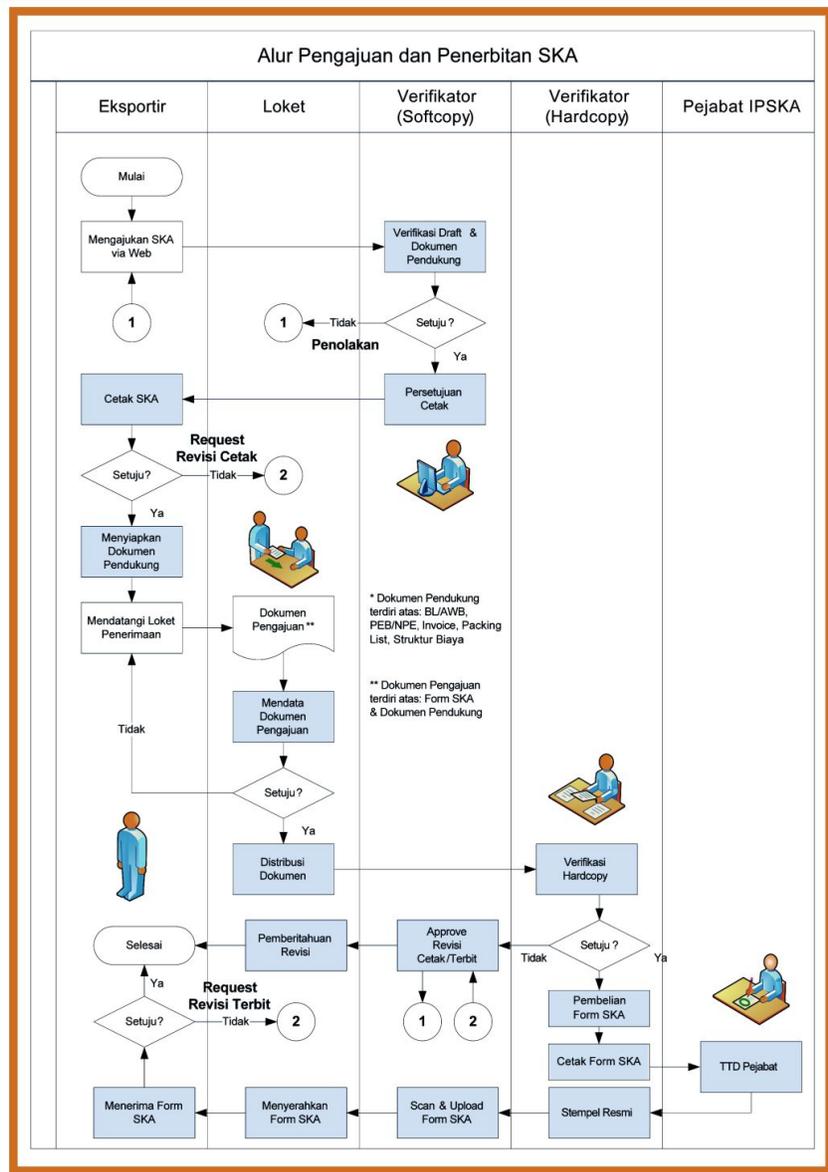
3 Alur Sistem Pembayaran Elektronik Blanko SKA



Keterangan :

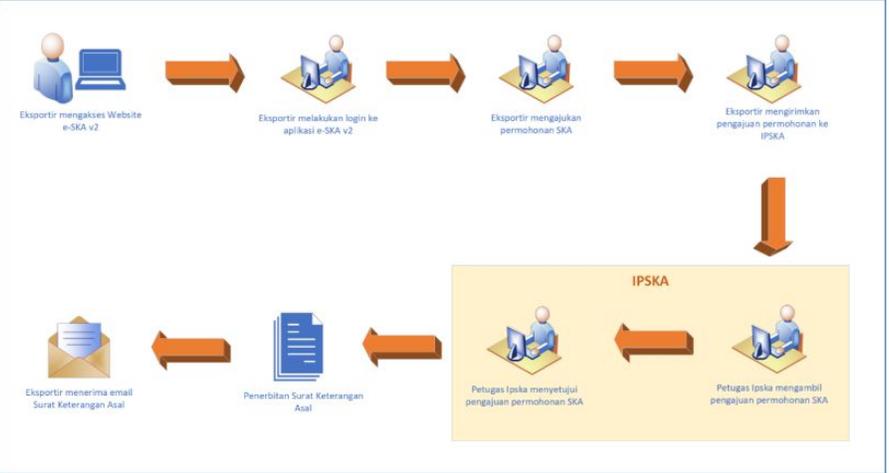
		<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengajukan pembelian form SKA melalui aplikasi Sistem Pembayaran Elektronik Blangko SKA (<i>e-payment</i> PNBPN)2. Pemohon melakukan pembayaran berupa Bukti Penerimaan Negara melalui Transfer Bank, Internet Banking, Teller Bank atau Kantor Pos terdekat.3. Pemohon mengajukan hasil cetakan Bukti Penerimaan Negara (PNBN) SKA ke IPSKA D.I. Yogyakarta.4. Petugas mencatat dan input nomor serial blangko SKA ke sistem <i>e-Form</i>.5. Petugas menyerahkan Formulir Blangko SKA ke eksportir
--	--	---

4 Alur Sistem Pengajuan dan Penerbitan SKA-V1



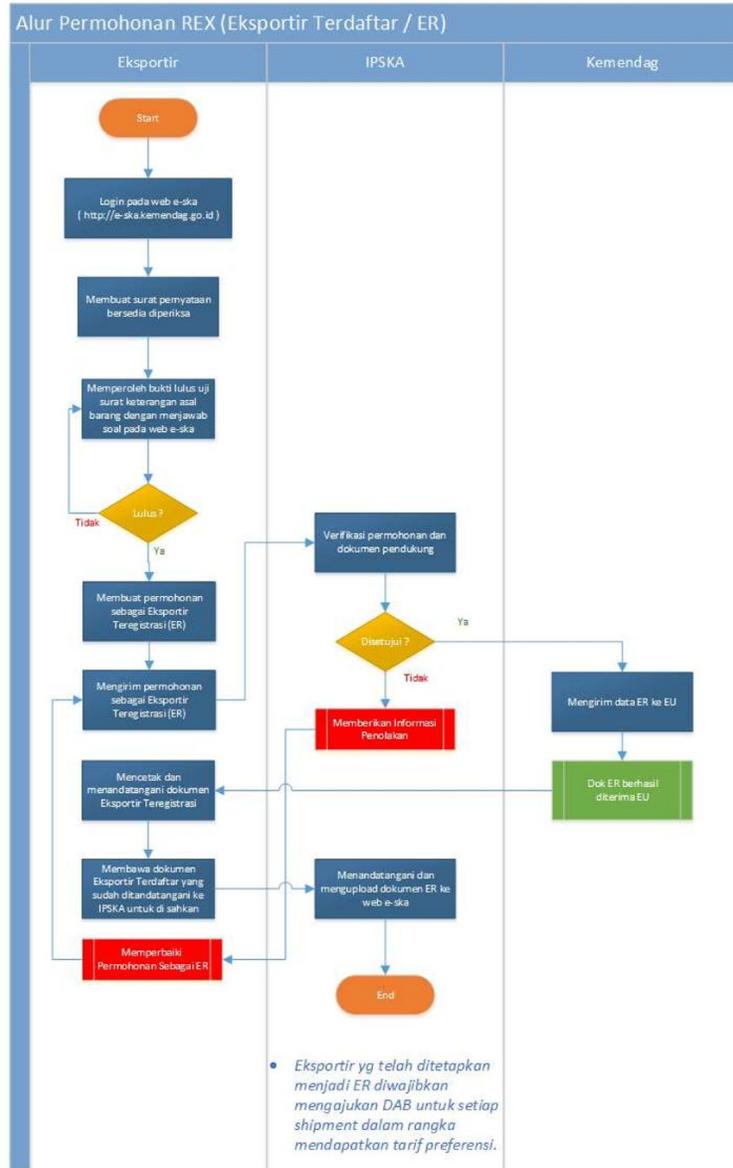
Keterangan :

1. Pemohon mengajukan pembelian form melalui aplikasi *e-payment* PNBPNBP
2. Pemohon melakukan pembayaran di bank atau kantor pos terdekat dan kemudian bukti pembayaran ditukarkan dengan blangko/ *form* SKA di IPSKA
3. Pemohon membuat pengajuan dokumen SKA melalui aplikasi e-SKA dilampiri dokumen pendukung.
4. Petugas melakukan verifikasi data dan dokumen yang diajukan.

		<p>5. Petugas menyetujui (<i>approve</i>) penerbitan dokumen melalui aplikasi e-SKA jika semua dokumen sudah sesuai, dan menolak dengan diberikan keterangan penolakan jika dokumen tidak sesuai.</p> <p>6. Pemohon mencetak SKA yang sudah diterbitkan dengan disertai tandatangan dan cap IPSKA,</p> <p>7. Petugas mengarsip dokumen SKA</p>
5	<p>Alur Sistem Pengajuan dan Penerbitan SKA-V2</p>	 <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eksportir membuka <i>browser</i> dan mengakses <i>website</i> e-SKA v2 (ska.kemendag.go.id) 2. Eksportir melakukan <i>login</i> pada <i>website</i> e-SKA; 3. Setelah berhasil <i>login</i>, eksportir mengajukan permohonan SKA; 4. Kemudian eksportir mengirimkan pengajuan permohonan SKA ke IPSKA yang dipilih; 5. Petugas IPSKA mengambil pengajuan permohonan SKA; 6. Petugas IPSKA mengecek pengajuan permohonan SKA; 7. Pengajuan SKA akan terbit jika pengajuan SKA disetujui oleh Pejabat IPSKA; 8. Pengajuan SKA tersebut akan dikirimkan ke <i>email</i> perusahaan eksportir yang terdaftar;

6 Sistem Alur Pengajuan dan Penerbitan REX System

FLOW CHAR Sistem REX ER

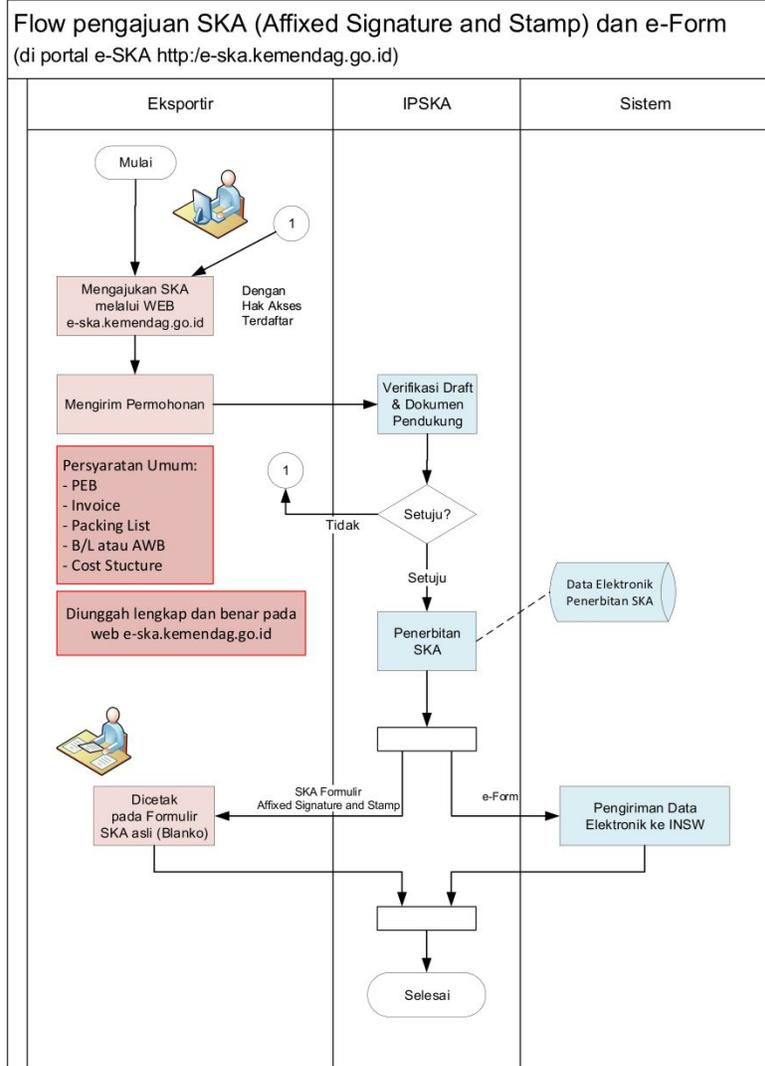


Keterangan :

1. Pemohon yang sudah mendapatkan hak akses di e-SKA mengajukan permohonan sebagai Eksportir Terdaftar (ER) melalui aplikasi e-SKA
2. Pemohon membuat surat pernyataan bersedia diperiksa.
3. Pemohon wajib menjawab soal pada web e-SKA
4. Jika sudah dinyatakan lulus dengan bukti lulus uji, selanjutnya membuat permohonan sebagai Eksportir

		<p>Terdaftar (ER)</p> <ol style="list-style-type: none">5. Pemohon melakukan registrasi REX dan kemudian diverifikasi petugas IPSKA6. Setelah disetujui pemohon mendapatkan id REX dari aplikasi e-SKA. Jika tidak disetujui akan ditolak dengan diberikan keterangan penolakan.7. Pemohon mencetak Annex yang sudah ada id REX dan kemudian ditandatangani penanggungjawab perusahaan serta cap perusahaan.8. Pemohon membawa dokumen Eksportir Terdaftar (Annex) yang sudah tandatangan dan cap perusahaan ke IPSKA untuk mendapatkan pengesahan dalam bentuk tandatangan pejabat penandatanganan dan cap IPSKA.9. Petugas Mengupload dokumen ER ke sistem e-SKA10. Pemohon bisa melakukan Deklarasi Asal Barang
--	--	---

7 Sistem Alur Pengajuan SKA e-Form (AK dan D)



Keterangan :

1. Eksporir mengajukan permohonan melalui aplikasi e-SKA dengan hak akses terdaftar
2. Eksporir mengirim permohonan ke IPSKA melalui aplikasi e-SKA, dengan mengupload dokumen pendukung seperti (PEB, Invoice, Packing list, BL/AWB, Struktur biaya.
3. IPSKA memverifikasi permohonan dan dokumen pendukung eksporir.
4. Jika IPSKA setuju akan masuk ke sistem data elektronik penerbitan SKA

		5. Berkas terkirim secara elektronik ke sistem INSW
8	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit per form
9	Biaya/Tarif	Rp.25.000,- (Dua puluh lima ribu rupiah) untuk setiap <i>form</i> sesuai dengan Permendag Nomor 37 Tahun 2018, SE Dirjen Daglu No.640/DAGLU/SD/10/2017 tentang Perubahan Tarif PNBP Atas Jasa Penerbitan SKA. Pembayaran dilakukan secara online melalui aplikasi <i>e-payment</i>
10	Produk Pelayanan	Penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA)

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

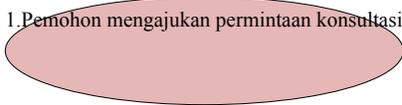
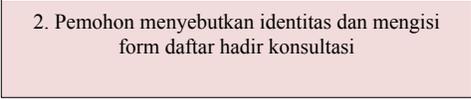
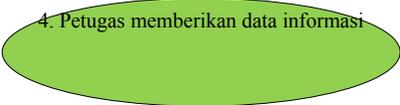
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) UndangUndang Nomor 23 Tahun2013 tentang Pemerintahan Daerah. 2) Undang Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan DIY. 3) Keputusan Presiden RI No. 58 Tahun 1971 tentang Penetapan Pejabat yang Berwenang Mengeluarkan Surat Keterangan Asal 4) Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 39 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Asal untuk Barang Asal Indonesia. 5) Peraturan Menteri Perdagangan RI No. 25 Tahun 2018 tentang Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal. 6) Peraturan Menteri Perdagangan RI No. 37 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pembayaran Penerimaan Negara Atas Penerbitan Surat Keterangan Asal untuk Barang Asal Indonesia Secara Elektronik
---	-------------	--

2	Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas	Form SKA, komputer, printer, scanner, Sistem Aplikasi e-SKA
3	Kompetensi Pelaksanaan	a. Kepala Dinas : SARJANA MAGISTER b. Kepala Bidang : SARJANA MAGISTER c. Pelaksana : SARJANA / DIPLOMA
4	Pengawas Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	Untuk PNS sebanyak 1 personil Non PNS sebanyak 3 personil
6	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan	Diwujudkan dengan adanya fasilitas kegiatan, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.
7	Jaminan Keamanan	Kerahasiaan dan kenyamanan dalam pelaksanaan kegiatan, Kepastian Biaya dikeluarkan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta bebas KKN.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan 6 bulan sekali jika tidak ada pengaduan.
9	Waktu Pelayanan	Hari Senin s.d Kamis : 08.00 s.d. 15.30 WIB Istirahat : 12.00 s.d. 13.00 WIB Hari Jumat : 08.00 s.d. 14.00 WIB Istirahat : 11.30 s.d. 13.00 WIB

4. Satuan Kerja : Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY
Jenis Pelayanan : **Layanan Konsultasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Mengisi formulir konsultasi; 2) Menunjukkan KTP/identitas lain; 3) Pengguna layanan konsultasi wajib menjelaskan dan mencantumkan sumber dari mana memperoleh Informasi, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <p>1. Pemohon mengajukan permintaan konsultasi</p>  </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p>2. Pemohon menyebutkan identitas dan mengisi form daftar hadir konsultasi</p>  </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p>3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="background-color: red; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 5px;">Ditolak</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 5px;">Diproses</div> </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p>4. Petugas memberikan data informasi</p>  </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permintaan konsultasi dengan hadir di ruang konsultasi; 2. Pemohon melengkapi persyaratan; 3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi petugas berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Permohonan dapat diproses dan petugas memberikan informasi yang dibutuhkan; b. Permohonan ditolak/ disarankan ke instansi terkait apabila tidak memenuhi ketentuan atau bukan kewenangan BPSK. 4. Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon. <p>Media Informasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui <i>website</i> atau <i>email</i> Dapat menyampaikan hal yang akan dikonsultasikan melalui website https://disperindag.jogjaprovo.go.id/ dengan memilih logo BPSK atau dengan link https://hatya.my.id/bspk/pesan untuk mengisi formulir pengaduan yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat: bpskyogya@gmail.com
----	---------------------------------	---

3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>1) Proses penyelesaian dalam memenuhi layanan konsultasi dilakukan segera setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;</p> <p>2) Waktu penyelesaian dilaksanakan maksimal 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya permintaan konsultasi, Anggota Sekeretaryat Bidang Tata Usaha Pelayanan Pengaduan dan Konsultasi menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak;</p> <p>3) Penyampaian informasi kepada pemohon konsultasi dilakukan secara langsung, <i>email</i>, telepon, media sosial maupun jasa pos.</p>
4.	Biaya/tarif	<p>Penyediaan layanan konsultasi secara gratis / tidak dipungut biaya, sedangkan untuk penggandaan atau perekaman terkait data yang bisa diakses, pemohon konsultasi dapat melakukan penggandaan dengan <i>fotocopy</i> sendiri atau menyediakan <i>flashdisk</i> untuk perekaman data dan informasi.</p>
5.	Produk pelayanan	<p>Produk layanan konsultasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Menerima dan meregistrasi permohonan pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen b. Memberikan penjelasan mengenai syarat syarat pengajuan pengaduan dan hak-hak konsumen serta mekanisme bersengketa di BPSK; c. melaksanakan tugas lain yang diperlukan dalam bidang tata usaha pelayanan pengaduan dan konsultasi.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	

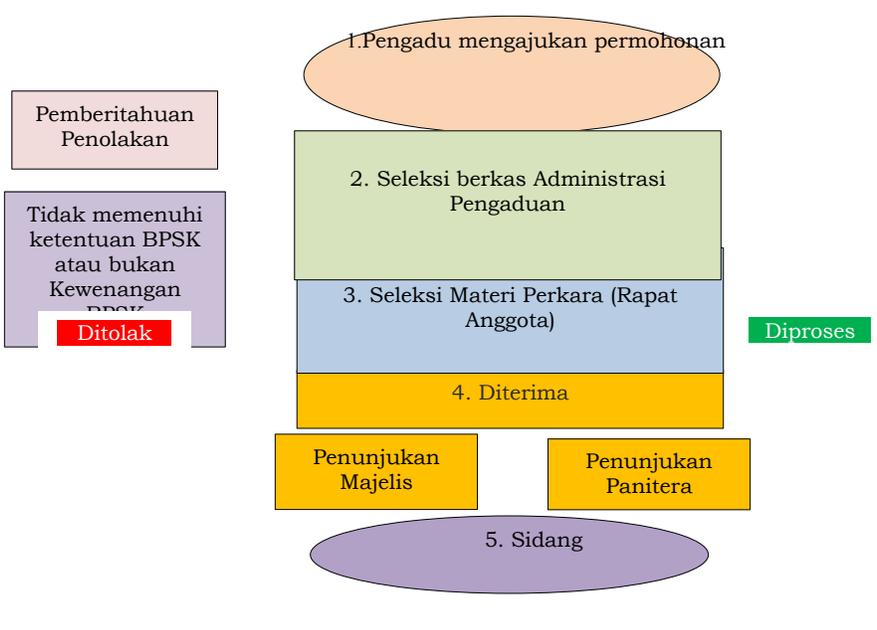
KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<p>1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;</p> <p>2) Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan BPSK</p> <p>3) Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 telah diganti dengan Peraturan Menteri Perdagangan nomor 06/M-DAG/PER/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;</p> <p>4) Peraturan Menteri Perdagangan No. 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan konsultasi, Bidang Tata Usaha Pelayanan Pengaduan dan Konsultasi menyediakan ruang layanan berupa ruang yang dilengkapi meja, kursi, formulir pengaduan, formulir pihak teradu, formulir kronologi, formulir pernyataan konsumen. air mineral kemasan, dan pendingin ruangan.
3.	Kompetensi Pelaksana	Anggota Sekeretariat Bidang Tata Usaha Pelayanan Pengaduan dan Konsultasi memiliki kompetensi sesuai standar pelayanan publik.
4.	Pengawasan internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) Orang
6.	Jaminan pelayanan	Disperindag DIY menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Disperindag DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan Tim Evaluasi BPSK
9.	Aksesibilitas	Mudah
10	Waktu Pelayanan	<p>Senin s/ .d Kamis : 07.30 – 15.30 WIB</p> <p>Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB</p> <p>Jumat : 07.30 – 14.00 WIB</p> <p>Istirahat: 11.30 – 13.00 WIB</p>

Layanan Pengaduan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Pengaduan dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis; Dibantu pemeriksaan berkas oleh Anggota Sekretariat Bidang Tata Usaha Pelayanan Pengaduan dan Konsultasi apabila gugatan disampaikan secara tertulis dan akan dicatat apabila gugatan disampaikan secara lisan; Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas, nama pihak yang diadukan, krononologi sengketa, tuntutan yang diinginkan dan mengisi lembar pernyataan yang dapat dipertanggungjawabkan.

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengadu mengajukan permohonan pegaduan dengan hadir secara langsung maupun bersurat elektronik maupun pos. 2. Kelengkapan berkas pengaduan mulai diteliti dari Nama & alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri. Nama & alamat lengkap pelaku usaha. Barang atau jasa yang diadukan. Bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi & dokumen bukti yang lain). Keterangan tempat, waktu & tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut. Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh. Foto-foto barang & kegiatan pelaksanaan jasa apabila ada. 3. Seleksi materi perkara dilakukan oleh anggota majelis dan sekretariat BPSK melalui rapat koordinasi penyelesaian sengketa untuk menentukan apakah sengketa yang diadukan dapat diproses atau ditolak. Apabila tidak memenuhi ketentuan dan bukan kewenangan BPSK maka segera diberitahukan kepada pengadu bahwa tidak dapat diproses. 4. Apabila aduan diterima maka Ketua BPSK segera menunjuk Majelis dan Panitera. Jumlah anggota majelis harus ganjil dan paling sedikit 3(tiga) orang yang mewakili unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha yang salah satu anggotanya wajib berpendidikan dan berpengetahuan dibidang hukum. Panitera berasal dari anggota Sekretariat yang ditunjuk oleh Ketua BPSK.
----	---------------------------------	--

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1) Proses penyelesaian dalam penyelesaian pengaduan dilakukan setelah pemohon pelayanan pengaduan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan</p> <p>2) Waktu penyelesaian pengaduan dilaksanakan paling lama 21 (dua puluh) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</p>
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Putusan Sidang yang tidak memuat sanksi adminstratif Putusan Sidang yang memuat sanksi adminstratif
6.	Penanganan Pengaduan, Kritik, dan Saran	<p>a. Datang langsung</p> <p>b. Kotak saran</p> <p>c. <i>Website</i>: disperindag.jogjaprovo.go.id</p> <p>d. <i>Email</i>: bpskyogya@gmail.com</p> <p>e. Telepon: (0274) 553898</p>

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	<p>1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;</p> <p>2) Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan BPSK</p> <p>3) Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 telah diganti dengan Peraturan Menteri Perdagangan nomor 06/M-DAG/PER/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;</p> <p>4) Peraturan Menteri Perdagangan No. 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Dalam memberikan layanan pengaduan, petugas menyediakan ruang sidang, ruang mediasi, yang dilengkapi fasilitas meja; kursi; pendingin ruangan, air mineral kemasan.
3.	Kompetensi Pelaksana	Anggota Sekretariat dan Anggota Majelis dalam melayani pengaduan memiliki standar kompetensi di bidang hukum. Profesional, memahami ilmu hukum, mampu menganalisa hukum, mampu bekerja dalam tim, dan mempunyai moral

		etika.
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana	3 Orang anggota Sekretariat dan 9 Anggota Majelis
6.	Jaminan Pelayanan	Disperindag DIY menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Disperindag DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan tim evaluasi BPSK DIY
9.	Aksesibilitas	Mudah
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/.d Kamis : 07.30 – 15.30 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB Jumat : 07.30 – 14.00 WIB Istirahat : 11.30 – 13.00 WIB

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 21 Maret 2024

Kepala Dinas Perindustrian dan
Perdagangan DIY



Ir. SYAM ARJAYANTI, MPA
NIP. 196712041993032004

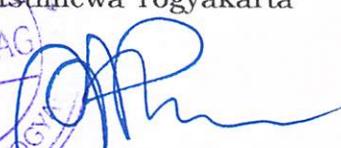


**BLANGKO IDENTIFIKASI REVIEW STANDAR PELAYANAN TAHUN 2024
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN DIY**

NO	JENIS PELAYANAN	PERMASALAHAN	SUBSTANSI PERUBAHAN PELAYANAN		STANDAR
			SEBELUM	SESUDAH	
1	Layanan Informasi Konsultasi Publik	Menambahkan akses informasi pada media online	Meng-update berita informasi dan konsultasi mengenai SKA melalui mekanisme konsultasi langsung/tatap muka	<ol style="list-style-type: none">1. Menambahkan opsi menu pelayanan SKA pada website dinas2. Update berita informasi di akun media sosial dinas3. Menjawab pertanyaan pada website pelayanan konsultasi online melalui https://jbsc.jogjaprov.go.id/	
2	Layanan Penerbitan SKA	Media Informasi	Informasi didapatkan ketika pelayanan	Update berita informasi di sosial media dinas	
3	Layanan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	Akses informasi pengguna layanan masih terbatas	Informasi didapatkan ketika pelayanan	Update berita informasi di sosial media dinas	

Yogyakarta, 24 April 2024

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Daerah Istimewa Yogyakarta


M. Syam Arjayanti, M.P.A
NIP. 196712041993032004