



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS PERDAGANGAN**

Jl. Jend. Sudirman No. 2 Telp./ Fax. (0271) 638 738
www.dinasperdagangan.surakarta.go.id e-mail : disdag@surakarta.go.id
SURAKARTA
57111

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERDAGANGAN KOTA SURAKARTA

NOMOR: DG / 968 / III / 2024

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS PERDAGANGAN KOTA SURAKARTA
TAHUN 2024**

**KEPALA DINAS PERDAGANGAN
KOTA SURAKARTA,**

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 untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan dengan Keputusan Kepala Dinas Perdagangan Kota Surakarta

Mengingat:

1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
3. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Perdagangan Kota Surakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Perdagangan Kota Surakarta meliputi lingkup pelayanan:
- a. Layanan Penerbitan Surat Ijin Penempatan Shelter (SIP)
 - b. Layanan Penerbitan Surat Penempatan Shelter
 - c. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA) / Certificate of Origin (COO)
 - d. Layanan Penerbitan Baru dan Perpanjangan Surat Hak Penempatan (SHP) dan Kartu Tanda Pengenal Pedagang Pasar (KTPP)
 - e. Layanan Tera / Tera Ulang Kantor dan Luar Kantor
 - f. Layanan Penerbitan Surat Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi (Solar)
 - g. Layanan Penerbitan Balik Nama SHP
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan Organisasi Penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan dibetulkan kemudian.

Ditetapkan di : SURAKARTA

Pada Tanggal : 8 Maret 2024

KEPALA DINAS PERDAGANGAN

KOTA SURAKARTA



HERU SUNARDI

Lampiran Nomor	DISDAG/SEKRET/SP/II/2024/1
Revisi ke	01

**STANDAR PELAYANAN
DINAS PERDAGANGAN KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Sekretariat Dinas perdagangan Kota Surakarta
 Jenis Pelayanan : Penerbitan Baru dan Perpanjangan Surat Hak Penempatan (SHP) & Kartu Tanda Pengenal Pedagang Pasar (KTPP)

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nama/Badan Usaha, alamat tempat tinggal/domisili pemohon, kewarganegaraan, luas dan letak berjualan, jenis dagangan/usaha; 2. Melampirkan copy KTP yang masih berlaku, pas photo ukuran 4 x 6 sebanyak 6 lembar, denah lokasi kios/los yang dimohon; 3. Masa Berlaku SHP yaitu 3 (tiga) tahun & Masa Berlaku KTPP yaitu 1 (satu) Tahun.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pedagang melakukan permohonan Hak Penempatan Kios/Los baru melalui Pengelola Pasar; 2. Pedagang melengkapi berkas permohonan; 3. Pedagang membayar retribusi penempatan los/kios yang baru sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Surakarta tentang retribusi yang berlaku; 4. Pengelola Pasar melakukan verifikasi berkas permohonan, menerima pembayaran permohonan baru kemudian menyetorkan pembayaran ke Kas daerah; 5. Sub bagian Administrasi dan Umum menerima kelengkapan berkas dan bukti setor ke Kas daerah, kemudian menindaklanjuti pengajuan dengan menerbitkan SHP & KTPP; 6. Kepala Dinas mengesahkan SHP dan KTPP selanjutnya disampaikan ke Sub bagian Administrasi dan Umum; 7. Sub bagian Administrasi dan Umum menyampaikan KTPP & SHP kepada Pengelola Pasar; 8. Pengelola Pasar menyampaikan KTPP & SHP kepada pedagang; 9. Pedagang menempati los/kios yang telah dimohon dan memanfaatkannya.
3.	Jangka waktu pelayanan	Maksimal 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak

NO	KOMPONEN	URAIAN
		diterimanya berkas permohonan lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	<p>1. Pengenaan pengurusan SHP dan KTTP baru : Pedagang membayar retribusi penempatan los/kios yang baru sesuai Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah lampiran C. Pelayanan Pasar link : https://bit.ly/3T5MsES ke Kas Daerah melalui Pengelola Pasar.</p> <p>2. Pengenaan pengurusan Perpanjangan SHP dan KTTP dikenakan tarif gratis.</p>
5.	Produk Pelayanan	Surat Hak Penempatan (SHP) dan Kartu Tanda Pengenal Pedagang (KTPP) baru atau perpanjangan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Melalui :</p> <p>a. Datang langsung ke kantor Dinas Perdagangan Kota Surakarta</p> <p>b. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</p> <p>c. Web : www.dinasperdagangan.surakarta.go.id</p> <p>d. Email : dinasperdagangan.surakarta.go.id</p> <p>e. Instagram : @disdag.surakarta</p> <p>f. SP4N LAPOR</p>
		Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah No.9 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah. 4. Perda Surakarta Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Perlindungan Pasar Tradisional. 5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. 6. Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 7. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 14 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Retribusi Pelayanan Pasar. 8. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 tentang Susunan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah.

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Pelayanan Surat Hak Penempatan (SHP) dan KTTP 2. Memiliki pengetahuan tentang aturan Retribusi Daerah 3. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik. 4. Mampu mengoperasikan komputer
9.	Pengawasan internal	Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/Rak Arsip 6. Ruang Pelayanan 7. Ruang Tunggu 8. Mushola 9. Ruang Arsip 10. Toilet 11. Area Parkir 12. Kursi Roda
11.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 3. Arsip 4. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 5. CCTV 6. Jalur evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	DISDAG/BID_SARDISDAG/SP/II/2024/2
Revisi ke	01

STANDAR PELAYANAN
DINAS PERDAGANGAN KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Sarana Distribusi Perdagangan

Jenis Pelayanan : Penerbitan Surat Ijin Penempatan Shelter (SIP)

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi KTP dan KK; 2. Formulir Permohonan Ijin Penempatan Shelter; 3. Pas foto 4x6 sebanyak 3 lembar ; 4. Surat penempatan shelter.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan; 2. Pemohon mengisi formulir permohonan ijin penempatan shelter; 3. Petugas Bidang Sarana Distribusi Perdagangan memverifikasi surat permohonan dan formulir; 4. Kepala Dinas menerbitkan Surat Ijin Penempatan Shelter; 5. Petugas bidang SDP menyerahkan Surat Ijin Penempatan Shelter kepada pemohon; 6. SIP diterbitkan bagi pedagang yang sudah menempati shelter selama 6 bulan.
3.	Jangka waktu pelayanan	Jangka waktu proses dalam kondisi normal sejak tanggal diterimanya berkas s/d penerbitan SIP maksimal 1 hari kerja;
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Ijin Penempatan (SIP)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung ke kantor Dinas Perdagangan Kota Surakarta b. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id c. Web : www.dinasperdagangan.surakarta.go.id d. Email : dinasperdagangan.surakarta.go.id e. Instagram : @disdag.surakarta f. SP4N LAPOR
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah No.9 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah. 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. 5. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 tentang Susunan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah.
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Pelayanan Sarana Distribusi Perdagangan. 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik. 3. Mampu mengoperasikan komputer
9.	Pengawasan internal	Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/Rak Arsip 6. Ruang Pelayanan 7. Ruang Tunggu 8. Mushola 9. Ruang Arsip 10. Toilet 11. Area Parkir 12. Kursi Roda
11.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 3. Arsip 4. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 5. CCTV 6. Jalur evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	DISDAG/BID_SARDISDAG/SP/II/2024/3
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN
DINAS PERDAGANGAN KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Sarana Distribusi Perdagangan

Jenis Pelayanan : Penerbitan Surat Penempatan Shelter

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan penempatan shelter; 2. Fotokopi KTP dan KK.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon menyerahkan surat permohonan penempatan shelter dilampirkan fotocopi KK dan KTP; 2. Petugas Bidang Sarana Distribusi Perdagangan memverifikasi berkas permohonan; 3. Petugas Bidang Sarana Distribusi Perdagangan melakukan pengecekan lapangan untuk mengetahui ketersediaan shelter, jika tersedia maka permohonan dilanjut ke proses berikutnya, jika tidak tersedia maka permohonan tidak dikabulkan; 4. Kepala bidang Sarana Distribusi Perdagangan menerbitkan Surat Penempatan Shelter; 5. Petugas bidang menyerahkan Surat Penempatan Shelter kepada pemohon.
3.	Jangka waktu pelayanan	Maksimal 3 hari kerja, terhitung sejak diterimanya berkas lengkap dan benar;
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Penempatan Shelter
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. Datang langsung ke kantor (Bidang Sarana dan Distribusi Perdagangan) b. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id c. Web : www.dinasperdagangan.surakarta.go.id d. Email : dinasperdagangan.surakarta.go.id e. Instagram : @disdag.surakarta f. SP4N LAPOR
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah No.9 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah. 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. 5. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 tentang Susunan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah.
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Pelayanan Sarana Distribusi Perdagangan. 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik. 3. Mampu mengoperasikan komputer
9.	Pengawasan internal	Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/Rak Arsip 6. Ruang Pelayanan 7. Ruang Tunggu 8. Mushola 9. Ruang Arsip 10. Toilet 11. Area Parkir 12. Kursi Roda
11.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 3. Arsip 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV 6. Jalur evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	DISDAG/BID_PEPPDN/SP/II/2024/4
Revisi ke	01

STANDAR PELAYANAN

DINAS PERDAGANGAN KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pengembangan Ekspor dan Pemasaran Produk Dalam Negeri

Jenis Pelayanan : Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA) / Certificate of Origin (COO)

Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perusahaan / eksportir telah teregistrasi pada aplikasi (eska.kemendag.go.id). 2. Invoice. 3. Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB). 4. Bill of lading/ Air Way Bill / Cargo Receipt (sarana angkutan udara) atau manifest/cargo receipt (sarana angkutan darat). 5. Struktur Biaya. 6. Packing list. 7. Fotocopi NPWP. 8. Draft COO. 9. Dokumen lain yang disyaratkan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon melakukan registrasi di eska.kemendag.go.id; 2. Pemohon Mengupload dokumen persyaratan; 3. Petugas bidang Pengembangan Ekspor dan Pemasaran Produk Dalam Negeri memverifikasi dokumen persyaratan yang diupload oleh pemohon; 4. petugas IPSKA memberikan Approval COO (TTE) 5. Pemohon Melakukan pengajuan form melalui e.form.kemendag.go.id atau e-blanko.kemendag.go.id; 6. Pemohon membawa dokumen pendukung dan Draft COO yang telah diapproval ke IPSKA; 7. Pemohon mengambil Form COO ke IPSKA; 8. Pelaku usaha Menerbitkan COO.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 15 menit terhitung sejak diterimanya berkas lengkap dan benar (tanpa revisi) pada hari kerja sebelum jam 13.00 untuk hari senin-kamis dan maksimal jam 11.00 untuk hari jumat.
4.	Biaya/Tarif	GRATIS
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Asal (SKA)/ Certificate of Origin (CoO)

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : 1. Datang langsung ke kantor/petugas IPSKA 2. Web : masyarakat.surakarta.go.id 3. Web : www.dinasperdagangan.surakarta.go.id 4. Email: dinasperdagangan.surakarta.go.id 5. Instagram : @disdag.surakarta 6. Hotline : e-ska (021) 256-76-696 7. SP4N LAPOR
----	---	---

Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

7.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Peraturan menteri perdagangan RI Nomor 19 tahun 2019 tentang perubahan atas peraturan menteri perdagangan nomor 24 tahun 2018 tentang ketentuan dan tata cara penerbitan surat keterangan asal untuk barang Indonesia 3. Peraturan menteri perdagangan RI Nomor 59 tahun 2019 tentang perubahan kedua atas peraturan menteri perdagangan nomor 24 tahun 2018 tentang ketentuan dan tata cara penerbitan surat keterangan asal untuk barang Indonesia 4. Peraturan menteri perdagangan RI Nomor 24 tahun 2018 tentang ketentuan dan tata cara penerbitan surat keterangan asal untuk barang asal Indonesia 5. Keputusan menteri perdagangan RI Nomor 896 tahun 2019 tentang penetapan instansi penerbit surat keterangan asal 6. Keputusan menteri perdagangan RI Nomor 897 tahun 2019 tentang penetapan pejabat penerbit surat keterangan asal 7. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik. 8. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. 9. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 tentang Susunan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah.
8.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Scanner 4. ATK 5. Jaringan Internet 6. Aplikasi e-SKA 7. Almari/Rak Arsip 8. Ruang Pelayanan 9. Ruang Tunggu 10. Mushola 11. Ruang Arsip 12. Toilet 13. Area Parkir 14. Kursi Roda

9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami regulasi tentang perdagangan luar negeri 2. Memiliki pengetahuan di bidang pelayanan Surat Keterangan Asal (SKA) 3. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 4. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi ska.kemendag.go.id
10.	Pengawas Internal	Audit oleh Inspektorat
11.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode etik Pegawai 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya ruang pelayanan SKA yang memadai 2. Tersimpannya dokumen di data base 3. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 4. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 5. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 6. E-Arsip 7. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 8. CCTV 9. Jalur evakuasi 10. Pengelolaan parkir yang baik 11. Dokumen dapat dipertanggung Jawabkan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	DISDAG/BID_PPP/SP/II/2024/5
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN
DINAS PERDAGANGAN KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan dan Pengembangan Perdagangan

Jenis Pelayanan : Penerbitan Surat Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi
(Solar)

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	Surat permohonan rekomendasi pembelian BBM Bersubsidi (solar) dari Perangkat Daerah
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Perangkat Daerah mengajukan surat permohonan; 2. Petugas memproses sesuai dengan permohonan surat masuk; 3. Kepala Dinas menerbitkan surat rekomendasi pembelian BBM bersubsidi (Solar).
3.	Jangka waktu pelayanan	Maksimal 1 hari pada hari kerja sesuai diterimanya berkas lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	GRATIS
5.	Produk Pelayanan	Surat permohonan rekomendasi pembelian BBM Besubsidi (solar)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. Datang langsung ke kantor Dinas Perdagangan (Bidang pelayanan dan Pengembangan Perdagangan) b. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id c. Web : www.dinasperdagangan.surakarta.go.id d. Email : dinasperdagangan.surakarta.go.id e. Instagram : @disdag.surakarta f. SP4N LAPOR
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Perpres Nomor 191 Tahun 2014 Tentang Penyediaan, Pendistribusian dan Harga Jual Eceran Bahan Bakar Minyak. 3. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Daerah. 5. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 tentang Susunan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah.
8.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Pelayanan Pengembangan Perdagangan. 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik. 3. Mampu mengoperasikan komputer
9.	Pengawasan internal	Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/Rak Arsip 6. Ruang Pelayanan 7. Ruang Tunggu 8. Mushola 9. Ruang Arsip 10. Toilet 11. Area Parkir 12. Kursi Roda
11.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 3. Arsip 4. Apar (Alat Pemadam Api Ringan) 5. CCTV 6. Jalur evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	DISDAG/UPTD_METRO/SP/II/2024/6
Revisi ke	01

STANDAR PELAYANAN
DINAS PERDAGANGAN KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : UPTD Metrologi Legal Kota Surakarta

Jenis Pelayanan : Tera / Tera Ulang Kantor dan Luar Kantor

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<p>UTTP Tera :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Merupakan UTTP yang wajib di tera / tera ulang 2. Memiliki Persetujuan Tipe dari Direktorat Metrologi 3. Bersih dan berfungsi dengan baik 4. Produsen / distributor yang berdomisili di Kota Surakarta <p>UTTP Tera Ulang :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Merupakan UTTP yang pernah dilakukan tera sebelumnya 2. Bersih dan berfungsi dengan baik 3. Berada / digunakan diwilayah Kota Surakarta 4. UTTP yang berada / digunakan di luar kota Surakarta harus memenuhi persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>PELAYANAN TERA / TERA ULANG DI KANTOR :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemilik UTTP mengajukan permohonan tera / tera ulang (TTU) dan permohonan penerbitan sertifikat (jika diperlukan) ke kantor UPTD Metrologi Legal: 2. Petugas akan menerima permohonan dan memeriksa ruang lingkup pelayanan UPTD Metrologi Legal, jika masuk dalam ruang lingkup maka pemilik mengisi formulir permohonan. Jika tidak masuk dalam ruang lingkup atau tidak memenuhi persyaratan maka UTTP dikembalikan kepada wajib TTU dan atau disarankan Untuk membawa UTTP tersebut ke Balai Standarisasi Metrologi Legal (BSML) Regional II Yogyakarta atau Direktorat Metrologi Bandung: 3. Petugas akan memeriksa kelengkapan UTTP, mengecek visual dan memeriksa kesesuaian persyaratan, memberikan bukti order dan menyerahkan ke ruang TTU. 4. Petugas akan melakukan pengujian UTTP. Jika sesuai persyaratan maka UTTP dibubuhkan Tanda Tera dan / atau diterbitkan SKHP berdasarkan cerapan TTU jika diperlukan). Jika tidak sesuai dan masih dapat diperbaiki maka UTTP dikembalikan kepada pemilik UTTP untuk dilakukan perbaikan. Jika tidak sesuai persyaratan dan tidak dapat diperbaiki, maka UTTP dibubuhkan Tanda Batal dan dikembalikan ke pemilik UTTP, 5. Petugas mempersiapkan konsep SKHP (jika diperlukan) sesuai data cerapan dari Penera, 6. Petugas memeriksa dan menandatangani SKHP, 7. Petugas menyerahkan kembali UTTP dan / atau SKHP kepada Wajib TTU, memberkaskan dokumen TTU.

--	--	--

		<p>PELAYANAN TERA / TERA ULANG DI TEMPAT UTTP TERPAKAI / TERPASANG (LUAR KANTOR)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemilik UTTP mengajukan surat permohonan tera /tera ulang (TTU) di tempat pakai dan permohonan penerbitan sertifikat (Jika diperlukan) ke kantor UPTD Metrologi Legal: 2. Petugas mengkoordinasikan syarat pengujian dan melakukan survey lapangan (jika diperlukan) dengan pemilik UTTP / yang diberi kuasa, 3. Petugas menyusun jadwal pelaksanaan pengujian dan membuat SPT (Surat Perintah Tugas): 4. Petugas melaksanakan pengujian UTTP. Jika sesuai persyaratan maka UTTP dibubuhkan Tanda Tera dan / atau diterbitkan SKHP berdasarkan cerapan TTU jika diperlukan) dan dikembalikan ke pemilik UTTP. Jika tidak sesuai dan masih dapat diperbaiki maka UTTP dikembalikan kepada pemilik UTTP untuk dilakukan perbaikan. Jika tidak sesuai persyaratan dan tidak dapat diperbaiki, maka UTTP dibubuhkan Tanda Batal dan dikembalikan ke pemilik UTTP: 5. Petugas membuat SKHP (Jika diperlukan). <p>PELAYANAN SIDANG TERA ULANG DI LUAR KANTOR</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas membuat dan mengirim undangan / pemberitahuan kegiatan sidang tera ulang: 2. Petugas menerbitkan SPT (Surat Perintah Tugas): 3. Pemilik UTTP membawa dan mendaftarkan UTTP ke lokasi sidang tera ulang: 4. Petugas membuat formulir pendaftaran UTTP: 5. Petugas melaksanakan pengujian UTTP. Jika sesuai persyaratan maka UTTP dibubuhkan Tanda Tera dan dikembalikan ke pemilik UTTP. Jika tidak sesuai dan kemungkinan masih dapat diperbaiki maka UTTP dikembalikan kepada pemilik UTTP untuk dilakukan perbaikan. Jika tidak sesuai persyaratan dan tidak dapat diperbaiki, maka UTTP dibubuhkan Tanda Batal dan dikembalikan ke pemilik UTTP.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 hari kerja tergantung dari jenis UTTP dan kesiapan instalasi uji
4	Biaya / Tarif	GRATIS
5	Produk Layanan	Hasil pembubuhan cap tanda Tera dan surat keterangan hasil pengujian jika dibutuhkan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pemohon dapat membuat pengaduan, saran dan masukan selama jam pelayanan melalui :

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Langsung datang ke kantor UPTD Metrologi Legal Kota Surakarta di Jl. Popda No. 1 Kel. Nusukan Kec. Banjarsari Kota Surakarta 2. Melalui Kotak Pengaduan: 3. Melalui telepon 0271-727243 4. Melalui Whatsapp di 0821-3678-6062 5. Melalui Email : upt.metrologi.solo@gmail.com 6. Melalui Web ULAS 7. SP4N LAPOR
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. 3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 5. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 67 Tahun 2018 tentang UTTP. 6. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 68 Tahun 2018 tentang Tera dan Tera Ulang UTTP. 7. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 52 Tahun 2019 tentang Standar Ukuran Metrologi Legal. 8. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta. 9. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik. 10. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. 11. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 tentang Susunan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah. 12. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 15 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah: 13. SK Dirjen PKTN tentang Syarat Teknis UTTP. 14. SK Dirjen SPK tentang Syarat Teknis UTTP.
8	Sarana dan Prasarana /	1. Meja, Kursi, Komputer, AC

	Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 2. Akses difable 3. Peralatan Standar 4. Loker Pendaftaran 5. Ruang Tunggu 6. Kantin 7. Ruang Konsultasi dan Pengaduan 8. Mushola 9. Tempat Parkir 10. Toilet 11. Ruang Laktasi 12. Wifi (Pemkot Semarang Free WiFi)
9	Kompetensi Pelaksana	Pengujian dilaksanakan oleh pegawai berhak (penera) yang telah lulus diklat fungsional tertentu (Fungsional Penera)
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan internal secara berjenjang oleh koordinator dan Internal atasan langsung: 2. Pelaksanaan audit Internal yang dilaksanakan tiap 1 (satu) tahun sekali.
11	Jumlah Pelaksana	21 (dua puluh satu) orang;
12	Jaminan Pelayanan	Pemilik UTTP mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian pengujian dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
13	Jaminan Kemanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat dan berkas dokumen yang dilampirkan pada saat pengajuan — permohonan dijamin untuk tidak disebarluaskan kepada umum tanpa seizin pemilik, 2. Sertifikat yang telah diterbitkan sebelum diambil pelanggan disimpan dan dipelihara dengan baik dalam lemari di bagian arsip.
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan dengan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat, 2. Rapat Evaluasi Tahunan yang dilakukan secara berkala tiap 1 (satu) tahun sekali: 3. Kotak saran.

Surakarta, 8 Maret 2024

KEPALA DINAS PERDAGANGAN
KOTA SURAKARTA



Ir. HERU SUNARDI, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19640522 199303 1 004