

 <p>KEMENTERIAN PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA</p>	<b>NOMOR SOP</b>	: MOT08.02.CFM.01.SOP.01.IK.BAPPEBTI.1
	<b>TGL. PEMBUATAN</b>	: 3 FEBRUARI 2023
	<b>TGL. REVISI</b>	: 27 APRIL 2024
	<b>TGL. EFEKTIF</b>	: 27 APRIL 2024
	<b>DISAHKAN OLEH</b>	:  <b>(OLVY ANDRIANITA)</b>
	<b>NAMA SOP</b>	: PELAYANAN LINI BAPPEBTI
<b>DASAR HUKUM:</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</li> <li>4. Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 911 Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Kementerian Perdagangan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai Ms. Office</li> <li>2. Memahami peraturan terkait Pelayanan Informasi Publik</li> <li>3. Memahami substansi Perdagangan Berjangka Komoditi</li> </ol>	
<b>KETERKAITAN:</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</b>	
MOT-08.02.CFM.01.SOP.01.IK.01A (SJ-DAG.6) Pengelolaan Permohonan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer (PC/Laptop/HP) yang dapat terhubung ke jaringan internet dengan baik</li> <li>2. Koneksi jaringan internet</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Alat tulis kantor (ATK)</li> <li>5. Pesawat Telepon</li> </ol>	
<b>PERINGATAN:</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN:</b>	
Jika SOP ini tidak dilakukan, maka pelayanan LINI Bappebti tidak dapat dilaksanakan secara optimal	-	



KEMENTERIAN  
PERDAGANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

## STANDARD OPERATING PROCEDURE S/SOP

**KODE SOP** : MOT08.02.CFM.01.SOP.01.IK.BAPPEBTI.1

**NAMA SOP** : PELAYANAN LINI BAPPEBTI

**HALAMAN** : 2 dari 2

No	Aktivitas	Mutu Baku						Keterangan
		Koordinator (Pejabat Madya/Minimal Muda)	Pelaksana/ Petugas	Pemohon Informasi	Persyaratan	Waktu	Output	
1.	Masyarakat menyampaikan permohonan terkait pelayanan informasi, aduan, perizinan, dan konsultasi.				Permohonan informasi masyarakat	1 Jam	Permohonan informasi masyarakat	Saluran permohonan informasi : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Email: <a href="mailto:humas.bappebti@kemendag.go.id">humas.bappebti@kemendag.go.id</a></li> <li>▪ SMS/ Whatsapp Center (08111109901)</li> <li>▪ Telepon ( 021-2301665, 2301663, 2301654, 2301645)</li> <li>▪ Media Sosial (IG: @bappebti, FB: Bappebti Kementerian Perdagangan, X: @infobappebti).</li> <li>▪ Media Lain (Surat atau permohonan langsung kepada pimpinan).</li> <li>▪ Datang langsung (<i>onsite</i>) ke Gedung Bappebti Lt.2</li> </ul>
2.	Menerima, mencatat, dan mengklasifikasikan permohonan informasi dari pemohon, dan menyiapkan konsep jawaban.				Permohonan informasi masyarakat	1 Hari	Data pemohon informasi dan konsep jawaban	
3.	Memberikan jawaban/konsultasi kepada pemohon				Konsep jawaban permohonan Informasi	1 Hari	Jawaban atas permohonan informasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apabila pertanyaan dapat dijawab secara langsung oleh petugas, maka proses pemberian informasi selesai</li> <li>▪ Jika petugas belum dapat memberikan jawaban/informasi secara maksimal, petugas berkoordinasi dengan Koordinator/Pejabat Madya/Minimal Pejabat Muda</li> </ul>
4.	Memberikan jawaban/konsultasi kepada pemohon atas pertanyaan yang tidak terjawab oleh petugas					1 Jam	Konsep jawaban permohonan informasi	
5.	Petugas menyampaikan jawaban –jawaban kepada pemohon sesuai dengan media yang digunakan, membuat rekapitulasi pelayanan LINI Bappebti dalam satu hari layanan.				Jawaban atas permohonan informasi dari pemohon	1 Jam	Jawaban dan rekapitulasi pelayanan LINI Bappebti	