

STANDAR PELAYANAN



**DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

**DAFTAR PELAKSANA STANDAR PELAYANAN
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH
TAHUN 2026**

NO	JUDUL Standar Pelayanan	PELAKSANA
1	Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Teknis Izin Perluasan Usaha Industri	Bidang Pembangunan Sumber Daya Industri (PSDI)
2	Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Teknis Izin Usaha Industri	Bidang Pembangunan Sumber Daya Industri (PSDI)
3	Standar Pelayanan Sistem Informasi Industri Nasional (SIINas)	Bidang Pembangunan Sumber Daya Industri (PSDI)
4	Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Surat Izin Surat Izin Usaha Minuman Beralkohol	Bidang Perdagangan Dalam Negeri (DAGRI)
5	Standar Pelayanan Klinik Ekspor	Bidang Perdagangan Luar Negeri (DAGLU)
6	Standar Pelayanan Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal (IPSKA)	Bidang Perdagangan Luar Negeri (DAGLU)
7	Standar Pelayanan Permohonan Kalibrasi/Pengujian	UPT. Pengujian Dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB)
8	Standar Pelayanan Konsultasi IKM	Pengembangan Produk Industri Pangan dan Kerajinan Daerah (P2IPK)
9	Standar Jasa Produksi Coklat Sulteng	Pengembangan Produk Industri Pangan dan Kerajinan Daerah (P2IPK)
10	Standar Pelayanan Pendampingan Kerajinan	Pengembangan Produk Industri Pangan dan Kerajinan Daerah (P2IPK)
11	Standar Pelayanan Pemasaran dan Promosi Produk Pangan dan Kerajinan	Pengembangan Produk Industri Pangan dan Kerajinan Daerah (P2IPK)
12	Standar Pelayanan Konsultasi Desain Kemasan	Pengembangan Produk Industri Pangan dan Kerajinan Daerah (P2IPK)
13	Standar Pelayanan Produksi Kemasan	Pengembangan Produk Industri Pangan dan Kerajinan Daerah (P2IPK)
14	Standar Pelayanan Pengawasan Barang dan Jasa, Tertib Niaga dan Penegakan Hukum	UPT Pengawasan dan Perlindungan Konsumen (P2K)
15	Standar Pelayanan Permohonan Asistensi Penyelesaian Sengketa Konsumen	UPT Pengawasan dan Perlindungan Konsumen (P2K)

MAKLUMAT PELAYANAN

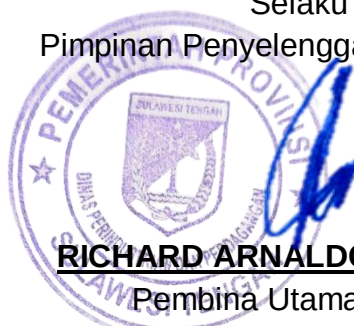
“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku”

Palu, 20 Januari 2026

**KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Selaku

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan



RICHARD ARNALDO, SE., M.SA

Pembina Utama Madya

NIP. 19821123 200604 1 006



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN

Kantor Pusat : Jl R.A Kartini No. 18 Palu

UPTD Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang : Jl. RA. Kartini No. 43 Palu Telp. (0451) 4016966

UPTD Pengembangan Produk Industri Pangan dan Kerajinan : Jl. R.A Kartini No. 41 Telp. (0451) 4011790

Rumah Cokelat : Jl. Setia Budi No. 18 Palu, Rumah Kemasan : Jl. Kartini No. 41 Palu

UPTD Pengawasan dan Perlindungan Konsumen : Jl. S. Parman No. 48 Palu

Email : disperindagsultengprov@gmail.com, Website : <https://www.disperindag.sultengprov.go.id/>

KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR :800.1.4.4/63/SEKRETARIAT

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN
PERDAGANGAN DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH**

- 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 setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
 - c. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, perlu dilakukan Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Tengah;
 - d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b, dan c perlu menetapkan Keputusan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah tentang Standar Pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
 4. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 02 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan daerah Provinsi;
 5. Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 80 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

PERTAMA : Standar Pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah meliputi :

1. Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Teknis Izin Perluasan Usaha Industri
2. Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Teknis Izin Usaha Industri
3. Standar Pelayanan Sistem Informasi Industri Nasional (SIINas)
4. Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Surat Izin Surat Izin Usaha Minuman Beralkohol
5. Standar Pelayanan Klinik Ekspor
6. Standar Pelayanan Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal (IPSKA)
7. Standar Pelayanan Permohonan Kalibrasi/Pengujian
8. Standar Pelayanan Konsultasi IKM
9. Standar Jasa Produksi Coklat Sulteng
10. Standar Pelayanan Pendampingan Kerajinan
11. Standar Pelayanan Pemasaran dan Promosi Produk Pangan dan Kerajinan
12. Standar Pelayanan Konsultasi Desain Kemasan
13. Standar Pelayanan Produksi Kemasan
14. Standar Pelayanan Pengawasan Barang dan Jasa, Tertib Niaga dan Penegakan Hukum
15. Standar Pelayanan Permohonan Asistensi Penyelesaian Sengketa Konsumen

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dalam diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palu

Pada tanggal : 20 Januari 2026

**KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH**



RICHARD ARNALDO, SE. M.SA

Pembina Utama Madya

NIP. 19821123 200604 1 006

Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Teknis Izin Perluasan Usaha Industri

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui Sistem Perizinan Online (OSS.go.id). 2. Memiliki Akun SIINas. 3. Berlokasi di Kawasan Industri atau SK Pengecualian 4. Melengkapi Data Industri 5. Persyaratan Dasar Izin Lokasi Efektif 6. Persyaratan Dasar Izin Lingkungan Efektif 7. Telah selesai melakukan tahap konstruksi atau pembangunan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Perusahaan Industri yang telah memiliki IUI efektif sebelumnya mengajukan permohonan Verifikasi Teknis melalui Sistem Informasi Industri Nasional (SIINas); 2. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah melaksanakan verifikasi teknis setelah penyampaian pengajuan verifikasi teknik melalui pemeriksaan lapangan; 3. Hasil Verifikasi Teknis dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan (BAP) bila seluruh komitmen yang dipenuhi telah sesuai dengan kondisi faktualnya; 4. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) diunggah melalui SIINas dan dikirimkan ke akun OSS Perusahaan Industri; 5. Izin Perluasan Usaha Industri Besar berlaku efektif
3	Jangka Waktu	Tergantung kelengkapan dokumen
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk layanan	Verifikasi teknis disertai dengan peninjauan lapangan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Dapat di sampaikan langsung atau melalui email kontak@oss.go.id 2. Dokumen diproses sesuai notifikasi yang diterima pelaku usaha.

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Sulawesi Tengah



RICHARD ARNALDO, SE. M.SA
Pembina Utama Madya
NIP. 19821123 200604 1 006

Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Teknis Izin Perluasan Usaha Industri

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang (UU) Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang ; 2. PP Nomor 142 Tahun 2015 tentang Kawasan Industri ; 3. PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko ; 4. PP Nomor 28 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perindustrian ; 5. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan/Atau Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian ; 6. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 25 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pengawasan Dan Pengendalian Industri.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Aplikasi berbasis web (OSS.go.id); 2. Sistim Informasi Industri Nasional (SIINas); 3. Perangkat Komputer; 4. Jaringan Internet;
3	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Dinas atau Pejabat yang ditunjuk sebagai Kepala Dinas Perindag Provinsi sebagai Pemegang Akun Turunan OSS.go.id; 2. Tim Pengawasan dan Pengendalian Industri Provinsi sebagai Tim Verifikasi Lapangan atau Tim Verifikasi Dokumen
4	Pengawasan Internal	Kepala Dinas sebagai Ketua Tim Pengawasan dan Pengendalian Industri Provinsi.
5	Jumlah Pelaksana	Kepala Dinas dan Anggota Tim Pengawasan dan Pengendalian Industri Provinsi
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Verifikasi Teknis melalui OSS.go.id dan SIINas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menggunakan Tanda Tangan Elektronik; 2. Verifikasi Teknis tidak dipungut biaya / gratis
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan review setiap kali ada perubahan regulasi untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Sulawesi Tengah



RICHARD ARNALDO, SE. M.SA
Pembina Utama Madya
NIP. 19821123 200604 1 006

Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Teknis Izin Usaha Industri

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui Sistem Perizinan Online (OSS.go.id). 2. Memiliki Akun SIINas. 3. Berlokasi di Kawasan Industri atau SK Pengecualian 4. Melengkapi Data Industri 5. Persyaratan Dasar Izin Lokasi Efektif 6. Persyaratan Dasar Izin Lingkungan Efektif 7. Telah selesai melakukan tahap konstruksi atau pembangunan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Perusahaan Industri yang telah melakukan pemenuhan seluruh komitmen mengajukan permohonan Verifikasi Teknis IUI melalui Sistem Informasi Industri Nasional (SIINas); 2. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah melaksanakan verifikasi teknis setelah penyampaian pengajuan verifikasi teknik melalui pemeriksaan dokumen dan/atau pemeriksaan lapangan apabila diperlukan; 3. Hasil Verifikasi Teknis dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan (BAP) bila seluruh komitmen yang dipenuhi telah sesuai dengan kondisi faktualnya; 4. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) diunggah melalui SIINas dan dikirimkan ke akun OSS Perusahaan Industri; 5. Izin Perluasan Usaha Industri Besar berlaku efektif;
3	Jangka Waktu	Tergantung kelengkapan dokumen
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk layanan	Verifikasi teknis disertai dengan peninjauan lapangan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. www.lapor.go.id 2. Dapat di sampaikan langsung atau melalui email kontak@oss.go.id 3. Dokumen diproses sesuai notifikasi yang diterima pelaku usaha.

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Sulawesi Tengah



RICHARD ARNALDO, SE. M.SA
Pembina Utama Madya
NIP. 19821123 200604 1 006

Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Teknis Izin Usaha Industri

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang (UU) Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang ; 2. PP Nomor 142 Tahun 2015 tentang Kawasan Industri ; 3. PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko ; 4. PP Nomor 28 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perindustrian ; 5. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan/Atau Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian ; 6. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 25 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pengawasan Dan Pengendalian Industri.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Aplikasi berbasis web (OSS.go.id); 2. Sistim Informasi Industri Nasional (SIINas); 3. Perangkat Komputer; 4. Jaringan Internet;
3	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Dinas atau Pejabat yang ditunjuk sebagai Kepala Dinas Perindag Provinsi sebagai Pemegang Akun Turunan OSS.go.id; 2. Tim Pengawasan dan Pengendalian Industri Provinsi sebagai Tim Verifikasi Lapangan atau Tim Verifikasi Dokumen
4	Pengawasan Internal	Kepala Dinas sebagai Ketua Tim Pengawasan dan Pengendalian Industri Provinsi.
5	Jumlah Pelaksana	Kepala Dinas dan Anggota Tim Pengawasan dan Pengendalian Industri Provinsi
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Verifikasi Teknis melalui OSS.go.id dan SIINas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menggunakan Tanda Tangan Elektronik; 2. Verifikasi Teknis tidak dipungut biaya / gratis
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan review setiap kali ada perubahan regulasi untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Sulawesi Tengah



RICHARD ARNALDO, SE. M.SA

Pembina Utama Madya
NIP. 19821123 200604 1 006

Standar Pelayanan Sistem Informasi Industri Nasional (SIINas)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat Permohonan (bila diperlukan). 2. NIB. 3. NPWP Perusahaan. 4. Nomor Akun SIINas (untuk pembaruan data). 5. Data perusahaan dan data industri yang akan dilaporkan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi perihal permintaan data informasi industri ke Dinas Peridnustrian dan Perdagangan Prov. Sulteng 2. Menerima. Menyiapkan lembar disposisi dan nomor surat serta menyampaikan ke Kepala Dinas 3. Menelaah isi surat dan mendisposisi ke Bidang terkait/sesuai Tupoksi 4. Menugaskan pejabat fungsional terkait untuk memenuhi isi/permintaan surat (Permintaan Data Industri) 5. Menelaah, menganalisa dan memverifikasi kembali tentang informasi data industri yang akan diambil 6. Menganalisis, mengolah, membuat soft file/hard copy data industri serta menyampaikan ke JFK 7. Melakukan verifikasi data tentang kesesuaian informasi yang diinginkan pengguna 8. Menyetujui tentang data dan informasi industri yang dikeluarkan sesuai permintaan pengguna 9. Menerima data dan informasi industri yang dikeluarkan sesuai permintaan pengguna
3	Jangka Waktu	Maksimal 1 (satu) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap.
4	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
5	Produk layanan	1. Akun SIINas aktif. 2. Data perusahaan berhasil diregistrasi. 3. Pelaporan industri berhasil dikirim. 4. Pendampingan penggunaan SIINas.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. www.lapor.go.id 2. Datang langsung ke kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulwesi Tengah Jl. RA. Kartini No. 18 Palu.

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Sulawesi Tengah



RICHARD ARNALDO, SE. M.SA
Pembina Utama Madya
NIP. 19821123 200604 1 006

Standar Pelayanan Sistem Informasi Industri Nasional (SIINas)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian. 2. Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2018 tentang Pemberdayaan Industri. 4. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 2 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penyampaian Data Industri Melalui SIINas.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan/Klinik Konsultasi (ber-AC, dilengkapi meja dan kursi tamu). 2. PC/Laptop Pelayanan yang terhubung dengan Jaringan Internet Stabil. 3. Printer, Scanner, dan Mesin Fotokopi untuk berkas fisik. 4. Akun Admin SIINas tingkat Daerah.
3	Kompetensi Pelaksana	Pembina Industri Ahli Muda / Pengelola Data dan Informasi yang telah mengikuti diklat/bimbingan teknis pengelolaan aplikasi SIINas dari Kementerian Perindustrian.
4	Pengawasan Internal	1. Fungsional yang bertanggungjawab pada Program SIINas/Kepala Bidang 2. Kementerian Perindustrian RI
5	Jumlah Pelaksana	1 orang verifikator/pendamping teknis yang menguasai sistem SIINas dan 2 orang operator pengolah data.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan asistensi dan verifikasi akun SIINas diselenggarakan secara transparan, tepat waktu, dan bebas pungutan liar sesuai dengan standar operasional prosedur Kementerian Perindustrian.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Seluruh data industri dan kerahasiaan dokumen perusahaan/pelaku usaha dijamin keamanannya dan tidak disalahgunakan, diperkuat dengan komitmen Pakta Integritas petugas pelayanan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan SIINas ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun untuk memantau indeks kepuasan pelaku usaha serta kendala teknis jaringan/sistem guna perbaikan berkelanjutan.

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Sulawesi Tengah



RICHARD ARNALDO, SE. M.SA
Pembina Utama Madya
NIP. 19821123 200604 1 006

Lamp.IV : Surat Keputusan Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah Nomor : 800.1.4.4/63/SEKRETARIAT Tentang Standar Pelayanan di Bidang Perdagangan Dalam Negeri Industri Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah

Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Surat Izin Surat Izin Usaha Minuman Beralkohol

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan\ 2. Surat Penunjukan Sebagai Distributor dari Produsen dan/atau IT-MB 3. Berita Acara Penelitian Ilapangan Dinas Kab/Kota Domisili Perusahaan (wajib untuk gol : A, B dan C) 4. Tanda Gudang (TDG) yang masil berlaku 5. NIB, NPBXC dan NPWP Perusahaan 6. KTP Pemohon 7. Balai POM dan Izin Edar 8. Akta Perusahaan dan AHU Kemenkumham 9. Surat Pernyataan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Menyerahkan berkas permohonan. 2. Petugas Melakukan disposisi dan registrasi informasi. 3. Melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas. Jika tidak lengkap, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Jika lengkap, proses dilanjutkan ke tahap berikutnya. 4. Melakukan verifikasi dan validasi berkas. Apabila diperlukan, dilakukan peninjauan lapangan. Menyusun Berita Acara Pemeriksaan (BAP)/Rekomendasi. 5. Melakukan pembuatan rekomendasi berdasarkan hasil verifikasi dan BAP 6. Melakukan paraf rekomendasi 7. Melakukan penandatanganan rekomendasi 8. Mengambil berkas rekomendasi yang telah selesai
3	Jangka Waktu	4 (Empat) Hari Kerja
4	Biaya / Tarif	Bebas Biaya
5	Produk layanan	Rekomendasi Izin
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. www.lapor.go.id 2. Melalui kotak saran atau kuisioner yang disediakan 3. Datang langsung ke kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulwesi Tengah Jl. RA. Kartini No. 18 Palu.

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Sulawesi Tengah



RICHARD ARNALDO, SE. M.SA
Pembina Utama Madya
NIP. 19821123 200604 1 006

**Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Surat Izin Surat Izin
Usaha Minuman Beralkohol**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 4. Peraturan Presiden Nomor 74 Tahun 2013 tentang Pengendalian dan Pengawasan Minuman Beralkohol. 5. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan terhadap Pengadaan, Peredaran, dan Penjualan Minuman Beralkohol, sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 47 Tahun 2018 6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sumber Daya Manusia (SDM) 2. Komputer, STK, Printer, HP, Meja, dan Kursi 3. Ruang dan Lemari Arsip 4. Jaringan Aplikasi/Software
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kemampuan Pengolahan data sederhana 2. Mengetahui tugas dan fungsi system dan prosedur pelayanan perizinan
4	Pengawasan Internal	3. Supervisi atasan langsung 4. Dilakukan system pengendalian Internal Pemerintah dan Kementerian Perdagangan Republik Indonesia
5	Jumlah Pelaksana	Terdiri dari 3 orang Staf
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan dilaksanakan secara profesional, transparan, akuntabel, cepat, tepat, dan tanpa diskriminasi. 3. Tidak dipungut biaya selain yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. 4. Petugas memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan berintegritas. 5. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Segala informasi terkait klien dijamin kerahasiaannya melalui Pakta Integritas.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan dilakukan tindakan perbaikan untuk terus menjaga serta meningkatkan kinerja pelayanan.

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Sulawesi Tengah



RICHARD ARNALDO, SE. M.SA

Pembina Utama Madya
NIP. 19821123 200604 1 006

Lamp.V: Surat Keputusan Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah Nomor : 800.1.4.4/63/SEKRETARIAT Tentang Standar Pelayanan di Bidang Perdagangan Luar Negeri Industri Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah

Standar Pelayanan Klinik Ekspor

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Pelaku usaha atau masyarakat dapat menerima pelayanan tanpa persyaratan 2. Pelaku usaha atau masyarakat dapat melakukan pendaftaran melalui bit.lyKLINIKEKSPORSULTENG
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mengisi permohonan informasi konsultasi 2. Menerima permohonan informasi dan mencatatdata pelaku usaha 3. Menjadwalkan pelaku usaha untuk ditindaklanjuti konsultan 4. Memberikan pelayanan konsultasi ekspor berkaitan dengan badan usaha produk ekspor dan pasar ekspor 5. Membuat hasil evaluasi dan rekomendasi layanan edukasi ekspor dan menyerahkan kepada badan usaha 6. Menerima hasil evaluasi dan mempertimbangkan apakah membutuhkan layanan edukasi ekspor 7. Menyampaikan permohonan layanan edukasi (Training/Coaching/Promosi) dan memint informasi lebih lanjut 8. Melakukan registrasi permohonan penjadwalan edukasi ekspor 9. Mencatat permohonan penjadwalan edukasi ekspor 10. Edukasi
3	Jangka Waktu	1. Pelayanan konsultasi max 1 jam 2. Pelayanan informasi max 1 jam 3. Pelayanan Edukasi/Pendampingan max 1 tahun
4	Biaya / Tarif	Bebas Biaya
5	Produk layanan	Informasi terkait ekspor, konsultasi ekspor dan eduksi ekspor
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	4. Melalui kotak saran atau kuisiонер yang disediakan 5. Datang langsung ke kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulwesi Tengah Jl. RA. Kartini No. 18 Palu.

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Sulawesi Tengah



RICHARD ARNALDO, SE. M.SA
Pembina Utama Madya
NIP. 19821123 200604 1 006

Standar Pelayanan Klinik Ekspor

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang no. 7 tahun 2014 tentang Perdagangan 2. Undang-undang RI Nomor 23 thun 2014 tentang Pemerintah Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 29 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6641) 4. Pergub Sulteng No. 80 tahun 2016 tentang tupoksi dan tata kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah 5. Peraturan Gubernur No. 512/413/Dis.Perindag-G.ST/2020 tentang Tim Terpadu Akselerasi Kinerja Ekspor Sulawesi Tengah.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Tamu ber-AC, dilengkapi meja dan kursi tamu 2. TV 3. Akses Internet 4. Komputer, Printer & Scanner 5. Zoom Meeting
3	Kompetensi Pelaksana	Analisis Perdagangan Ahli Muda yang telah melakukan pelatihan ekspor dan mengikuti pendampingan Export Center Makassar
4	Pengawasan Internal	5. Supervisi atasan langsung 6. Dilakukan system pengendalian Internal Pemerintah dan Kementerian Perdagangan Republik Indonesia
5	Jumlah Pelaksana	4 orang pendamping yang telah melalui pelatihan ekspor impor, dan 1 operator
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan klinik ekspor sulteng telah di sesuaikan dengan layanan Export Center Makassar dan akan didampingi dalam proses pemenuhan informasi, ketentuan dan konektivitas dengan perwakilan perdagangan yang ada dibeberapa Negara.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Segala informasi terkait klien dijamin kerahasiaannya melalui Pakta Integritas.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan dilakukan tindakan perbaikan untuk terus menjaga serta meningkatkan kinerja pelayanan.

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Sulawesi Tengah



RICHARD ARNALDO, SE. M.SA

Pembina Utama Madya

NIP. 19821123 200604 1 006

Standar Pelayanan Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal (IPSKA)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Eksportir baru dapat melakukan pengajuan pembuatan akun SKA dengan melampirkan NIB dan NPWP untuk proses aktivasi. 2. Eksportir sebelum melakukan penerbitan SKA melakukan pengajuan permohonan penerbitan SKA, dengan melampirkan surat permohonan penerbitan SKA kepada operator. 3. Pada penerbitan SKA eksportir harus melampirkan Bill of Loading, Pemberitahuan Ekspor Barabf (PEB), Invoice/Invoice third party (jika pengajuan third party, packing list dan cost structure/struktur biaya melalui system ska.kemendag.go.id
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Eksportir Login SKA 2. Eksportir melakukan penginputan SKA 3. IPSKA menerima permohonan SKA dari Eksportir dan memvalidasi kebenaran Inputan eksportir 4. IPSKA berhak menola ataupun menerima permohonan penerbitan SKA, jika IPSKA menolak maka inputan kembali ke Eksportir 5. IPSKA menyetujui permohonan penerbitan di system e-SKA 6. Eksportir melakukan pencetakan lembar kode permohonan yang mencantumkan jumlah halaman SKA yang dibutuhkan pada system e-blanko 7. Eksportir datang ke IPSKA untuk mengambil blanko lembar formulir SKA dengan menyerahkan lembar kode pemesanan kepada IPSKA 8. IPSKA menyerahkan blanko kepada Eksportir sesuai jumlah yang ditentukan 9. Eksportir menginput nomor serial blanko pada system e-SKA kemudia mendownload cetakan PDF SKA untuk diprint sesuai dengan serial blanko yang telah diinput 10. Selesai.
3	Jangka Waktu	Penyelesaian penerbitan selambat-lambatnya 1 hari kerja
4	Biaya / Tarif	Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 79 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pengenaan Tarif Nol Rupiah Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang berasal Dari Jasa Penerbitan Surat keterangan Asal Untuk Barang Asal Indonesia, maka biaya dan tarif nol rupiah (gratis)
5	Produk layanan	Penerbitan Surat Keterangan Asal (Sertificate of Origin)
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. www.lapor.go.id 2. Hotline SKA yang ada di system/aplikasi ska.kemendag.go.id 3. Melalui kotak saran atau kuisioner yang disediakan 4. Datang langsung ke kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah Jl. RA. Kartini No. 18 Palu

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Sulawesi Tengah



RICHARD ARNALDO, SE. M.SA
Pembina Utama Madya
NIP. 19821123 200604 1 006

Standar Pelayanan Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal (IPSKA)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	-Undang No. 7 tahun 1994 tentang Pengesahan Agreement Establishing World Trade Organization (persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia) -undang no. 7 tahun 2014 tentang Perdagangan -undang RI Nomor 23 thun 2014 tentang Pemerintah Daerah -an Menteri Perdagangan RI Nomor 25 Tahun 2018 tentang Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal -Sulteng No. 43 tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Pemerintah Daerah -an Menteri Perdagangan No. 77/M-DAG/PER/10/2014 tentang Ketentuan tentang Ketentuan asal barang Indonesia (Rules of Origin of Indonesia) -an Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2023 -Perubahan Keempat Atasn Peraturan Menteri perdagangan Nomor 24 Tahun 2018 tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Asal barang Asal Indonesia -Sulteng No. 80 tahun 2016 tentang tupoksi dan tata kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu ber-AC, dilengkapi meja dan kursi tamu 2. TV 3. Akses internet 4. Computer, printer & scanner
3	Kompetensi Pelaksana	1. Verifikator yang melakukan Penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA) ditunjuk oleh kementrian Perdagangan rekomendasi dinas yang disah melalui Keputusan Menteri perdagangan Republik Indonesia Nomor 1496 Tahun 2024 Tentang penetapan Pejabat Penerbit Surat Keterangan Asal.
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakuan System Pengendalian Internal Pemerintah Dan Kementerian Perdagangan Republic Indonesia
5	Jumlah Pelaksana	Dalam penerbit Surat Keterangan Asal terdiri dari 3 orang verifikator, 2 orang pelaksana verifikasi pemenuhan dokumen pendukung dan rekap data, dan 1 operator blangko dan surat permohonan penerbitan SKA.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang tertulusur sesuai dengan ketentuan asal barang dan sesuai denga free trade aggrement yang diajukan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Segala informasi rahasia yang tertuang di Surat Keterangan Asal yang diterbitkan dijamin kerahasiaannya melalui pakta integritas
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan dilakukan tindakan perbaikan untuk terus menjaga serta meningkatkan kinerja pelayanan.

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Sulawesi Tengah



RICHARD ARNALDO, SE. M.SA

Pembina Utama Madya
NIP. 19821123 200604 1 006

Standar Pelayanan Permohonan Kalibrasi/Pengujian

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Masyarakat menyampaikan surat permohonan pengujian secara tertulis, melalui email atau ekspedisi yang ditujukan kepada kepala UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (UPT PSMB) Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah 2. Masyarakat datang langsung dengan memberikan jumlah sampel untuk dilakukan pengujian sesuai dengan persyaratan teknis ke kantor UPT PSMB
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelanggan datang membawa alat atau sampel yang akan diuji dan mengisi formulir pendaftaran kalibrasi/pengujian 2. Petugas Pelayanan menerima permohonan, kemudian permohonan didisposisikan oleh Kepala UPT kepada Kepala Seksi Kalibrasi/Pengujian 3. Petugas Kalibrasi/Pengujian melakukan pemeriksaan terhadap kondisi alat atau sampel. Apabila Alat atau sampel tidak memenuhi persyaratan, pelanggan diminta melakukan perbaikan atau melengkapi persyaratan. Apabila sampel memenuhi persyaratan, proses dilanjutkan ke tahap pengujian. 4. Petugas Kalibrasi/Pengujian melakukan Kalibrasi/pengujian dilaboratorium sesuai parameter yang diminta oleh pelanggan. 5. Manajer Teknis memeriksa hasil Kalibrasi/Pengujian dan menerbitkan Laporan Hasil Kalibrasi (LHK) atau Laporan Hasil Pengujian (LHP) 6. Kepala Seksi Kalibrasi atau Pengujian melakukan pemeriksaan terhadap Laporan Hasil Kalibrasi/Pengujian dan memberikan paraf sebagai tanda persetujuan 7. Kepala UPT PSMB memeriksa dan menandatangani Sertifikat Kalibrasin/Pengujian. 8. Bendahara Penerimaan menerbitkan invoice dan kuitansi pembayaran sesuai ketentuan yang berlaku. 9. Pelanggan melakukan pembayaran, kemudian menerima Sertifikat Kalibrasi/Pengujian beserta Laporan Hasil Kalibrasi /Pengujian, dan dilakukan serah terima dokumen.
3	Jangka Waktu	Penyelesaian pengujian terkait selambat-lambatnya 7 hari kerja
4	Biaya / Tarif	Tarif pelayanan pengujian mengacu pada peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Usaha
5	Produk layanan	Produk yang diberikan berupa pelayanan pengujian produk dan kalibrasi dalam bentuk antara lain : 1. Sertifikat Hasil Kalibrasi/Pengujian 2. Laporan Hasil Kalibrasi/Pengujian 3. Laporan Hasil Analisa (LHA) 4. Lampiran Laporan Pengujian (data hasil Kalibrasi/Pengujian)
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. www.lapor.go.id

		2. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada kepala UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang 3. Melalui telepon di no : (0451 4016966) atau (081341017000) 4. Melalui Fax di No (0451 4016966) 5. Melalui Email :psmb_palu@yahoo.com 6. Melalui kotak saran yang disediakan 7. Datang langsung ke kantor UPT PSMB jl. RA. Kartini No. 43 Palu
--	--	--

Kepala UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Dinas
Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Sulawesi Tengah



Nolvanta Ladjidji, S.Ag., MM

Pembina

NIP. 19730801 200701 2 029

Standar Pelayanan Permohonan Kalibrasi/Pengujian

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 85/MDAG/PER/12/2016 Tentang Pelayanan Terpadu perdagangan 5. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah No. 1 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Dinas-Dinas Daerah Provinsi Sulawesi Tengah; 6. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah No. 1 Tahun 2018 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Badan, dan Cabang Dinas.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu ber-AC, dilengkapi meja dan kursi tamu 2. TV 3. Akses Internet 4. Komputer, Printer & Scanner 5. Pesawat Telepon & Faksimile 6. Timbangan Digital 7. Alat Sterilisasi 8. Pengukur Suhu Tubuh 9. Antiseptic 10. Tempat Cuci Tangan 11. Toilet 12. Musholah
3	Kompetensi Pelaksana	1. Sdm memiliki pengetahuan pelayanan prima 2. Sdm memiliki pengetahuan dasar dibidang pengujian mutu barang serta kegiatan pelayanan pengujian dan kalibrasi UPT PSMB 3. Sdm memiliki keterampilan dalam menggunakan computer dan menggunakan aplikasi pelayanan digital 4. Sdm memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang membutuhkan
4	Pengawasan Internal	1. Supervise atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian internal pemerintah dan pengawas fungsional oleh inspektorat 3. Dilakukan evaluasi secara berkala oleh Tim System Mutu 4. Dilakukan oleh Tim Kepatuhan Anti Penyuapan 5. Dilaksanakan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) pegawai terdiri atas : 1. Pelayanan informasi 1 orang 2. Bendahara penerimaan 1 orang 3. Petugas distribusi sample 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan pengujian dan kalibrasi kepada masyarakat diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Segala informasi terkait hasil pengujian dan kalibrasi dijamin kerahasiaannya melalui pakta integritas

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan dilakukan tindakan perbaikan untuk terus menjaga serta meningkatkan kinerja pelayanan
---	----------------------------	---

Kepala UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Dinas
Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Sulawesi Tengah



Nolvanta Ladjidji, S.Ag., MM
Pembina
NIP. 19730801 200701 2 029

Standar Pelayanan Konsultasi IKM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Mengirim Surat ke UPT PPIPK 2. Mengisi Barcode Layanan 3. Mudah untuk dihubungi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Instansi pemerintah, lembaga swasta, perguruan tinggi, dll mengirim surat permohonan untuk melakukan konsultasi (magang, kunjungan, permintaan data, dll) ke UPT PPIPK. 2. Bagian administrasi menerima surat permohonan konsultasi dan menyerahkan kepada pimpinan untuk di disposisi. 3. Bagian administrasi menyerahkan surat permohonan konsultasi kepada Kepala Seksi Pengembangan Produk Pangan untuk ditindak lanjuti. 4. Kepala Seksi Pengembangan Produk Pangan menidaklanjuti surat sesuai dengan kondisi/<i>schedule</i> yang ada di rumah coklat sulteng (menghubungi pihak yang terkait dengan surat permohonan konsultasi yang masuk di UPT PPIPK). 5. Kepala seksi pengembangan produk pangan mengarahkan tim kerja untuk menyiapkan data, bahan dan acara sesuai dengan permohonan konsultasi.
3	Jangka Waktu	1 hari kerja
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk layanan	Instansi pemerintah, lembaga swasta, perguruan tinggi, masyarakat dll
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. www.lapor.go.id 2. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala UPT. Pengembangan Produk Industri Pangan dan Kerajinan Daerah. 3. Melalui telepon di no 0451 4016966 atau 085256613369 4. Melalui Email: uptkerajinan.pangan@gmail.com 5. Melalui Kotak Saran yang disediakan 6. Datang langsung ke Kantor UPT. PPIPK Jl. R.A. Kartini No. 43 Palu

Kepala UPT. Pengembangan Produk Industri Pangan dan Kerajinan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah



Hapit Tolla, SE

Penata Tkt. I

NIP. 19731121 200701 1 009

Standar Pelayanan Konsultasi IKM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang Undang No. 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian; 2. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 142 Tahun 2009 tentang pedoman Pengelolaan Unit Layanan Teknis (UPT) Industri Kecil Menengah; 3. Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Apaaratur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 6. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2015 tentang Rencana Induk Pembangunan Industri Nasional Tahun 2015-2035; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan; 9. Peraturan Gubernur No. 34 Tahun 2018 tentang tugas, Fungsi dan Tata Laksana Unit Pelaksana Teknis dilingkungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah; 10. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah No. 1 Tahun 2018 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas, Unit Pelaksana Teknis Badan, dan Cabang Dinas; 11. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Display Produk 2. Ruang Administrasi 3. Ruang Security 4. Lemari Display Produk 5. Meja Display Produk 6. Meja Kasir 7. Akses internet 8. Komputer, Printer & Scanner 9. AC 10. TV 11. CCTV 12. Toilet 13. Teras 14. Tempat Parkir
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan pelayanan publik 2. Memiliki pengetahuan tentang manajemen pemasaran 3. Memiliki pengetahuan dasar di bidang Pangan 4. Memiliki keterampilan dalam menggunakan komputer dan menggunakan aplikasi pelayanan digital 5. Memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang membutuhkan
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Pengawasan fungsional oleh staf 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	11 (Sebelas) orang Pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Jasa Konsultasi kepada Instansi pemerintah, lembaga swasta, perguruan tinggi dll diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat di pertanggung jawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Segala informasi terkait promosi dan pemasaran sesuai dengan standar layanan.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan dilakukan tindakan perbaikan untuk terus menjaga serta meningkatkan kinerja pelayanan.
---	----------------------------	--

Kepala UPT. Pengembangan Produk Industri Pangan dan Kerajinan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah



Hapit Tolla, SE
Penata Tkt. I

NIP. 19731121 200701 1 009

Jasa Produksi Coklat Sulteng

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. IKM Pangan Cokelat mengisi formulir permohonan untuk melakukan produksi 2. IKM Pangan Cokelat menyiapkan bahan baku dan bahan penolong (Kakao Fermentasi, Lemak Cokelat, Susu, Gula, Vanili dan Lesitin) sesuai standar yang ditetapkan di Rumah Cokelat Sulteng.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. IKM Pangan Cokelat mengisi formulir permohonan produksi coklat sulteng di bagian administrasi. 2. Bagian administrasi mencatat dan menerima bahan baku produksi coklat sulteng yang memenuhi standar rumah coklat sesuai dengan formulir permohonan dari IKM Pangan. 3. Bagian produksi melakukan proses produksi mulai dari sortir biji, <i>roasting</i> (penyangraian), <i>winnowing</i> (pendinginan dan pengupasan), <i>ballmiling</i> (penggilingan), <i>tempering</i> (pengaturan suhu, pencetakan dan <i>packaging</i> (pengemasan). 4. Bagian produksi melakukan pemeriksaan hasil produksi untuk memastikan bahwa produk sesuai dengan standar yang ditetapkan. 5. Bagian administrasi melakukan pencatatan dan penyimpanan produk coklat sulteng. 6. Bagian administrasi menghubungi IKM Pangan Cokelat untuk pengambilan produk coklat sulteng yang sudah dikemas.
3	Jangka Waktu	Penyelesaian Produksi Kakao selama 7 hari kerja (kondisi mesin baik) terdiri dari : 1. Proses <i>roasting</i> 2 hari 2. Proses ballmill 3 hari 3. Proses <i>tempering</i> dan cetak 2 hari
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut Biaya
5	Produk layanan	Produk yang diberikan berupa pelayanan jasa produksi dari proses biji kakao sampai menjadi blok coklat 1. Blok coklat <i>couverture</i> milk 56 % 2. Blok coklat <i>couverture</i> milk 60 % 3. Blok coklat <i>couverture</i> dark 80 % 4. Blok coklat <i>couverture</i> dark 90 % 5. Blok coklat <i>liquor</i> 100 %
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala UPT. Pengembangan Produk Industri Pangan dan Kerajinan Daerah. 2. Melalui telepon di no 0451 4016966 atau 085256613369 3. Melalui Email: uptkerajinan.pangan@gmail.com 4. Melalui Kotak Saran yang disediakan 5. Datang langsung ke Kantor UPT. PPIPK Jl. R.A. Kartini No. 43 Palu

Kepala UPT. Pengembangan Produk Industri Pangan dan Kerajinan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah



Hapit Tolla, SE
Penata Tkt. I
NIP. 19731121 200701 1 009

Jasa Produksi Coklat Sulteng

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang Undang No. 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian; 2. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 142 Tahun 2009 tentang pedoman Pengelolaan Unit Layanan Teknis (UPT) Industri Kecil Menengah; 3. Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Apaaratur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 6. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2015 tentang Rencana Induk Pembangunan Industri Nasional Tahun 2015-2035; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan; 9. Peraturan Gubernur No. 34 Tahun 2018 tentang tugas, Fungsi dan Tata Laksana Unit Pelaksana Teknis dilingkungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah; 10. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah No. 1 Tahun 2018 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas, Unit Pelaksana Teknis Badan, dan Cabang Dinas; 11. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang produksi (roasting, ballmill dan tempering) 2. Dapur 3. Ruang penyimpanan blok coklat 4. Ruang penyimpanan persediaan 5. Ruang ganti 6. Ruang Genset 7. Mesin-mesin Produksi (roasting, ballmill dan tempering) 8. Peralatan produksi 9. Akses internet 10. Komputer, Printer & Scanner 11. Tempat Cuci Tangan 12. Tempat Cuci Kaki 13. Toilet
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan mengoperasikan mesin-mesin produksi coklat 2. Memiliki pengetahuan tentang standar mutu biji Kakao 3. Memiliki pengetahuan dasar di bidang Pangan 4. Memiliki keterampilan dalam menggunakan komputer dan menggunakan aplikasi pelayanan digital 5. Memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang membutuhkan
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Pengawasan fungsional oleh staf 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang Pegawai terdiri atas: 1. Pengawas Produksi 1 orang 2. Administrasi 1 orang 3. Petugas Roasting 1 orang 4. Petugas Ballmill 2 orang 5. Petugas Tempering 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Jasa Produksi kepada IKM Pangan Cokelat diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat di pertanggung jawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Segala informasiterkait hasil produksi sesuai dengan standar layanan.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan dilakukan tindakan perbaikan untuk terus menjaga serta meningkatkan kinerja pelayanan.
---	----------------------------	--

Kepala UPT. Pengembangan Produk Industri Pangan dan Kerajinan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah



Hapit Tolla, SE
Penata Tkt. I

NIP. 19731121 200701 1 009

Lamp.X : Surat Keputusan Kepala Dinas Perindustrian dan
Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah Nomor :
800.1.4.4/63/SEKRETARIAT Tentang Standar
Pelayanan di UPT Pengembangan Produk Industri
Pangan dan Kerajinan pada Dinas Perindustrian
dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah

Standar Pelayanan Pendampingan Kerajinan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pelaku IKM Tenun atau Masyarakat IKM Tenun Pemula ke Kantor UPT P2IPIK atau secara Online mengajukan permohonan pembinaan pewarnaan Tenun dan Petugas Admin membimbing pengisian form permohonan .
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mengisi permohonan Pendampingan Pewarnaan Tenun 2. Menerima permohonan informasi dan mencatat data pelaku usaha 3. Menghubungi Tenaga teknis dan melakukan koordinasi dengan tenaga JFU dan TIM pendampingan Teknis 4. Kepala UPT P2IPK Menyetujui kegiatan pembinaan melalui pendampingan teknis ke sentra IKM. 5. TIM Pendamping/JFU Mengumpulkan peralatan dan bahan pendukung kegiatan pendampingan Teknis pada sentra IKM
3	Jangka Waktu	1. Pelayanan konsultasi max 1 jam 2. Pelayanan informasi max 1 jam 3. Pelayanan Edukasi/Pendampingan max 1 Bulan
4	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya
5	Produk layanan	Pendampingan Pewarnaan Tenun
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. www.lapor.go.id 2. Melalui kotak saran atau kuisioner yang disediakan 3. Datang langsung kekantor UPT P2IPK Provinsi Sulawesi Tengah Jl. RA. Kartini No. 41 Palu.

Kepala UPT. Pengembangan Produk Industri
Pangan dan Kerajinan Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Sulawesi Tengah


Hapit Tolla, SE
Penata Tkt. I

NIP. 19731121 200701 1 009

Standar Pelayanan Pendampingan Kerajinan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Permen PAN-RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar pelayanan 3. Pergub No. 31 Tahun 2018 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Laksana Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Peralatan Tenun 2. Benang 3. Pewarna Alam, Garam, FeSO4, Kapur 4. Kompor dan Gas 5. Pewarna Kimia dan Bahan Pendukung 6. Timbangan
3	Kompetensi Pelaksana	Tenaga JFU dan Tim Pendamping Pewarnaan yang telah mengikuti Pelatihan Pewarnaan Benang
4	Pengawasan Internal	Supervisi Atasan Langsung
5	Jumlah Pelaksana	3 orang pendamping yang telah melalui Pelatihan Pewarnaan
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Pewarnaan bersifat Gratis
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Segala informasi terkait klien dijamin kerahasiaannya melalui Pakta Integritas.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan dilakukan tindakan perbaikan untuk terus menjaga serta meningkatkan kinerja pelayanan.

Kepala UPT. Pengembangan Produk Industri Pangan dan Kerajinan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah



Hapit Tolla, SE
Penata Tkt. I
NIP. 19731121 200701 1 009

Standar Pelayanan Pemasaran dan Promosi Produk Pangan dan Kerajinan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. IKM pangan dan IKM kerajinan mengisi formulir permohonan untuk penitipan produk pangan dan kerajinan 2. Produk IKM Pangan sesuai standar yang ditentukan (sudah memiliki NIB, PiRT, Halal, BPOM) 3. Produk IKM Pangan sesuai dengan standar label kemasan produk 4. Produk IKM kerajinan khas daerah Sulawesi Tengah
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. IKM membawa produk pangan/kerajinan 2. IKM mengisi Formulir Verifikasi di bagian Administrasi 3. Bagian Verifikasi memeriksa kelengkapan produk IKM (NIB, P-IRT, Halal, BPOM, dll) 4. Jika produk memenuhi standar (diterima), IKM mengisi Formulir Penitipan Produk di bagian administrasi. 5. Bagian display/pemasaran memajang produk IKM yang telah diverifikasi Bagian Administrasi melakukan pembayaran produk IKM yang terjual atau pengembalian untuk produk yang kadaluarsa
3	Jangka Waktu	1 Hari kerja
4	Biaya / Tarif	Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk layanan	1. Produk Pangan 2. Produk Kerajinan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. www.lapor.go.id 2. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala UPT. Pengembangan Produk Industri Pangan dan Kerajinan Daerah. 3. Melalui telepon di no 0451 4016966 atau 085256613369 4. Melalui Email: uptkerajinan.pangan@gmail.com 5. Melalui Kotak Saran yang disediakan 6. Datang langsung ke Kantor UPT. PPIPK Jl. R.A. Kartini No. 43 Palu

Kepala UPT. Pengembangan Produk Industri Pangan dan Kerajinan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah





Hapit Tolla, SE
Penata Tkt. I
NIP. 19731121 200701 1 009

Standar Pelayanan Pemasaran dan Promosi Produk Pangan dan Kerajinan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang Undang No. 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian; 2. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 142 Tahun 2009 tentang pedoman Pengelolaan Unit Layanan Teknis (UPT) Industri Kecil Menengah; 3. Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Apaaratur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 6. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2015 tentang Rencana Induk Pembangunan Industri Nasional Tahun 2015-2035; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan; 9. Peraturan Gubernur No. 34 Tahun 2018 tentang tugas, Fungsi dan Tata Laksana Unit Pelaksana Teknis dilingkungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah; 10. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah No. 1 Tahun 2018 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas, Unit Pelaksana Teknis Badan, dan Cabang Dinas; Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Display Produk 2. Ruang Administrasi 3. Ruang Security 4. Lemari Display Produk 5. Meja Display Produk 6. Meja Kasir 7. Akses internet 8. Komputer, Printer & Scanner 9. AC 10. TV 11. CCTV 12. Toilet 13. Teras 14. Tempat Parkir
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan pelayanan publik 2. Memiliki pengetahuan tentang manajemen pemasaran 3. Memiliki pengetahuan dasar di bidang Pangan 4. Memiliki keterampilan dalam menggunakan komputer dan menggunakan aplikasi pelayanan digital 5. Memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang membutuhkan
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Pengawasan fungsional oleh staf 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	5 (Lima) orang Pegawai terdiri atas: 1. Pengawas 1 orang 2. Administrasi 1 orang 3. Kasir 1 orang 4. Petugas Display/Promosi 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Jasa Penitipan dan Pemasaran produk kepada IKM Pangan dan Kerajinan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat di pertanggung jawabkan.

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Segala informasi terkait promosi dan pemasaran sesuai dengan standar layanan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan dilakukan tindakan perbaikan untuk terus menjaga serta meningkatkan kinerja pelayanan.

Kepala UPT. Pengembangan Produk Industri Pangan dan Kerajinan Daerah Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Sulawesi Tengah



NIP. 19731121 200701 1 009

Standar Pelayanan Konsultasi Desain Kemasan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. - Data Produk IKM/UKM 2. - FC Merk 3. - FC Sertifikat P-IRT (Bila ada) 4. - FC Sert. Halal (Bila ada) 5. - NIB (Bila ada)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelaku IKM atau UKM Pengguna Kemasan datang ke rumah kemasan atau secara Online mengajukan permohonan pembuatan desain dan produk kemasan dengan memberikan data produk dan data usaha (NIB). 2. Bagian Administrasi mengarahkan dan membimbing Pelaku IKM untuk mengisi formulir permohonan 3. Verifikasi dan persetujuan Formulir permohonan dan data pendukung 4. Bagian Desain Membuat desain merk dan logo sesuai formulir pesanan kemudian melakukan koordinasi dengan pelaku IKM apakah desain yang sudah dibuat sesuai dengan yang diinginkan, jika belum akan dilakukan perbaikan (perbaikan desain hanya 1 kali) 5. Bagian Konsultasi Desain memberikan layanan konsultasi kepada IKM baik Secara langsung atau secara online untuk memberikan arahan bentuk , jenis , dan desain kemasan yang sesuai dengan produk IKM/UKM
3	Jangka Waktu	1. Pelayanan konsultasi max 1 jam 2. Pelayanan informasi max 1 jam 3. Pelayanan Edukasi/Pendampingan max 1 Bulan
4	Biaya / Tarif	Gratis jasa konsultasi dan desain kemasan produk
5	Produk layanan	• Memberikan layanan informasi metode, teknologi, bahan kemasan yang tepat dan sesuai dengan karakteristik produk yang akan dikemas • Konsultasi kaidah-kaidah dalam kemasan yang sesuai dengan peraturan perundangan dan ketentuan berlaku • Desain logo • Desain label/merk/logo • Desain logo perusahaan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. www.lapor.go.id 2. Melalui kotak saran atau kuisisioner yang disediakan 3. Datang langsung ke kantor UPT P2IPK (Rumah Kemasan) Provinsi Sulawesi Tengah Jl. RA. Kartini No. 41 Palu.

Kepala UPT. Pengembangan Produk Industri Pangan dan Kerajinan Daerah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah



Hapit Tolla, SE
Penata Tkt. I

Standar Pelayanan Konsultasi Desain Kemasan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Permen PAN-RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar pelayanan 3. Pergub No. 31 Tahun 2018 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Laksana Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah 4. Peraturan Badan POM No 20 Tahun 2019 tentang Kemasan Pangan 5. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Komputer 2. Printer
3	Kompetensi Pelaksana	Tenaga JFU dan Tim Desain
4	Pengawasan Internal	Supervisi atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	3 orang Tim Desain
6	Jaminan Pelayanan	Desain Kemasan Bersifat Grtais
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Segala informasi terkait klien dijamin kerahasiaannya melalui Pakta Integritas.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan dilakukan tindakan perbaikan untuk terus menjaga serta meningkatkan kinerja pelayanan.

Kepala UPT. Pengembangan Produk Industri Pangan dan Kerajinan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah



Hapit Tolla, SE
Penata Tkt. I

Standar Pelayanan Produksi Kemasan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	- Data Produk IKM/UKM - FC Merk - FC Sertifikat P-IRT (Bila ada) - FC Sert. Halal (Bila ada) - NIB (Bila ada)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelaku IKM atau UKM Pengguna Kemasan datang ke rumah kemasan atau secara Online mengajukan permohonan pembuatan desain dan produk kemasan dengan memberikan data produk dan data usaha (NIB). 2. Bagian Administrasi mengarahkan dan membimbing Pelaku IKM untuk mengisi formulir permohonan 3. Verifikasi dan persetujuan Formulir permohonan dan data pendukung 4. Bagian Desain Membuat desain merk dan logo sesuai formulir pesanan kemudian melakukan koordinasi dengan pelaku IKM apakah desain yang sudah dibuat sesuai dengan yang diinginkan, jika belum akan dilakukan perbaikan (perbaikan desain hanya 1 kali) 5. Bagian Produksi melakukan proses produksi sesuai formulir pesanan dan Desain yang telah di verifikasi Oleh Kepala Seksi Kemasan 6. Setelah melalui Proses Produksi, dilakukan proses Pengecekan (QC) untuk memastikan produk yang dihasilkan berkualitas. 7. Produk Jadi yang telah melalui proses Quality Control (QC) diserahkan ke Bagian Administras selanjutnya. Bagian Administrasi menghubungi pelaku IKM untuk mengambil produk pesanannya serta menyelesaikan Administrasi jasa layanan rumah kemasan
3	Jangka Waktu	1. Pelayanan konsultasi max 1 jam 2. Pelayanan informasi max 1 jam 3. Pelayanan Edukasi/Pendampingan max 1 Bulan
4	Biaya / Tarif	Jasa layanan pembuatan produk kemasan produk berdasarkan pada Perda no. 7 Tahun 2018 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk layanan	1. Dus/Box berbahan karton bergelombang, alumunium sachet, gusseted, center ceal, paper bag 2. Pencetakan digitan printing dan cetak sablon pada berbagai media
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. www.lapor.go.id 2. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara online melalui website layanan kemasan www.rumahkemasansulteng.com UPT P2IPK. 3. Melalui telepon di nomor 0451 426359 atau 0812 4590 5699 4. Melalui Email : uptkerajinan.pangan@gmail.com 5. Datang langsung ke kantor UPT. P2IPK jl. RA. Kartini No. 41 Palu 6. Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui QR

Kepala UPT. Pengembangan Produk Industri Pangan dan Kerajinan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah


Hapit Tolla, SE
 Penata Tkt. I
 NIP. 19731121 200701 1 009

Standar Pelayanan Produksi Kemasan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 4. peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah No. 1 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Provinsi Sulawesi Tengah 5. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah No. 1 Tahun 2018 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Badan, dan Cabang Dinas 6. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah No. 34 Tahun 2018 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah 7. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah No. 7 Tahun 2018 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang layanan administrasi dan konsultasi 2. Komputer dan mesin cetak stiker 3. Mesin cutting stiker 4. Ruang produksi kemasan 5. Mesin dan peralatan kemasan 6. Ruang penyimpanan bahan kemasan 7. Ruang display kemasan produk
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami SNI ISO 9001:2015 2. Memahami kaidah-kaidah kemasan peraturan kemasan pangan 3. Memahami desain kemasan 4. Memahami label halal 5. Memahami P-IRT 6. Mampu mengoperasikan mesin pemotong karton dan mesin stitching 7. Mampu menguasai teknik percetakan sablon 8. Mampu mengoperasikan komputer, corel draw atau AI 9. Mampu melakukan proses quality kontrol produk kemasan 10. Memiliki sifat teliti, disiplin dan bertanggungjawab 11. Mampu melakukan pemeliharaan mesin produksi kemasan
4	Pengawasan Internal	1. Pengendalian mutu produk oleh atasan langsung 2. Prosedur penanganan keluhan pelanggan dilakukan sebagai inputan atau masukan dan peningkatan penerapan sistem manajemen mutu secara berkesinambungan
5	Jumlah Pelaksana	8 (delapan) terdiri atas : 1. Pelayanan informasi dan konsultasi 1 pegawai 2. Petugas administrasi layanan kemasan 1 pegawai 3. Pelayanan desain grafis 1 pegawai 4. Petugas administrasi bahan baku produksi 1 pegawai 5. Petugas ruang produksi rumah kemasan 4 pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan kepada pelaku IKM dan masyarakat diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Segala informasi terkait pelayanan rumah kemasan dijamin kerahasiaannya melalui pakta integritas
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. www.lapor.go.id

		2. Seluruh proses pelayanan telah ditetapkan dalam satu bentuk sistem manajemen mutu yang mengacu kepada standar internasional ISO 9001:2015 3. Kebijakan ini disosialisasikan dan dipahami oleh seluruh pegawai/staf dan ditinjau ulang secara berkala untuk perbaikan berkelanjutan
--	--	---

Kepala UPT. Pengembangan Produk Industri Pangan dan Kerajinan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah



Hapit Tolla, SE

Penata Tkt. I

NIP. 19731121 200701 1 009

Standar Pelayanan Pengawasan Barang dan Jasa, Tertib Niaga dan Penegakan Hukum

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Pengaduan Masyarakat 2. Informasi Melalui Media Elektronik 3. Terkait Dengan Keamanan ataupun Pengaman Pasar Dalam Negeri
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Adanya aduan masyarakat, informasi dari media atau terkait keamanan dan pengaman pasar dalam negeri 2. Mengumpulkan, menyusun, menganalisa data, informasi, situasi,dan kondisi pasar 3. Menjeneralisir data, informasi, situasi dan kondisi pasar untuk selanjutnya di klasifikasikan apakah terkaitdengan pengawasan barang beredar atau terkait dengan perdagangan untuk selanjutnya dilakukan pengawasan/peninjauan 4. a. Pengawasan barang beredar terkait dengan tujuh parameter (Standar, Label, Petunjuk Penggunaan, Jaminan, Cara Menjual, Pengiklanan dan Klausula Baku) b. Pengawasan Tertib Niaga terkait dengan delapan parameter (Izin Usaha, Barang yang dilarang-diawasi-diatur, Distribusi, K3L, SNI, TDG, Bapokting dan Perdagangan secara elektronik) . Bertujuan untuk menjamin legalitas usaha serta keseuaian antara izin usaha dengan obyek usaha yang digeluti oleh pelaku usaha. 5. a. Pengawasan dilakukan secara berkala dengn ketentuan membahayakan konsumen, pengamanan pasar, sering terjadi pengelabuan terhadap 7 parameter , sering terjadi pemaksaan fisikmaupun psikis konsumenserta pelaksanaan ketentuan UU.PK. Pengawasan khusus bila adanya aduan masyarakat, LPKSM, pelaku usaha dan asosiasi atau info dari media. Pengawasan terpadu melibatkan instansi terkait yang memerlukan penanganan sinergitas dan terkoordinasi dalam penanganan permasalahan barang beredar b. Pengawasan perdagangan secara berkala yang dilakukan secara terencana dan terjadwal dan pengawasan khusus yang dilakukan sewaktu-waktu. 6. Dalam prosespenegkan hukum para pelaku usaha dalam kegiatan perdagangan dan/ atau barang /jasa yang beredar, ditemukan secara sah melakukan pelanggaran sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan yang berlaku, akan diberikan sanksi sesuai dengn peraturan yang berlaku. 7. Pemberian sansi dapat berbentuk sansi administrasi dan atau sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat berbentuk teguran lisan, selanjutnya ke tahap teguran tertulis, selanjutnya ke tahap penyitaan dan pembekuan izin usaha yang dibuktikan dengan BAP hasil pengawasan/pemeriksaan. Sanksi pidana dapat berbentuk pidana dengan kurungan penjara dan atau pembayaran denda e\sesuai dengan UU No. 8 tahun 1999 tentang PK dan UU No. 7 tahun 2014tentang perdagangan
3	Jangka Waktu	Tidak ada
4	Biaya / Tarif	Tidak ada
5	Produk layanan	Berita Acara Hasil Pengawasan/Pemeriksaan (BAP)

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Dapat disampaikan secara langsung
---	---	-----------------------------------

Kepala UPT. Pengawasan dan Perlindungan Konsumen
Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Sulawesi Tengah



Patricia Z.Yabi, SSTP., M.Si
Pembina
NIP. 19860521 200412 2 001

Standar Pelayanan Pengawasan Barang dan Jasa, Tertib Niaga dan Penegakan Hukum

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan 3. PP Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Cipta Kerja 4. Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 69 Tahun 2018 Tentang Pengawasan Barang Beredar dan/ atau Jasa 5. Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 36 Tahun 2018
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung UPT. P2K 2. Komputer 3. Aula Rapat
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan S1 2. Pendidikan S2 3. Memiliki sertifikasi PBS, Pengawasan, Teknis Pelatnis Lainnya 4. Fungsional Pengawasan
4	Pengawasan Internal	Tidak ada
5	Jumlah Pelaksana	Sebanyak 4 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Tidak ada
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tidak ada
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tidak ada

Kepala UPT. Pengawasan dan Perlindungan Konsumen
Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Sulawesi Tengah



Patricia Z.Yabi, SSTP., M.Si
Pembina

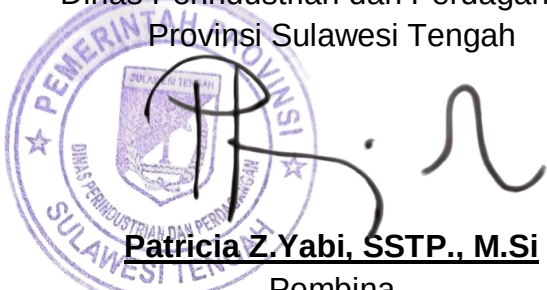
NIP. 19860521 200412 2 001

Lamp.XV : Surat Keputusan Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah Nomor : 800.1.4.4/63/SEKRETARIAT Tentang Standar Pelayanan di UPT Pengawasan dan Perlindungan Konsumen pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah

Standar Pelayanan Permohonan Asistensi Penyelesaian Sengketa Konsumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. KTP 2. Alamat Email 3. No. HP 4. Kronologi Kejadian 5. Masalah yang diadukan 6. Nama yang diadukan 7. Barang bukti yang diadukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Menerima aduan dari Masyarakat 2. Petugas memeriksa kelengkapan persyaratan pengaduan 3. Petugas menganalisa aduan masyarakat dan memfasilitasi untuk proses selanjutnya ke BPSK 4. Penyelesaian sengketa konsumen secara administrasi BPSK dapat dilakukan dengan cara : Arbitrase, Konsiliasi dan atau Mediasi 5. Bila keputusan BPSK disepakati oleh pihak yang bersengketa, maka pengaduan selesai 6. Bila keputusan BPSK tidak disepakati oleh kedua belah pihak, maka proses penyelesaian sengketa dilanjutkan kepengadilan umum
3	Jangka Waktu	1 Hari
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk layanan	Putusan hasil penyelesaian sengketa konsumen
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. www.lapor.go.id 2. Dapat disampaikan secara langsung Cp. 0852518153311 3. Mengisi Kuisioner, Email: uptp2k.perindag@gmail.com 4. Saran dan masukan membutuhkan anggaran pembuatan ruangan pengaduan konsumen

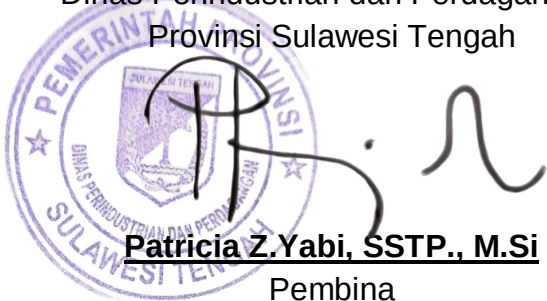
Kepala UPT. Pengawasan dan Perlindungan Konsumen
Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Sulawesi Tengah


Patricia Z.Yabi, SSTP., M.Si
Pembina
NIP. 19860521 200412 2 001

Standar Pelayanan Permohonan Asistensi Penyelesaian Sengketa Konsumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 3. Permendag No. 35 tahun 2021 Tentang tata cara Pendaftaran dan Pembatalan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat 4. PermenPAN-RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Pergub No. 31 Tahun 2014 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Laksana Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Dinas perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Belum Tersedia
3	Kompetensi Pelaksana	1. SDM Memiliki Pengetahuan Pelayanan Webinar Indeks Keberdayaan Konsumen 2. SDM Memiliki Pengetahuan Dasar Pelayanan Bimbingan Teknis BPSK 3. SDM Memiliki Pengetahuan Dasar Analis Perdagangan
4	Pengawasan Internal	Tidak Ada
5	Jumlah Pelaksana	Sebanyak 1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan penyelesaian aduan konsumen dilayani oleh tenaga yang bersertifikat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Segala informasi terkait hasil penyelesaian sengketa sesuai dengan standr pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) tahun dan dilakukan tindakan perbaikan untuk terus menjaga serta meningkatkan kinerja pelayanan

Kepala UPT. Pengawasan dan Perlindungan Konsumen
Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Sulawesi Tengah



Patricia Z.Yabi, SSTP., M.Si
Pembina

NIP. 19860521 200412 2 001