



**PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN**

*Jl. WJ Lalamentik Kupang
Telepon (0380) 821054, Fax. (0380) 833144*

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

NOMOR : PERINDAG/192/KEP/XII/2019

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

**KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah 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 sebagaimana dimaksud pada huruf a. maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Standar Pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Timur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 04 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1649);
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357).
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 945);
7. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2016 Nomor 009, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 0082) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2006 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2019 Nomor 001, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 0102);
8. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 23 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Timur.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran VII Keputusan ini;

KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Timur meliputi :

1. Standar Pelayanan Data dan Informasi Publik;
2. Standar Pelayanan Konsultasi;
3. Standar Pelayanan Penyediaan Narasumber;
4. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat;
5. Standar Pelayanan Rekomendasi Pembangunan Pasar;

6. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Asal (SIKA);

7. Standar Pelayanan Rekomendasi Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP-MB);

KETIGA : Standar Pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana dimaksud diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di : Kupang

Pada tanggal : 02 Desember 2019

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Nasir Abdullah, MM

Pembina Utama Muda

NIP 19631016 199203 1 005

**LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
 PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
 NOMOR : PERINDAG/192/KEP/XII/2019
 TANGGAL : 02 DESEMBER 2019**

STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI PUBLIK

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Melalui Media Tatap Muka Menunjukkan KTP atau identitas diri lainnya yang sah.</p> <p>B. Melalui Media Surat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melampirkan fotocopy KTP atau identitas diri lainnya dan/atau nomor HP; • Ditujukan kepada Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT dengan alamat Jl. W.J Lalamentik - Kupang <p>C. Melalui Media SP4N-LAPOR! Mencantumkan nama dan alamat.</p>
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<p>A. Melalui Media Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mendatangi Dinas Perindustrian dan Perdagangan (petugas penerima tamu), mengisi buku tamu dan maksud serta meninggalkan KTP/ identitas diri lain yang sah; 2. Petugas (Penerima Tamu) menyampaikan maksud dan perihal permintaan data/informasi kepada pejabat (Kepala Dinas/Badan/Sekretaris/Kabid/Kasubid/Kasubag) untuk mendapat arahan pejabat yang akan menangani); 3. Petugas (Penerima Tamu) mengarahkan Pengguna layanan bertemu dengan pejabat yang ditunjuk untuk menangani; 4. Pejabat yang menangani memberikan layanan data dan informasi yang diminta. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori yang dikecualikan untuk diberikan (rahasia), maka pejabat wajib menyampaikan alasan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku; 5. Setelah mendapatkan data / informasi pengguna layanan menuju petugas (penerima tamu), sekaligus mengambil kembali KTP/identitas diri lainnya.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>B. Melalui Media Surat Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT, serta melampirkan KTP/kartu identitas lain yang sah/identitas resmi lembaga; 2. Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan mendisposisi surat/ menugaskan pejabat yang berkompeten untuk memberikan data/informasi secara tertulis kepada pengguna layanan; 3. Pejabat yang ditugaskan, menyusun secara tertulis data/informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori yang dikecualikan untuk diberikan (rahasia), maka pejabat wajib menyampaikan alasan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku; 4. Pejabat yang ditugaskan mengajukan kepada pimpinan secara berjenjang untuk mendapat koreksi sampai dengan penandatanganan surat pengantar/jawaban; 5. Petugas mengirimkan surat jawaban permintaan data kepada pengguna layanan atau petugas menghubungi pengguna layanan untuk mengambil data/informasi yang diminta pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT. <p>C. Melalui SP4N-LAPOR!</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan permintaan data/informasi melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) dengan cara : <ul style="list-style-type: none"> • SMS ke 1708 dengan format : NTT (spasi) isi permintaan data/informasi. • Melalui www.lapor.go.id 2. Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR! Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan mengakses SP4N-LAPOR!, mengecek permintaan data/informasi yang masuk, menelaah, menyalin permintaan data/informasi dalam bentuk <i>hard copy</i> dan meneruskan kepada Kepala Dinas/Badan. 3. Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan mendisposisi permintaan data/informasi untuk dijawab/ditindaklanjuti;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>4. Pejabat yang ditunjuk menyiapkan data/informasi yang dibutuhkan secara tertulis dan disampaikan secara berjenjang kepada pimpinan untuk mendapat persetujuan.</p> <p>5. Data/informasi tertulis yang telah disetujui pimpinan diteruskan kepada pejabat penghubung untuk disampaikan kepada pengguna layanan melalui SP4N-LAPOR!</p> <p>6. Data/informasi terkirim melalui SMS pada HP atau pada email pengguna layanan.</p>
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Media Tatap Muka : 15 menit atau sesuai kebutuhan; • Melalui Media Surat : Paling lama 7 hari terhitung surat diterima oleh Dinas komunikasi dan informatika; • Melalui SP4N-LAPOR! : Paling lama 8 hari terhitung pengaduan diterima.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Data / informasi publik Bidang Perdagangan dan atau Perindustrian yang dibutuhkan
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan; 2. Bertemu Petugas Dinas Perindustrian dan Perdagangan; 3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan; 4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> • SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan. • www.lapor.go.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Data dan data dan data dan informasi publik; 2. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Tata Kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur 3. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Timur; 4. Keputusan Gubernur Nomor 35/KEP/HK/2013 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu; - Toilet; - Ruang rapat; - Lapangan parkir; - Lemari dokumen/arsip; - Meja; - Kursi; - AC; - Komputer; - Printer; - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal D-4 (Kecuali petugas penerima tamu); 2. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Perindustrian dan Perdagangan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	2 s/d 6 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Produk layanan adalah informasi yang akurat karena karena diberikan langsung oleh pejabat yang berkompeten sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Ec. Masir Abdullah, MM

Penyelia Utama Muda
NIP 19631016 199203 1 005

**LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : PERINDAG/192/KEP/XII/2019
TANGGAL : 02 DESEMBER 2019**

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)


NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Tugas / SPPD / KTP / Identitas diri lainnya yang sah.
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mendatangi petugas (penerima tamu), mengisi buku tamu, meninggalkan Surat Tugas / KTP / identitas diri lain; 2. Petugas (penerima tamu) menerima Surat Tugas/ KTP/ identitas diri lainnya selanjutnya mengarahkan/mengantar Pengguna layanan ke Pejabat yang dituju; 3. Pejabat wajib memberikan layanan konsultasi yang diminta. Jika diperlukan konsultasi dapat ditingkatkan ke pejabat yang lebih tinggi; 4. Setelah konsultasi, Pengguna layanan menuju petugas penerima tamu, sekaligus mengambil kembali Surat Tugas/SPPD (yang telah ditandatangani) /KTP/ identitas diri lainnya.
3.	Waktu Pelayanan	15 menit.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Hasil konsultasi bidang Perindustrian dan atau Perdagangan
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan; 2. Bertemu Petugas Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT; 3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT; 4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> • SMS ke 1708 dengan format : NTT (spasi) isi pengaduan. • www.lapor.go.id.

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah; 4. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2006 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur; 5. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 23 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perindustri dan Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu; - Toilet; - Lapangan parkir; - Ruang rapat; - Lemari dokumen/Arsip; - Meja; - Kursi; - AC; - Komputer; - Printer; - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal D-4 (kecuali petugas penerima tamu); 2. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Perindustri dan Perdagangan Provinsi NTT

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinyu;
5.	Jumlah Pelaksana	2 s/d 6 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Produk layanan adalah hasil konsultasi yang akurat karena karena diberikan langsung oleh pejabat yang berkompeten sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan; 2. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Ketua Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Ec. Nasir Abdullah, MM
Kabina Utama Muda
NIP 19631016 199203 1 005

**LAMPIRAN III : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
 NOMOR : PERINDAG/192/KEP/XII/2019
 TANGGAL : 02 DESEMBER 2019**

STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN NARASUMBER

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Permohonan disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan dengan alamat Jl. W.J Lalamentik - Kupang.
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan surat permohonan narasumber; 2. Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan mendisposisi surat/ menugaskan pejabat yang berkompeten untuk menjadi narasumber; 3. Proses penerbitan surat jawaban kesediaan narasumber. 4. Surat jawaban kesediaan narasumber disampaikan kepada Pemohon; 5. Pejabat yang ditugaskan melaksanakan tugas sebagai narasumber.
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat jawaban kesediaan narasumber paling lama 7 (tujuh) Hari Kerja/ 3 (tiga) hari sebelum tanggal pelaksanaan kegiatan; • Penyampaian materi : sesuai permohonan.
4.	Biaya / Tarif	Transportasi, Akomodasi dan biaya lainnya dibebankan kepada pemohon sesuai ketentuan perundang-undangan.
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat jawaban kesediaan narasumber; • Penyampaian materi oleh narasumber.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan; 2. Bertemu Petugas Dinas Perindustrian dan Perdagangan; 3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT. 4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> • SMS ke 1708 dengan format NTT : (spasi) isi pengaduan. • www.lapor.go.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah; 4. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2006 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur; 5. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 23 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu - Toilet - Ruang rapat - Lapangan parkir - Lemari dokumen/arsip - Meja - Kursi - AC - Komputer - Printer - Buku register tamu
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal D-4; 2. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinyu.

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	4 s/d 10 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan adalah Surat Resmi Sekretaris Daerah yang disertai Tanda Tangan dan Cap Basah, sehingga keabsahannya dapat dipertanggungjawabkan; 2. Materi yang berkualitas dan terkini dengan metode penyampaian yang efektif karena disampaikan oleh pejabat yang berkompeten dan cakap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Ec. M Sasir Abdullah, MM

Pejabat Utama Muda

NIP. 19631015 199203 1 005

**LAMPIRAN IV : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
 NOMOR : PERINDAG/192/KEP/XII/2019
 TANGGAL : 02 DESEMBER 2019**

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Melalui Media Tatap Muka Menunjukkan KTP atau identitas diri lainnya yang sah.</p> <p>B. Melalui Media Kotak Saran/Pengaduan Mencantumkan nama, alamat dan/atau Nomor HP yang dapat dihubungi.</p> <p>C. Melalui Media Surat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melampirkan fotocopy KTP atau identitas diri lainnya dan/atau nomor HP yang bias dihubungi; • Ditujukan kepada Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan dengan alamat Jl. W.J. Lalamentik Kupang. <p>D. Melalui Media SP4N-LAPOR! Mencantumkan nama dan alamat serta data/bukti yang dianggap perlu.</p>
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<p>A. Melalui Media Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mendatangi Dinas Perindustrian dan Perdagangan (petugas penerima tamu), mengisi buku tamu, menyampaikan maksud dan perihal pengaduan serta meninggalkan KTP/ identitas diri lain yang sah; 2. Petugas (Penerima Tamu) menyampaikan maksud dan perihal pengaduan kepada pejabat (Kepala Dinas/Badan/Sekretaris/Kabid/Kasubid/ Kasubag) untuk mendapat arahan pejabat yang akan menangani); 3. Petugas mengarahkan Pengguna layanan bertemu dengan pejabat yang menangani; 4. Petugas memberikan jawaban/penanganan Pengaduan pada saat itu atau sesuai waktu yang disepakati. 5. Setelah mendapatkan jawaban/penanganan; pengguna layanan menuju petugas (penerima tamu), sekaligus mengambil kembali KTP/ identitas diri lainnya.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>B. Melalui Kotak Saran/Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan tertulis melalui kotak saran/pengaduan yang ada pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT. 2. Petugas penerima surat masuk pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan menerima berkas pengaduan dari Petugas Pengelolaan Pengaduan melalui kotak saran, mengagendakan dan meneruskan kepada Kepala Dinas/Badan. 3. Kepala Dinas/Badan menerima berkas pengaduan, menelaah, mendisposisi/mengarahkan untuk menjawab/menindaklanjuti pengaduan. 4. Pejabat yang ditugaskan untuk menangani pengaduan menyiapkan jawaban atau melakukan penanganan pengaduan. 5. Pejabat yang ditugaskan menyampaikan secara tertulis jawaban/hasil tindaklanjut penanganan pengaduan kepada pengguna layanan jika diperlukan. <p>C. Melalui Media Surat Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan surat pengaduan yang ditujukan kepada Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT dengan alamat Jl. W.J Lalamentik Kupang, serta melampirkan KTP/kartu identitas lain yang sah/identitas resmi lembaga; 2. Kepala Dinas/Badan mendisposisi surat/menugaskan pejabat yang berkompeten untuk memberi jawaban/menangani pengaduan.; 3. Pejabat yang ditugaskan menyusun secara tertulis jawaban/penanganan pengaduan; 4. Pejabat yang ditugaskan mengajukan konsep surat jawaban/penanganan pengaduan kepada pimpinan secara berjenjang untuk mendapat koreksi sampai dengan penandatanganan; 6. Petugas mengirimkan surat jawaban/penanganan pengaduan kepada pengguna layanan. <p>D. Melalui SP4N-LAPOR!</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) dengan cara :

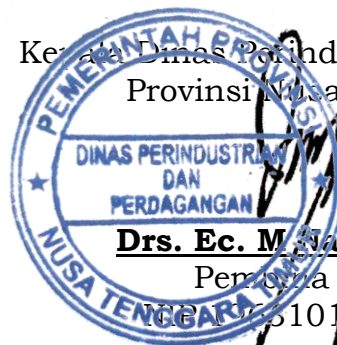
NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> • SMS ke 1708 dengan format : NTT (spasi) isi pengaduan. • Melalui www.lapor.go.id <ol style="list-style-type: none"> 2. Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR! Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan mengakses SP4N-LAPOR!, mengecek pengaduan yang masuk, menelaah, menyalin pengaduan dalam bentuk <i>hard copy</i> dan meneruskan kepada Kepala Dinas/Badan. 3. Kepala Dinas/Badan mendisposisi pengaduan untuk dijawab/ditangani; 4. Pejabat yang ditunjuk menyiapkan jawaban/penanganan pengaduan secara tertulis dan disampaikan secara berjenjang kepada Kepala Dinas/Badan untuk mendapat persetujuan. 5. Jawaban/Penanganan Pengaduan secara tertulis yang telah disetujui pimpinan diteruskan kepada pejabat penghubung untuk disampaikan kepada pengguna layanan melalui SP4N-LAPOR! 6. Jawaban terkirim melalui SMS pada HP atau pada email pengguna layanan.
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Media Tatap Muka : 15 menit atau sesuai kebutuhan; • Melalui Media Kotak Saran/Pengaduan : Paling lama 7 hari kerja terhitung surat di terima oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT. • Melalui Media Surat : Paling lama 7 hari kerja terhitung surat di terima oleh Dinas/Badan • Melalui SP4N-LAPOR! : Paling lama 8 hari kerja terhitung pengaduan diterima.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis.
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Jawaban/penanganan pengaduan secara langsung. • Surat jawaban/penanganan pengaduan. • Jawaban/Penanganan Pengaduan melalui SP4N-LAPOR!
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan; 2. Bertemu Petugas Dinas Perindustrian dan Perdagangan; 3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan; 4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> • SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan. • www.lapor.go.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 4. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2006 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur; 5. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 23 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu; - Toilet; - Ruang rapat; - Lapangan parkir; - Lemari dokumen/arsip; - Meja; - Kursi; - AC; - Komputer; - Printer; - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal D-4; 2. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Perindustrian dan Perdagangan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinyu.

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	2 s/d 8 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan adalah informasi yang akurat karena karena diberikan langsung oleh pejabat yang berkompeten sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Ec. M. Nasir Abdullah, MM

Penyelia Utama Muda

NIP. 51016 199203 1 005

**LAMPIRAN V : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
 NOMOR : PERINDAG/192/KEP/XII/2019
 TANGGAL : 02 DESEMBER 2019**

STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI PEMBANGUNAN PASAR

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

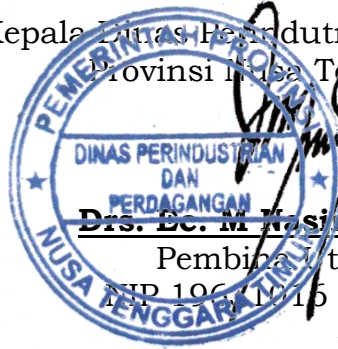
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan rekomendasi dari Bupati/Walikota setempat dengan melampirkan Proposal pembangunan pasar yang dilengkapi dengan persyaratan : 1. Sertifikat kepemilikan tanah yang sah 2. Denah Lokasi. 3. RAB (Rincian Anggaran Biaya) 4. Gambar Bangunan Gedung
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	1. Dinas Perdagangan Kabupaten/Kota menyampaikan proposal beserta surat Permohonan dari Bupati/Walikota kepada Gubernur NTT Cq Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT; 2. Kepala Dinas menerima berkas permohonan, menelaah, mendisposisi/ mengarahkan untuk menjawab/menindaklanjuti permohonan; 3. Kepala Bidang menerima disposisi untuk kepala seksi untuk memproses rekomendasi pembangunan pasar; 4. Kepala Seksi memproses rekomendasi dengan meneliti semua berkas yang dimasukkan untuk proses rekomendasi pembangunan pasar, melakukan disposisi kepada staf untuk proses selanjutnya; 5. Staf memproses rekomendasi untuk di tandatangani oleh Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan; 6. Rekomendasi dikirim kembali kepada Kabupaten/Kota pengusul dengan tembusan kepada Gubernur NTT dan Menteri Perdagangan RI dan Bupati/Walikota;
3.	Waktu Pelayanan	3 Hari terhitung surat permohonan di terima (senin – Jumat pelayanan Jam. 08.00 – 16.00 Wita)
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Pembangunan Pasar
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Kotak Saran/Pengaduan; 2. Bertemu Petugas Dinas Perindustrian dan Perdagangan 3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT. 4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> • SMS ke 1708 dengan format NTT : (spasi) isi pengaduan. • www.lapor.go.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan; 2. Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 37/M-DAG/PER/5/2017 Tentang Pedoman Pembangunan & Pengelolaan Sarana Perdagangan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu - Toilet - Ruang rapat - Lapangan parkir - Lemari dokumen/arsip - Meja - Kursi - AC - Komputer - Printer - Buku register tamu - Buku surat masuk Keluar
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal D-4; 2. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Perindustrian dan Perdagangan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	3 s/d 6 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan adalah Informasi yang akurat karena karena diberikan langsung oleh pejabat yang berkompeten sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Ec. M. Nasir Abdullah, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 196110151992031005

**LAMPIRAN VI : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERINDUTRIAN DAN PERDAGANGAN
NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : PERINDAG/192/KEP/XII/2019
TANGGAL : 02 DESEMBER 2019**

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN ASAL (SKA)

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan dengan di lampirkan dengan dokumen sebagai berikut : 1. Menunjukkan KTP atau Identitas diri yang lainnya; 2. Permohonan Eksportir dari Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT; 3. Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) dari Bea dan Cukai; 4. Nota Pelayanan Ekspor Barang (NPE) dari Bea dan Cukai; 5. Tindisan Asli (Original Copy) Bill of Lading (B/L), Air Way Bill (AWB), atau Cargo Receipt; 6. NPWP; 7. Invoice; 8. Packing List; 9. Perhitungan struktur Biaya, untuk Barang yang mengandung bahan baku dan/atau dipersyaratkan berdasarkan ketentuan yang berlaku;
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	1. Eksportir menyampaikan surat Permohonan SKA Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT; 2. Kepala Dinas menerima berkas permohonan, menelaah, mendisposisi/ mengarahkan untuk menjawab/menindaklanjuti permohonan SKA; 3. Kepala Bidang memberi disposisi untuk kepala seksi untuk memproses rekomendasi SKA; 4. Kepala Seksi memproses rekomendasi dengan meneliti semua berkas yang dimasukkan untuk proses rekomendasi SKA, melakukan disposisi kepada staf untuk proses selanjutnya; 5. Staf memproses rekomendasi untuk di tandatangani oleh Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan 6. Rekomendasi dikirim kembali kepada Ekportir digunakan sebagaimana mestinya.
3.	Waktu Pelayanan	5 hari kerja sejak surat diterima Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Timur;
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut Biaya/Gratis
5.	Produk Pelayanan	Dokumen SKA

6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none">1. Kotak Saran/Pengaduan;2. Bertemu Petugas Dinas Komunikasi dan Informatika;3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT.4. Melalui SP4N-LAPOR! :<ul style="list-style-type: none">• SMS ke 1708 dengan format NTT : (spasi) isi pengaduan.• www.lapor.go.id
----	-----------------------	---

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 13/M-DAG/PER/3/2012 Tanggal 19 Maret 2012 Tentang Ketentuan Umum di Bidang Ekspor; 2. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan SKA untuk Barang Asal Indonesia;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu - Toilet - Ruang rapat - Lapangan parkir - Lemari dokumen/arsip - Meja - Kursi - AC - Komputer - Printer - Buku register tamu - Buku surat masuk Keluar
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal D4 2. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	2 s/d 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan adalah Informasi yang akurat karena karena diberikan langsung oleh pejabat yang berkompeten sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Ec. M Nasir Abdullah, MM

Pembina Utama Muda

1016 199203 1 005

LAMPIRAN VII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : PERINDAG/192/KEP/XII/2019
TANGGAL : 02 DESEMBER 2019

STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN MINUMAN BERALKOHOL (SIUP-MB)

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan dari Pelaku usaha dengan melampirkan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Foto Copy SIUP – MB; 2. Foto Copy TDP; 3. Foto Copy NPWP; 4. Foto Copy penanggung jawab perusahaan; 5. Foto Copy SIUP – B; 6. Foto Copy NPPBKC; 7. Rencana Penyaluran Minuman Beralkohol Tahun sebelumnya; 8. Surat penunjukan sebagai Distributor; 9. Surat pernyataan tidak menjual secara eceran; 10. Foto Copy SIUP – MB untuk Distributor yang telah menunjuk sub distributor yang telah ditanda sahkan; 11. Foto Copy Akta Pendirian; 12. Pas Foto penanggungjawab Perusahaan;
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaku Usaha menyampaikan surat Permohonan Rekomendasi SIUP – MB Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT; 2. Kepala Dinas menerima berkas permohonan, menelaah, mendisposisi/ mengarahkan untuk menjawab/menindaklanjuti permohonan Rekomendasi SIUP – MB; 3. Kepala Bidang memberi disposisi untuk kepala seksi untuk memproses rekomendasi SIUP – MB; 4. Kepala Seksi memproses rekomendasi dengan meneliti semua berkas yang dimasukkan untuk proses rekomendasi SIUP – MB, melakukan disposisi kepada staf untuk proses selanjutnya; 5. Staf memproses rekomendasi untuk di tandatangi oleh Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan 6. Rekomendasi dikirim kembali kepada Pelaku usaha dengan tembusan kepada Gubernur NTT dan Menteri Perdagangan RI.

3.	Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari sejak permohonan di terima
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut bayaran/Gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Izin SIUP – MB
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan; 2. Bertemu Petugas Dinas Komunikasi dan Informatika; 3. Melalui surat kepada Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT. 4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> • SMS ke 1708 dengan format NTT : (spasi) isi pengaduan. • www.lapor.go.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor : 20/M-DAG/PER/4/2014 Tentang Pengendalian Dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran Dan Penjualan Minuman Beralkohol; 2. Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Perubahan Keenam Tentang Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tentang Pengendalian Dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran Dan Penjualan Minuman Beralkohol; 3. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata Kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu - Toilet - Ruang rapat - Lapangan parkir - Lemari dokumen/arsip - Meja - Kursi - AC - Komputer - Printer - Buku register tamu - Buku surat masuk Keluar

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal D4 2. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Produk layanan adalah Informasi yang akurat karena karena diberikan langsung oleh pejabat yang berkompeten sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Ec. M Nasir Abdullah, MM

Pembina Utama Muda

NP 199203 1 005



**PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN**

*Jl. W.J Lalamantik Kupang 85111
Telepon (0380) 821054, Fax. (0380) 8331054 KUPANG*

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Ec. M Nasir Abdullah, MM

Pada Usia Muda

NIP. 19631010 199203 1 005