

## Kualitas layanan sistem perijinan perdagangan online intrade di kementerian perdagangan

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20427942&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Proses pelayanan yang berkualitas, transparan dan cepat merupakan nilai penting yang diharapkan oleh pelaku-pelaku ekonomi termasuk eksportir dan importir. Sistem perijinan perdagangan online INATRADE Kementerian Perdagangan perlu melakukan peningkatan. Dalam menggunakan sistem INATRADE, eksportir dan importir mengharapkan mendapatkan pelayanan yang cepat dan transparan karena mempengaruhi waktu proses dan biaya yang harus dikeluarkan pada aktivitas perdagangan. Penelitian ini menilai kualitas pelayanan sistem perijinan perdagangan online INATRADE dengan menggunakan metode Service Quality, dan perbaikan apa yang perlu dilakukan pada sistem INATRADE dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada eksportir dan importir berdasarkan tingkat kepuasan pengguna jasa dengan menggunakan metode Quality Function Deployment. Pengguna sistem perijinan perdagangan online INATRADE tidak puas dengan layanan yang diberikan sehingga diperlukan perbaikan atau peningkatan kualitas pada sistem INATRADE online. Kementerian Perdagangan mengoptimalkan pelaksanaan service level arrangement sebagai janji layanan yang sudah ditetapkan pada Permendag No. 28/M-DAG/6/2013 karena sampai saat ini belum terlaksana 100%, peningkatan kemampuan Sumber Daya Manusia terutama dalam memberikan solusi terkait dengan kebijakan yang berlaku, serta pengaplikasian dan pengesahan dokumen secara digital. Penerapan digitalisasi dokumen dan pengesahan secara digital, memerlukan koordinasi dengan Kementerian terkait yaitu Kementerian Informasi dan Informatika, dan Kementerian Keuangan terutama Bea dan Cukai.