KEMENTERIAN DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA
BADAN STRATEGI KEBIJAKAN DALAM NEGERI

LAPORAN INOVASI DAERAH

Pemerintah Daerah: Provinsi Riau

Nomor Registrasi: 14-221823-2024

1. PROFIL INOVASI

1.1. Nama Inovasi

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN SERTIFIKASI MUTU BARANG BERBASIS DIGITAL PADA UPT. PENGUJIAN DAN SERTIFIKASI MUTU BARANG DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI RIAU

1.2. Dibuat Oleh

Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Riau (iga2021-Disperindag.provinsi.riau)

1.3. Tahapan Inovasi

Implementasi

1.4. Inisiator Inovasi Daerah

OPD

1.5. Nama Inisiator

LOLI FEBRINA, SE, M.Si

1.6. Jenis Inovasi

Digital

1.7. Klasifikasi Inovasi

Inovasi Perangkat Daerah

1.7. Bentuk Inovasi Daerah

Inovasi pelayanan publik

1.8. Asta Cita

Melanjutkan hilirisasi dan industrialisasi untuk meningkatkan nilai tambah di dalam negeri.

1.9. Urusan Inovasi Daerah

koperasi, usaha kecil, dan menengah, perdagangan, perindustrian

1.10. Rancang Bangun dan Pokok Perubahan Yang Dilakukan

Dasar Hukum Inovasi

UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (UPT PSMB) merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis di bawah Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Riau. Pengembangan pelayanan digital pada UPT PSMB didukung dengan Keputusan Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Riau Nomor Kpts. 33/INDAGKOP.UKM/9.1/2024 tentang Pembentukan Tim Efektif Penyusunan Pelayanan Digital pada UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Riau Tahun 2024. SK tersebut membentuk Tim Penyusunan SOP dan Tim Pendukung IT dalam rangka mendukung penyusunan dan pengembangan pelayanan digital pada UPT PSMB. **Dasar hukum pelaksanaan inovasi Strategi Peningkatan Pelayanan Sertifikasi Mutu Barang Berbasis Digital pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Provinsi Riau meliputi:**

1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perdagangan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2025;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah;
6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
7. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia;

Permasalahan

Isu strategis yang berkembang dan aktual terkait tugas dan fungsi Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Riau antara lain peningkatan dan pemerataan pendapatan masyarakat, kesempatan kerja dan lapangan berusaha, peningkatan akses dan kualitas pelayanan publik serta peningkatan daya saing daerah. Dalam pelaksanaan pelayanan UPT PSMB, diperlukan peningkatan kualitas dan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha. UPT PSMB yang telah berdiri sejak tahun 1974 merupakan salah satu Lembaga Penilaian Kesesuaian (LPK) yang memberikan pelayanan jasa di bidang pengujian komoditi, kalibrasi peralatan dan Sertifikasi Produk

Penggunaan Tanda SNI (SPPT SNI). Perkembangan kebutuhan pelayanan menuntut adanya peningkatan tata kelola dan pemanfaatan teknologi digital agar pelayanan dapat diberikan secara lebih efektif, mudah diakses dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Isu Strategis

Pengembangan pelayanan digital UPT PSMB merupakan bagian dari upaya meningkatkan akses dan kualitas pelayanan publik serta mendukung peningkatan daya saing daerah. Pelayanan pengujian mutu barang, kalibrasi peralatan dan sertifikasi produk memiliki peran dalam mendukung dunia usaha dalam memastikan kesesuaian dan mutu produk. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan pelayanan yang mampu menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna layanan. Digitalisasi pelayanan UPT PSMB menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan tetap didukung oleh sarana prasarana, peralatan dan personel yang kompeten.

Metode Pembaharuan

Pembaharuan dilakukan melalui penerapan strategi peningkatan pelayanan sertifikasi mutu barang berbasis digital pada UPT PSMB. Pelayanan dikembangkan dari mekanisme yang sebelumnya dilakukan secara konvensional menuju pelayanan yang didukung oleh sistem digital dan portal berbasis web. Pembaharuan dilakukan melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan digital, perancangan dan pengembangan program pelayanan digital, penyediaan fitur pelayanan, pembuatan tutorial penggunaan fitur serta sosialisasi pelayanan digital kepada stakeholder. Pelaksanaan pembaharuan didukung oleh Tim Efektif yang terdiri atas Tim Penyusunan SOP dan Tim Pendukung IT.

Keunggulan dan Kebaruan

Keunggulan inovasi terletak pada pengembangan pelayanan UPT PSMB yang memanfaatkan teknologi digital untuk mendukung pelayanan pengujian komoditi, kalibrasi peralatan dan sertifikasi produk penggunaan tanda SNI (SPPT SNI). Inovasi didukung dengan penyusunan SOP pelayanan digital dan pengembangan portal berbasis web sehingga proses pelayanan memiliki mekanisme yang lebih terstruktur. Kebaruan inovasi terletak pada pengintegrasian pelayanan UPT PSMB dengan dukungan teknologi digital yang dilengkapi dengan SOP, fitur pelayanan, tutorial penggunaan dan sosialisasi kepada stakeholder. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya dilakukan melalui penyediaan media digital, tetapi juga melalui penataan proses pelayanan dan peningkatan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan layanan tersebut.

Tahapan Inovasi/Penggunaan Aplikasi/Spesifikasi Inovasi

Pelaksanaan inovasi dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu: (1) pengumpulan dan pengolahan data serta identifikasi kebutuhan pelayanan; (2) penyusunan SOP pelayanan digital; (3) kaji ulang SOP bersama bagian terkait; (4) koordinasi dengan Tim Pendukung IT dan stakeholder; (5) perancangan dan pengembangan program serta portal pelayanan digital beserta fitur pendukung; (6) penyusunan tutorial penggunaan fitur; dan (7) sosialisasi pelayanan digital kepada stakeholder. Inovasi **Strategi Peningkatan Pelayanan Sertifikasi Mutu Barang Berbasis Digital pada UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Provinsi Riau** digunakan untuk mendukung pelayanan UPT PSMB dalam bidang pengujian komoditi, kalibrasi peralatan dan Sertifikasi Produk Penggunaan Tanda SNI (SPPT

SNI), dengan memanfaatkan portal berbasis web sebagai sarana pendukung pelayanan digital. UPT PSMB dalam memberikan pelayanan didukung oleh sarana prasarana, peralatan serta personel yang kompeten di bidangnya.

1.11. Tujuan Inovasi Daerah

Tujuan yang akan dilakukan diklasifikasikan dalam tiga jenis yaitu Tujuan Jangka Pendek, Tujuan Jangka Menengah dan Tujuan Jangka Panjang, sebagai berikut :

1. Tujuan Jangka Pendek
    1. Telah Tersusunnya tim efektif pelayanan
    2. Telah Terlaksananya rapat dan koordinasi tim efektif
    3. Telah Tersusunnya draf regulasi tentang Optimalisasi Pelayanan berbasis Digital

2.Tujuan Jangka Menengah

1. Meningkatkan Efisiensi Proses, Mengimplementasikan sistem digital untuk mempercepat proses sertifikasi mutu barang, mengurangi waktu tunggu, dan meminimalkan birokrasi.
2. Peningkatan Kualitas Layanan, Menyediakan pelatihan bagi staf UPT PSMB dalam menggunakan teknologi digital sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan berkualitas kepada pelanggan.
3. Peningkatan Aksesibilitas, Mengembangkan platform digital yang dapat diakses secara online oleh para pemohon untuk mengajukan permohonan sertifikasi mutu barang, memantau status permohonan, dan menerima hasil sertifikasi.
4. Kemitraan Strategis, Membangun kemitraan dengan lembaga-lembaga terkait dan industri untuk memastikan kepatuhan terhadap standar mutu yang berlaku dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya sertifikasi mutu.

3.Tujuan Jangka Panjang

1. Pembaruan Infrastruktur Teknologi, Mengadopsi teknologi mutakhir seperti kecerdasan buatan dan analisis data untuk meningkatkan akurasi dalam pengujian dan proses sertifikasi mutu barang.
2. Internasionalisasi: Mendapatkan pengakuan internasional untuk sertifikasi mutu barang yang dikeluarkan oleh UPT PSMB, sehingga barang-barang dari Provinsi Riau dapat lebih mudah diterima di pasar global.
3. Inovasi *Continuous Improvement*, Menerapkan siklus perbaikan terus-menerus dengan mengumpulkan umpan balik dari pelanggan dan pemangku kepentingan untuk terus meningkatkan proses dan standar pelayanan.
4. Pemberdayaan Komunitas, Mengembangkan program pelatihan dan pendampingan bagi pelaku usaha kecil dan menengah di Provinsi Riau untuk memahami pentingnya sertifikasi mutu barang dan membantu mereka memenuhi persyaratan tersebut.
5. Terwujudnya Pelayanan UPT PSMB Berbasiskan IT sehingga Mempermudah Masyarakat dalam Melakukan Sertifikasi Produk dan Mempersingkat Waktu Pelayanan

1.12. Manfaat Yang Diperoleh

Diharapkan melalui hal ini menghasilkan banyak manfaat, yaitu :

1. Manfaat bagi diri : berupa peningkatan keterampilan atau keahlian individu yang terlibat dalam implementasi strategi ini.
2. Manfaat bagi Organisasi : Berfokus pada terwujudnya kualitas pelayanan secara optimal dan efisien, yang dapat meningkatkan reputasi dan kinerja organisasi secara keseluruhan...
3. Manfaat bagi UPT PSMB : Peningkatan tata kelola dan pelayanan yang prima, yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional UPT PSMB
4. Manfaat bagi Masyarakat : Kemudahan dalam mengakses informasi mengenai UPT PSMB, yang dapat memberikan kejelasan dan transparansi kepada masyarakat tentang proses sertifikasi mutu barang.
5. Bagi Pemerintah : Pemanfaatan anggaran, sarana, prasarana, dan waktu secara optimal dan efisien, yang dapat membantu pemerintah mencapai tujuan pembangunan dan pelayanan publik yang lebih baik.

1.13. Hasil Inovasi

Dalam strategi peningkatan pelayanan sertifikasi mutu barang berbasis digital pada UPT PSMB Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Provinsi Riau membawa dampak positif yang signifikan bagi efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan. Dengan memanfaatkan teknologi digital, UPT PSMB dapat meningkatkan proses sertifikasi mutu barang menjadi lebih cepat, lebih akurat, dan lebih mudah diakses oleh pemangku kepentingan.

Implementasi strategi ini tidak hanya melibatkan adopsi teknologi baru, tetapi juga melibatkan pengembangan kompetensi staf, perubahan budaya organisasi, dan manajemen resiko yang efektif. Pelatihan staf dalam penggunaan teknologi digital, manajemen perubahan, dan keterampilan manajerial menjadi kunci dalam memastikan kesuksesan transformasi digital ini. Selain itu, pengelolaan resiko yang baik juga menjadi fokus utama, dengan identifikasi, analisis, evaluasi, pemetaan, dan penanganan resiko yang dilakukan secara sistematis. Hal ini membantu UPT PSMB dalam mengantisipasi dan mengelola tantangan yang mungkin muncul selama proses perubahan.

Dengan demikian, implementasi strategi peningkatan pelayanan sertifikasi mutu barang berbasis digital pada UPT PSMB Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Provinsi Riau bukan hanya tentang mengadopsi teknologi baru, tetapi juga tentang mengubah paradigma, meningkatkan keterampilan, dan mengelola resiko. Dengan pendekatan yang holistik dan terintegrasi, UPT PSMB dapat menjadi pusat layanan sertifikasi mutu barang yang efisien, terpercaya, dan berdaya saing tinggi dalam era digital.

Rancangan aksi perubahan ini nantinya diharapkan dapat diterapkan dan menjadi jawaban pemecahan masalah terhadap belum optimalnya pelayanan penatausahaan keuangan daerah.

1.14. Waktu Uji Coba Inovasi Daerah

24-07-2024

1.15. Waktu Implementasi

01-08-2024

1.16. Anggaran

/storage_bskdn_4/2026/A/provinsi/2026/08/12/provinsi-2026-08-12-iga2021_disperindag_provinsi_riau-c44dfa8d.pdf

1.17. Profil Bisnis

/storage_bskdn_4/2026/A/provinsi/2026/08/10/provinsi-2026-08-10-iga2021_disperindag_provinsi_riau-de375886.pdf

1.18. Dokumen HAKI

-

1.19. Penghargaan

-

1.20. Koordinat

0.52252533839237, 101.455912389064

1.21. Kematangan

82.00

2. INDIKATOR INOVASI

No.	Indikator SID	Informasi	Bukti Dukung
1.	Regulasi Inovasi Daerah	SK Kepala Daerah atau Keputusan yang ditandatangani oleh Kepala Perangkat Daerah atas nama Kepala Daerah	• TIM PENYELENGGARA INOVASI DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI RIAU TAHUN 2024
2.	Ketersediaan dan peran SDM terhadap inovasi daerah	Lebih dari 30	• PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF PENYUSUNAN PELAYANAN DIGITAL PADA UPT. PENGUJIAN DAN SERTIFIKASI MUTU BARANG DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI RIAU TAHUN 2024
3.	Dukungan Anggaran	Anggaran dialokasikan pada kegiatan penerapan inovasi pada dua tahun berturut-turut (T-1 dan T-0 atau T-1 dan T-2)	• DPA - PENGEMBANGAN LAYANAN KALIBRASI

No.	Indikator SID	Informasi	Bukti Dukung
4.	Alat Kerja	Pelaksanaan kerja sudah didukung sistem informasi online/daring/Artificial Intelligence	• Dengan melakukan scan pada kode QR tersebut Klien akan mudah mendaftarkan pada SIKASEP (Sistem Kalibrasi Efisien dan Paten) , berikut Menu yang disajikan pada SIKASEP (Sistem Kalibrasi Efisien dan Paten)
5.	Bimtek Inovasi	Dalam 3 tahun (T 2,T-1,T-0) terakhir pernah 3 kali atau lebih bimtek (bimtek/training /TOT)	• https://rri.co.id/pekanbaru/berita-lain/2516651/rapbn-2027-hendry-munief-sinkronisasi-program-dengan-dispar-dan-dan-disperindag-r • Melalui Sosmed • 2024
6.	Integrasi Program Dan Kegiatan Inovasi Dalam RKPD	Pemerintah daerah sudah menuangkan program inovasi daerah dalam RKPD T-1, T-2 dan T0 (T0 adalah tahun berjalan)	• RBA - BLUD UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang
7.	Jejaring Inovasi	Inovasi melibatkan 1-2 Perangkat Daerah	• SK
8.	Replikasi	-	Tidak Tersedia
9.	Pedoman Teknis	Telah terdapat Pedoman teknis berupa buku dalam bentuk elektronik	• Strategi Peningkatan Pelayanan Sertifikasi Mutu Barang Berbasis Digital Pada Upt Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang
10.	Pelaksana Inovasi Daerah	Ada pelaksana dan ditetapkan dengan SK/Surat Penugasan/Surat Perintah Kepala Daerah dan/atau SK Kepala Perangkat Daerah atas nama Kepala Daerah	• SK

No.	Indikator SID	Informasi	Bukti Dukung
11.	Kemudahan Informasi Layanan	Informasi layanan diperoleh melalui 3 atau lebih metode	• Strategi Peningkatan Pelayanan Sertifikasi Mutu Barang Berbasis Digital Pada Upt Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang • Strategi Peningkatan Pelayanan Sertifikasi Mutu Barang Berbasis Digital Pada Upt Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang • Strategi Peningkatan Pelayanan Sertifikasi Mutu Barang Berbasis Digital Pada Upt Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang
12.	Penyelesaian Layanan Pengaduan	lebih dari sama dengan 91%	• CAPTURE SKM • SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
13.	Keterlibatan aktor inovasi	Inovasi melibatkan 4 Aktor	• DPMPTSP • Lamansitu • BPJPH • SK
14.	Kemudahan proses inovasi yang dihasilkan	Hasil inovasi diperoleh dalam waktu 6 hari atau lebih	• PROSEDUR KERJA - PELAKSANAAN LAYANAN KALIBRASI
15.	Layanan Terintegrasi	0	• LAMANSITU
16.	Kecepatan penciptaan inovasi	Inovasi dapat diciptakan dalam waktu 1-4 bulan	• STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN SERTIFIKASI MUTU BARANG BERBASIS DIGITAL PADA UPT PENGUJIAN DAN SERTIFIKASI MUTU BARANG
17.	Kemanfaatan Inovasi	-	Tidak Tersedia
18.	Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	Hasil pengukuran kepuasaan pengguna dari evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat	• SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No.	Indikator SID	Informasi	Bukti Dukung
19.	Sosialisasi Inovasi Daerah	Media Berita (Bukan milik pemerintah daerah)	• BSJPI • DPMPTSP • INFO PUBLIK • Strategi Peningkatan Pelayanan Sertifikasi Mutu Barang Berbasis Digital Pada UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang
20.	Video inovasi daerah	Memenuhi 5 unsur substansi	• Strategi Peningkatan Pelayanan Sertifikasi Mutu Barang Berbasis Digital Pada UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang • Strategi Peningkatan Pelayanan Sertifikasi Mutu Barang Berbasis Digital Pada Upt Pengujian Sertifikasi Mutu Dan Barang (PSMB)
21.	Dibuktikan dengan daftar penerima manfaat inovasi (untuk layanan luring) dalam format pdf atau screenshoot jumlah pengguna/penerima manfaat inovasi daerah (untuk layanan daring) dalam format jpg/jpeg/png	-	Tidak Tersedia
22.	Perbandingan rekapitulasi jumlah unit sebelum dan sesudah yang menerima manfaat inovasi	-	Tidak Tersedia
23.	Laporan belanja yang memuat perbandingan biaya pengeluaran yang dibebankan sebelum dan sesudah penerapan inovasi	-	Tidak Tersedia
24.	Laporan Keuangan yang memuat pendapatan sebelum dan sesudah penerapan inovasi (laporan pembukuan, laporan kas, neraca, saldo, dsb)	Penambahan pendapatan bagi pemda atau perangkat daerah atau unit kerja yang menerapkan inovasi ≥ 20%	• SPJ PENDAPATAN
25.	Perbandingan rekapitulasi jumlah produk yang dihasilkan atau diperjualbelikan	-	Tidak Tersedia
26.	Dampak atau perubahan yang terukur melalui tren capaian yang positif dalam rentang waktu tertentu,	-	Tidak Tersedia

No.	Indikator SID	Informasi	Bukti Dukung
	sesuai dengan proses dan tahapan implementasi inovasi daerah yang dilaporkan		