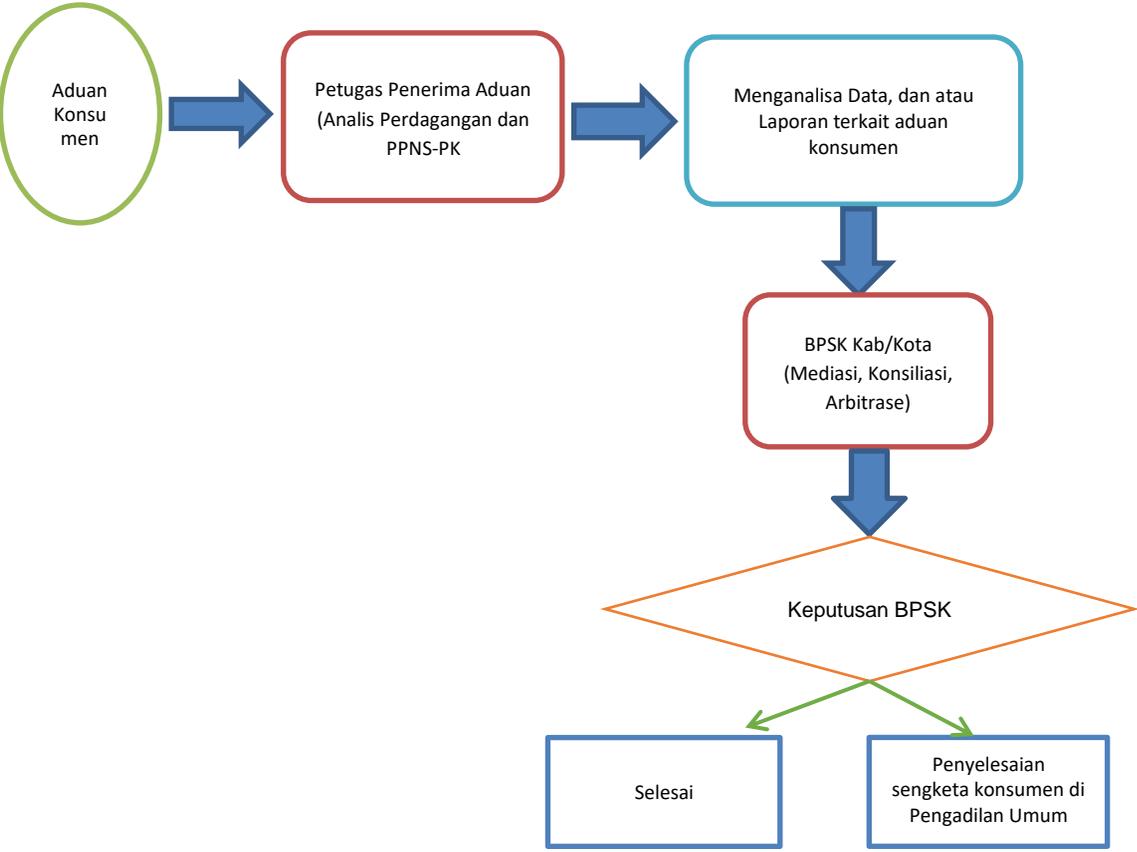


**STANDAR PELAYANAN UPT P2K
(PENGAWASAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN)
Seksi Kelembagaan dan Pemberdayaan Konsumen**

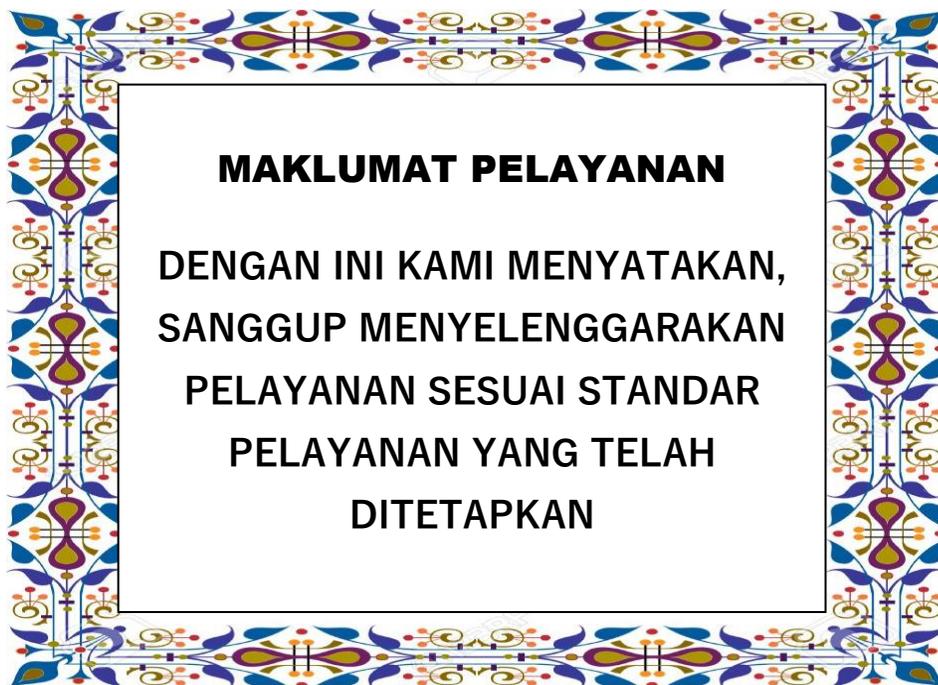
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang No. 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 3. Permendag No. 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen 4. Permendag No. 35 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pembatalan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat 5. PermenPAN-RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Pergub No. 31 Tahun 2018 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Laksana Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. KTP 2. Alamat Email 3. No HP 4. Kronologi Kejadian 5. Masalah yang di adukan 6. Nama yang di adukan 7. Barang bukti yang di adukan
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Aduan Konsumen]) --> B[Petugas Penerima Aduan (Analisis Perdagangan dan PPNS-PK)] B --> C[Menganalisa Data, dan atau Laporan terkait aduan konsumen] C --> D[BPSK Kab/Kota (Mediasi, Konsiliasi, Arbitrase)] D --> E{Keputusan BPSK} E --> F[Selesai] E --> G[Penyelesaian sengketa konsumen di Pengadilan Umum] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 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 di lakukan dengan cara : Arbitrase, Konsiliasi dan atau Mediasi 5. Bila Keputusan BPSK di sepakati oleh Pihak yang bersengketa, maka pengaduan selesai 6. Bila Keputusan BPSK tidak di sepakati oleh kedua belah pihak, maka proses penyelesaian sengketa dilanjutkan ke pengadilan umum
4	Jangka Waktu Layanan	1 Hari
5	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk layanan	Putusan Hasil Penyelesaian Sengketa Konsumen

7	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	Belum Tersedia
8	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
9	Pengawasan Internal	Tidak ada
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Dapat disampaikan secara langsung - CP. 085251815311 - Mengisi kuisisioner - Email : uftp2k.perindag@gmail.com
11	Jumlah Pelaksana	- Pelayanan pengaduan sebanyak 1 pegawai
12	Jaminan Pelayanan	- Pelayanan penyelesaian aduan konsumen di layani oleh tenaga yang bersertifikat
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Segala informasi terkait hasil penyelesaian sengketa sesuai dengan standar pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) tahun dan dilakukan tindakan perbaikan untuk terus menjaga serta meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Palu
Pada Tanggal : 07 Januari 2025
Kepala UPT P2K

DEDDY SUARMAN, SE.,MM
Nip. 19691109 199903 1 006

**MAKLUMAT PELAYANAN
PADA UPT PENGAWASAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMAN**



STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN (SOP)



**DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH**