



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, KOPERASI DAN UKM

BIDANG PKPB

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

DAFTAR SOP

- 1 PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BPSK
- 2 KERJASAMA PERLINDUNGAN KONSUMEN
- 3 PENGAWASAN BARANG BEREDAR
- 4 PENYIDIKAN PERLINDUNGAN KONSUMEN
- 5 SISTEM PENGAWASAN PENGADUAN KONSUMEN (SISWAS-PK)
- 6 PENGADUAN KONSUMEN



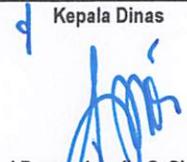
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

	Nomor SOP	067/3359/SEK.UM/DP2KUKM
	Tanggal Pembuatan	08 November 2023
	Tanggal Revisi	04 Desember 2023
	Tanggal Efektif	11 Desember 2023
	Disahkan Oleh	 Kepala Dinas <u>Heni Purwaningsih, S. Si., M. Si</u> NIP. 19730314 199803 2 009
	BIDANG PKPB	NAMA SOP
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
<ol style="list-style-type: none">UU RI No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan KonsumenUU RI No. 23 Tahun 2014 Pemerintah DaerahUU RI No. 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan pemerintah daerahUU RI No. 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik IndonesiaUU RI No. 39 Tahun 2008 tentang Kementerian NegaraUU RI No. 7 Tahun 2014 Tentang PerdaganganPeraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan KonsumenPeraturan Presiden RI No. 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian NegaraPeraturan Presiden RI No. 48 Tahun 2015 tentang Kementerian PerdaganganKeputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No. 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa KonsumenPeraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 08/M-DAG/PER/2/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian PerdaganganPeraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	<ol style="list-style-type: none">Mampu menelaah surat/Pengaduan KonsumenMampu mengolah surat/Pengaduan KonsumenMampu mengoperasikan komputerDiutamakan Berpendidikan S1 Bidang HukumLolos Seleksi Pemilihan anggota BPSK	
Keterkaitan	Peralatan / perlengkapan	
<ol style="list-style-type: none">Pengaduan KonsumenPerlindungan Konsumen	<ol style="list-style-type: none">KomputerATKPrinterAlat Photo Copy	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
<ol style="list-style-type: none">Apabila proses tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan maka akan mempengaruhi kegiatan lainnya.	Disimpan sebagai data elektronik dan manual.	

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelaksana	Ka. Sekretariat	Ketua	Majelis	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Penerimaan Pengaduan					Surat Masuk	10 Menit	Surat Masuk	Batas waktu Penyelesaian kasus 21 Hari Kerja
2	Seleksi Administratif					Surat Masuk dan disposisi	6 Jam	Surat Masuk dan disposisi	
3	Seleksi Materi Perkara					Surat Masuk dan disposisi	6 Jam	Surat Masuk dan disposisi	
4	Penunjukkan Panitia					Konsep surat	6 Jam	Surat Penunjukkan	
5	Pemilihan Metode Persidangan dan Pembentukan Majelis					Berkas Perkara	30 Menit	Jenis Persidangan	
6	Membuat surat panggilan untuk kedua belah pihak (Pelapor dan Terlapor)					Berkas Perkara	30 Menit	Surat Undangan	
7	Pelaksanaan sidang					Berkas Perkara	18 Jam	Keputusan Sidang	
8	Membuat Berita Acara hasil sidang					Berkas Hasil Sidang	6 Jam	Berita Acara	
9	Tanda Tangan Berita Acara Oleh Majelis					Berita Acara Hasil Sidang	30 Menit	Berita Acara Penyelesaian Sengketa Konsumen	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Nomor SOP	067/326/QSEK.UM/DP2KUKM
Tanggal Pembuatan	08 November 2023
Tanggal Revisi	04 Desember 2023
Tanggal Efektif	11 Desember 2023
Disahkan Oleh	Kepala Dinas  Heni Purwaningsih, S. Si., M. Si NIP. 19730314 199803 2 009
BIDANG PKPB	NAMA SOP Kerjasama Perlindungan Konsumen

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none">1. UU RI No. 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen2. UU RI No. 18 Tahun 2012 Tentang Pangan3. UU RI No. 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan4. UU RI No. 8 Tahun 1981 Tentang Kitab undang-undang Hukum Acara Pidana (KUHP)5. Permendag RI No. 14/M-DAG/PER/3/2017 Tentang Standardisasi Jasa Bidang Perdagangan dan Pengawasan SNI Wajib Terhadap Barang Dan Jasa yang diperdagangkan6. Permendag RI No. 20/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa7. Permendag RI No. 22/M-DAG/PER/5/2010 Tentang Perubahan Atas Permendag No. 62/M-DAG/PER/12/2009 Tentang Kewajiban Pencantuman Label pada Barang8. Permendag RI No. 67/M-DAG/PER/III/2013 Tentang Lingkup Barang yang Wajib yang Mencantumkan Label Dalam Bahasa Indonesia9. Peraturan Daerah Prov. Kaltim No. 9 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan susunan perangkat Daerah Prov. Kaltim (Lembaran Daerah Prov. Kaltim Tahun 2016 No. 9)10. Peraturan Gubernur Nomor 51 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur11. Juklak dan Juknis Tentang Proses Penyidikan Tindak Pidana	<ol style="list-style-type: none">1. Mampu menelaah surat2. Mampu mengkonsep surat3. Mampu mengoperasikan komputer4. Pendidikan Minimal S1
Keterkaitan	Peralatan / perlengkapan
<ol style="list-style-type: none">1. Kelembagaan2. Perlindungan Konsumen3. Pengawasan Barang Beredar	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer2. ATK3. Printer4. Alat Photo Copy5. Kendaraan Operasional
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
<ol style="list-style-type: none">1. Apabila proses tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan maka akan mempengaruhi kegiatan lainnya.	Disimpan sebagai data elektronik dan manual.

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelaksana	Kasi	Kabid	Kadis	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Membuat surat usulan kerjasama Tim Terpadu Pengawasan Barang Beredar	□				Rencana Kegiatan	10 Menit	Surat Keluar	
2	Koreksi surat keluar		□			Surat Keluar	5 Menit	Surat Keluar	
3	Meneliti dan memaraf surat keluar			□		Surat Keluar	5 Menit	Surat Keluar	
4	Tanda tangan surat keluar				□	Surat Keluar	10 Menit	Tanda tangan surat	
5	Mengirim surat ke Instansi/Lembaga terkait dan menerima surat usulan dari Instansi terkait	□				Surat masuk dan surat keluar	60 Menit	Tanda terima surat	
6	Menyusun Draf SK Tim Terpadu Pengawasan Barang Beredar		□			Usulan nama Tim	30 Menit	Draf SK Tim	
7	Meneliti dan memaraf Draf SK			□		Draf SK	10 Menit	Paraf Draf SK	
8	Tanda tangan Draf SK				□	Draf SK	15 Menit	Tanda tangan Draf SK	
9	Menyampaikan Draf SK kepada Gubernur untuk diproses lebih lanjut	□				Surat Keluar	20 Menit	Tanda Terima surat	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

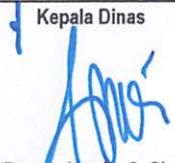
	Nomor SOP	067/3361 /SEK.UM/DP2KUKM
	Tanggal Pembuatan	08 November 2023
	Tanggal Revisi	04 Desember 2023
	Tanggal Efektif	11 Desember 2023
	Disahkan Oleh	 Kepala Dinas Heni Purwaningsih, S. Si., M. Si NIP. 19730314 199803 2 009
BIDANG PKPB	NAMA SOP	Pengawasan Barang Beredar
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
<ol style="list-style-type: none">UU RI No. 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan KonsumenUU RI No. 18 Tahun 2012 Tentang PanganUU RI No. 7 Tahun 2014 Tentang PerdaganganUU RI No. 8 Tahun 1981 Tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHP)UU RI No. 23 Tahun 2014 Pemerintah DaerahPermendag RI No. 14/M-DAG/PER/3/2017 Tentang Standardisasi Jasa Bidang Perdagangan dan Pengawasan SNI Wajib Terhadap Barang Dan Jasa yang diperdagangkanPermendag RI No. 20/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang Beredar dan/atau JasaPermendag RI No. 22/M-DAG/PER/5/2010 Tentang Perubahan Atas Permendag No. 62/M-DAG/PER/12/2009 Tentang Kewajiban Pencantuman Label pada BarangPermendag RI No. 67/M-DAG/PER/11/2013 Tentang Lingkup Barang yang Wajib yang Mencantumkan Label Dalam Bahasa IndonesiaPeraturan Daerah Prov. Kaltim No. 9 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan susunan perangkat Daerah Prov. Kaltim (Lembaran Daerah Prov. Kaltim Tahun 2016 No. 9)Peraturan Gubernur Nomor 51 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan TimurJuklak dan Juknis Tentang Proses Penyidikan Tindak Pidana	<ol style="list-style-type: none">Mampu menelaah suratMampu mengkonsep suratMampu mengoperasikan komputerPenyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS-PK) Perlindungan KonsumenPenyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) Perdagangan/Pendidikan Minimal S1Petugas Pengawas Barang dan Jasa (PPBJ)/Pendidikan Minimal D III	
Keterkaitan	Peralatan / perlengkapan	
<ol style="list-style-type: none">PembinaanPerlindungan KonsumenPenyelesaian Kasus Ke Pengadilan	<ol style="list-style-type: none">KomputerATKPrinterAlat Photo CopyKendaraan Operasional	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
<ol style="list-style-type: none">Apabila proses tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan maka akan mempengaruhi kegiatan lainnya.	Disimpan sebagai data elektronik dan manual.	

No.	Uraian Kegiatan					Mutu Baku			Keterangan
		Kasi	Kabid	Kadis	Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyiapkan rencana Pengawasan Barang Beredar (Usulan)	□				Usulan	1 Jam	Program	
2	Koreksi usulan rencana Pengawasan Barang Beredar		□			Koreksi	10 Menit	Menyetujui	
3	Persetujuan usulan dan disposisi perintah melaksanakan Pengawasan Barang Beredar			□		Meneliti	10 Menit	Menyetujui	
4	Menunjuk petugas Pengawasan Barang Beredar		□			Sesuai Kompetensi	5 Menit	Pelaksanaan Lancar	
5	Menyiapkan SPT	□				Konsep sesuai Jadwal dan petugas yang ditunjuk	5 Menit	Terbit Konsep	
6	Membantu menyiapkan SPT dan Administrasi lainnya				□	Pengetikan SPT	10 Menit	Penyerahan hasil pengetikan SPT	
7	Mengoreksi SPT	□	□			Memaraf	5 Menit	Menyetujui	
8	Menandatangani SPT			□		Menandatangani	5 Menit	Terbit SPT	
9	Pelaksanaan Pengawasan	□	□		□	Pelaksanaan	8 Jam	Data Pengawasan	
10	Penyusunan Laporan	□				Membuat Laporan	1 Jam	Lap. Hasil Pengawasan	
11	Meneliti Laporan		□			Meneliti Laporan	15 Menit	Memaraf Laporan	
12	Menerima Laporan Hasil Pengawasan Barang Beredar			□		Menyetujui Laporan	15 Menit	Menandatangani Laporan	
13	Tindak Lanjut		□			Pengiriman : - Laporan - Surat Peringatan	30 Menit	1. Penyampaian Laporan 2. Surat Peringatan	
Keterangan :									
1. Pengiriman laporan hasil kegiatan Pengawasan ke pihak terkait									
2. Apabila Barang Beredar tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku/SNI, maka diberikan surat peringatan									
3. Penyelesaian kasus ke Pengadilan									



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Nomor SOP 067/3362/SEK.UM/DP2KUKM
Tanggal Pembuatan 08 November 2023
Tanggal Revisi 04 Desember 2023
Tanggal Efektif 11 Desember 2023

Disahkan Oleh Kepala Dinas

Heni Purwaningsih, S. Si., M. Si
NIP. 19730314 199803 2 009

BIDANG PKPB

NAMA SOP

Penyidikan Perlindungan Konsumen

Dasar Hukum

1. UU RI No. 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen
2. UU RI No. 18 Tahun 2012 Tentang Pangan
3. UU RI No. 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan
4. UU RI No. 8 Tahun 1981 Tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHP)
5. Permendag RI No. 14/M-DAG/PER/3/2017 Tentang Standardisasi Jasa Bidang Perdagangan dan Pengawasan SNI Wajib Terhadap Barang Dan Jasa yang diperdagangkan
6. Permendag RI No. 20/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa
7. Permendag RI No. 22/M-DAG/PER/5/2010 Tentang Perubahan Atas Permendag No. 62/M-DAG/PER/12/2009 Tentang Kewajiban Pencantuman Label pada Barang
8. Permendag RI No. 67/M-DAG/PER/11/2013 Tentang Lingkup Barang yang Wajib yang Mencantumkan Label Dalam Bahasa Indonesia
9. Peraturan Daerah Prov. Kaltim No. 9 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan susunan perangkat Daerah Prov. Kaltim (Lembaran Daerah Prov. Kaltim Tahun 2016 No. 9)
10. Peraturan Gubernur Nomor 51 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur
11. Juklak dan Juknis Tentang Proses Penyidikan Tindak Pidana
12. Peraturan Kepala Kepolisian Negara RI No. 14 Tahun 2012 Tentang Manajemen Penyidikan
13. Peraturan Kepala Kepolisian Negara RI No. 6 Tahun 2010 Tentang Manajemen Penyidikan oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil

Kualifikasi Pelaksana

1. Mampu menelaah surat/Pengaduan Konsumen
2. Mampu mengolah/menelaah Laporan Hasil Pengawasan
3. Mampu melaksanakan penyidikan sesuai KUHP, UU.PK dan Ketentuan lainnya
4. Mampu Mengoperasikan Komputer
5. Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS-PK) Perlindungan Konsumen
6. Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) Perdagangan

Keterkaitan

1. Pengaduan Konsumen/Laporan Hasil Pengawasan
2. Perlindungan Konsumen
3. Pengawasan Barang Beredar
4. Kelembagaan
5. Penyidik Porli
6. Jaksa Penuntut Umum

Peralatan / perlengkapan

1. Komputer
2. Printer
3. Kertas Polio
4. Tinta
5. Buku registrasi laporan polisi
6. Alat tulis
7. Meja dan kursi
8. Undang-undang
9. Ruang penyidik

Peringatan

1. Apabila proses tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan maka akan mempengaruhi kegiatan lainnya.

Pencatatan dan pendataan

Disimpan sebagai data elektronik dan manual.

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelaksana/ PPNS-PK	Kasi	Kabid	Kadis	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Penerima surat Pengaduan Konsumen/Hasil Pengawasan					Berkas Pengaduan	5 Menit	Berkas Pengaduan	
2	Disposisi Kepala Bidang untuk menindak lanjuti					Berkas Pengaduan	10 Menit	Disposisi	
3	Pemberitahuan dimulainya Penyidikan					Berkas Pengaduan	12 Jam	Berkas Pengaduan	Penyidik Porti
4	Penyelidikan					Berkas Pengaduan	30 Jam	Surat Tugas	Untuk mengetahui tindak pidana atau tidak
5	Pemanggilan					Berkas Pengaduan dan surat tugas	18 Jam	Surat Panggilan	Tersangka/saksi
6	Penangkapan					Surat Penangkapan	12 jam	Surat Penangkapan	Bantuan Penyidik Porti
7	Penahanan					Surat Penahanan	6 Jam	Surat Penahanan	Bantuan Penyidik Porti
8	Penggeledahan					Surat Penggeledahan	12 jam	Surat Penggeledahan	
9	Penyitaan					Berita acara Penyitaan	12 Jam	Berita acara Penyitaan	Persetujuan Pengadilan Negeri
10	Pemeriksaan					Berita Acara Pemeriksaan	60 Jam	Berita Acara Pemeriksaan	Tersangka/saksi
11	Penyelesaian dan Penyerahan Berkas Perkara ke Jaksa Penuntut Umum					Berkas Perkara	60 Jam	Berkas Perkara	Melalui Penyidik Porti
12	Penghentian Penyidikan					Berita acara Penghentian Penyidikan	12 Jam	Berita acara Penghentian Penyidikan	- Bukan Tindak Pidana Perlindungan Kosumen/ Tidak Memenuhi unsur - Kadaluarsa - Tersangka Meninggal dunia - Nebis in Idem
13	Administrasi Penyidikan					Berkas Perkara	12 Jam	Berkas Perkara	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

BIDANG PKPB

	Nomor SOP	067/3363/SEK.UM/DP2KUKM
	Tanggal Pembuatan	08 November 2023
	Tanggal Revisi	04 Desember 2023
	Tanggal Efektif	11 Desember 2023
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR DINAS PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR	Disahkan Oleh	 Kepala Dinas Heni Purwaningsih, S. Si., M. Si NIP. 19730314 199803 2 009
	NAMA SOP	Sistem Pengawasan Pengaduan Konsumen (SISWAS-PK)
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
<ol style="list-style-type: none">UU RI No. 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan KonsumenUU RI No. 18 Tahun 2012 Tentang PanganUU RI No. 7 Tahun 2014 Tentang PerdaganganUU RI No. 8 Tahun 1981 Tentang Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana (KUHP)Permendag RI No. 14/M-DAG/PER/3/2017 Tentang Standardisasi Jasa Bidang Perdagangan dan Pengawasan SNI Wajib Terhadap Barang Dan Jasa yang diperdagangkanPermendag RI No. 20/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang Beredar dan/atau JasaPermendag RI No. 22/M-DAG/PER/5/2010 Tentang Perubahan Atas Permendag No. 62/M-DAG/PER/12/2009 Tentang Kewajiban Pencantuman Label pada BarangPermendag RI No. 67/M-DAG/PER/II/2013 Tentang Lingkup Barang yang Wajib yang Mencantumkan Label Dalam Bahasa IndonesiaPeraturan Daerah Prov. Kaltim No. 9 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan susunan perangkat Daerah Prov. Kaltim (Lembaran Daerah Prov. Kaltim Tahun 2016 No. 9)Peraturan Gubernur Nomor 51 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan TimurJuklak dan Juknis Tentang Proses Penyidikan Tindak Pidana	<ol style="list-style-type: none">Mampu menelaah surat/Pengaduan KonsumenMampu mengolah surat/Pengaduan KonsumenMampu mengoperasikan komputer melalui AplikasiPendidikan Minimal S1Mempunyai Kompetensi sebagai Operator SISWAS-PK	
Keterkaitan	Peralatan / perlengkapan	
<ol style="list-style-type: none">Pengaduan KonsumenPengawasan Barang BeredarKelembagaan	<ol style="list-style-type: none">KomputerATKPrinterAlat Photo CopyKendaraan Operasional	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
<ol style="list-style-type: none">Apabila proses tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan maka akan mempengaruhi kegiatan lainnya.	Disimpan sebagai data elektronik dan manual.	

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelaksana/ Operator	Kasi	Kabid	Kadis	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima Pengaduan Konsumen/Informasi/Hasil Pengawasan					Surat Masuk/Informasi/ Hasil Pengawasan	10 Menit	Surat Masuk	
2	Meneliti Pengaduan Konsumen/Informasi/Hasil Pengawasan					Surat Masuk	10 Menit	Surat Masuk	
3	Disposisi untuk diproses lebih lanjut					Surat Masuk	10 Menit	Disposisi	
4	Input Pengaduan Konsumen/Informasi/Hasil Pengawasan ke Aplikasi SISWAS-PK secara Online					Surat Masuk	10 Menit	Lembar hasil input Pengaduan/informasi/ hasil pengawasan	
5	Menyusun Laporan SISWAS-PK hasil Input Pengaduan					Lembar Hasil Input	10 Menit	Laporan	
6	Meneliti laporan					Berkas Laporan	10 Menit	Paraf Laporan	
7	Menerima Laporan hasil tindakanlanjut Pengaduan					Laporan	10 Menit	Saran dan Tindakanlanjut	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

	Nomor SOP	067/3364/SEK.UM/DP2KUKM
	Tanggal Pembuatan	08 November 2023
	Tanggal Revisi	04 Desember 2023
	Tanggal Efektif	11 Desember 2023
Disahkan Oleh	Kepala Dinas	
	Heni Purwaningsih, S. Si., M. Si NIP. 19730314 199803 2 009	
BIDANG PKPB	NAMA SOP	Pengaduan Konsumen
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
<ol style="list-style-type: none">UU RI No. 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan KonsumenUU RI No. 18 Tahun 2012 Tentang PanganUU RI No. 7 Tahun 2014 Tentang PerdaganganUU RI No. 8 Tahun 1981 Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHP)Permendag RI No. 14/M-DAG/PER/3/2017 Tentang Standardisasi Jasa Bidang Perdagangan dan Pengawasan SNI Wajib Terhadap Barang Dan Jasa yang diperdagangkanPermendag RI No. 20/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang Beredar dan/atau JasaPermendag RI No. 22/M-DAG/PER/5/2010 Tentang Perubahan Atas Permendag No. 62/M-DAG/PER/12/2009 Tentang Kewajiban Pencantuman Label pada BarangPermendag RI No. 67/M-DAG/PER/III/2013 Tentang Lingkup Barang yang Wajib yang Mencantumkan Label Dalam Bahasa IndonesiaPeraturan Daerah Prov. Kaltim No. 9 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan susunan perangkat Daerah Prov. Kaltim (Lembaran Daerah Prov. Kaltim Tahun 2016 No. 9)Peraturan Gubernur Nomor 51 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan TimurJuklak dan Juknis Tentang Proses Penyidikan Tindak Pidana	<ol style="list-style-type: none">Mampu menelaah surat/Pengaduan KonsumenMampu mengolah surat/Pengaduan KonsumenMampu mengoperasikan komputerPenyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS-PK) Perlindungan KonsumenPenyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) PerdaganganPetugas Pengawas Barang dan Jasa (PPBJ)	
Keterkaitan	Peralatan / perlengkapan	
<ol style="list-style-type: none">Proses Surat MasukPerlindungan KonsumenPengawasan Barang BeredarKelembagaan	<ol style="list-style-type: none">KomputerATKPrinterAlat Photo CopyKendaraan Operasional	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
<ol style="list-style-type: none">Apabila proses tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan maka akan mempengaruhi kegiatan lainnya.	Disimpan sebagai data elektronik dan manual.	

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelaksana	Kasi	Kabid	Kadis	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Penerima surat Pengaduan Konsumen					Berkas Pengaduan	5 Menit	Berkas Pengaduan	
2	Disposisi Kepala Bidang untuk menindak lanjuti					Berkas Pengaduan	10 Menit	Disposisi	
3	Seleksi Administratif					Berkas Pengaduan	30 Menit	Berkas Pengaduan	
4	Menunjuk petugas sebagai mediator					Berkas Pengaduan	10 Menit	Surat tugas	
5	Mediator membuat surat panggilan untuk kedua belah pihak					Berkas Pengaduan dan surat tugas	10 Menit	Surat panggilan	
6	Koreksi dan paraf surat panggilan					Konsep surat	5 Menit	Surat panggilan	
7	Tanda tangan surat panggilan					Surat Panggilan	10 Menit	Surat panggilan	
8	Pengiriman surat panggilan					Surat panggilan	15 Menit	Surat panggilan	
9	Proses mediasi Penyelesaian Sengketa Konsumen					Berkas Pengaduan	3 Jam	Hasil Mediasi/Berita Acara	
10	Meneliti laporan hasil Mediasi/Berita Acara					Berkas Penyelesaian Pengaduan	30 Menit	Laporan/Berita Acara	
11	Menerima Laporan dan memberi saran tindak lanjut					Laporan/Berita Acara	10 Menit	Laporan/Berita Acara	