



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN

Jalan Yos Sudarso Nomor 1, Palangka Raya, Kalimantan Tengah 73111
Telepon/Faksimile (0536) 3229819
Laman www.disdagperinprovkalteng.com, Pos-el perindagkalteng@gmail.com

Nomor SOP	: 800/575/DISDAGPERIN-SOP/VIII/2025
Tanggal Pembuatan	: 26-08-2025
Tanggal Revisi	:
Tanggal Efektif	: 26-08-2025
Disahkan Oleh	Kepala Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Provinsi Kalimantan Tengah  NORHAINI, S. Sos, M.AP Pemibina Utama Muda NIP. 19670626 199003 2 009

SOP PELAYANAN PENGADUAN KONSUMEN

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
3. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 1 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah;
4. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 37 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

Kualifikasi Pelaksana

1. Memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan serta peraturan lainnya tentang pelaksanaan perlindungan konsumen;
2. Mampu melakukan koordinasi dengan unit organisasi/unit kerja dalam menindaklanjuti laporan atau pengaduan yang disampaikan konsumen;
3. Mampu melakukan identifikasi terhadap permasalahan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha;
4. Mampu berkomunikasi dan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan;
5. Mampu mengoperasikan komputer dan internet
6. Mampu bekerja sama dalam tim

Keterkaitan

1. SOP Pengumuman
2. SOP Permintaan Informasi Publik
3. SOP Pengajuan Keberatan
4. SOP Penetapan dan Pemutakhiran Daftar Informasi
5. SOP Pendokumentasian Informasi Publik
6. SOP Maklumat Pelayanan
7. SOP Pengujian Konsekuensi

Peralatan/Perlengkapan

1. Komputer/Laptop
2. Internet
3. Alat Tulis Kantor
4. Printer/mesin fotokopi
5. Telepon
6. Papan Pengumuman
7. Nota Dinas/Lembar Disposisi
8. Formulir Permohonan Informasi/Keberatan

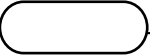
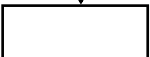
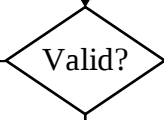
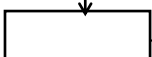
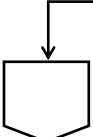
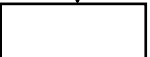
Peringatan

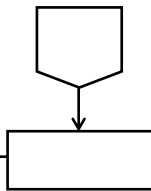
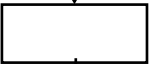
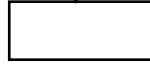
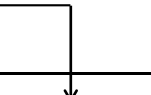
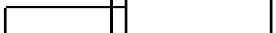
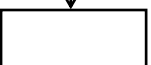
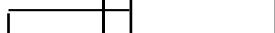
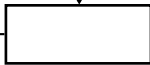
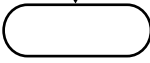
- Tidak dilaksanakannya prosedur layanan akan mengakibatkan ketidakpastian, ketidaktransparanan, ketidaksinkronan dan ketidaktepatan waktu serta kelambanan dalam proses pelayanan.

Pencatatan dan Pendataan

- Buku agenda pengaduan;
- Arsip pengaduan; dan
- Dokumentasi monitoring pengaduan.

PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN KONSUMEN

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Konsumen	Petugas Layanan	Kepala Bidang PK	Kepala Dinas	Persyaratan dan Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Menyampaikan Pengaduan kepada Dinas melalui surat, email, telpon atau secara lisan di Kantor Dinas					- Kartu Identitas - Bukti awal pengaduan	15 menit	Tanda Terima Pengaduan	
2	Mencatat pengaduan pada Form Pengaduan dan Buku Agenda Pengaduan yang ditandatangani oleh kedua belah pihak					- Form Pengaduan - Buku Agenda Pengaduan	15 menit	Form Pengaduan	
3	Menyampaikan Berkas Pengaduan Kepada Kepala Bidang Perlindungan Konsumen					Form Pengaduan	5 menit	Validasi pengaduan	
4	Memverifikasi Validitas Pengaduan dan menyampaikan kepada konsumen. Apabila pengaduan tidak valid maka diberikan klarifikasi kepada pengadu dan proses selesai, apabila pengaduan valid maka proses dilanjutkan.		Tidak			Validasi pengaduan	45 menit	Berkas Pengaduan yang sudah divalidasi	
5	Menerima hasil validitas pengaduan			Ya			10 menit	Tanda terima surat pemberitahuan	
6	Menelaah dan mendisposisikan kepada atasan mengenai tindak lanjut yang akan dilaksanakan					Berkas Pengaduan yang sudah divalidasi	Tergantung tingkat pengaduan	Disposisi pimpinan	- Melakukan klarifikasi dengan pelaku usaha - Mediasi - Pengawasan
7	Menugaskan kepada bawahan untuk menindaklanjuti pengaduan					Disposisi pimpinan	Tergantung tingkat pengaduan	Disposisi pelaksanaan penanganan pengaduan konsumen	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Penunjukan Petugas yang akan melakukan pengawasan, pembinaan maupun klarifikasi dan mediasi antara konsumen dan pelaku usaha					Disposisi pelaksanaan penanganan pengaduan konsumen	30 menit	Surat Tugas Penanganan Pengaduan	
9	Melakukan pengawasan, pembinaan, klarifikasi atau mediasi antara konsumen dan pelaku usaha					Surat Tugas Penanganan Pengaduan	Tergantung tingkat pengaduan	Dokumentasi pelaksanaan kegiatan	
10	Melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada atasan					Dokumentasi pelaksanaan kegiatan	30 menit	Tanggapan atasan atas hasil kegiatan	
11	Menelaah hasil penanganan sengketa konsumen untuk proses selanjutnya					Hasil telaahan atas penanganan pengaduan konsumen	30 menit	Konsep surat pemberitahuan hasil penanganan	
12	Menyampaikan surat pemberitahuan terkait hasil penanganan sengketa konsumen					Surat pemberitahuan yang telah ditandatangani Kepala Dinas	15 menit	Putusan Diterima Konsumen	
13	Menerima surat pemberitahuan terkait hasil penanganan sengketa konsumen					Surat pemberitahuan yang telah ditandatangani Kepala Dinas	15 Menit	Pengaduan konsumen telah ditindaklanjuti	