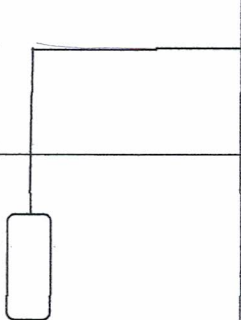
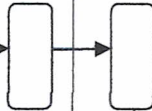
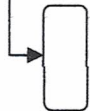
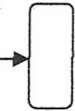
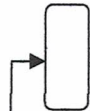
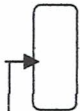


 PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	Nomor SOP		660/0024/SOP/Disperindag
	Tanggal Pembuatan		19 Agustus 2019
	Tanggal Revisi		-
	Tanggal Efektif		19 Agustus 2019
	Disahkan Oleh :		Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung  Drs. H. SUNARDI, M. AP NIP. 19631223 198603 1 006
Judul SOP		PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN	

Dasar Hukum		KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 2. Surat Edaran Nomor 40/PDN/SE/02/2010 tentang Penanganan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen 3. Peraturan Gubernur Nomor 58 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kepulauan Bangka.		1. Pendidikan Min. SLTA
Keterkaitan		Peralatan/Perlengkapan
1. SOP		1. Komputer 2. Printer 3. ATK
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan
1. Pengaduan yang dapat diterima oleh Dinas adalah pengaduan yang disampaikan oleh konsumen atau kuasanya dengan dilengkapi dengan identitas dan kronologis kejadian. 2. Pihak yang dapat diadukan kepada Dinas adalah Pelaku Usaha, baik perseorangan maupun badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum, termasuk BUMD dan BUMN, kecuali lembaga atau instansi pemerintah. 3. Waktu yang ditetapkan adalah waktu ideal selama pejabat berada di tempat dan para pihak hadir. 4. Bahan- bahan evaluasi harus di siapkankan untuk ketepatan waktu.		1. Pengaduan disampaikan dengan mengisi "Lembar Pengaduan" 2. Petugas membuat "Matrik Penyelesaian Pengaduan Konsumen" untuk memudahkan mediator dalam penanganan sengketa konsumen. 3. Dalam hal diperoleh kesepakatan penyelesaian oleh para pihak, hasil kesepakatan dibuat dalam "Berita Acara Penyelesaian Sengketa Konsumen" yang ditandatangani oleh para pihak, mediator dan para saksi. 4. Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen dicatat dalam "Data Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen"

NO.		AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU			
			Kadis	Kabid	Kasi	JFU/JFT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KET
1.	Menerima Pengaduan Konsumen					identitas konsumen, identitas pelaku usaha, bukti pendukung pengaduan (kuitansi, faktur, barang/jasa yang diadukan), kronologis kejadian, tuntutan yang diajukan konsumen (kecuali ganti rugi immaterial)	2 Jam	Lembar Pengaduan Konsumen		
2.	Menginput Pengaduan ke website Sistem Pengawasan Perlindungan Konsumen (SISWAS-PK)					- Lembar Pengaduan Konsumen - Identitas - Bukti	1 jam	Nomor registrasi pengaduan		
3.	Mengumpulkan peraturan dan rekomendasi yang berhubungan dengan pengaduan konsumen					Lembar Pengaduan Konsumen	1 hari	Peraturan		
4.	Membuat Matrik Penyelesaian Pengaduan Konsumen					- Lembar Pengaduan - Bukti - Peraturan	1 hari	- Matrik Penyelesaian Pengaduan Konsumen - Analisa Hukum		
5.	Rapat Koordinasi					- Matrik Penyelesaian Pengaduan Konsumen - Analisa Hukum	3 jam	Undangan Mediasi		
6.	Mediasi					- Matrik Penyelesaian Pengaduan Konsumen - Bukti - Identitas konsumen dan pelaku usaha - Analisa Hukum	1 hari	- Berita Acara Mediasi - Berita Acara Penyelesaian Sengketa Konsumen		
7.	Rapat Evaluasi Hasil Mediasi					Berita Acara Penyelesaian Sengketa Konsumen	3 Jam	Laporan Penyelesaian Sengketa Konsumen		