



WALIKOTA SEMARANG
PERATURAN WALIKOTA SEMARANG

NOMOR 8 TAHUN 2012

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KOTA SEMARANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SEMARANG,

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka kelancaran penyelenggaraan Pemerintah Daerah untuk memberikan jaminan dan kepastian pelayanan kepada masyarakat diperlukan adanya Standar Pelayanan Publik;
 - b. bahwa dengan telah ditetapkan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Semarang, maka Peraturan Walikota Semarang Nomor 14 G Tahun 2005 tentang Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Semarang sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan sehingga perlu ditinjau kembali;
 - c. bahwa sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka perlu menetapkan Peraturan Walikota Semarang tentang Standar Pelayanan Publik Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Semarang;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta;
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
 3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 16 tahun 1976 tentang Perluasan Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1976 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3079);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kecamatan di Wilayah Kabupaten-kabupaten Daerah Tingkat II Purbalingga, Cilacap, Wonogiri, Jepara dan Kendal serta Penataan Kecamatan di Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang dalam Wilayah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 89);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Propinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2008 Nomor 15, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 22);
11. Peraturan Walikota Semarang Nomor 35 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Dan Fungsi Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Semarang (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2008 Nomor 35).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KOTA SEMARANG.

**BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Semarang.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.

3. Walikota adalah Walikota Semarang.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Semarang.
5. Dinas Perindustrian dan Perdagangan adalah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Semarang.
6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Semarang.
7. Sekretaris adalah Sekretaris pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Semarang.
8. Kepala Bidang Perdagangan adalah Kepala Bidang Perdagangan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Semarang.
9. Kepala Bidang Perindustrian adalah Kepala Bidang Perindustrian pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Semarang.
10. Kepala Bidang Perlindungan Konsumen dan Kemetrolagian adalah Kepala Bidang Perlindungan Konsumen dan Kemetrolagian pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Semarang.
11. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
12. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Semarang yang selanjutnya disingkat BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku dan konsumen.
13. Ketua Badan adalah Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Semarang.
14. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
15. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
16. Ijin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkan seseorang atau Badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
17. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
18. Standar Pelayanan Publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
19. Pemberi Pelayanan adalah pejabat/pegawai instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
20. Penerima pelayanan adalah orang, masyarakat, badan hukum swasta dan instansi Pemerintah.

BAB II
VISI, MISI DAN MOTTO PELAYANAN
Pasal 2

- (1) Visi Dinas adalah:
"Terwujudnya struktur industri dan perdagangan yang kokoh"
- (2) Misi Dinas adalah:
 - a. pemantapan dan pengembangan perdagangan dan jasa dalam rangka meningkatkan produktivitas;
 - b. menciptakan persaingan usaha yang sehat dan menumbuh kembangkan perlindungan konsumen; dan
 - c. menumbuh kembangkan industri yang mampu bersaing di pasar untuk mempercepat laju pertumbuhan ekonomi dan industri yang berwawasan lingkungan.
- (3) Motto Pelayanan adalah:
"Memfasilitasi dan mendukung inovasi sektor industri dan perdagangan"

BAB III
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
Pasal 3

Standar Pelayanan Publik dimaksudkan sebagai jaminan adanya kepastian hukum dan sebagai tolok ukur kinerja Perangkat Daerah dalam memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

Pasal 4

- (1) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 berkaitan dengan hal-hal sebagai berikut:
 - a. jenis pelayanan;
 - b. dasar hukum;
 - c. persyaratan;
 - d. prosedur;
 - e. waktu penyelesaian;
 - f. biaya;
 - g. produk;
 - h. sarana dan prasarana;
 - i. mekanisme penanganan pengaduan;
 - j. kompetensi petugas; dan
 - k. mekanisme pengawasan.
- (2) Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. angka pengenal impor;
 - b. eksportir terdaftar produk industri kehutanan;
 - c. industri nilai investasi diatas 10 milyar;
 - d. perdagangan kayu antar pulau terdaftar; dan
 - e. penyelesaian sengketa konsumen.

Pasal 5

Uraian Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dijelaskan secara rinci dalam Lampiran Peraturan Walikota ini.

BAB III
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 6

Dengan diterbitkannya Peraturan Walikota ini, maka Peraturan Walikota Semarang Nomor 14 R Tahun 2005 tentang Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Semarang dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 7

Peraturan Walikota ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Semarang.

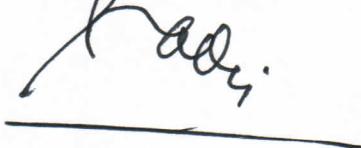
Ditetapkan di Semarang
pada tanggal 13 Pebruari 2012
WALIKOTA SEMARANG



H. SOEMARMO HS

Diundangkan di Semarang
pada tanggal 13 Pebruari 2012

Pih. SEKRETARIS DAERAH
KOTA SEMARANG



HADI PURWONO

Asisten Administrasi Informasi dan Kerjasama

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KOTA SEMARANG

I. ANGKA PENGENAL IMPOR

A. DASAR HUKUM

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 45/M-DAG/PER/9/2009 tentang Angka Pengenal Impor.

B. PERSYARATAN

1. foto copy Kartu Tanda Penduduk/Paspor Direktur yang masih berlaku;
2. foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak Direktur;
3. foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak perusahaan sesuai dengan domisili;
4. foto copy akta pendirian Badan Hukum yang sudah disahkan pejabat yang berwenang;
5. foto copy surat keterangan domisili perusahaan dari Kelurahan setempat;
6. foto copy bukti penguasaan hak atas tanah atau perjanjian sewa tempat usaha;
7. foto copy ijin usaha industri untuk Angka Pengenal Impor Produsen;
8. foto copy ijin usaha perdagangan untuk Angka Pengenal Impor Umum; dan
9. foto copy Tanda Daftar Perusahaan.

C. PROSEDUR

1. pemohon mengajukan permohonan pemeriksaan angka pengenal impor dilengkapi persyaratannya ditujukan kepada Kepala Dinas;
2. Setelah diteliti dan dinyatakan lengkap maka berkas permohonan diagendakan dan dilaksanakan cek lapangan melalui Bidang Perdagangan untuk dilakukan pemeriksaan angka pengenal impor yang dituangkan dalam Berita Acara;
3. apabila berkas permohonan tidak memenuhi persyaratan administrasi dikembalikan kepada pemohon; dan
4. pemohon diberitahu untuk mengambil Berita Acara setelah ditandatangani Kepala Dinas.

D. WAKTU PENYELESAIAN

Waktu penyelesaian adalah 5 (lima) hari kerja.

E. BIAYA

Biaya Rp. 0 (tanpa dipungut biaya).

F. PRODUK

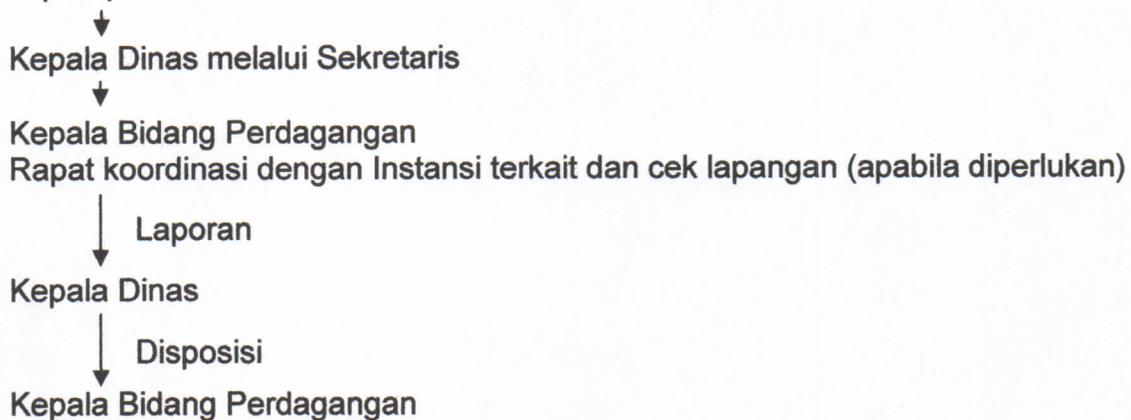
Produk yang dihasilkan adalah Berita Acara.

G. SARANA DAN PRASARANA

Sarana yang digunakan adalah telepon, faximile, alat tulis kantor, komputer, sedangkan prasarana meliputi kantor pelayanan (pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi, penanganan pengaduan dan ruang tunggu), kamar kecil dan sarana parkir.

H. MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

Pengaduan masyarakat ditujukan kepada Walikota
Cq. Kepala Dinas



I. KOMPETENSI PETUGAS

Kompetensi petugas dalam pemeriksaan angka pengenal impor adalah sebagai berikut:

1. berpendidikan Pasca Sarjana (S2), Sarjana (S1), Sarjana Muda (D3) dan SLTA;
2. menguasai materi dan teknis angka pengenal impor;
3. bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap penerima pelayanan;
4. memahami prosedur dan persyaratan angka pengenal impor; dan
5. memahami peraturan perundang-undangan di bidang perdagangan.

J. MEKANISME PENGAWASAN

Mekanisme pengawasan pemeriksaan angka pengenal impor adalah sebagai berikut:

Proses pemeriksaan



II. EKSPORTIR TERDAFTAR PRODUK INDUSTRI KEHUTANAN

A. DASAR HUKUM

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/5/2008 tentang Ketentuan Ekspor Produk Industri Kehutanan.

B. PERSYARATAN

1. foto copy Kartu Tanda Penduduk/Paspor Direktur yang masih berlaku;
2. foto copy akta pendirian Badan Hukum yang sudah disahkan pejabat yang berwenang;
3. foto copy Ijin Usaha Industri atau Tanda Daftar Industri;
4. foto copy Tanda Daftar Perusahaan; dan
5. foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak perorangan atau Badan Hukum.

C. PROSEDUR

1. pemohon mengajukan permohonan eksportir terdaftar produk industri kehutanan dilengkapi persyaratannya ditujukan kepada Kepala Dinas;
2. Setelah diteliti dan dinyatakan lengkap maka berkas permohonan diagendakan dan dilaksanakan cek lapangan melalui Bidang Perdagangan untuk dilakukan verifikasi eksportir terdaftar produk industri kehutanan yang dituangkan dalam Berita Acara dan Rekomendasi;
3. apabila berkas permohonan tidak memenuhi persyaratan administrasi dikembalikan kepada pemohon; dan
4. pemohon diberitahu untuk mengambil Berita Acara dan rekomendasi setelah ditandatangani Kepala Dinas.

D. WAKTU PENYELESAIAN

Waktu Penyelesaian adalah 5 (lima) hari kerja.

E. BIAYA

Biaya Rp. 0 (tanpa dipungut biaya).

F. PRODUK

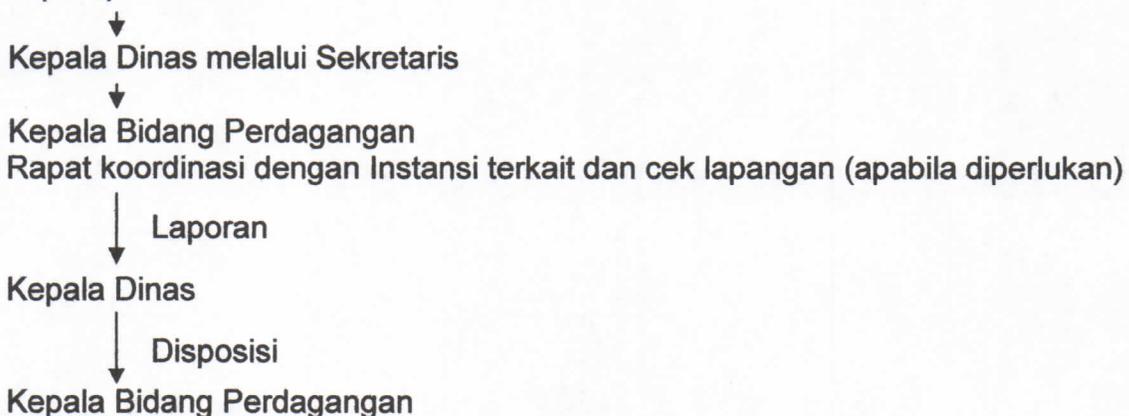
Produk yang dihasilkan adalah Berita Acara dan rekomendasi.

G. SARANA DAN PRASARANA

Sarana yang digunakan adalah telepon, faximile, alat tulis kantor, komputer, sedangkan prasarana meliputi kantor pelayanan (pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi, penanganan pengaduan dan ruang tunggu), kamar kecil dan sarana parkir.

H. MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

Pengaduan masyarakat ditujukan kepada Walikota
Cq. Kepala Dinas



I. KOMPETENSI PETUGAS

Kompetensi petugas dalam verifikasi eksportir terdaftar produk industri kehutanan adalah sebagai berikut:

1. berpendidikan Pasca Sarjana (S2), Sarjana (S1), Sarjana Muda (D3) dan SLTA;
2. menguasai materi dan teknis eksportir terdaftar produk industri kehutanan;
3. bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap penerima pelayanan;
4. memahami prosedur dan persyaratan eksportir terdaftar produk industri kehutanan; dan
5. memahami peraturan perundang-undangan di bidang perdagangan.

J. MEKANISME PENGAWASAN

Mekanisme pengawasan eksportir terdaftar produk industri kehutanan adalah sebagai berikut :

Proses pemeriksaan



III. INDUSTRI NILAI INVESTASI DIATAS 10 MILYARD

A. DASAR HUKUM

Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 41 / M / - IND / PER / 6 / 2008 tentang Ketentuan dan Tata cara Pemberian Ijin Usaha Industri, Ijin Perluasan dan Tanda Daftar Industri.

B. PERSYARATAN

1. foto copy Kartu Tanda Penduduk Direktur yang masih berlaku;
2. foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak perorangan atau Badan Hukum;
3. foto copy Ijin Mendirikan Bangunan;
4. foto copy akta pendirian Badan Hukum yang sudah disahkan pejabat yang berwenang;
5. surat keterangan domisili tempat usaha dari Kelurahan atau pengelola kawasan; dan
6. foto copy dokumen UKL – UPL dan/atau kajian AMDAL.

C. PROSEDUR

1. pemohon mengajukan permohonan industri nilai investasi dilengkapi persyaratannya ditujukan kepada Kepala Dinas;
2. Setelah diteliti dan dinyatakan lengkap maka berkas permohonan diagendakan dan dilaksanakan cek lapangan melalui Bidang Perindustrian yang dituangkan dalam Berita Acara;
3. apabila berkas permohonan tidak memenuhi persyaratan administrasi dikembalikan kepada pemohon; dan
4. pemohon diberitahu untuk mengambil Berita Acara setelah ditandatangani Kepala Dinas.

D. WAKTU PENYELESAIAN

Waktu penyelesaian adalah 5 (lima) hari kerja.

E. BIAYA

Biaya Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. PRODUK

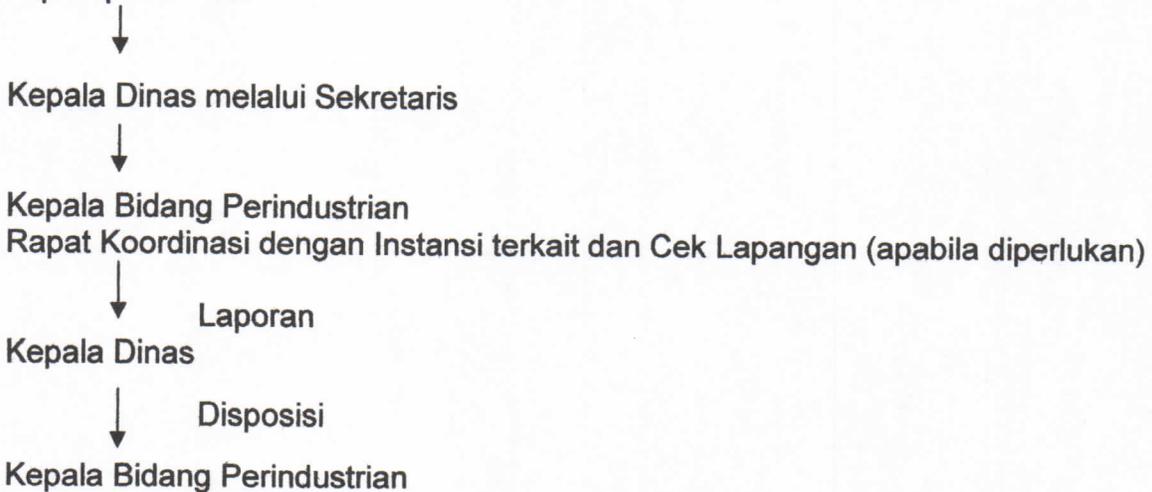
Produk yang dihasilkan adalah Berita Acara.

G. SARANA DAN PRASARANA

Sarana yang digunakan adalah telepon, faximile, alat tulis kantor, komputer, sedangkan prasarana meliputi kantor pelayanan (pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi, penanganan pengaduan dan ruang tunggu), kamar kecil dan sarana parkir.

H. MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

Pengaduan masyarakat ditujukan kepada Walikota
Cq. Kepala Dinas



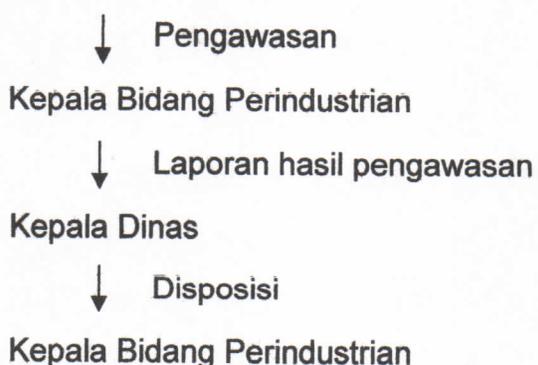
I. KOMPETENSI PETUGAS

Kompetensi petugas dalam pemeriksaan industri adalah sebagai berikut :

1. berpendidikan Pasca Sarjana (S2), Sarjana (S1), Sarjana Muda (D3) dan SLTA;
2. menguasai materi dan teknis industri;
3. bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap penerima pelayanan;
4. memahami prosedur dan persyaratan industri; dan
5. memahami peraturan perundang-undangan di bidang perindustrian.

J. MEKANISME PENGAWASAN

Mekanisme pengawasan industri adalah sebagai berikut :
Proses Pengawasan



IV. PERDAGANGAN KAYU ANTAR PULAU TERDAFTAR

A. DASAR HUKUM

1. Keputusan bersama Menteri Perhubungan, Menteri Kehutanan dan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor KM 3 Tahun 2003, 22/KPTS-11/2003 dan 33/MPP/Kep/I/2003 tentang Pengawasan Pengangkutan Kayu Melalui Pelabuhan;
2. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 68/MPP/Kep/2/2003 tentang Perdagangan Kayu Antar Pulau.

B. PERSYARATAN

1. foto copy Kartu Tanda Penduduk perorangan atau Direktur yang masih berlaku;
2. foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak perorangan atau Badan Hukum;
3. foto copy Ijin Usaha dari pejabat yang berwenang;
4. foto copy Tanda Daftar Perusahaan;
5. foto copy akta pendirian Badan Hukum yang sudah disahkan pejabat yang berwenang;
6. surat pernyataan keabsahan dokumen yang dilampirkan dari perorangan atau Direktur; dan
7. foto perorangan atau Direktur ukuran 3 x 4 sebanyak 2 (dua) lembar.

C. PROSEDUR

1. pemohon mengajukan permohonan perdagangan kayu antar pulau terdaftar dilengkapi persyaratannya ditujukan kepada Kepala Dinas;
2. Setelah diteliti dan dinyatakan lengkap maka berkas permohonan diagendakan dan diproses melalui Bidang Perdagangan untuk diterbitkan rekomendasi;
3. apabila berkas permohonan tidak memenuhi persyaratan administrasi dikembalikan kepada pemohon; dan
4. pemohon diberitahu untuk mengambil rekomendasi setelah ditandatangani Kepala Dinas.

D. WAKTU PENYELESAIAN

Waktu penyelesaian adalah 3 (tiga) hari kerja.

E. BIAYA

Biaya Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. PRODUK

Produk yang dihasilkan adalah rekomendasi.

G. SARANA DAN PRASARANA

Sarana yang digunakan adalah telepon, faximile, alat tulis kantor, pamphlet, komputer, sedangkan prasarana meliputi kantor pelayanan (pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi, penanganan pengaduan dan ruang tunggu), kamar kecil dan sarana parkir.

H. MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

Pengaduan masyarakat ditujukan kepada Walikota

Cq. Kepala Dinas



Kepala Dinas melalui Sekretaris



Kepala Bidang Perdagangan

Rapat Koordinasi dengan Instansi terkait dan Cek Lapangan (apabila diperlukan)

↓ Laporan

Kepala Dinas

↓ Disposisi

Kepala Bidang Perdagangan

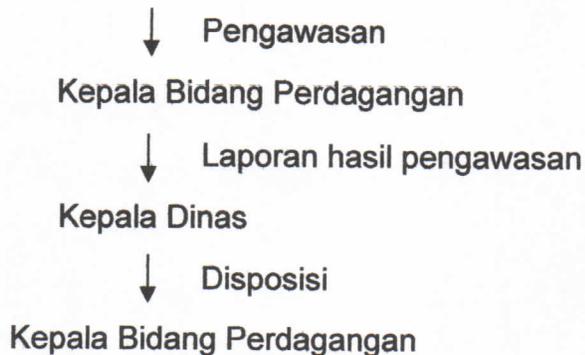
I. KOMPETENSI PETUGAS

Kompetensi petugas dalam pelayanan perdagangan kayu antar pulau terdaftar adalah sebagai berikut:

1. berpendidikan Pasca Sarjana (S2), Sarjana (S1), Sarjana Muda (D3) dan SLTA;
2. menguasai materi dan teknis perdagangan kayu antar pulau;
3. bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap penerima pelayanan;
4. memahami prosedur dan persyaratan perdagangan kayu antar pulau; dan
5. memahami peraturan perundang-undangan di bidang perdagangan.

J. MEKANISME PENGAWASAN

Mekanisme pengawasan perdagangan kayu antar pulau adalah sebagai berikut:
Proses Pengawasan



V. PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

A. DASAR HUKUM

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

B. PERSYARATAN

1. foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon yang masih berlaku; dan
2. foto copy bukti pendukung yang berkaitan dengan sengketa konsumen.

C. PROSEDUR

1. pemohon (konsumen) mengisi formulir pengaduan konsumen yang telah disediakan dengan dilampiri persyaratan disampaikan kepada Kepala Dinas;
2. setelah berkas pengaduan diterima dan diteliti melalui Bidang Perlindungan Konsumen dan Kemetrologian untuk disampaikan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
3. setelah diagendakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memanggil termohon (pelaku usaha) untuk klarifikasi pengaduan;
4. Ketua Badan menetapkan majelis dan panitera untuk mempersiapkan sidang;
5. selanjutnya diadakan sidang sengketa konsumen yang dihadiri pemohon, termohon termasuk saksi dan saksi ahli; dan
6. Ketua majelis membacakan Putusan dalam persidangan.

D. WAKTU PENYELESAIAN

Waktu penyelesaian adalah 21 (dua puluh satu) hari kerja.

E. BIAYA

Biaya Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. PRODUK

Produk yang dihasilkan adalah Putusan Majelis.

G. SARANA DAN PRASARANA

Sarana yang digunakan adalah telepon, faximile, alat tulis kantor, pamflet, komputer. Sedangkan prasarana meliputi ruang sidang, ruang tunggu, kamar kecil dan sarana parkir.

H. KOMPETENSI PETUGAS

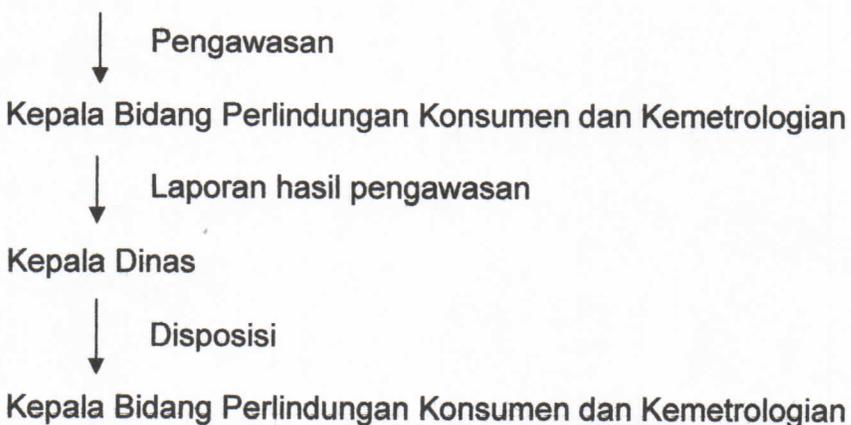
Kompetensi petugas dalam penyelesaian Sengketa Konsumen adalah:

1. berpendidikan Pasca Sarjana (S2), Sarjana (S1), Sarjana Muda (D3) dan SLTA;
2. menguasai materi dan teknis perlindungan konsumen;
3. bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap penerima pelayanan;
4. memahami prosedur dan persyaratan sengketa konsumen; dan
5. memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan di bidang perlindungan konsumen.

I. MEKANISME PENGAWASAN

Mekanisme pengawasan penyelesaian sengketa konsumen adalah sebagai berikut:

Proses Pengawasan



WALIKOTA SEMARANG



H. SOEMARMO HS