



PERATURAN MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 17 TAHUN 2024  
TENTANG  
RENCANA AKSI NASIONAL PERLINDUNGAN KONSUMEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 6 ayat (2) Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perdagangan tentang Rencana Aksi Nasional Perlindungan Konsumen;

Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;  
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);  
3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);  
4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);  
5. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 103);  
6. Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 10);

7. Peraturan Presiden Nomor 11 Tahun 2022 tentang Kementerian Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 19);
8. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 66);
9. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 29 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 492);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERDAGANGAN TENTANG RENCANA AKSI NASIONAL PERLINDUNGAN KONSUMEN.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Rencana Aksi Nasional Perlindungan Konsumen adalah acuan pelaksanaan program atau kegiatan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, dan instansi terkait perlindungan konsumen yang dilakukan untuk periode 1 (satu) tahun anggaran.
2. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perdagangan.
3. Direktur Jenderal adalah direktur jenderal yang membidangi perlindungan konsumen dan tertib niaga.

Pasal 2

- (1) Menteri menetapkan Rencana Aksi Nasional Perlindungan Konsumen.
- (2) Ruang lingkup Rencana Aksi Nasional Perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. 3 (tiga) pilar perlindungan konsumen; dan
  - b. 11 (sebelas) sektor prioritas.
- (3) Pilar perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a meliputi:
  - a. peningkatan efektivitas peran pemerintah dan lembaga;
  - b. peningkatan keberdayaan konsumen; dan
  - c. peningkatan kepatuhan pelaku usaha.
- (4) Sektor prioritas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b meliputi:
  - a. obat dan makanan;
  - b. keuangan;
  - c. jasa transportasi;
  - d. listrik dan gas rumah tangga;
  - e. jasa telekomunikasi;
  - f. jasa layanan kesehatan;
  - g. perdagangan melalui sistem elektronik;
  - h. perumahan, air, dan sanitasi;
  - i. barang elektronik, telematika, dan kendaraan bermotor;
  - j. jasa pariwisata dan ekonomi kreatif; dan
  - k. jasa logistik.

- (5) Rencana Aksi Nasional Perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 3

- (1) Menteri mengoordinasikan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan Rencana Aksi Nasional Perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 yang dilakukan oleh kementerian/lembaga, pemerintah daerah, dan instansi terkait perlindungan konsumen secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali dan sewaktu-waktu apabila dibutuhkan.
- (2) Menteri mendelegasikan pelaksanaan koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Direktur Jenderal.

Pasal 4

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.



Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 9 Juli 2024

MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA,

☞

ZULKIFLI HASAN

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal

☞

PLT. DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

☞

ASEP N. MULYANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2024 NOMOR

☞

LAMPIRAN  
PERATURAN MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 17 TAHUN 2024  
TENTANG  
RENCANA AKSI NASIONAL PERLINDUNGAN KONSUMEN

RENCANA AKSI NASIONAL PERLINDUNGAN KONSUMEN

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
<b>Pilar 1 – Peningkatan Efektivitas Peran Pemerintah dan Lembaga</b>						
1.	Provinsi yang membentuk BPSK	34	Provinsi	Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Perdagangan	Fasilitasi dan Koordinasi Pembentukan BPSK di Provinsi Sulawesi Barat	1 provinsi
2.	Persentase pengaduan perlindungan konsumen melalui SP4N LAPOR! yang selesai ditindaklanjuti. (Clearance Rate)	30	Persen	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Perdagangan, Kementerian	Persentase pengaduan perlindungan konsumen melalui SP4N-LAPOR! yang selesai ditindaklanjuti	30 persen

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
				Dalam Negeri, Badan Perlindungan Konsumen Nasional		
3.	Pembangunan sistem penanganan pengaduan konsumen secara <i>online</i> yang terintegrasi.	100	Persen	Kementerian Perdagangan	Pembangunan sistem penanganan pengaduan konsumen secara <i>online</i> yang terintegrasi.	100 persen
4.	Jumlah BPSK yang di uji coba untuk terintegrasi dengan Sistem Pengaduan Konsumen Nasional	1	BPSK	Kementerian Perdagangan, Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian	Uji coba integrasi Sistem Pengaduan Konsumen Nasional dengan BPSK	1 BPSK
5.	Jumlah daerah kab/kota yang difasilitasi dalam pembentukan unit metrologi legal	6	Daerah Kab/ Kota	Kementerian Perdagangan	Jumlah daerah kabupaten/kota yang difasilitasi dalam pembentukan unit metrologi legal	6 daerah kabupaten/kota
6.	Jumlah anggota BPSK dan aparatur perlindungan konsumen yang telah mengikuti pendidikan dan/atau mediator	320	Orang	Kementerian Perdagangan	Jumlah Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan aparatur perlindungan konsumen yang telah mengikuti pendidikan dan/atau mediator	320 orang
7.	Pengembangan fitur dan proses bisnis penyelesaian sengketa konsumen secara <i>online</i> .	1	Fitur	Kementerian Perdagangan	Pengembangan fitur dan proses bisnis penyelesaian sengketa konsumen secara <i>online</i>	1 fitur

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
8.	Perubahan atas UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	1	Rancangan/Regulasi	Kementerian Perdagangan	Pembahasan DPR	1 Rancangan/Regulasi
9.	Perubahan atas UU Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal	1	Rancangan/Regulasi	Kementerian Perdagangan	Proses Pengajuan RUU Metrologi Legal dalam Prolegnas Prioritas	1 Rancangan/Regulasi
10.	Penyelesaian peraturan pelaksanaan atas UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi	1	Rancangan/Regulasi	Kementerian Komunikasi dan Informatika	Pembentukan Peraturan Pemerintah atau Rancangan Peraturan Pemerintah	1 Rancangan/Regulasi
11.	Jumlah Lembaga Penilaian Kesesuaian BPSMB yang dibina	20	Lembaga (LPK)	Kementerian Perdagangan	1. <i>Workshop/</i> Bimtek Uji Profiensi 1 komoditi 2. Uji Profiensi	20 lembaga (LPK)
12.	Jumlah desa/kelurahan di wilayah 3T yang mendapatkan akses seluler 4G (kumulatif)	7475	Lokasi	Kementerian Komunikasi dan Informatika	Jumlah desa/kelurahan di wilayah 3T yang mendapatkan akses seluler 4G (kumulatif)	7475 lokasi
13.	Desa/Kelurahan di Wilayah Non-USO (3T) yang mendapatkan akses jaringan <i>Mobile Broadband</i> (4G) melalui optimasi peran penyelenggara telekomunikasi seluler	3054	Desa/Kelurahan	Kementerian Komunikasi dan Informatika	Desa/Kelurahan di Wilayah Non-USO (3T) yang Mendapatkan Akses Jaringan <i>Mobile Broadband</i> (4G) Melalui Optimasi Peran Penyelenggara Telekomunikasi Seluler	3.054 desa/kelurahan

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
14.	Jumlah penyandang disabilitas yang memperoleh layanan Asistensi Rehabilitasi Sosial (ATENSI)	56.000	Jiwa	Kementerian Sosial	ATENSI bagi penyandang Disabilitas	56.000 jiwa
15.	Literasi khusus bagi penyandang disabilitas yang dicetak atau dibuat	60.000	unit	Kementerian Sosial	Literasi khusus bagi penyandang disabilitas	60.000 unit
16.	Jumlah lanjut usia yang memperoleh layanan Asistensi Rehabilitasi Sosial (ATENSI)	36.000	Jiwa	Kementerian Sosial	ATENSI bagi lanjut usia	36.000 jiwa
17.	Layanan pengaduan perlindungan konsumen ke BPKN dan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen ke BPSK yang terintegrasi	34	Lembaga/ institusi	Badan Perlindungan Konsumen Nasional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan Verifikasi dan Klarifikasi terhadap pengaduan yang masuk ke BPKN</li> <li>2. Klinik Layanan Pengaduan Konsumen di TSM Cibubur dan Perguruan Tinggi</li> <li>3. Melakukan FGD kepada kelompok masyarakat dalam advokasi terkait dengan pengaduan konsumen</li> <li>4. Saluran layanan pengaduan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>email</i> atau <i>whatsapp</i> kepada BPKN</li> <li>b. SPAN Lapor</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 15 (lima belas) pengaduan Konsumen yang difasilitasi oleh BPKN.</li> <li>2. 19 (sembilan belas) Pengaduan konsumen yang disarankan untuk penyelesaiannya ke BPSK.</li> <li>3. 5 (lima) Pengaduan konsumen yang disampaikan ke lembaga lainnya</li> </ol>

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
						yang berwenang (LAPS, Polri)
18.	Edukasi dan kerja sama pengembangan kelembagaan LPKSM	40%	Lembaga/ Institusi	Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Kementerian Perdagangan	1. Forum Kelembagaan LPKSM 2. Pemetaan dan validasi kelembagaan LPKSM 3. Rekomendasi Kelembagaan Perlindungan Konsumen	40% LPKSM yang tereduksi
<b>Pilar 2 – Peningkatan Keberdayaan Konsumen</b>						
1.	Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK)	60	Nilai IKK	Kementerian Perdagangan	Indeks Keberdayaan Konsumen	60 Nilai IKK
2.	Jumlah penayangan konten edukasi perlindungan konsumen di berbagai media	40	Kali Tayang	Kementerian Perdagangan	Penayangan konten edukasi perlindungan konsumen di berbagai media	40 kali tayang
3.	Persentase pemahaman SDM LPKSM tereduksi terkait standar perlindungan konsumen	70	Persen	Kementerian Perdagangan	Persentase pemahaman SDM LPKSM tereduksi terkait Standar Perlindungan Konsumen	70 persen
4.	Jumlah konten terkait informasi perlindungan konsumen melalui aplikasi Sakuin	9	Konten	Kementerian Komunikasi dan Informatika	Jumlah Konten terkait informasi perlindungan konsumen melalui aplikasi Sakuin	9 konten
5.	Jumlah masyarakat yang mendapatkan literasi bidang TIK	35.830.670	Orang	Kementerian Komunikasi dan Informatika	masyarakat yang mendapatkan literasi bidang TIK (Kumulatif)	35.830.670 orang

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
6.	Jumlah pembinaan, edukasi, dan advokasi terkait penyelenggaraan pos, khususnya hak dan kewajiban konsumen dan/atau pelaku usaha	10	Kegiatan	Kementerian Komunikasi dan Informatika	pembinaan, edukasi, dan advokasi terkait penyelenggaraan pos, khususnya hak dan kewajiban konsumen dan/atau pelaku usaha	10 kegiatan
7.	Jumlah diseminasi informasi perlindungan konsumen	60	Konten Infografis	Kementerian Komunikasi dan Informatika	Diseminasi informasi perlindungan konsumen	60 konten infografis
8.	Persentase (%) tersedianya data kualitas layanan seluler 4G di 514 kab/kota (per triwulan)	100	Persen	Kementerian Komunikasi dan Informatika	Tersedianya data kualitas layanan seluler 4G di 514 kab/kota (per triwulan)	100 persen
9.	Publikasi konten perlindungan konsumen melalui media sosial Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi	1	Tayangan	Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi	Publikasi konten perlindungan konsumen melalui media sosial Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi	1 tayangan
10.	Terintegrasinya materi kesadaran perlindungan konsumen ke dalam dokumen kurikulum satuan pendidikan	34	Satuan Pendidikan	Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi	Model Kurikulum yang akan mengimplementasikan tentang Stranas Perlindungan Konsumen akan diterapkan di satuan pendidikan dari jenjang PAUD - SMA yang disebut dengan Sekolah Rintisan	34 satuan pendidikan
11.	Jumlah perguruan tinggi yang memiliki mata kuliah terkait perlindungan konsumen	105	PT (Perguruan Tinggi) – PTN & PTS	Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan	Tersampainya mata kuliah terkait perlindungan konsumen di Perguruan Tinggi Negeri maupun Perguruan	105 Perguruan Tinggi

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
				Teknologi	Tinggi Swasta	
12.	Edukasi dan kerja sama dengan perguruan tinggi untuk sosialisasi kebijakan perlindungan konsumen kepada masyarakat khususnya konsumen muda / milenial	10 %	Lembaga/ Institusi	Badan Perlindungan Konsumen Nasional	1. Kuliah Umum Edukasi Perlindungan Konsumen di Perguruan Tinggi 2. Kegiatan Kerjasama dalam bentuk Nota Kesepahaman (MoU) dengan Perguruan Tinggi 3. Kegiatan Kerjasama dalam bentuk Nota Kesepahaman (MoU) dengan Asosiasi 4. Kegiatan Kerjasama dalam bentuk Nota Kesepahaman (MoU) dengan K/L 5. Edukasi/sosialisasi kepada masyarakat Kelurahan dan Komunitas PKK 6. Kegiatan <i>Podcast</i> dengan mengangkat topik Perlindungan Konsumen	10% <i>MoU</i> BPKN dengan Perguruan Tinggi dalam rangka Edukasi dan Sosialisasi
13.	Tersedianya panduan/konsep kesadaran perlindungan konsumen di satuan Pendidikan	38	Dokumen	Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi	Penyusunan panduan/konsep kesadaran perlindungan konsumen di satuan pendidikan akan diintegrasikan dengan Panduan Literasi Digital dan Literasi Keuangan serta akan disusunnya Bahan Ajar yang memuat materi kesadaran perlindungan konsumen yang terintegrasi ke Mata Pelajaran	38 dokumen

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
14.	Persentase pengaduan produk halal yang terselesaikan	100	Persen	Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Kementerian Agama	Pengembangan layanan pelanggan melalui <i>Omni Communicatin Assistant (OCA)</i>	100 persen
15.	Indeks kepuasan layanan sertifikasi halal	80	Nilai IKM	Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Kementerian Agama	<i>Sampling Survey Layanan</i>	80 Nilai IKM
16.	Tingkat efektivitas komunikasi, informasi, edukasi obat dan makanan	97	Nilai	Badan Pengawas Obat Dan Makanan	Kegiatan komunikasi, informasi, edukasi, dan publikasi mengenai obat dan makanan aman yang dilakukan secara langsung kepada masyarakat.	359.177 orang yang mengikuti kegiatan komunikasi, informasi, edukasi, dan publikasi mengenai obat dan makanan aman dari Badan Pengawas Obat dan Makanan.
17.	Terselenggaranya kegiatan edukasi/sosialisasi aspek-aspek perlindungan konsumen kepada Internal (Kantor Perwakilan Bank	12	Kegiatan edukasi/sosialisasi perlindungan konsumen	Bank Indonesia	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Training of Trainers</i> kepada PIC Perlindungan Konsumen di 46 KPwDN</li> <li><i>Capacity Building</i> kepada BI BICARA (<i>contact center</i> penanganan pengaduan)</li> <li>Edukasi/sosialisasi</li> </ol>	12 kali terselenggaranya kegiatan edukasi kepada Penyelenggara, K/L, Akademisi, kelompok <i>targeted</i>

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
	Indonesia Dalam Negeri) dan eksternal masyarakat dan pelaku usaha) secara nasional dan di daerah, berkolaborasi dengan kementerian/lembaga dan akademisi				Perlindungan Konsumen ke Masyarakat <i>targeted</i> di KPwDN dan Nasional, dengan bentuk kegiatan: a. Webinar/Seminar b. <i>Business Coaching</i> c. <i>Podcast</i> d. <i>Live</i> di Sosial Media 4. Edukasi/sosialisasi Ketentuan Perlindungan Konsumen ke Penyelenggara di KPwDN dan Nasional	dan masyarakat baik secara <i>offline</i> dan <i>online</i> ke 4 wilayah Indonesia berkoordinasi dengan internal dan eksternal.
18.	Diseminasi/sosialisasi ketentuan dan aspek-aspek perlindungan konsumen untuk meningkatkan literasi konsumen dan masyarakat melalui media edukasi (media cetak/digital, media sosial, dan lain-lain) dalam rangka kegiatan edukasi untuk meningkatkan literasi masyarakat.	12	Materi edukasi melalui media <i>offline</i> dan <i>online</i> masal	Bank Indonesia	1. Pembuatan poster/ <i>flyer</i> / <i>banner</i> cetak 2. Pembuatan konten digital untuk sosial media ( <i>digital ads</i> ) 3. Pembuatan video 4. Pembuatan Infografis	12 kali penyampaian edukasi Perlindungan Konsumen melalui media edukasi yang berkoordinasi dengan pihak intern maupun eksternal.
<b>Pilar 3 – Peningkatan Kepatuhan Pelaku Usaha</b>						
1.	Indeks persepsi persaingan usaha	5 (Skala 1-7)	Indeks	Komisi Pengawas Persaingan Usaha	Kajian Indeks Persaingan Usaha	Indeks persepsi persaingan usaha (5,0)

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
2.	Sosialisasi industri halal ke masyarakat	6	Konten/ infografis	Kementerian Komunikasi dan Informatika	Sosialisasi industri halal ke masyarakat	6 kegiatan
3.	Jumlah produk UMK yang telah bersertifikat halal	1.056.313	Sertifikat	Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Kementerian Agama	<p>Jumlah sertifikat halal dengan Pernyataan Halal Pelaku Usaha</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transformasi digital dan pengembangan aplikasi SiHalal dengan sistem berbasis <i>Artificial Intelegence</i>;</li> <li>2. Pengembangan SIHALAL dan <i>Harderning mobile apps</i> untuk android dan IOS;</li> <li>3. Pembinaan dan Pelatihan Pendamping Proses Produk Halal (PPH);</li> <li>4. Penguatan sistem pengawasan pelaksanaan Jaminan Produk Halal (JPH);</li> <li>5. Peningkatan kerjasama dalam dan luar negeri dalam pendaftaran pelaku usaha;</li> <li>6. Penguatan dan harmonisasi regulasi JPH sebagai turunan Undang Undang Nomor 6 Tahun 2023; dan</li> </ol>	1.056.313 sertifikat

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
					7. Pembentukan organisasi BPJPH di Provinsi dan Kabupaten/Kota.	
4.	Jumlah produk non UMK yang telah bersertifikat halal	6.000	Sertifikat	Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Kementerian Agama	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Registrasi Sertifikat Halal Luar Negeri;</li> <li>2. Isu Aktual Layanan Registrasi Dan Sertifikasi Halal;</li> <li>3. Layanan Pendaftaran Sertifikat Halal <i>On The Spot</i>; dan</li> <li>4. Evaluasi Penyelenggaraan Layanan Registrasi Dan Sertifikasi Halal Reguler.</li> </ol>	6.000 sertifikat
5.	Jumlah <i>stakeholders</i> jaminan produk halal yang terawasi	2.000	<i>Stakeholders</i>	Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Kementerian Agama	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyusunan Juklak dan Juknis Pengangkatan Pengawas JPH</li> <li>2. Penyusunan Mekanisme Penetapan Pengenaan Sanksi Pelanggaran JPH</li> <li>3. Temu Wicara Pengawasan dengan <i>Stakeholders</i> Pengawasan JPH;</li> <li>4. Pelatihan Calon Pengawas JPH</li> <li>5. Pemutakhiran Database Pengawasan JPH di SIHALAL;</li> <li>6. Koordinasi Tindak lanjut Hasil Pengawasan JPH;</li> </ol>	2.000 <i>stakeholders</i>

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
					7. Pengawasan Kehalalan Produk; 8. Peningkatan Kompetensi Pengawas JPH; 9. Pengawasan Jasa Sembelihan (RPH/U/TPH/TP); 10. Pengawasan Lembaga Penyelenggara JPH (LPH, LP3H); 11. Kaji Ulang Kurikulum Pelatihan Pengawasan JPH; dan 12. Evaluasi Data Hasil Verifikasi Pengawasan <i>On Desk</i> .	
6.	Persentase kesesuaian produk bertanda SNI yang memenuhi persyaratan SNI yang diterapkan secara sukarela	62	Persen	Badan Standardisasi Nasional	Monitoring produk ber-SNI yang diterapkan secara sukarela	62 persen
7.	Persentase ketersediaan LPK yang telah terakreditasi untuk peningkatan mutu produk Indonesia	14,8	Persen	Badan Standardisasi Nasional	Akreditasi Awal Penambahan Ruang Lingkup Akreditasi Ulang Penambahan Ruang Lingkup Survailen <i>Witness Cross Frontier</i>	14,8 persen
8.	Jumlah UMK yang mendapatkan tanda SNI bina UMK	400.000	UMK	Badan Standardisasi Nasional	UMK yang mendapatkan tanda SNI Bina UMK di OSS	400.000 UMK

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
<b>3. 1 Obat dan Makanan</b>						
1.	Indeks pengawasan obat dan makanan	85	Indeks	Badan Pengawas Obat dan Makanan	Kegiatan dalam indikator IPOM merupakan agregasi dari kegiatan nomor 2 s.d 9 karena variabel pembentuk IPOM adalah indikator kinerja di bawahnya.	Terlaksananya pengawasan Obat dan Makanan di seluruh Indonesia mulai dari <i>premarket</i> , <i>postmarket</i> , sampai penegakan hukum
2.	Persentase obat yang memenuhi syarat	97	Persen	Badan Pengawas Obat dan Makanan	Pengawasan Obat, Obat Bahan Alam, Kosmetik dan Suplemen Kesehatan melalui kegiatan pemeriksaan dan pengujian sampel produk untuk memastikan produk yang beredar memenuhi persyaratan keamanan dan mutu.	Terlaksananya pemeriksaan dan pengujian 58.678 sampel Obat, Obat Bahan Alam, Kosmetik dan Suplemen Kesehatan
3.	Persentase makanan yang memenuhi syarat	87	Persen	Badan Pengawas Obat dan Makanan	Pengawasan Pangan Olahan melalui kegiatan pemeriksaan dan pengujian sampel produk untuk memastikan produk yang beredar memenuhi persyaratan keamanan dan mutu.	Terlaksananya pemeriksaan dan pengujian 22.815 sampel Pangan Olahan.
4.	Indeks kepatuhan ( <i>compliance index</i> ) pelaku usaha di bidang obat dan makanan	86	Indeks	Badan Pengawas Obat dan Makanan	Pengawasan sarana produksi obat, obat bahan alam, suplemen kesehatan, kosmetik dan pangan olahan melalui kegiatan inspeksi sarana rutin	Terlaksananya pengawasan terhadap 6.000 sarana produksi obat, obat bahan

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
					dan inspeksi sarana karena hasil tindak lanjut.	alam, suplemen kesehatan, kosmetik dan pangan.
					Pengawasan sarana distribusi obat, obat bahan alam, kosmetik, suplemen kesehatan dan makanan serta sarana pelayananan kefarmasian melalui kegiatan pemeriksaan.	Terlaksananya pengawasan terhadap 34.083 sarana distribusi obat, obat bahan alam, kosmetik, suplemen kesehatan dan makanan serta sarana pelayananan kefarmasian.
5.	Indeks kesadaran masyarakat ( <i>awareness index</i> ) terhadap obat dan makanan yang aman dan bermutu	85	Indeks	Badan Pengawas Obat dan Makanan	Kegiatan komunikasi, informasi, edukasi, dan publikasi mengenai obat dan makanan aman yang dilakukan secara langsung kepada masyarakat.	359.177 orang yang mengikuti kegiatan komunikasi, informasi, edukasi, dan publikasi mengenai obat dan makanan aman secara langsung dari Badan Pengawas Obat dan Makanan.
					Layanan publikasi keamanan dan mutu Obat dan Makanan	Terlaksananya 2.718 layanan

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
					yang meliputi layanan informasi dan pengaduan serta penyebaran informasi melalui berbagai media.	publikasi keamanan dan mutu Obat dan Makanan.
6.	Persentase UMKM yang menerapkan standar keamanan dan mutu produksi obat bahan alam, kosmetik dan makanan	81	Persen	Badan Pengawas Obat dan Makanan	Pendampingan UMKM Pangan, UMKM obat bahan alam, dan UMKM kosmetik dalam pemenuhan standar keamanan dan mutu produksi.	Terlaksananya pendampingan terhadap 1.208 UMKM dalam pemenuhan standar keamanan dan mutu produksi.
7.	Jumlah sekolah dengan Pangan Jajan Anak Sekolah (PJAS) aman	3.413	Sekolah	Badan Pengawas Obat dan Makanan	Intervensi keamanan Pangan Jajanan yang dikonsumsi Anak Usia Sekolah meliputi tahapan advokasi lintas sektor keamanan PJAS, Sosialisasi Keamanan PJAS, Bimtek Kader Keamanan Pangan Sekolah, Pemberian Paket Edukasi Keamanan Pangan, Monitoring Pemberdayaan Kader Keamanan Pangan Sekolah, Pembentukan Tim Keamanan Pangan Sekolah, Intervensi Keamanan Pangan kepada komunitas sekolah oleh Kader Keamanan Pangan Sekolah, Sertifikasi PJAS Aman, serta pengawasan sekolah yang telah diintervensi.	Terdapat 3.413 sekolah yang memiliki kriteria Sekolah dengan PJAS Aman.

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
8.	Jumlah pasar aman dari bahan berbahaya	453	Pasar	Badan Pengawas Obat dan Makanan	Intervensi pasar untuk menjadi pasar pangan aman berbasis komunitas melalui kegiatan advokasi, survei pasar, bimtek pengelola pasar, <i>sampling</i> dan pengujian tahap 1, penyuluhan, kampanye, <i>sampling</i> dan pengujian tahap 2, serta pengawalan pasar yang telah diintervensi.	Terlaksananya seluruh tahapan intervensi terhadap 453 pasar yang menjadi pasar pangan aman berbasis komunitas.
9.	Jumlah desa pangan aman	1.106	Desa	Badan Pengawas Obat dan Makanan	Intervensi keamanan pangan (desa baru) berupa advokasi kelembagaan desa, pelatihan Kader Keamanan Pangan Desa (KKPD), bimbingan teknis komunitas, fasilitas keamanan pangan, intensifikasi pengawasan keamanan pangan, monitoring dan evaluasi, lomba desa pangan aman, serta pengawalan desa yang telah diintervensi keamanan pangan.	Terlaksananya intervensi pengawasan keamanan pangan terhadap 1.106 desa baru.
<b>3.2 Keuangan</b>						
1.	Intensifikasi pengawasan perilaku Penyelenggara ( <i>market conduct</i> ) berbasis risiko secara tematik antara lain klausula baku	3	Laporan hasil pengawasan tematik kepada penyelenggara sistem	Bank Indonesia	Pelaksanaan pengawasan ( <i>market conduct</i> ) secara tematik mengikuti hasil <i>risk assessment</i> , sesuai siklus pengawasan dengan	Terlaksananya 3 kali pengawasan terhadap Penyelenggara berbasis risiko

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
	dan/atau tema lain yang dianggap perlu		pembayaran sistemik/kritikal (sesuai dengan assesmen risiko)		melakukan: 1. Pemantauan perilaku penyelenggara ( <i>market monitoring</i> ) 2. Identifikasi dan Penilaian Risiko 3. Perencanaan Pengawasan 4. Assesmen dan/atau Pemeriksaan Tema: menyesuaikan pada hasil asesmen risiko Penyelenggara: menyesuaikan pada hasil asesmen risiko	secara tematik antara lain klausula baku.
2.	Penanganan pengaduan konsumen oleh penyelenggara pembayaran sesuai dengan SLA	80	Persen	Bank Indonesia	1. Melakukan <i>monitoring</i> dan pemantauan data pelaporan pada sistem LKPBU/LBUT. 2. Menatausahakan laporan penanganan pengaduan yang diterima dari sistem LKPBU/LBUT 3. Melakukan evaluasi dan menyusun laporan hasil penanganan pengaduan dari Penyelenggara melalui sistem pelaporan <i>online</i>	Tercapainya 80 persen penanganan pengaduan konsumen yang dilakukan oleh penyelenggara melalui sistem LKPBU/LBUT.
3.	Penyelesaian pengaduan sektor jasa keuangan sesuai dengan SLA	90	Persen	Otoritas Jasa Keuangan	Penyelesaian Pengaduan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen	90 persen

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
4.	Sengketa sektor jasa keuangan yang diterima untuk kemudian ditindaklanjuti oleh LAPS SJK	60	Persen	Otoritas Jasa Keuangan	Persentase Penyelesaian Sengketa yang ditindaklanjuti oleh LAPS SJK	60 persen
5.	Pengawasan perilaku PUJK terkait penyampaian informasi mengenai produk layanan jasa keuangan kepada Masyarakat (iklan) melalui surat pembinaan kepada PUJK	90	Persen	Otoritas Jasa Keuangan	Pengawasan <i>market conduct</i> terkait pelanggaran iklan di bidang Jasa Keuangan	90 persen
<b>3.3 Jasa Transportasi</b>						
1.	Menurunnya kecelakaan transportasi:			Kementerian Perhubungan		
1.1	Rasio kejadian kecelakaan transportasi kereta api ( <i>rate of accident</i> ) (kecelakaan per 1 juta km)	0,22	Rasio	Kementerian Perhubungan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengujian dan sertifikasi kelaikan sarana</li> <li>- Pengujian dan sertifikasi kelaikan prasarana</li> <li>- Pengujian dan sertifikasi Kompetensi SDM</li> <li>- Perawatan dan Pengoperasian prasarana Perkeretaapian milik negara</li> <li>- Peningkatan fasilitas keselamatan dan keamanan perkeretaapian</li> <li>- Pembinaan dan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sertifikat kelaikan sarana</li> <li>- Sertifikat kelaikan prasarana</li> <li>- Sertifikat Kompetensi SDM</li> <li>- Prasarana Perkeretaapian laik operasi</li> <li>- Fasilitas Keselamatan dan Keamanan</li> </ul>

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
					pengaturan/pengendalian/pengawasan penyelenggaraan Perkeretaapian ( <i>Safety Assessment, Ramp Check, Identifikasi daerah rawan kecelakaan</i> )	- Regulasi dan rekomendasi kebijakan peningkatan keselamatan dan keamanan
1.2	Rasio kejadian kecelakaan per 10.000 pelayaran	0.85	Rasio	Kementerian Perhubungan	Sosialisasi Keselamatan Pelayaran	5 kegiatan
					Jumlah Pembangunan Sarana Bantu Navigasi Pelayaran (SBNP)	77 lokasi
					Tingkat Kecukupan SBNP	75,53 persen
					Tingkat Keandalan SBNP	99 persen
					Pembangunan Kapal Patroli	31 unit
					Pembangunan Kapal Negara Kenavigasian	16 unit
1.3	Rasio kecelakaan penerbangan per 1 juta <i>departure</i>	2,15	Rasio	Kementerian Perhubungan	Peningkatan fasilitas pelayanan darurat	34 Lokasi
					Kegiatan pengaturan, pengawasan dan pengendalian serta pemeriksaan personil dan pengujian kelaikudaraan dan pengoperasian pesawat udara	1 PKT
					Kegiatan pengaturan, pengawasan dan pengendalian serta pengujian navigasi penerbangan	1 PKT
					Kegiatan pengaturan, pengawasan, pengendalian bandar udara dan pemeriksaan	1 PKT

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
					personil serta pengujian bandar udara	
1.4	Rasio kejadian kecelakaan transportasi jalan per 10.000 keberangkatan	0,011	Rasio	Kementerian Perhubungan	Pekan Nasional Keselamatan Jalan	34 Promosi/Paket
					Pengadaan perlengkapan Jalan	33 Lokasi
					Pembangunan Zona Selamat Sekolah	25 Lokasi
					Perbaiki Lokasi Rawan Kecelakaan (LRK)	6 Lokasi
					Rehabilitasi UPPKB	26 Lokasi
					Rute Aman Selamat Sekolah	2 Lokasi
					Pembangunan UPPKB	7 Lokasi
2.	Menurunnya jumlah gangguan keamanan transportasi:			Kementerian Perhubungan		
2.1	Rasio kejadian gangguan keamanan pelayaran per 100.000 pelayaran	0,26	Rasio	Kementerian Perhubungan	Kegiatan Operasi Patroli Terpadu	1 kegiatan
2.2	Rasio gangguan keamanan pada pelayanan jasa transportasi udara	0,12	Rasio	Kementerian Perhubungan	Peningkatan fasilitas keamanan penerbangan	25
					Kegiatan pengaturan, pengawasan, pengendalian keamanan penerbangan serta kegiatan PPNS	1 PKT
3.	Jadwal perjalanan tepat waktu:			Kementerian Perhubungan		
3.1	Persentase capaian <i>On Time Performance</i> (OTP) transportasi kereta api	82	Persen	Kementerian Perhubungan	- Penetapan, pemantauan dan evaluasi GAPEKA - Pembangunan jalur ganda kereta api dan fasilitas prasarana lainnya	- Daftar ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan Kereta Api

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
					- Peningkatan prasarana perkeretaapian baik jalur kereta api dan fasilitas operasi	- Jalur Ganda Kereta Api - Jalur kereta Api sesuai TQI I dan II
3.2	OTP pada pelabuhan utama dan pengumpul	85	Persen	Kementerian Perhubungan	Persentase <i>On Time Performance</i> pada pelabuhan utama dan pengumpul	85 persen
					Bimtek Standar Kinerja Operasional Pelabuhan	3 kegiatan
3.3	Persentase capaian OTP sektor transportasi udara	90	Persen	Kementerian Perhubungan	Kegiatan pengaturan, pengawasan dan pengendalian angkutan udara, terdiri dari: a. Rekonsiliasi Data <i>On Time Performance</i> sebanyak 2 kali. b. Analisa dan Evaluasi Pelaporan Data <i>On Time Performance</i> sebanyak 12 kali. c. Monitoring Standar Operasional Prosedur Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal sebanyak 12 Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal.	1 PKT
4	Pemenuhan kompensasi sesuai kategori jenis keterlambatan, sesuai	100	Persen	Kementerian Perhubungan	Kegiatan pengaturan, pengawasan dan pengendalian angkutan udara, terdiri dari:	1 PKT

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
	peraturan perundangan (khusus transportasi udara)				a. Monitoring Standar Operasional Prosedur Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal sebanyak 12 Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal. b. Monitoring Standar Operasional Prosedur <i>Delay Management</i> Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal sebanyak 12 Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal.	
5.	Pelaku usaha memiliki layanan pengaduan 24 jam/7 hari dan melakukan penyelesaian/penanganan pengaduan konsumen:			Kementerian Perhubungan		
5.1	Transportasi laut	100	Persen	Kementerian Perhubungan	Penyediaan <i>Contact Center</i> PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI)	100 persen tersedianya layanan pengaduan
5.2	Transportasi udara	100	Persen	Kementerian Perhubungan	Kegiatan pengaturan, pengawasan dan pengendalian angkutan udara, yaitu Monitoring Standar Operasional Prosedur Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal sebanyak 12 Badan Usaha Angkutan Udara Niaga	1 PKT

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
					Berjadwal.	
5.3	Transportasi darat	100	Persen	Kementerian Perhubungan	Pencantuman nomor pengaduan di dalam dan luar bagian belakang kendaraan pada ALBN dan AKAP	100 persen tersedianya layanan pengaduan
<b>3.4 Listrik dan Gas Rumah Tangga</b>						
<b>Sub Sektor Listrik</b>						
1.	Pemenuhan TMP terhadap 13 indikator sesuai Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral	80	Persen	PT PLN (Persero), Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral	<p>Pemenuhan TMP terhadap 6 indikator sesuai Peraturan Menteri ESDM</p> <p>Pengawasan tingkat mutu pelayanan</p> <p>Publikasi Deklarasi TMP kepada konsumen melalui laman <a href="http://www.gatrik.esdm.go.id">www.gatrik.esdm.go.id</a></p> <p>Layanan Pengaduan Konsumen Ketenagalistrikan</p> <p>Peningkatan keandalan pasokan pembangkit (persentase <i>reserve margin</i>) dan pengembangan konstruksi jaringan</p> <p>Digitalisasi dengan Aplikasi catat meter terpusat dan sistem <i>Swa Cam</i> untuk meminimalisasi kesalahan</p>	<p>100 persen</p> <p>1 Laporan evaluasi tingkat mutu pelayanan</p> <p>1 kali publikasi</p> <p>100 persen penyelesaian pengaduan</p> <p>20 persen <i>reserve margin</i> daya mampu pasokan dan pengembangan konstruksi jaringan</p> <p>100 persen pembangunan aplikasi</p>

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
					baca kWh meter	
					Pembangunan sistem <i>Automatic Meter Reading</i> (AMR) dan energy management sytem untuk pelanggan dengan daya $\geq 41,5$ kVA	100 persen pembangunan sistem <i>Automatic Meter Reading</i> (AMR)
					Implementasi simulasi tagihan listrik pada PLN <i>Mobile</i> untuk informasi awal kepada pelanggan	100 persen implementasi menu simulasi tagihan listrik di PLN <i>mobile</i>
2.	Pelaku usaha memiliki layanan pengaduan 24 jam/7 hari	100	Persen	PT PLN (Persero), Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral	PLN <i>Mobile</i> sebagai <i>channel</i> layanan utama pengaduan PLN 24 jam/7 hari	100 persen layanan terpenuhi melalui PLN <i>mobile</i>
					Optimalisasi <i>Contact Center</i> PLN 123 yang mendukung layanan pengaduan konsumen 24 jam/7hari	100 persen layanan pengaduan konsumen 24 jam melalui <i>contact center</i> PLN 123
3.	Penyelesaian penanganan pengaduan konsumen listrik oleh pelaku usaha sesuai SLA Layanan pengaduan	100	Persen	PT PLN (Persero), Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral	Digitalisasi layanan melalui Yantek <i>Optimization</i> untuk meningkatkan kualitas layanan dan percepatan penanganan pengaduan konsumen	100 persen sesuai SLA Layanan
					Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpadu (APKT) untuk pelaporan keluhan dan pengaduan terkait gangguan layanan PLN	100 persen pengaduan terselesaikan

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
					FGD perlindungan konsumen listrik bersama perwakilan pelanggan dan <i>stakeholder</i> (PIC PLN)	2 kali FGD
4.	Jumlah meter kWh yang sudah habis masa berlaku tanda teranya yang diganti	6.009.854 (kumulatif: 18.010.715)	Meter/kWh	Kementerian Perdagangan	Penggantian meter kWh yang sudah habis masa berlakunya	2.153.464 (kumulatif: 22.970.292)
<b>Sub Sektor Gas Rumah Tangga</b>						
1.	Tingkat kepuasan pelanggan LPG tabung untuk rumah tangga	85	Persen	Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, dan badan usaha terkait	Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi membahas : 1. Capaian tingkat kepuasan pelanggan gas rumah tangga pada tahun sebelumnya. 2. Hambatan dan tantangan peningkatan kepuasan pelanggan gas rumah tangga 3. <i>Sharing session</i> pelaksanaan survei kepuasan pelanggan gas rumah tangga. 4. Tindak lanjut hasil monev	1 Laporan monitoring dan evaluasi
2.	Pelaku usaha LPG tabung untuk rumah tangga memiliki layanan pengaduan 24 jam/7 hari	100	Persen	Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, dan badan usaha terkait	Pelaporan layanan pengaduan di setiap badan usaha gas rumah tangga	Laporan layanan pengaduan

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
3.	Penyelesaian penanganan pengaduan konsumen LPG tabung untuk rumah tangga oleh pelaku usaha sesuai SLA layanan pengaduan	100	Persen	Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, dan badan usaha terkait	Pengumpulan laporan bulanan tentang penyelesaian penanganan pengaduan konsumen gas rumah tangga oleh pelaku usaha sesuai SLA ( <i>Service Level Agreement</i> ) layanan pengaduan	Laporan penanganan pengaduan konsumen gas rumah tangga sesuai SLA ( <i>Service Level Agreement</i> ).
4.	Jumlah SPPBE yang di bina	100	Unit	Kementerian Perdagangan, PT Pertamina (Persero)	Pembinaan kepada pelaku usaha stasiun Pengisian dan Pengangkutan Bahan Bakar Elpiji (SPPBE) dan stasiun pengisian bahan bakar elpiji (SPBE)	50 (Pelaku usaha yang dibina)
<b>3.5 Jasa Telekomunikasi</b>						
1.	Persentase (%) keluhan pelanggan terkait akurasi tagihan ( <i>post paid</i> ) dalam 1 bulan	≤ 2	Persen	Kementerian Komunikasi dan Informatika	Persentase (persen) Keluhan pelanggan terkait akurasi tagihan ( <i>post paid</i> ) dalam 1 bulan	≤ 2 persen
2.	Persentase (%) penyelesaian keluhan atas akurasi <i>charging</i> prabayar yang diselesaikan dalam 15 hari	95	Persen	Kementerian Komunikasi dan Informatika	Persentase (persen) Penyelesaian keluhan atas akurasi <i>charging</i> prabayar yang diselesaikan dalam 15 hari	95 persen
3.	Persentase (%) penyelesaian keluhan umum pengguna jasa teleponi oleh pelaku usaha	95	Persen	Kementerian Komunikasi dan Informatika	Persentase (persen) Penyelesaian keluhan umum pengguna jasa teleponi oleh pelaku usaha	95 persen

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
<b>3.6 Jasa Layanan Kesehatan</b>						
1.	Persentase kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan rujukan	90	Persen	Kementerian Kesehatan	Persentase kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan rujukan	90 persen
2.	Persentase puskesmas dengan 9 jenis tenaga Kesehatan	83	Persen	Kementerian Kesehatan	Persentase Puskesmas dengan 9 jenis tenaga Kesehatan sesuai standar	83 persen
3.	Persentase RSUD kabupaten/kota yang memiliki 4 dokter spesialisasi dasar dan 3 dokter spesialis lainnya	90	Persen	Kementerian Kesehatan	Persentase RSUD kabupaten/Kota yang memiliki 4 dokter spesialis dasar dan 3 dokter spesialis lainnya	90 persen
6.	Indeks Kepuasan Pelanggan ( <i>customer satisfaction index</i> ), <i>mean score</i>	85	Persen	BPJS Kesehatan	Presentase kepuasan peserta	85 persen
<b>3.7 Perdagangan Melalui Sistem Elektronik</b>						
1.	Persentase PPMSE yang memiliki izin SIUPMSE dan menyediakan fitur pembayaran	80	Persen	Kementerian Perdagangan	sosialisasi kepada PPMSE yang memiliki izin Mendorong agar setiap PPMSE membuat SOP terkait mekanisme pengembalian dana dan/atau kompensasi kepada konsumen	80 persen
2.	Persentase PPMSE yang memiliki izin SIUPMSE	80	Persen	Kementerian Perdagangan	sosialisasi kepada PPMSE yang memiliki izin	80 persen

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
	telah menyediakan mekanisme penanganan pengaduan yang paling sedikit mencakup : (1) prosedur pengaduan konsumen, (2) mekanisme tindak lanjut pengaduan, (3) operator yang memproses layanan pengaduan, dan (4) jangka waktu penyelesaian pengaduan				memastikan mekanisme penanganan pengaduan konsumen	
3.	Persentase <i>marketplace/</i> lokapasar yang memiliki izin SIUPMSE, menyediakan laman yang menayangkan regulasi di bidang perdagangan	35	Persen	Kementerian Perdagangan	sosialisasi kepada PPMSE yang memiliki izin	35 persen
4.	Persentase <i>marketplace/</i> lokapasar yang memiliki izin SIUPMSE, menyediakan fitur <i>self declaration/disclaimer/</i> tertera dalam kontrak bahwa barang dijual sesuai ketentuan bagi <i>merchant</i>	35	Persen	Kementerian Perdagangan	sosialisasi kepada PPMSE yang memiliki izin	35 persen

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
5.	Jumlah PPMSE telah melakukan pendaftaran sistem elektronik termasuk yang melakukan perubahan terhadap informasi pendaftaran.	2.700	PSE sektor perdagangan dan/atau sektor TIK yang telah mendaftar (termasuk yang melakukan perubahan terhadap informasi pendaftaran)	Kementerian Komunikasi dan Informatika	jumlah PSE sektor perdagangan dan/atau sektor TIK yang telah mendaftar, termasuk yang melakukan perubahan terhadap informasi pendaftaran	2.700 PSE
<b>3.8 Perumahan, Air, dan Sanitasi</b>						
1.	Penyelesaian pengaduan penanganan konsumen terhadap kasus pembiayaan perumahan	100	Persen	Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, BP Tapera	Pelayanan atas pengaduan masyarakat dan permohonan informasi terkait pembiayaan perumahan	Jumlah pengaduan terselesaikan
2.	Rumah yang diperoleh melalui kemudahan dan bantuan pembiayaan perumahan memenuhi persyaratan teknis rumah layak huni	75	Persen	Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, BP Tapera	Pelaksanaan pemantauan kualitas rumah	Laporan pemantauan
3.	Jumlah NSPK yang dapat mendukung upaya perlindungan konsumen di bidang perumahan	2	NSPK	Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	Legalitas peraturan pengganti Kepmen Kimpraswil No. 403 tahun 2002 tentang pedoman teknis pembangunan rumah sederhana sehat (Rs SEHAT)	Peraturan pengganti Kepmen Kimpraswil No. 403 tahun 2002 tentang pedoman

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
						teknis pembangunan rumah sederhana sehat (RS SEHAT)
					Pembahasan atau Legalisasi Rancangan Permen tentang Pengelolaan Rumah Susun Milik	Permen PUPR tentang Pengelolaan Rumah Susun Milik
4.	Jumlah sosialisasi perlindungan konsumen bidang perumahan kepada Pemerintah Daerah dan pemangku kepentingan lainnya	34	Provinsi	Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	Sosialisasi perlindungan konsumen di 9 provinsi	Laporan hasil pelaksanaan sosialisasi
5.	Kerjasama Fasilitasi penanganan perlindungan konsumen di bidang perumahan (akumulasi)	34	Provinsi	Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, Kementerian Dalam Negeri, Pemerintah Daerah, Kementerian Perdagangan, dan BPSK	Kerjasama fasilitasi penanganan perlindungan konsumen di 14 provinsi	Laporan hasil fasilitasi penanganan perlindungan konsumen
6.	Jumlah NSPK yang mendukung	1	NSPK	Kementerian Pekerjaan	Proses legalisasi SE Dirjen Cipta Karya Tentang	SE Dirjen Cipta Karya Tentang

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
	penyelenggaraan sistem penyediaan air minum (SPAM) akses air minum			Umum dan Perumahan Rakyat	Pelaksanaan Pengamanan Air Minum (RPAM)	Pelaksanaan Pengamanan Air Minum (RPAM)
7.	Persentase rumah tangga yang terlayani sarana dan prasarana air limbah domestik akses layak dan aman	77,79	Persen	Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	Penyediaan sarana dan prasarana Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik	77,79 persen sarana dan prasarana Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik
8.	Tersedianya menu khusus untuk pengaduan layanan pada sistem SP4N LAPOR! yang menjadi sub kategori dari menu perlindungan konsumen	1	Sistem	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	Pembuatan kategori khusus pengaduan perlindungan konsumen	1 sistem
9	Persentase Pemerintah Daerah provinsi yang telah melakukan advokasi dan sosialisasi kepada masyarakat perihal pemanfaatan sistem atau layanan pengaduan masyarakat berbasis online yang tersedia, salah satunya seperti SP4N LAPOR!	100	Persen	Kementerian Dalam Negeri	pemerintah provinsi yang telah melakukan advokasi dan sosialisasi kepada masyarakat perihal pemanfaatan sistem atau layanan pengaduan masyarakat berbasis online yang tersedia	100 persen
<b>3.9 Barang Elektronik, Telematika, dan Kendaraan Bermotor</b>						
1.	Persentase barang beredar yang memenuhi ketentuan	60	Persen	Kementerian Perdagangan	Pengawasan terhadap produk yang wajib SNI, Manual Kartu Garansi (MKG) dan Label	60 persen

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
2.	Produsen/importir memiliki saluran komunikasi sesuai dengan ketentuan yang mudah di akses sebagai sarana pengaduan	100	Produsen /importir	Kementerian Perdagangan	Pengawasan terhadap saluran komunikasi yang ada pada Manual Kartu Garansi (MKG)	100 persen
3.	Peningkatan kompetensi pengujian/standardisasi di dalam negeri	35	Ruang Lingkup	Kementerian Perindustrian	Kegiatan penambahan ruang lingkup laboratorium pengujian dan kalibrasi	Meningkatnya ruang lingkup pengujian dan kalibrasi menjadi 35 ruang lingkup
					Peningkatan kompetensi SDM laboratorium	35 Orang
4.	Peningkatan cakupan (jenis) pengawasan SNI Wajib	50	Persen	Kementerian Perindustrian	Pengawasan Produk Standar Nasional Indonesia Sektor Agro, Kimia, Farmasi dan Tekstil	Terlaksananya pengawasan terhadap 62 SNI
					Forum Pengawasan Produk SNI Sektor Agro, Kimia, Farmasi dan Tekstil	Terlaksananya forum pengawasan sebanyak 1 kali
					Forum Koordinasi Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) Perindustrian	Terlaksananya forum koordinasi sebanyak 1 kali
					Penguatan Pengawasan Standardisasi Industri	Terlaksananya pelatihan untuk 100 orang (PPNS dan PPSI)
					Pembangunan Sistem Informasi Pengawasan Standardisasi Industri	Terbangunnya 1 sistem informasi

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
5.	Peningkatan cakupan (wilayah) pengawasan SNI Wajib	95	Persen	Kementerian Perindustrian	Perluasan pengawasan wilayah untuk Produk Standard Nasional Indonesia Sektor Logam, Mesin, Alat Transportasi, Elektronika dan Aneka	Meningkatnya perluasan pengawasan menjadi 35 provinsi
					Forum Pengawasan Produk SNI Sektor Logam, Mesin, Alat Transportasi, Elektronika Dan Aneka	Terlaksananya forum pengawasan sebanyak 1 kali
6.	Tingkat kepatuhan LPK terhadap regulasi	95	Persen	Kementerian Perindustrian	Pengawasan Lembaga Penilaian Kesesuaian Sektor Agro, Kimia, Farmasi Dan Tekstil	Terlaksananya pengawasan terhadap 142 Lembaga
					Forum Pengawasan Lembaga Penilaian Kesesuaian Sektor Agro, Kimia, Farmasi Dan Tekstil	Terlaksananya forum pengawasan sebanyak 1 kali
					Forum Pengawasan Lembaga Penilaian Kesesuaian Sektor Logam, Mesin, Alat Transportasi, Elektronika Dan Aneka	Terlaksananya forum pengawasan sebanyak 1 kali
<b>3.10 Jasa Pariwisata dan Ekonomi Kreatif</b>						
1.	Jumlah usaha bidang pariwisata dan ekonomi kreatif yang terstandarisasi dan tersertifikasi	900	Usaha	Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Usaha Bidang Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang difasilitasi terstandarisasi	495 usaha
					Usaha Bidang Pariwisata dan	405 Usaha

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
					Ekonomi Kreatif yang Pariwisata difasilitasi tersertifikasi	
<b>3.11 Jasa Logistik</b>						
1.	Jumlah pasar yang menggunakan teknologi informasi	5	Unit	Kementerian Perdagangan	Fasilitasi implementasi pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di pasar rakyat	5 Unit
2.	Persentase pertumbuhan volume perdagangan barang kebutuhan pokok melalui perdagangan antar pulau dengan menggunakan daftar muatan (manifes domestik)	15	Persen	Kementerian Perdagangan	sosialisasi dan bimbingan teknis kepada pelaku usaha perdagangan antar pulau	15 persen
3.	Persentase penyelenggara pos yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (kumulatif)	30	Persen	Kementerian Komunikasi dan Informatika	Persentase (persen) Penyelenggara Pos yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi	30 persen
4.	Persentase rancangan kebijakan terkait Standar Kualitas Layanan Pos	100	Persen	Kementerian Komunikasi dan Informatika	Kebijakan Standar Kualitas Layanan Pos	100 persen
5.	Tingkat Implementasi transformasi proses bisnis <i>National Logistic Ecosystem</i> (NLE)	100	Persen	Kementerian Keuangan	Mengolaborasikan sistem layanan pengajuan manifest, pemberitahuan keberangkatan, dan pemberitahuan kedatangan kapal baik internasional dan domestik	Penerapan SSm Pengangkutan laut secara nasional

No.	Sasaran Tahun 2024	Target 2024	Satuan	Penanggung Jawab	Aksi Tahun 2024	
					Kegiatan	Keluaran
					Mengolaborasikan sistem-sistem K/L terkait penyampaian manifes, pemberitahuan kedatangan, dan pemberitahuan keberangkatan pengangkut udara	Penerapan Sistem SSm Pengangkutan Udara secara nasional

MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

ZULKIFLI HASAN