



GUBERNUR KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN GUBERNUR KALIMANTAN SELATAN NOMOR 050 TAHUN 2024

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN PENGUKURAN DAN PENILAIAN INDEKS KEBERDAYAAN KONSUMEN

GUBERNUR KALIMANTAN SELATAN,

Menimbang:

- a. bahwa dalam rangka mengukur tingkat kesadaran, pengetahuan, dan kemampuan konsumen, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlu dilaksanakan penilaian indeks keberdayaan konsumen;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Pelaksanaan Pengukuran dan Penilaian Indeks Keberdayaan Konsumen;

Mengingat:

1. Pasal 18 ayat (6) 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 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6779);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4126);
6. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 100) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2023 Nomor 3);
7. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 012 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2023 Nomor 12);
8. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 046 Tahun 2023 tentang Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas Dinas Perdagangan (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2023 Nomor 46);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN PENGUKURAN DAN PENILAIAN INDEKS KEBERDAYAAN KONSUMEN.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Kalimantan Selatan.

2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Gubernur adalah Gubernur Kalimantan Selatan.
4. Dinas adalah Dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perdagangan.
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perdagangan.
6. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.
7. 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.
8. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada Konsumen.
9. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh Konsumen.
10. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh Konsumen.
11. Indeks Keberdayaan Konsumen yang selanjutnya disingkat IKK adalah indeks untuk mengukur kesadaran dan pemahaman Konsumen akan hak dan kewajibannya serta kemampuannya dalam berinteraksi dengan pasar.
12. IKK Provinsi adalah IKK yang diukur oleh Pemerintah Daerah.
13. Skala Likert adalah skala atau pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai sebuah peristiwa dan fenomena sosial, berdasarkan dengan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Pasal 2

- (1) Peraturan Gubernur ini dimaksudkan untuk mengatur prosedur penilaian IKK dalam rangka mengukur keberdayaan konsumen di tingkat provinsi untuk jangka waktu 1 (satu) tahun berjalan dan memberikan rekomendasi kebutuhan dalam rangka meningkatkan keberdayaan konsumen.
- (2) Peraturan Gubernur ini bertujuan untuk:
 - a. menciptakan kerangka kerja yang jelas dan mengikat untuk kegiatan pengukuran dan penilaian IKK;
 - b. mengatur langkah yang harus dilakukan, tata cara pengumpulan data, proses analisis, dan tindakan lanjut yang diperlukan;

- c. memastikan bahwa metode dan prosedur yang digunakan seragam dan dapat diandalkan;
- d. meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan pengukuran dan penilaian IKK; dan
- e. menghasilkan data yang berkualitas dan dapat dipercaya.

BAB II

PELAKSANAAN DAN RUANG LINGKUP PENGUKURAN DAN PENILAIAN IKK

Bagian Kesatu

Pelaksanaan Pengukuran dan Penilaian IKK

Pasal 3

- (1) Gubernur melaksanakan pengukuran dan penilaian IKK di tingkat provinsi.
- (2) Pelaksanaan pengukuran dan penilaian IKK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui survei.
- (3) Pelaksanaan pengukuran dan penilaian IKK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh tim pelaksana.
- (4) Dalam hal pelaksanaan survei sebagaimana dimaksud pada ayat (2), tim pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat bekerja sama dengan pihak ketiga atau konsultan yang kompeten di bidang pelaksanaan survei dan analisis data.

Pasal 4

- (1) Tim pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) paling sedikit terdiri dari unsur:
 - a. Dinas; dan
 - b. sekretariat badan penyelesaian sengketa Konsumen.
- (2) Tim pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. melakukan pengembangan desain survei;
 - b. melakukan pengembangan, validasi, dan revisi kuesioner survei;
 - c. melakukan wawancara dengan responden dalam rangka pengumpulan data survei;
 - d. melakukan perekapan data survei;
 - e. melakukan analisis data survei; dan
 - f. melakukan pelaporan hasil survei dan analisis data.
- (3) Tim pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.

Bagian Kedua
Ruang Lingkup Pengukuran dan Penilaian IKK

Pasal 5

Ruang lingkup pengukuran dan penilaian IKK meliputi:

- a. desain pengukuran dan penilaian;
- b. variabel pengukuran dan penilaian;
- c. profil responden;
- d. teknik pengambilan sampel;
- e. teknik pengumpulan data;
- f. pengolahan dan analisis data; dan
- g. laporan penilaian.

BAB III
PENGUKURAN DAN PENILAIAN IKK

Bagian Kesatu
Desain Pengukuran dan Penilaian IKK

Pasal 6

- (1) Desain pengukuran dan penilaian IKK terdiri dari:
 - a. penelitian kuantitatif; dan
 - b. penelitian deskriptif.
- (2) Penelitian kuantitatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan penelitian untuk memperoleh angka IKK.
- (3) Penelitian deskriptif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan penelitian untuk menjelaskan hasil survei yang terkait dengan masing-masing variabel penilaian.

Bagian Kedua
Variabel Pengukuran dan Penilaian IKK

Paragraf 1
Umum

Pasal 7

Variabel dalam pengukuran dan penilaian IKK terdiri dari:

- a. tahapan pra pembelian;
- b. tahapan saat pembelian; dan
- c. tahapan pasca pembelian.

Paragraf 2
Variabel Tahapan Pra Pembelian

Pasal 8

- (1) Variabel tahapan pra pembelian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a terdiri dari variabel:
 - a. pencarian informasi; dan
 - b. pengetahuan tentang undang-undang dan lembaga Perlindungan Konsumen.
- (2) Variabel pencarian informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diberikan bobot sebesar 20% (dua puluh persen).
- (3) Variabel pengetahuan tentang undang-undang dan lembaga Perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b diberikan bobot sebesar 5% (lima persen).

Pasal 9

Variabel pencarian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a terdiri dari unsur:

- a. informasi identitas Pelaku Usaha;
- b. informasi metode pembayaran;
- c. informasi jaminan Barang asli;
- d. informasi kebijakan pengembalian Barang;
- e. informasi jaminan uang kembali; dan
- f. informasi garansi.

Pasal 10

Variabel pengetahuan tentang undang-undang dan lembaga Perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf b terdiri dari unsur:

- a. pengetahuan tentang undang-undang Perlindungan Konsumen;
- b. pengetahuan tentang hak Konsumen;
- c. pengetahuan tentang kewajiban Konsumen;
- d. pengetahuan tentang kewajiban Pelaku Usaha;
- e. pengetahuan tentang tanggung jawab Pelaku Usaha;
- f. pengetahuan tentang pengawasan oleh masyarakat terhadap Barang dan/atau Jasa yang beredar di pasar; dan
- g. pengetahuan terhadap lembaga penyelenggara Perlindungan Konsumen.

Paragraf 2
Variabel Tahapan Saat Pembelian

Pasal 11

- (1) Variabel tahapan saat pembelian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b terdiri dari variabel:
 - a. pemilihan Barang atau Jasa;
 - b. preferensi Barang atau Jasa; dan
 - c. perilaku pembelian.
- (2) Variabel pemilihan Barang atau Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diberikan bobot sebesar 10% (sepuluh persen).
- (3) Variabel preferensi Barang atau Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b diberikan bobot sebesar 5% (lima persen).
- (4) Variabel perilaku pembelian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c diberikan bobot sebesar 15% (lima belas persen).

Pasal 12

Variabel pemilihan Barang atau Jasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf a terdiri dari unsur:

- a. pemilihan produk berdasarkan garansi;
- b. pemilihan produk berdasarkan spesifikasi; dan
- c. pemilihan produk berdasarkan tampilan.

Pasal 13

Variabel preferensi Barang atau Jasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf b terdiri dari unsur:

- a. pemilihan produk berdasarkan harga;
- b. pemilihan produk berdasarkan kualitas;
- c. pemilihan produk berdasarkan merek;
- d. pemilihan produk berdasarkan pelayanan toko;
- e. pemilihan produk berdasarkan produk dalam negeri; dan
- f. pemilihan produk berdasarkan produk luar negeri.

Pasal 14

Variabel perilaku pembelian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf c terdiri dari unsur:

- a. pemilihan produk berdasarkan kondisi produk;
- b. pemilihan produk berdasarkan tanggal kadaluarsa;
- c. pemilihan produk berdasarkan label halal;

- d. pemilihan produk berdasarkan komposisi produk dan efek samping;
- e. pemilihan produk berdasarkan syarat dan ketentuan berlaku;
- f. pemilihan produk berdasarkan manual produk;
- g. pemilihan produk berdasarkan label standar nasional Indonesia;
- h. pemilihan produk berdasarkan label izin edar sesuai ketentuan badan pengawasan obat dan makanan; dan
- i. pemilihan produk berdasarkan layanan pengaduan.

Paragraf 2
Variabel Tahapan Pasca Pembelian

Pasal 15

- (1) Variabel tahapan pasca pembelian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c terdiri dari variabel:
 - a. kecenderungan untuk bicara; dan
 - b. perilaku komplain.
- (2) Variabel kecenderungan untuk bicara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diberikan bobot sebesar 20% (dua puluh persen).
- (3) Variabel perilaku komplain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b diberikan bobot sebesar 25% (dua puluh lima persen).

Pasal 16

Variabel kecenderungan untuk bicara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) huruf a terdiri dari unsur:

- a. pihak yang dituju atau kesediaan untuk menceritakan tentang pengalaman buruk atau kekecewaan atas pembelian Barang atau Jasa;
- b. pihak yang dituju atau kesediaan untuk menceritakan tentang pengalaman baik atau kepuasan atas pembelian Barang atau Jasa;
- c. pihak yang tidak direkomendasikan untuk membeli Barang atau Jasa di tempat pembelian dengan pengalaman buruk yang pernah dialami;
- d. pihak yang direkomendasikan untuk membeli Barang atau Jasa di tempat pembelian dengan pengalaman baik atau kepuasan yang pernah dialami; dan
- e. pihak yang diajak untuk mengklarifikasi tempat pembelian dengan pengalaman buruk atau kekecewaan yang pernah dialami.

Pasal 17

Variabel perilaku komplain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) huruf b terdiri dari unsur:

- a. pengaduan terhadap ketidakpuasan atas Barang atau Jasa yang telah dibeli;

- b. pengaduan terhadap ketidakpuasan pembelian atas barang atau jasa kepada penjual Barang atau penyedia Jasa;
- c. pengaduan terhadap ketidakpuasan pembelian atas barang atau jasa kepada produsen Barang atau penyedia Jasa;
- d. pengaduan terhadap ketidakpuasan pembelian atas barang atau jasa kepada keluarga, teman, kerabat; dan
- e. pengaduan terhadap ketidakpuasan pembelian atas barang atau jasa kepada kelembagaan penyelenggara Perlindungan Konsumen.

Bagian Ketiga Profil Responden

Pasal 18

Karakteristik responden dapat berdasarkan pada demografi yang mencakup:

- a. usia produktif;
- b. jenis kelamin;
- c. pekerjaan;
- d. tingkat pendidikan;
- e. pendapatan; dan
- f. karakteristik demografi lainnya.

Pasal 19

- (1) Jenis responden terdiri dari:
 - a. Konsumen; dan
 - b. *stakeholder*.
- (2) Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan responden utama yang dipakai dalam pengukuran dan penilaian IKK provinsi.
- (3) *Stakeholder* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri dari:
 - a. lembaga penyelenggara Perlindungan Konsumen;
 - b. Dinas;
 - c. tokoh masyarakat.
- (4) *Stakeholder* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b hanya digunakan sebagai pendukung untuk pengayaan data.

Bagian Keempat
Teknik Penarikan Sampel

Pasal 20

- (1) Penarikan sampel dilakukan menggunakan teknik *multistage cluster sampling* dan/atau teknik penarikan sampel lainnya.
- (2) Teknik penarikan sampel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempertimbangkan prinsip efektivitas dan efisiensi.
- (3) Dalam hal terdapat keterbatasan waktu, sumber daya manusia, dan biaya, maka teknik penarikan sampel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disesuaikan dengan tetap memperhatikan:
 - a. akurasi dan reliabilitas data;
 - b. validitas hasil pengukuran; dan
 - c. representativitas sampel.

Bagian Kelima
Teknik Pengumpulan Data

Pasal 21

- (1) Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara.
- (2) Wawancara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan kepada responden secara langsung atau tidak langsung.
- (3) Wawancara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan kuesioner terstruktur.
- (4) Kuesioner terstruktur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat berupa:
 - a. kuesioner konvensional;
 - b. kuesioner elektronik; dan/atau
 - c. kuesioner daring/*online*.

Bagian Keenam
Pengolahan dan Analisis Data

Pasal 22

- (1) Pengukuran IKK dilakukan menggunakan Skala Likert.
- (2) Terhadap hasil pengukuran IKK sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan penghitungan nilai IKK dengan menggunakan rumus:

$$IKK = IKK \text{ Tertimbang} \times 20$$

dimana:

$$IKK \text{ Tertimbang} = \sum \left(\frac{\text{Total Nilai Persepsi Tiap Variabel}}{\text{Total Unsur Terisi Tiap Variabel}} \times \text{Bobot-Variabel} \right)$$

- (3) Data pengukuran IKK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dianalisis menggunakan metode statistik.

- (4) Metode statistik yang digunakan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat menyesuaikan dengan kebutuhan penilaian IKK.

Pasal 23

- (1) Hasil pengukuran IKK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 merupakan hasil tingkat keberdayaan Konsumen atau skor IKK di Daerah.
- (2) Hasil pengukuran IKK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikelompokkan menjadi:
 - a. sadar (skor indeks 0,0 sampai dengan 20,0);
 - b. paham (skor indeks 20,1 sampai dengan 40,0);
 - c. mampu (skor indeks 40,1 sampai dengan 60,0);
 - d. kritis (skor indeks 60,1 sampai dengan 80,0); dan
 - e. berdaya (skor indeks 80,1 sampai dengan 100,0).
- (3) Sadar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a bermakna mengenali hak dan kewajiban dasar sebagai Konsumen;
- (4) Paham sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b bermakna memahami hak dan kewajiban sebagai Konsumen untuk melindungi dirinya;
- (5) Mampu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c bermakna mampu menggunakan hak dan kewajiban Konsumen untuk menentukan pilihan terbaik termasuk menggunakan produk dalam negeri bagi diri dan lingkungannya;
- (6) Kritis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d bermakna berperan aktif memperjuangkan hak dan melaksanakan kewajibannya serta mengutamakan produk dalam negeri; dan
- (7) Berdaya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e bermakna memiliki nasionalisme tinggi dalam berinteraksi dengan pasar dan memperjuangkan kepentingan Konsumen.

Bagian Ketujuh Laporan Penilaian

Pasal 24

- (1) Tim pelaksana pengukuran dan penilaian IKK menyampaikan laporan akhir hasil pengukuran dan penilaian IKK kepada Gubernur melalui Kepala Dinas.
- (2) Penyampaian laporan hasil pengukuran dan penilaian IKK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lambat pada akhir Desember tahun berjalan.
- (3) Hasil penilaian IKK akan disampaikan dalam diseminasi dan dipublikasikan.
- (4) Hasil penilaian IKK akan digunakan sebagai dasar evaluasi pelaksanaan pengukuran dan penilaian IKK yang dilakukan secara berkala di setiap 1 (satu) tahun.

**BAB IV
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 25

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

Ditetapkan di Banjarbaru
pada tanggal 08 November 2024
Pih. GUBERNUR KALIMANTAN SELATAN,

Ttd.

ROY RIZALI ANWAR

Diundangkan di Banjarbaru
pada tanggal 08 November 2024

**SEKRETARIS DAERAH PROVINSI
KALIMANTAN SELATAN,**

Ttd.

ROY RIZALI ANWAR

**BERITA DAERAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
TAHUN 2024 NOMOR 51**

Salinan sesuai dengan aslinya
**SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI
KALIMANTAN SELATAN**

Kepala Biro Hukum



GUNTUR FERRY FAHTAR, S.H., M.H.