



# LAPORAN EVALUASI STRATEGI NASIONAL PERLINDUNGAN KONSUMEN

Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/  
Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS)  
2025



**BAPPENAS**

Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/  
Badan Perencanaan Pembangunan Nasional

# **LAPORAN EVALUASI STRATEGI NASIONAL PERLINDUNGAN KONSUMEN**



## Laporan Evaluasi Strategi Nasional Perlindungan Konsumen

### Tim Penyusunan

Deputi Bidang Ekonomi dan Transformasi Digital	:	Vivi Yulaswati
Direktur Industri, Perdagangan, dan Peningkatan Investasi	:	Roby Fadillah
Koordinator Tim Perdagangan	:	Deasy Damayanti Putri Pane
Anggota Tim Perdagangan	:	Hilda Rohmawati Karliana Aprilia Triwuli Handayani Leonie Widya Anjani Bekti Setyorani Kartika Kusumadewi Redho Andesa Putra Siti Rahayu





## DAFTAR ISI

<b>RINGKASAN EKSEKUTIF .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>8</b>
1.1 Latar Belakang.....	9
1.2 Tujuan Evaluasi .....	14
1.3 Metode Evaluasi .....	15
1.3.1 Data dan Sumber Data.....	15
1.3.2 Tahap Pelaksanaan .....	16
<b>BAB II PERKEMBANGAN PERLINDUNGAN KONSUMEN .....</b>	<b>17</b>
2.1 Kondisi Perlindungan Konsumen di Indonesia .....	18
2.2 Perkembangan Pengaduan Konsumen.....	20
2.3 Perkembangan Tingkat Kepatuhan Pelaku Usaha .....	22
<b>BAB III HASIL EVALUASI .....</b>	<b>24</b>
3.1 Kriteria Penilaian Evaluasi.....	25
3.2 Hasil Evaluasi Pada Tiga Pilar.....	25
3.2.1 Pilar 1 - Peningkatan Efektivitas Peran Pemerintah dan Lembaga .....	25
3.2.2 Pilar 2 – Peningkatan Keberdayaan Konsumen.....	36
3.2.3 Pilar 3 – Peningkatan Kepatuhan Pelaku Usaha.....	46
3.3 Hasil Evaluasi Pada Sektor Prioritas.....	51
3.3.1 Sektor Obat dan Makanan.....	51
3.3.2 Sektor Keuangan .....	54
3.3.3 Sektor Jasa Transportasi .....	58
3.3.4 Sektor Listrik dan Gas Rumah Tangga.....	63
3.3.5 Sektor Jasa Telekomunikasi.....	66
3.3.6 Sektor Jasa Layanan Kesehatan.....	67
3.3.7 Sektor Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE).....	70
3.3.8 Sektor Perumahan, Air, dan Sanitasi .....	73
3.3.9 Sektor Barang Elektronik, Telematika, dan Kendaraan Bermotor.....	81
3.3.10 Sektor Pariwisata dan Ekonomi Kreatif .....	86





3.3.11 Sektor Jasa Logistik .....88

**BAB IV PENUTUP .....93**

4.1 Kesimpulan Evaluasi Stranas Perlindungan Konsumen .....94

4.2 Saran Kebijakan atas Hasil Evaluasi Stranas Perlindungan Konsumen..... 100

4.2 Rekomendasi dan Tindaklanjut ke Depan ..... 106

    4.2.1 Urgensi Penguatan Perlindungan Konsumen dalam Mendorong  
    Pertumbuhan Ekonomi Nasional..... 106

    4.2.2 Isu Terkini dalam Perlindungan Konsumen ..... 107

    4.2.3 Kebutuhan Keberlanjutan Strategi Nasional Perlindungan Konsumen..... 108



# Ringkasan Eksekutif

1

## Komitmen Pemerintah dalam Upaya Penguatan Perlindungan Konsumen

Pemerintah Indonesia berkomitmen untuk mewujudkan iklim usaha dan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen guna mendorong perekonomian nasional yang efisien dan berkeadilan. Untuk itu pemerintah memberikan perhatian dan dukungan penuh terhadap pengembangan kebijakan dan implementasi perlindungan konsumen di Indonesia yang lebih sinergis, harmonis dan terintegrasi. Atas pertimbangan tersebut pemerintah menetapkan Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (Perpres No 49/2024 atau Stranas Perlindungan Konsumen) yang akan menjadi pedoman bagi seluruh pemangku kepentingan terkait.

2

## Pilar dan Sektor Prioritas Stranas Perlindungan Konsumen

Dalam Perpres 49/2024 telah ditetapkan 3 pilar utama Stranas Perlindungan Konsumen yaitu (1) Peningkatan Efektivitas Peran Pemerintah & Lembaga; (2) Peningkatan Keberdayaan Konsumen; dan (3) Peningkatan Kepatuhan Pelaku Usaha. Telah ditetapkan juga 11 sektor prioritas yaitu (1) Obat dan Makanan; (2) Jasa Keuangan; (3) Jasa Transportasi; (4) Listrik & Gas Rumah Tangga; (5) Jasa Telekomunikasi; (6) Jasa Layanan Kesehatan; (7) Perdagangan Melalui Sistem Elektronik; (8) Perumahan, Air, dan Sanitasi; (9) Barang Elektronik, Telematika, dan Kendaraan Bermotor; (10) Pariwisata dan Ekonomi Kreatif; serta (11) Jasa Logistik.

3

## Metode Analisis Evaluasi Stranas Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Perpres 49/2024, Stranas Perlindungan Konsumen berlaku selama 1 (satu) tahun yaitu 2024. Sesuai amanat Perpres tersebut, perlu dilaksanakan evaluasi terhadap pelaksanaan Stranas Perlindungan Konsumen yang merujuk pada indikator dalam 3 pilar dan 11 sektor prioritas. Metode yang digunakan untuk menganalisis hasil capaian dari masing-masing indikator adalah dengan *gap analysis*. Pelaksanaan evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara menyeluruh terhadap indikator dalam Stranas Perlindungan Konsumen, serta memberikan informasi pelaksanaan perlindungan konsumen dan hambatan yang dialami di setiap pilar dan sektor.

4

## Hasil Evaluasi Stranas Perlindungan Konsumen Secara Umum

Dari total sebanyak 112 indikator, terdapat 88 indikator yang telah mencapai target, sedangkan 24 indikator tidak mencapai target. Dengan demikian, tingkat ketercapaian target indikator Stranas Perlindungan Konsumen adalah sebesar 79 persen. Berdasarkan sektornya, beberapa sektor berhasil mencapai target pada seluruh indikatornya yaitu sektor (1) Keuangan; (2) Jasa Telekomunikasi; (3) Perdagangan Melalui Sistem Elektronik; (4) Pariwisata dan Ekonomi Kreatif; serta (5) Jasa Logistik. Beberapa sektor yang belum mencapai target dapat dipertimbangkan untuk diperkuat pada periode berikutnya dengan terobosan inovasi dan kegiatan yang lebih berkualitas dan berorientasi pada manfaat bagi konsumen.

5

## Stranas Perlindungan Konsumen Perlu Dilanjutkan

Berdasarkan hasil evaluasi Stranas Perlindungan Konsumen 2024, masih banyak indikator yang belum mencapai target yang telah ditetapkan. Selain itu, konsumsi rumah tangga masih menjadi kontributor utama pertumbuhan ekonomi nasional mencapai lebih dari 50 persen. Urgensi lainnya adalah (1) amandemen UU PK hingga saat ini masih belum selesai, sedangkan UU PK masih belum sepenuhnya dapat menjawab tantangan terkini perlindungan konsumen; (2) lembaga perlindungan konsumen belum efektif mendukung pelaksanaan perlindungan konsumen (permasalahan kelembagaan, program pengembangan institusi dan pemberdayaan konsumen belum efektif, dan metode penyelesaian sengketa masih tradisional); (3) Fasilitas ODR telah mulai dikembangkan namun masih dalam tahap awal dan belum terkoordinasi; serta (4) minimnya perlindungan spesifik bagi konsumen penyandang disabilitas dan kelompok marginal. **Dengan demikian, Stranas Perlindungan Konsumen perlu untuk dilanjutkan.**

# EVALUASI

## STRATEGI NASIONAL PERLINDUNGAN KONSUMEN 2024

### Pilar 1 - Peningkatan Efektivitas Peran Pemerintah & Lembaga



Indikator Tercapai 13  
Indikator Tidak Tercapai 5

Tingkat Ketercapaian  
**72%**

### Pilar 3 - Peningkatan Kepatuhan Pelaku Usaha



Indikator Tercapai 5  
Indikator Tidak Tercapai 3

Tingkat Ketercapaian  
**62%**

### Sektor Keuangan



Indikator Tercapai 5  
Indikator Tidak Tercapai 0

Tingkat Ketercapaian  
**100%**

### Sektor Listrik dan Gas Rumah Tangga



Indikator Tercapai 6  
Indikator Tidak Tercapai 2

Tingkat Ketercapaian  
**75%**

### Sektor Jasa Layanan Kesehatan



Indikator Tercapai 2  
Indikator Tidak Tercapai 2

Tingkat Ketercapaian  
**50%**

### Sektor Perumahan, Air, dan Sanitasi



Indikator Tercapai 7  
Indikator Tidak Tercapai 2

Tingkat Ketercapaian  
**78%**

### Sektor Pariwisata dan Ekonomi Kreatif



Indikator Tercapai 1  
Indikator Tidak Tercapai 0

Tingkat Ketercapaian  
**100%**

### Pilar 2 - Peningkatan Keberdayaan Konsumen



Indikator Tercapai 15  
Indikator Tidak Tercapai 3

Tingkat Ketercapaian  
**83%**

### Sektor Obat dan Makanan



Indikator Tercapai 6  
Indikator Tidak Tercapai 3

Tingkat Ketercapaian  
**67%**

### Sektor Jasa Transportasi



Indikator Tercapai 10  
Indikator Tidak Tercapai 3

Tingkat Ketercapaian  
**77%**

### Sektor Jasa Telekomunikasi



Indikator Tercapai 3  
Indikator Tidak Tercapai 0

Tingkat Ketercapaian  
**100%**

### Sektor Perdagangan Melalui Sistem Elektronik



Indikator Tercapai 5  
Indikator Tidak Tercapai 0

Tingkat Ketercapaian  
**100%**

### Sektor Barang Elektronik, Telematika, dan Kendaraan Bermotor



Indikator Tercapai 5  
Indikator Tidak Tercapai 1

Tingkat Ketercapaian  
**83%**

### Sektor Jasa Logistik



Indikator Tercapai 5  
Indikator Tidak Tercapai 0

Tingkat Ketercapaian  
**100%**



# **BAB I**

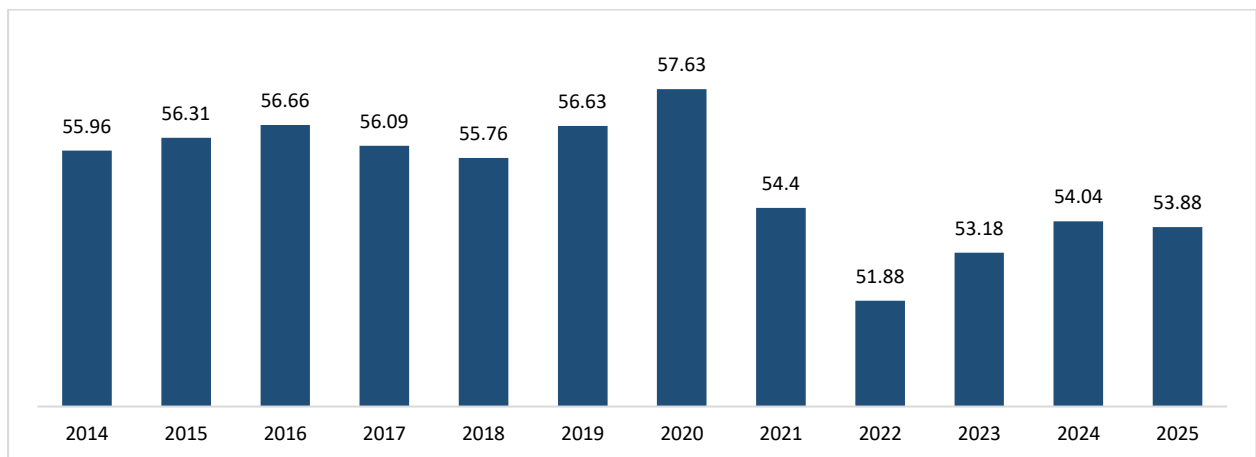
# **PENDAHULUAN**





## 1.1 Latar Belakang

Konsumsi rumah tangga memiliki peran yang penting bagi perekonomian Indonesia. Selama satu dekade terakhir, konsumsi rumah tangga secara konsisten menjadi komponen terbesar dalam Produk Domestik Bruto (PDB) nasional, dengan kontribusi rata-rata di atas 55 persen. Puncaknya terjadi pada tahun 2020 yaitu mencapai 57,63 persen disebabkan oleh penurunan komponen PDB lainnya akibat pandemi COVID-19, sehingga konsumsi rumah tangga tetap menjadi penopang utama aktivitas ekonomi domestik. Namun demikian, konsumsi rumah tangga mengalami penurunan pada tahun 2021-2022 dikarenakan daya beli masyarakat yang belum sepenuhnya pulih serta peningkatan komponen PDB lainnya yaitu ekspor. Meskipun demikian, kontribusi konsumsi rumah tangga tercatat masih tinggi yaitu 53 persen terhadap PDB pada tahun 2025.



**Gambar 1.1 Kontribusi Pengeluaran Konsumsi Rumah Tangga terhadap PDB, dalam persen**

*Sumber: Badan Pusat Statistik, 2026*

Sejalan dengan hal tersebut, penguatan perlindungan konsumen menjadi bagian integral dalam mendukung agenda pembangunan ekonomi nasional. Dalam konteks tersebut, **Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen** menegaskan peran Kementerian PPN/Bappenas untuk mengoordinasikan perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi kebijakan perlindungan konsumen lintas kementerian/lembaga. Laporan evaluasi Strategi Nasional Perlindungan Konsumen ini disusun sebagai bagian dari pelaksanaan amanat tersebut, guna menilai efektivitas strategi nasional perlindungan konsumen dalam mendukung penguatan permintaan domestik dan pertumbuhan ekonomi yang inklusif. Selain itu, sesuai dengan amanat dalam Perpres Nomor 49 Tahun 2024, laporan evaluasi ini





digunakan sebagai dasar untuk penyusunan Strategi Nasional Perlindungan Konsumen periode berikutnya.

Perpres Nomor 49 Tahun 2024 merupakan perwujudan dari amanat Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2020-2024 untuk mendukung agenda pertumbuhan ekonomi yang berkualitas dan berkeadilan, khususnya melalui penguatan permintaan domestik.



**Gambar 1.2 Perlindungan Konsumen dalam RPJMN 2020-2024**

Sumber: Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 49 Tahun 2024 tentang Stranas Perlindungan Konsumen Tahun 2024

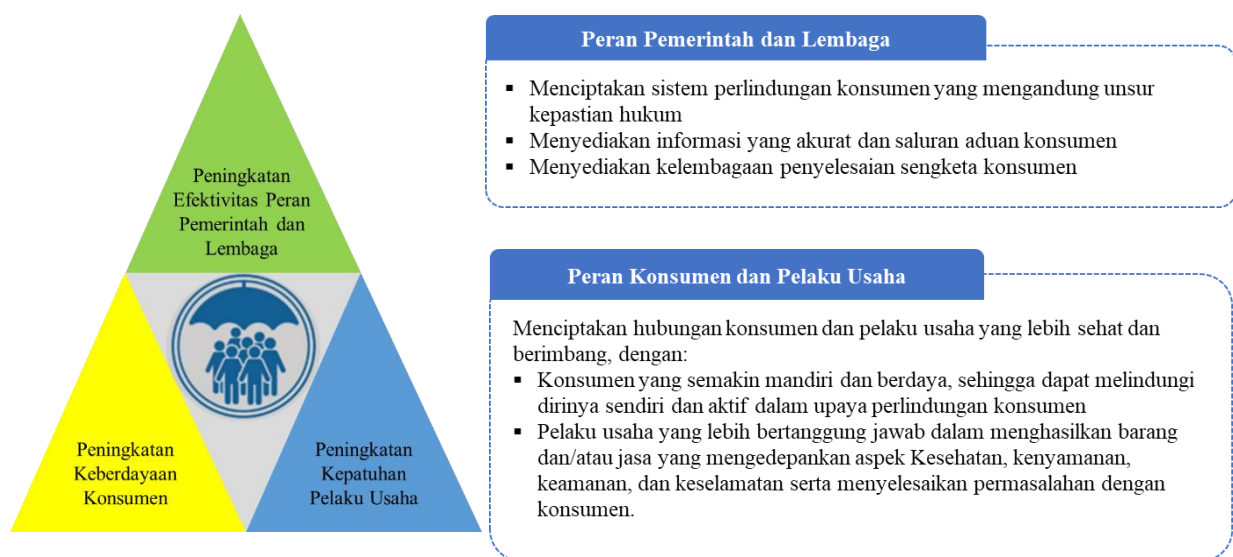
Namun demikian, berdasarkan studi yang dilakukan oleh Bappenas pada tahun 2021, menunjukkan bahwa masih terdapat hambatan utama dalam pelaksanaan perlindungan konsumen diantaranya adalah (i) Undang Undang Perlindungan Konsumen (UU PK) yang belum mencakup kondisi terkini seperti perlindungan konsumen pada sektor jasa, perlindungan pada konsumen rentan dan disabilitas, serta perlindungan konsumen dalam transaksi digital; (ii) amandemen UU PK masih belum selesai hingga saat ini; serta (iii) belum efektifnya kelembagaan perlindungan konsumen seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Dengan demikian, Pemerintah Indonesia berkomitmen untuk memberikan perhatian dan dukungan penuh terhadap pengembangan kebijakan dan implementasi perlindungan konsumen di Indonesia.





Perlindungan Konsumen merupakan isu yang bersifat lintas sektor dan melibatkan banyak pemangku kepentingan, sehingga memberikan tantangan tersendiri dalam pelaksanaannya. Di sisi lain, penyelenggaraan perlindungan konsumen yang sinergis, harmonis, terintegrasi, dan komprehensif diperlukan guna menciptakan ekosistem perlindungan konsumen yang inklusif dan merata untuk mencapai konsumen berdaya menuju konsumen sejahtera dalam rangka mendukung tercapainya pertumbuhan ekonomi yang berkualitas dan berkeadilan. Atas pertimbangan tersebut, Pemerintah Indonesia menetapkan Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Pelindungan Konsumen (Perpres No. 49/2024 atau Stranas Perlindungan Konsumen) yang menjadi pedoman bagi seluruh pemangku kepentingan.

Stranas Perlindungan Konsumen harusnya disusun untuk periode 2020-2024 sebagai lanjutan dari Stranas Perlindungan Konsumen periode 2017-2019. Namun demikian, dikarenakan adanya kendala dalam proses evaluasi dan penyusunan Stranas akibat dari pandemi COVID-19, maka dengan segala upaya yang telah dilakukan bersama dengan seluruh Kementerian/Lembaga (K/L) yang terlibat, Stranas Perlindungan Konsumen disahkan untuk periode 1 tahun anggaran yaitu tahun 2024.



**Gambar 1.3 Pilar Perlindungan Konsumen dalam Stranas Perlindungan Konsumen**

*Sumber: Perpres No. 49/2024 tentang Stranas Perlindungan Konsumen Tahun 2024*

Stranas Perlindungan Konsumen memuat sasaran sesuai dengan amanat RPJMN 2020-2024, arah kebijakan, strategi, dan sektor prioritas perlindungan konsumen untuk tahun 2024. Arah kebijakan perlindungan konsumen tahun 2024 adalah menciptakan





ekosistem perlindungan konsumen yang akan meningkatkan keberdayaan konsumen melalui pendidikan konsumen, inklusifitas, internalisasi perekonomian, peningkatan kepatuhan pelaku usaha, serta penguatan sistem penanganan sengketa konsumen yang diupayakan secara terkoordinasi dan terintegrasi oleh semua pemangku kepentingan melalui penguatan hukum, kelembagaan, serta percepatan pemanfaatan teknologi. Stranas Perlindungan Konsumen terdiri dari 3 (tiga) pilar yaitu: (1) peningkatan efektivitas peran pemerintah dan lembaga; (2) peningkatan keberdayaan konsumen; dan (3) peningkatan kepatuhan pelaku usaha.

Dalam Stranas Perlindungan Konsumen juga telah ditetapkan sektor prioritas yang menjadi sasaran utama penguatan perlindungan konsumen tahun 2024. Penentuan sektor prioritas ini didasarkan pada hasil evaluasi pada Stranas Perlindungan Konsumen 2017-2019 serta pendalaman isu sektoral melalui studi yang dilakukan oleh Bappenas pada tahun 2021. Sektor prioritas Stranas Perlindungan Konsumen Tahun 2024 termuat dalam Gambar 1.4.



### Gambar 1.4 Sektor Prioritas Stranas Perlindungan Konsumen Tahun 2024

Sumber: Perpres No. 49/2024 tentang Stranas Perlindungan Konsumen Tahun 2024

Setiap sektor prioritas memiliki target yang perlu dicapai di tahun 2024. Untuk mencapai target tersebut, maka setiap pemangku kepentingan perlu menjabarkan rincian kegiatan yang akan dilakukan. Rincian kegiatan tersebut ditetapkan melalui Rencana Aksi Nasional (RAN) Perlindungan Konsumen dalam bentuk Peraturan Menteri yang penyusunannya dilakukan di bawah koordinasi Kementerian Perdagangan. Sehubungan dengan hal tersebut, RAN Perlindungan Konsumen





ditetapkan melalui Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17 Tahun 2024 (Permendag No. 17/2024) untuk periode kegiatan tahun 2024.



**Gambar 1.5 Skema Evaluasi Stranas Perlindungan Konsumen**

Sumber: Perpres No. 49/2024 tentang Stranas Perlindungan Konsumen Tahun 2024

Pengawasan terhadap pencapaian target dalam Stranas Perlindungan Konsumen dilaksanakan melalui kegiatan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan terhadap pelaksanaan RAN Perlindungan Konsumen dan Stranas Perlindungan Konsumen. Sesuai dengan Perpres No. 49/2024, hasil pemantauan, evaluasi, dan pelaporan terhadap RAN Perlindungan Konsumen dilakukan secara berkala setelah akhir periode dan sewaktu-waktu apabila dibutuhkan. Dalam melaksanakan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan RAN Perlindungan Konsumen dapat melibatkan pelaku usaha, masyarakat, dan pemangku kepentingan. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan RAN Perlindungan Konsumen dikoordinasikan oleh Kementerian Perdagangan. Kementerian Perdagangan perlu melaporkan hasil dari pemantauan, evaluasi, dan pelaporan RAN Perlindungan Konsumen kepada Kementerian PPN/Bappenas karena akan digunakan sebagai bahan evaluasi Stranas Perlindungan Konsumen. Adapun skema evaluasi Stranas Perlindungan Konsumen adalah sebagaimana tercantum pada Gambar 1.5.

Evaluasi Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024 yang dilaksanakan saat ini mencakup pelaksanaan kegiatan dan pencapaian target Stranas Perlindungan Konsumen secara keseluruhan. Dengan dilaksanakannya evaluasi tersebut, diharapkan dapat diperoleh isu dan permasalahan terkait pencapaian target Stranas Perlindungan





Konsumen. Pencapaian target serta isu dan permasalahan di setiap sektor akan berbeda-beda, sehingga evaluasi perlu dilaksanakan per sektor. Selanjutnya, hasil evaluasi tersebut akan menjadi bahan masukan bagi penyusunan Stranas Perlindungan Konsumen periode berikutnya.

Adapun, saat ini perlindungan konsumen di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi digital dan perubahan dinamika perdagangan. Terdapat sejumlah isu strategis yang memerlukan perhatian serius, antara lain:

1. **Belum rampungnya proses amandemen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**, sementara substansi regulasi yang ada saat ini belum sepenuhnya mampu menjawab kompleksitas isu perlindungan konsumen di era digital;
2. **Kelembagaan perlindungan konsumen yang belum efektif**, ditandai dengan belum optimalnya program penguatan institusi perlindungan konsumen, rendahnya efektivitas program pemberdayaan konsumen, serta metode penyelesaian sengketa yang masih bersifat konvensional dan kurang adaptif terhadap perkembangan digital;
3. **Pengembangan fasilitas Online Dispute Resolution (ODR)** yang telah dimulai namun masih dalam tahap awal, dengan koordinasi lintas lembaga yang belum optimal;
4. **Minimnya kebijakan perlindungan konsumen yang inklusif**, terutama bagi kelompok penyandang disabilitas dan kelompok rentan lainnya yang belum memperoleh perlindungan yang memadai.

Mempertimbangkan urgensi isu-isu tersebut, **keberlanjutan dan penguatan Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (Stranas PK) periode selanjutnya** menjadi sangat penting untuk mendorong reformasi kebijakan dan tata kelola perlindungan konsumen yang adaptif, inklusif, dan responsif terhadap tantangan masa depan.

## 1.2 Tujuan Evaluasi

Pelaksanaan evaluasi Stranas Perlindungan Konsumen ini dilakukan untuk:

1. Menilai dan mengevaluasi tingkat kesenjangan (*gap*) antara capaian dengan target indikator Stranas Perlindungan Konsumen yang telah ditetapkan.





2. Mengetahui pelaksanaan kegiatan perlindungan konsumen di setiap pilar dan sektor prioritas, termasuk kendala dan hambatan yang dihadapi pemangku kepentingan dalam upaya peningkatan perlindungan konsumen.
3. Menyusun rekomendasi kebijakan untuk penyusunan Stranas Perlindungan Konsumen periode selanjutnya.

Adapun manfaat dari pelaksanaan evaluasi ini adalah untuk:

1. Memberikan gambaran terkait dengan capaian seluruh indikator dalam Stranas Perlindungan Konsumen 2024.
2. Memberikan informasi pelaksanaan perlindungan konsumen serta hambatan yang dialami di setiap pilar dan sektor.

### 1.3 Metode Evaluasi

Metode evaluasi yang digunakan dalam laporan ini mengacu pada Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 1 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemantauan, Pengendalian, dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Pasal 32 Ayat 4 dimana pengolahan dan analisis data pada tahapan evaluasi pasca pelaksanaan dilakukan dengan menganalisis ketercapaian serta identifikasi hambatan dan permasalahan. Dalam memudahkan proses pengolahan dan analisis data, maka digunakan metode *gap analysis* (analisis kesenjangan). Metode ini membandingkan antara capaian dan target indikator yang telah ditetapkan, serta diharapkan dapat tercapai. Melalui evaluasi ini, diharapkan dapat diketahui tingkat efektivitas berbagai kegiatan yang sudah dilakukan oleh K/L terhadap upaya pencapaian target Stranas Perlindungan Konsumen beserta permasalahan dan hambatan yang dihadapi.

#### 1.3.1 Data dan Sumber Data

Dalam rangka evaluasi pencapaian target Stranas Perlindungan Konsumen, maka diperlukan berbagai data dan informasi terkait dengan indikator yang telah ditetapkan dalam Stranas Perlindungan Konsumen. Data dan informasi indikator tersebut diantaranya terkait dengan aktivitas/kegiatan yang telah dilaksanakan serta output yang telah dihasilkan oleh K/L penanggung jawab.

Sumber data yang digunakan dalam laporan ini diantaranya adalah:

1. Laporan hasil evaluasi RAN Perlindungan Konsumen yang dilaporkan oleh Kementerian Perdagangan kepada Kementerian PPN/Bappenas melalui Surat Nomor PK 00.01/99/PKTN.2/SD/2/2025 Perihal Penyampaian Data dan Informasi





terkait Capaian Rencana Aksi Nasional Perlindungan Konsumen 2024 dan Laporan Series Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) tanggal 27 Februari 2025.

2. Konfirmasi capaian indikator dalam Stranas Perlindungan Konsumen yang dikirimkan oleh direktorat mitra K/L di Kementerian PPN/Bappenas serta K/L terkait sehubungan dengan Nota Dinas dan Surat Direktur Perdagangan, Investasi, dan Kerjasama Ekonomi Internasional Nomor 026/PP.06.02/01/2025 tanggal 15 Januari 2025; Nomor T-01232/Dt.1.4/PP.06/01/2025 tanggal 23 Januari 2025; Nomor T-02916/Dt.1.4/PP.06.02/02/2024 tanggal 20 Februari 2025; dan Nomor T-04228/Dt.1.4/PP.06.02/03/2025 tanggal 12 Maret 2025 perihal Permohonan Konfirmasi terkait Capaian Indikator dalam Perpres Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen.
3. Masukan dan tanggapan terhadap capaian target dan narasi dalam Draft Laporan Evaluasi Stranas Perlindungan Konsumen oleh direktorat mitra K/L di Kementerian PPN/Bappenas serta K/L melalui Surat Dinas Direktur Industri, Perdagangan, dan Peningkatan Investasi Nomor S-12297/Dt.03.01/HK.04/7/2025 tanggal 30 Juli 2025.
4. Selain itu, beberapa dokumen dan laporan pelaksanaan kegiatan serta konfirmasi langsung kepada K/L juga menjadi sumber data penunjang lain untuk dilakukan rewiu lebih lanjut.

### 1.3.2 Tahap Pelaksanaan

Secara rinci, pelaksanaan evaluasi ini dilakukan dalam beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data skunder terkait ketercapaian target, aktivitas/kegiatan, serta output yang sudah dihasilkan untuk selanjutnya dilakukan rewiu.
2. Mengumpulkan data dan informasi penunjang untuk melengkapai analisis ketercapaian target indikator dalam Strategi Nasional Perlindungan Konsumen.
3. Melakukan *gap analysis* terhadap capaian target Stranas Perlindungan Konsumen.
4. Melakukan rewiu hambatan dan permasalahan yang dihadapi dalam mencapai target indikator Stranas Perlindungan Konsumen.



**BAB II**

**PERKEMBANGAN**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**DI INDONESIA**

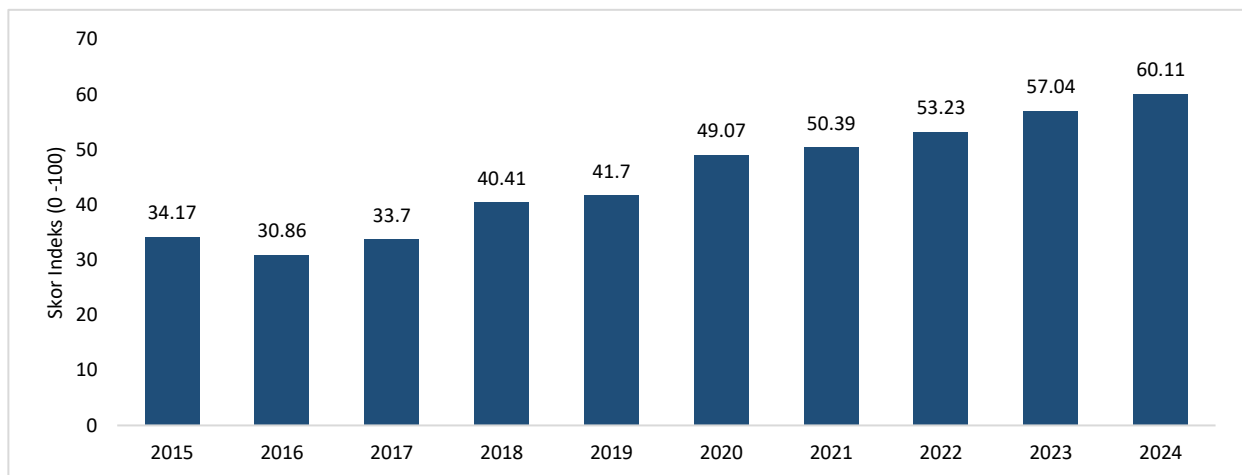




## 2.1 Kondisi Perlindungan Konsumen di Indonesia

Kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia dimulai dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU No. 8/1999 atau UU-PK). UU tersebut mengamanatkan Pemerintah harus bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha (Pasal 29 Ayat 1). Namun pada implementasinya masih banyak permasalahan yang merugikan konsumen akibat kurangnya pemahaman konsumen, institusi perlindungan konsumen, serta layanan pengaduan konsumen.

Berdasarkan hasil survey dalam Laporan Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) Kementerian Perdagangan menunjukkan bahwa telah terjadi peningkatan tingkat keberdayaan konsumen di Indonesia, dari kategori "paham" dengan indeks sebesar 34,17 pada tahun 2015 menjadi kategori "kritis" dengan indeks sebesar 60,11 pada tahun 2024. IKK Indonesia tahun 2024 sebesar 60,11 (kritis) lebih tinggi dibandingkan dengan tahun 2023 yaitu sebesar 57,04 (mampu). Hasil survey menunjukkan bahwa IKK Indonesia tahun 2024 sudah memasuki kategori kritis. Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen Indonesia telah bergerak menjadi konsumen yang sadar akan hak dan kewajibannya serta mampu berinteraksi dengan pasar.



**Gambar 2.1 IKK Indonesia**

*Sumber: Laporan IKK Kementerian Perdagangan*

Meskipun demikian, konsumen masih memiliki kelemahan pada tahapan pra pembelian yaitu pada dimensi pencarian informasi. Dimensi ini mencakup satu unsur yaitu pencarian informasi yang dilakukan sebelum melakukan pembelian barang/jasa. Berdasarkan hasil survey menunjukkan bahwa sebesar 4,28 persen responden menjawab "tidak pernah" dan sebesar 24,10 persen menjawab "jarang" mencari





informasi. Beberapa faktor yang mempengaruhi responden untuk tidak pernah atau jarang mencari informasi sebelum melakukan pembelian barang/jasa adalah (a) ketidakpedulian terhadap risiko; (b) kepercayaan berlebih terhadap pelaku usaha atau *platform*; (c) ketidaktahuan atau kurangnya edukasi konsumsi; (d) persepsi proses pencarian informasi rumit dan memakan waktu; (e) rasa percaya diri terhadap kemampuan untuk memilih barang/jasa yang tepat; (f) pengaruh kebiasaan atau budaya belanja (impulsif); dan (g) faktor harga dan fokus pada diskon.

Fokus pada tawaran diskon besar atau harga murah seringkali menjadi daya tarik utama bagi konsumen. Dalam situasi ini, konsumen dapat mengabaikan aspek-aspek penting seperti ulasan, spesifikasi produk, atau reputasi penjual. Hal ini dapat memicu keputusan pembelian yang terburu-buru tanpa evaluasi lebih lanjut terhadap reputasi penjual atau kualitas produk. Ini membuat konsumen lebih rentan terhadap penipuan atau produk yang tidak memenuhi ekspektasi. Selain itu, tren populer seperti *fear missing out* (FOMO) dan keinginan untuk tampil unik di media sosial sering kali mendorong konsumen untuk mengabaikan pencarian informasi. Fenomena ini terutama pada pembelian produk yang berpotensi berbahaya dapat menurunkan kesadaran akan risiko yang ada.

**Tabel 2.1 IKK Berdasarkan Diemnsinya Tahun 2024**

Tahapan Pembelian	Dimensi	Indeks
Pra Pembelian	Pencarian informasi	55,71
	Pengetahuan tentang undang-undang dan lembaga perlindungan konsumen	57,19
Saat Pembelian	Pemilihan barang dan jasa	65,18
	Perilaku pembelian	65,43
Pasca Pembelian	Perilaku komplain	55,75
<b>Nilai IKK Nasional</b>		<b>60,11</b>

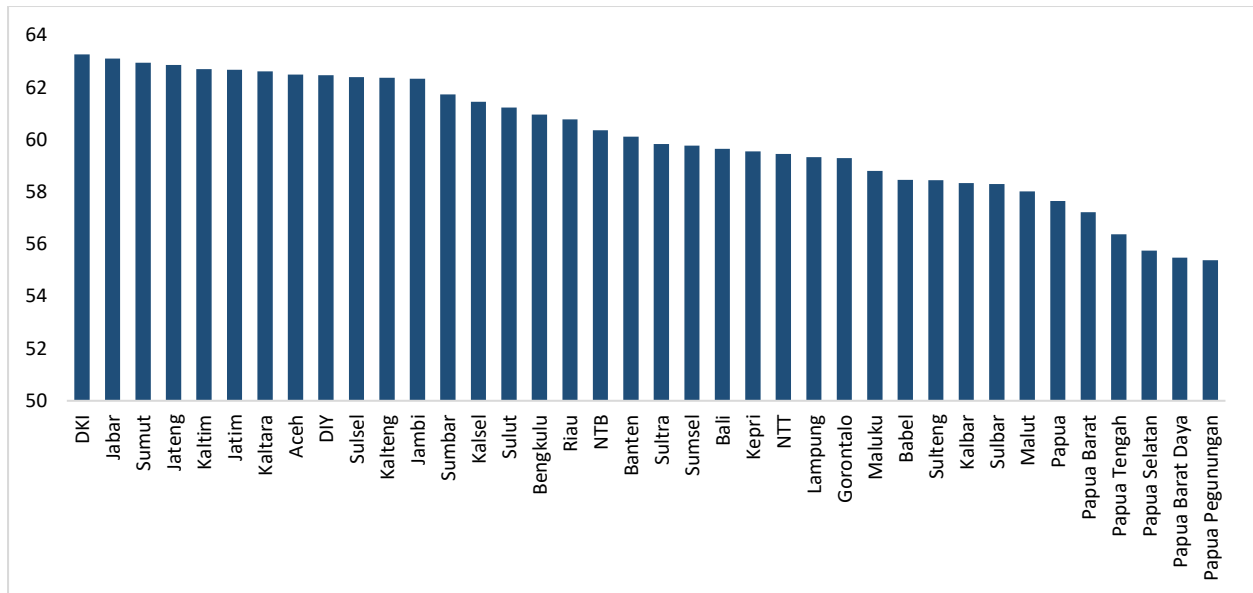
Sumber: Laporan IKK 2024, Kementerian Perdagangan

Dari 38 provinsi di Indonesia, terdapat 19 provinsi yang berhasil mencapai nilai indeks diatas rata-rata nasional dengan kategori kritis. Provinsi tersebut, secara berurutan dari nilai tertinggi meliputi DKI Jakarta, Jawa Barat, Sumatera Utara, Jawa Tengah, Kalimantan Timur, dan beberapa lainnya hingga Banten. Sementara itu, 19 provinsi lainnya berada pada kategori mampu, dengan nilai terendah dimulai dari Papua Pegunungan, Papua Barat Daya, Papua Selatan, Papua Tengah, Papua Barat, hingga Sulawesi Tenggara. Hal ini mengindikasikan masih adanya perbedaan tingkat keberdayaan konsumen antara di Wilayah Barat dan Wilayah Timur Indonesia. Dengan





demikian, maka perlunya upaya peningkatan pemahaman, kepercayaan diri, dan kemandirian konsumen dalam melindungi diri dan memperjuangkan hak-haknya.



**Gambar 2.2 IKK Berdasarkan Provinsi Tahun 2024**

Sumber: Laporan IKK Kementerian Perdagangan

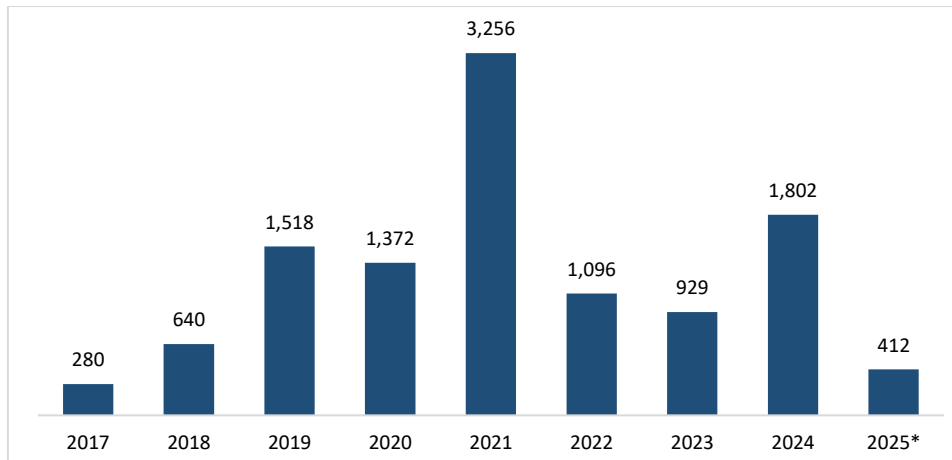
## 2.2 Perkembangan Pengaduan Konsumen

Gambar 2.3 menunjukkan tren jumlah pengaduan konsumen yang diterima oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN RI) selama periode 2017 hingga 2024. Terlihat adanya tren peningkatan signifikan dalam jumlah pengaduan dari tahun ke tahun, terutama pada tahun 2021, di mana pengaduan konsumen mencapai puncaknya sebanyak 3.256 kasus. Peningkatan tajam pada tahun 2021 dapat dikaitkan dengan dampak pandemi COVID-19 yang mendorong perubahan perilaku konsumsi ke arah digital, seperti *e-commerce* dan layanan daring. Perubahan ini membuka peluang baru, namun juga memunculkan tantangan terkait kualitas produk, keterlambatan layanan, transparansi informasi, serta penipuan daring, yang kemungkinan besar menjadi pemicu banyaknya pengaduan. Setelah tahun 2021, jumlah pengaduan menurun menjadi 1.096 pada 2022 dan 929 pada 2023. Sementara, data tahun 2024 menunjukkan angka yang cukup tinggi, yakni 1.802 pengaduan. Pada Januari-Juni 2025, jumlah pengaduan konsumen yang diterima oleh BPKN RI tercatat sebesar 412 pengaduan. Dinamika pengaduan konsumen ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tetap menjadi isu penting dan dinamis di Indonesia. Data pengaduan konsumen juga menunjukkan bahwa masyarakat semakin sadar akan hak-haknya sebagai konsumen, yang merupakan sinyal positif bagi pembentukan ekosistem konsumsi yang lebih adil dan bertanggung jawab. Dengan demikian,





diperlukan penguatan regulasi, edukasi masyarakat, serta pengawasan terhadap pelaku usaha, terutama dalam era transformasi digital yang terus berkembang.



**Gambar 2.3 Jumlah Pengaduan Konsumen di BPKN**

Sumber: Website BPKN RI

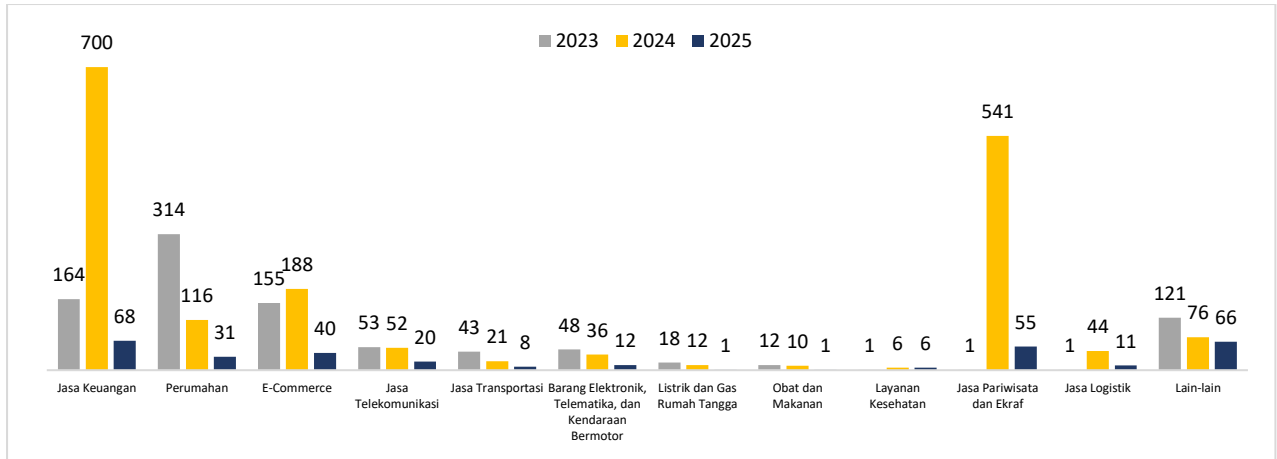
Keterangan: \*) Data tahun 2025 hingga Juni

Pada tahun 2024, sektor jasa keuangan, pariwisata dan ekonomi kreatif, serta *e-commerce* tercatat sebagai tiga sektor dengan jumlah pengaduan konsumen terbanyak yang diterima oleh BPKN RI. Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sektor keuangan mendominasi jumlah pengaduan, dengan masalah terbesar berasal dari pinjaman *online* ilegal yang mencatat 14.364 pengaduan, diikuti oleh perbankan dengan 11.901 pengaduan, serta layanan *Financial Technology (FinTech)* sebanyak 10.961 pengaduan.

Pada Januari-Juni 2025, sektor jasa keianhan, pariwisata dan ekonomi kreatif, serta *e-commerce* masih tercatat sebagai sektor dengan jumlah pengaduan konsumen terbanyak yang diterima oleh BPKN RI. Berdasarkan data dari OJK, dari Januari-November 2025 tercatat sebanyak 48.355 pengaduan dengan masalah terbesar berasal dari industri perbankan, *FinTech*, industri asuransi, serta layanan sektor pasar modal dan Industri Keuangan Non Bank (IKNB).

Banyaknya pengaduan pada sektor keuangan dan *e-commerce* menunjukkan adanya tantangan serius dalam pengawasan dan perlindungan konsumen di tengah kemajuan teknologi digital yang sangat cepat. Pertumbuhan pesat layanan digital, meskipun memberikan kemudahan akses dan transaksi, ternyata juga membuka celah terhadap praktik-praktik yang merugikan konsumen, terutama dalam bentuk layanan tidak berizin atau penyalahgunaan data pribadi. Hal ini menegaskan pentingnya edukasi literasi digital serta penguatan regulasi dan penegakan hukum guna menciptakan ekosistem digital yang aman dan terpercaya bagi masyarakat.





**Gambar 2.4 Jumlah Pengaduan Konsumen di BPKN Berdasarkan Sektornya**

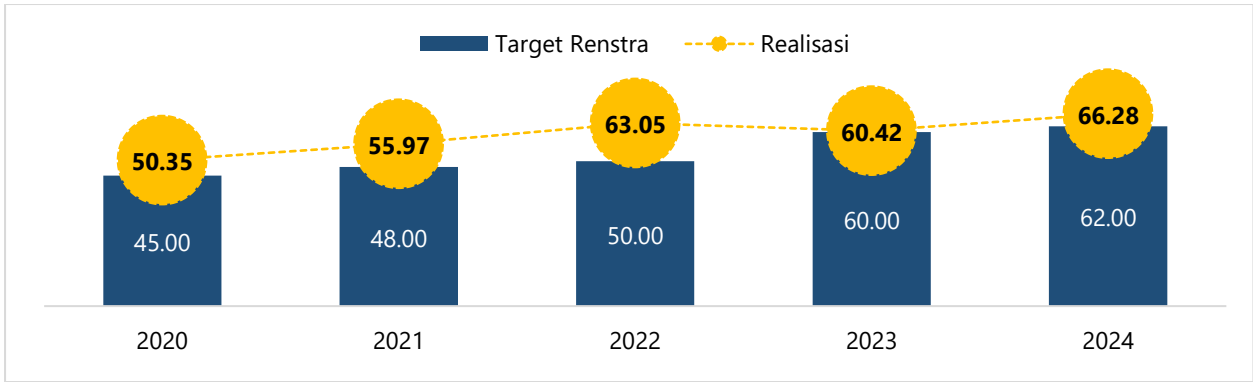
Sumber: Website BPKN RI

Keterangan: \*) Data tahun 2025 hingga Bulan Juni

### 2.3 Perkembangan Tingkat Kepatuhan Pelaku Usaha

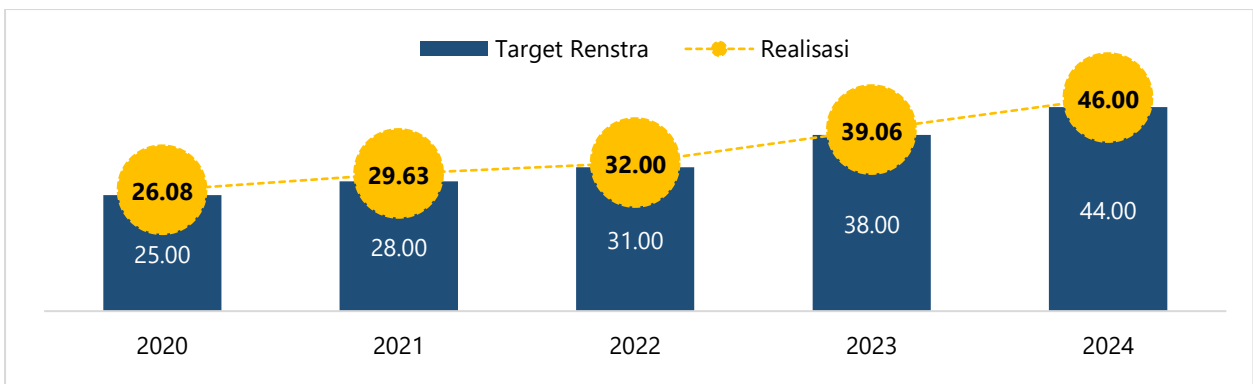
Kepatuhan pelaku usaha terhadap aspek perlindungan konsumen dapat dilihat melalui beberapa indikator, seperti (1) persentase barang beredar yang sesuai dengan ketentuan, (2) persentase jasa sesuai dengan ketentuan, serta (3) persentase alat Ukur, Takar, Timbang, dan Perlengkapannya (UTTP) bertanda tera sah. Secara umum, seluruh indikator tersebut menunjukkan tren peningkatan selama 5 tahun terakhir. Beberapa indikator bahkan mencatatkan realisasi yang lebih tinggi dibandingkan target Rencana Strategis (Renstra) Kementerian Perdagangan 2020-2024, sebagaimana ditampilkan pada Gambar 2.5, Gambar 2.6, dan Gambar 2.7. Hal ini mengindikasikan adanya peningkatan kepatuhan (*awereness*) pelaku usaha yang didukung oleh upaya pengawasan dan penindakan oleh Pemerintah yang cukup efektif, diantaranya berupa penarikan barang dari peredaran yang disertai dengan pemusnahan, penyegelan tempat usaha, serta tindak pidana terhadap pelanggaran ketentuan/aspek perlindungan konsumen.





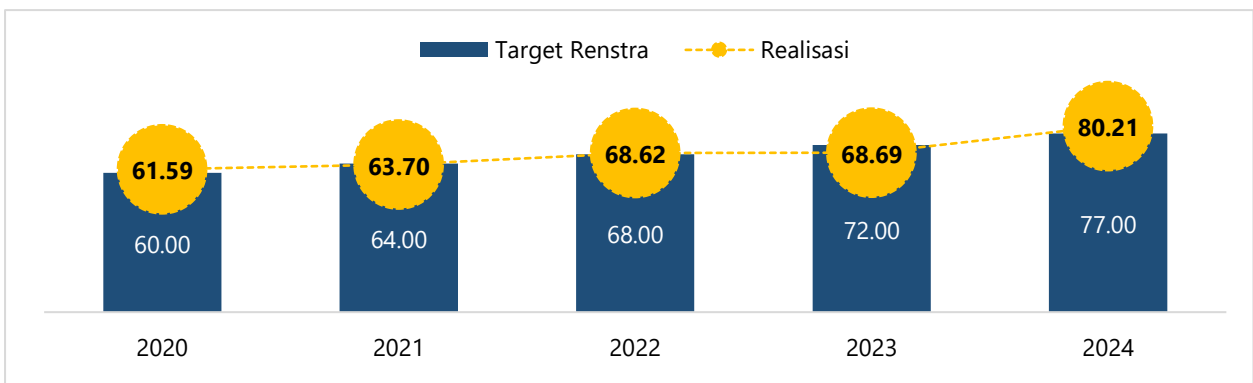
**Gambar 2.5 Persentase Barang Beredar Sesuai Ketentuan**

Sumber: Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tata Niaga, Kementerian Perdagangan, 2025



**Gambar 2.6 Persentase Jasa Sesuai Ketentuan**

Sumber: Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tata Niaga, Kementerian Perdagangan, 2025



**Gambar 2.7 Persentase UTP yang Bertanda Tera Sah Berlaku**

Sumber: Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tata Niaga, Kementerian Perdagangan, 2025



# **BAB III**

# **HASIL EVALUASI**





### 3.1 Kriteria Penilaian Evaluasi

Analisis ketercapaian target dilakukan dengan menggunakan metode *gap analysis* dengan membandingkan antara target dan capaian realisasinya. *Gap* dapat terjadi apabila capaian kinerja (hasil yang dicapai selama pelaksanaan) berbeda dengan target kinerja (hasil yang diharapkan dalam perencanaan). *Gap* antara capaian kinerja dengan target kinerja dapat bernilai positif (diberikan notifikasi berwarna hijau ●) jika capaian kinerja lebih besar dari target (tercapai). Sebaliknya, *gap* bernilai negatif (diberikan notifikasi berwarna merah ●) jika capaian kinerja lebih kecil dari target (tidak tercapai). Adapun target yang dimaksud dalam laporan ini adalah target Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024, sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Perpres No. 49/2024.

Sesuai dengan Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 1 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemantauan, Pengendalian, dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Pasal 32 Ayat 4, bahwa pengolahan dan analisis data pada tahapan evaluasi pasca pelaksanaan dilakukan dengan menganalisis ketercapaian serta identifikasi hambatan dan permasalahan. Dengan demikian, maka evaluasi penilaian kinerja tidak hanya membandingkan capaian dan target, namun juga perlu menjelaskan permasalahan yang menyebabkan kebijakan/program/kegiatan tidak berhasil mencapai target yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu, setiap penilaian tingkat keberhasilan tersebut akan dilengkapi dengan informasi berbagai kegiatan yang telah dilakukan untuk mendukung pencapaian target, termasuk kendala dan hambatan yang dihadapi oleh Kementerian/Lembaga sebagai penanggung jawab di setiap pilar dan sektor.

### 3.2 Hasil Evaluasi Pada Tiga Pilar

Terdapat 3 (tiga) pilar dalam Stranas Perlindungan Konsumen 2024 yaitu (1) Peningkatan Efektivitas Peran Pemerintah dan Lembaga; (2) Peningkatan Keberdayaan Konsumen; dan (3) Peningkatan Kepatuhan Pelaku Usaha. Dengan demikian, hasil evaluasi akan dibagi berdasarkan ketiga pilar tersebut.

#### 3.2.1 Pilar 1 – Peningkatan Efektivitas Peran Pemerintah dan Lembaga

Dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 29 dan 30 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. Melalui peraturan tersebut, Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen guna menjamin hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Dengan demikian, pada Stranas Perlindungan





Konsumen 2024, fokus Pilar Peningkatan Efektivitas Peran Pemerintah dan Lembaga akan dititikberatkan pada dua strategi utama, yakni: (1) Penguatan sistem dan kelembagaan perlindungan konsumen, termasuk peningkatan kapasitas dan kualitas lembaga penyelesaian sengketa konsumen, LPKSM, BPSK, serta sumber dayanya, dan integrasi system pengaduan; serta (2) Penguatan dan harmonisasi regulasi perlindungan konsumen, termasuk percepatan revisi UU Perlindungan Konsumen, UU Metrologi Legal, serta penyusunan peraturan pelaksanaan atas UU Pelindungan Data Pribadi.

Adapun indikator dan target yang telah ditetapkan dalam Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024 beserta capaiannya pada Pilar 1 – Peningkatan Efektivitas Peran Pemerintah dan Lembaga adalah sebagaimana terdapat pada Tabel 3.1.

**Tabel 3.1 Indikator, Target, dan Capaian Pilar 1 – Peningkatan Efektivitas Peran Pemerintah dan Lembaga**

No.	Indikator	Penanggung Jawab	Target 2024	Realisasi 2024	Notifikasi (Tercapai/Tidak)
1	Provinsi yang membentuk BPSK	Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Perdagangan	34 Provinsi	33 Provinsi	●
2	Persentase pengaduan perlindungan konsumen melalui SP4N LAPOR! yang selesai ditindaklanjuti* ( <i>Clearance Rate</i> )	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Perdagangan, Kementerian Dalam Negeri, Badan Perlindungan Konsumen Nasional	30 Persen	61,41 Persen	●
3	Pembangunan sistem penanganan pengaduan konsumen secara <i>online</i> yang terintegrasi	Kementerian Perdagangan	100 Persen	80 Persen	●
4	Jumlah BPSK yang di uji coba untuk terintegrasi	Kementerian Perdagangan,	1 BPSK	-	●





No.	Indikator	Penanggung Jawab	Target 2024	Realisasi 2024	Notifikasi (Tercapai/Tidak)
	dengan Sistem Pengaduan Konsumen Nasional	Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian			
5	Jumlah daerah kab/kota yang difasilitasi dalam pembentukan unit metrologi legal	Kementerian Perdagangan	6 Daerah Kab/Kota	9 Daerah Kab/Kota	●
6	Jumlah Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan aparatur perlindungan konsumen yang telah mengikuti pendidikan dan/atau mediator	Kementerian Perdagangan	320 Orang	653 Orang	●
7	Pengembangan fitur dan proses bisnis penyelesaian sengketa konsumen secara online	Kementerian Perdagangan	1 Fitur	1 Fitur	●
8	Perubahan atas UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	Kementerian Perdagangan	1 Rancangan/Regulasi	1 Rancangan/Regulasi	●
9	Perubahan atas UU Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal	Kementerian Perdagangan	1 Rancangan/Regulasi	1 Rancangan/Regulasi	●
10	Penyelesaian peraturan pelaksanaan atas UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi	Kementerian Komunikasi dan Informatika	1 Rancangan/Regulasi	1 Rancangan/Regulasi	●
11	Jumlah Lembaga Penilaian Kesesuaian (LPK) BPSMB yang dibina	Kementerian Perdagangan	20 Lembaga (LPK)	21 Lembaga (LPK)	●
12	Jumlah desa/kelurahan di wilayah 3T yang mendapatkan akses seluler 4G (kumulatif)	Kementerian Komunikasi dan Informatika	7475 Lokasi	6888 Lokasi	●
13	Desa/Kelurahan di Wilayah Non-USO (3T) yang mendapatkan akses jaringan Mobile Broadband (4G) melalui optimasi peran penyelenggara telekomunikasi seluler	Kementerian Komunikasi dan Informatika	3.054 Desa/Kelurahan	3.054 Desa/Kelurahan	●
14	Jumlah penyandang disabilitas yang memperoleh layanan	Kementerian Sosial	56.000 Jiwa	106.874 Jiwa	●





No.	Indikator	Penanggung Jawab	Target 2024	Realisasi 2024	Notifikasi (Tercapai/Tidak)
	Asistensi Rehabilitasi Sosial (ATENSI)				
15	Literasi khusus bagi penyandang disabilitas yang dicetak atau dibuat	Kementerian Sosial	60.000 Unit	60.163 Unit (Eksemplar)	●
16	Jumlah lanjut usia yang memperoleh layanan Asistensi Rehabilitasi Sosial (ATENSI)	Kementerian Sosial	36.000 Jiwa	43.494 Jiwa	●
17	Layanan pengaduan perlindungan konsumen ke BPKN dan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen ke BPSK yang terintegrasi**	Badan Perlindungan Konsumen Nasional	34 Lembaga/ Institusi	34 Lembaga/ Institusi	●
18	Edukasi dan kerja sama pengembangan kelembagaan LPKSM	Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Kementerian Perdagangan	40% Lembaga/ Institusi	60% Lembaga/ Institusi	●

*Keterangan:*

*\*Kementerian Komunikasi dan Informatika hanya memberi dukungan teknologi dan pengembangan aplikasi SP4N LAPOR!*

*\*\*Kementerian Perdagangan akan berkoordinasi dengan Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM dan K/L terkait lainnya dalam rangka penyelenggaraan system penanganan pengaduan online terintegrasi*

Hasil evaluasi dari Pilar 1 – Peningkatan Efektivitas Peran Pemerintah dan Lembaga tahun 2024 menunjukkan bahwa sebanyak 13 indikator dapat mencapai target dan sebanyak 5 indikator belum dapat mencapai target. Indikator yang belum mencapai target beberapa diantaranya masih menghadapi kendala-kendala pada pelaksanaannya. Indikator-indikator yang mampu mencapai target pada Pilar 1 - Peningkatan Efektivitas Peran Pemerintah dan Lembaga tahun 2024 adalah sebagai berikut.

### 1. Persentase pengaduan perlindungan konsumen melalui SP4N LAPOR! yang selesai ditindaklanjuti\* (Clearance Rate)

Berdasarkan data per 25 Desember 2024, aduan yang masuk ke dalam SP4N-LAPOR! berjumlah 211.058 laporan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 1.350 laporan termasuk dalam Kategori Perlindungan Konsumen dengan rincian sebagai berikut:

- a. Belum ditindaklanjuti : 142 laporan
- b. Belum terverifikasi : 168 laporan
- c. Proses : 211 laporan





d. Selesai : 829 laporan

*Clearance Rate* sebesar 61,41% merupakan hasil perhitungan dari rumus sebagai berikut.

$$\text{Clearance Rate} = \frac{\text{Jumlah Laporan Selesai}}{(\text{Jumlah Laporan Belum Ditindaklanjuti} + \text{Belum Terverifikasi} + \text{Proses} + \text{Selesai})} \times 100\%$$

Pada indikator ini, Kementerian Komunikasi dan Digital sebagai salah satu K/L penanggung jawab berperan dalam lingkup memberi dukungan teknologi dan pengembangan aplikasi SP4N LAPOR!.

## 2. Jumlah daerah kab/kota yang difasilitasi dalam pembentukan unit metrologi legal

Pada tahun 2024 terdapat penambahan 9 (sembilan) daerah yang telah membentuk Unit Metrologi Legal dan telah beroperasi secara operasional Keseluruhan daerah tersebut diantaranya (1) Kota Lhokseumawe; (2) Kabupaten Lembata; (3) Kabupaten Raja Ampat; (4) Kota Baubau; (5) Kabupaten Aceh Tengah; (6) Kota Metro; (7) Kabupaten Lamanda; (8) Kabupaten Yapen; dan (9) Kabupaten Penajam Paser Utara.

## 3. Jumlah Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan aparatur perlindungan konsumen yang telah mengikuti pendidikan dan/atau mediator.

Pelaksanaan pendidikan anggota BPSK melalui kegiatan bimbingan teknis untuk tahun 2024 telah dilaksanakan di Semester II, yaitu tanggal 12-16 Agustus 2024 dengan jumlah peserta sebanyak 24 orang. Sementara itu, pendidikan sekretariat BPSK melalui kegiatan bimbingan teknis untuk tahun 2024 juga telah dilaksanakan di Semester II, yaitu tanggal 16-18 Oktober 2024 dengan jumlah peserta sebanyak 20 orang. Total sampai dengan akhir 2024, jumlah SDM BPSK yang telah terbina adalah sebanyak 653 orang yang terdiri dari 504 orang yang mengikuti Bimtek Anggota dan Mediator (*offline* dan *online*) dan 149 orang yang mengikuti Bimtek Sekretariat (*offline* dan *online*).

## 4. Pengembangan fitur dan proses bisnis penyelesaian sengketa konsumen secara online

Proses bisnis penyelesaian sengketa telah selesai disusun dan pengembangan fitur penyelesaian sengketa juga telah selesai dilaksanakan. Namun demikian, hal tersebut belum dapat diakses. Hal ini dikarenakan masih terkendala terkait dengan penempatan server dan domain. Walaupun belum dapat diakses, pengembangan fitur dan proses bisnis telah selesai disusun dan dilaksanakan, sehingga target indikator tahun 2024 tercapai.





**5. Jumlah Lembaga Penilaian Kesesuaian (LPK) Balai Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (BPSMB) yang dibina**

Jumlah Lembaga Penilaian Kesesuaian (LPK) yang dibina melalui keikutsertaan program uji profisiensi telah mencapai sebanyak 21 LPK. Jumlah tersebut telah melebihi target sebanyak 20 LPK. Oleh karena itu, indikator ini telah mencapai target tahun 2024.

**6. Desa/Kelurahan di Wilayah Non-USO (3T) yang mendapatkan akses jaringan Mobile Broadband (4G) melalui optimasi peran penyelenggara telekomunikasi seluler**

Pada tahun 2024, sebanyak 3.206 titik jaringan telah berhasil dibangun dan tersebar di 3.054 desa/kelurahan. Pembangunan ini merupakan hasil dari optimalisasi peran penyelenggara telekomunikasi seluler dalam memperluas cakupan layanan. Dengan capaian tersebut, desa/kelurahan di wilayah non-3T yang memperoleh akses jaringan mobile broadband (4G) telah memenuhi target yang telah ditetapkan untuk tahun berjalan.

Total terbangun sebanyak 3.206 titik dengan rincian jumlah *site* berdasarkan penyelenggara diantaranya.

- |                  |               |
|------------------|---------------|
| 1. Telkomsel     | : 1.272 titik |
| 2. IOH           | : 1.022 titik |
| 3. XL Axiata     | : 860 titik   |
| 4. Smart Telecom | : 52 titik    |

**7. Jumlah penyandang disabilitas yang memperoleh layanan Asistensi Rehabilitasi Sosial (ATENSI)**

Indikator tersebut mampu melampaui target dengan realisasi sebanyak 106.874 jiwa penyandang disabilitas memperoleh layanan Asistensi Rehabilitasi Sosial (ATENSI) termasuk sebanyak 33.774 jiwa menerima program permakaman.

**8. Literasi khusus bagi penyandang disabilitas yang dicetak atau dibuat**

Indikator tersebut mampu melampaui target dengan realisasi sebanyak 60.163 unit eksemplar tercetak atau dibuat untuk memberikan literasi khusus bagi penyandang disabilitas.

**9. Jumlah lanjut usia yang memperoleh layanan Asistensi Rehabilitasi Sosial (ATENSI)**

Indikator tersebut mampu melampaui target dengan realisasi sebanyak 154.297 jiwa lanjut usia memperoleh layanan Asistensi Rehabilitasi Sosial (ATENSI) termasuk sebanyak 100.000 jiwa menerima program permakaman.





## 10. Layanan pengaduan perlindungan konsumen ke BPKN dan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen ke BPSK yang terintegrasi\*\*

Indikator ini berhasil dicapai dengan detail pencapaian sebagai berikut:

- a. Sebanyak 34 (tiga puluh empat) pengaduan Konsumen yang difasilitasi oleh BPKN.
- b. Sebanyak 29 (dua puluh sembilan) Pengaduan konsumen yang diteruskan ke BPSK guna penyelesaian sengketa.
- c. Sebanyak 5 (lima) Pengaduan konsumen yang disampaikan ke lembaga lainnya yang berwenang (LAPS, POLRI).
- d. Verifikasi dan Klarifikasi terhadap pengaduan yang masuk ke BPKN telah dilakukan.
- e. Pengaduan konsumen dalam hal penyelesaian sengketa ke BPSK telah ditindaklanjuti.
- f. Layanan Aplikasi BPKN 153
- g. Telah dilaksanakannya Klinik Layanan Pengaduan Konsumen di TSM Cibubur dan Perguruan Tinggi
- h. Telah dilaksanakannya FGD kepada kelompok masyarakat dalam advokasi terkait dengan pengaduan konsumen
- i. Telah diteruskannya saluran layanan pengaduan melalui *email/whatsapp* kepada BPKN

## 11. Edukasi dan kerja sama pengembangan kelembagaan LPKSM

Berdasarkan data BPKN, keberadaan LPKSM di seluruh Indonesia terdapat sebanyak 200 LPKSM. BPKN telah melaksanakan pengembangan kelembagaan dan penguatan kelembagaan LPKSM di berbagai daerah, diantaranya melalui beberapa pelaksanaan kegiatan seperti:

- a. Forum Kelembagaan LPKSM
- b. Pemetaan dan validasi kelembagaan LPKSM
- c. Melakukan pembuatan artikel terkait perlindungan konsumen oleh LPKSM

Dalam pelaksanaan kegiatan tersebut telah tercapai target sebanyak 40 LPKSM di tahun 2022, 40 LPKSM di tahun 2023 dan 40 LPKSM di tahun 2024. Secara kumulatif, total telah mencapai 120 LPKSM dari 200 LPKSM yang ada, atau 60% dari target capaian indikator tersebut.

## 12. Perubahan atas UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pada tahun 2024, Rancangan UU Perlindungan Konsumen telah menjadi inisiatif DPR untuk dilakukan pembahasan dan telah masuk dalam Prolegnas Prioritas 2025. Oleh karena UU perubahan atas UU tersebut belum terbit, dan masih dalam





tahap proses legislasi dan harmonisasi, sehingga indikator tersebut belum dapat dikategorikan mencapai target tahun 2024.

Pada Tahun 2021 RUU Perlindungan Konsumen atas inisiasi Pemerintah telah selesai dilakukan harmonisasi oleh Kemenlerian Hukum dan HAM dan didaftarkan ke dalam Prolegnas Prioritas untuk Tahun 2022, namun setelah Rapat Kerja Badan Legislasi diputuskan bahwa RUU Pedindungan Konsumen ditetapkan masuk ke dalam Prolegnas Prioritas Tahun 2023 atas inisiatif DPR. Oleh karena itu, pada Tahun 2023 pembahasan dilakukan dari awal lagi bersama Badan Keahlian DPR RI dan Panitia Kerja Komisi VI DPR RI. Pembahasan di tahun 2023 belum selesai dilakukan sehingga RUU Perlindungan Konsumen di *carry over* hingga masuk ke Prolegnas Prioritas Tahun 2025. Hingga tahun 2024 telah dilakukan pembahasan terhadap Draft Rancangan dari Badan Keahlian DPR RI dan Kementerian Perdagangan sudah memberikan masukan terkait substansi pada RUU tersebut.

### **13. Perubahan atas UU Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal**

Tahun 2024, Direktorat Metrologi Kementerian Perdagangan telah melaksanakan proses penyusunan perubahan UU tersebut, diantaranya:

#### **1. Penyelarasan Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang Metrologi Legal**

- a. Pada tanggal 25 Januari 2024, Menteri Perdagangan telah mengirimkan surat Nomor: HK.01.00/56/M-DAG/SD/1/2024 tentang Permohonan Penyelarasan Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia yang pada saat ini telah mengalami perubahan nomenklatur menjadi Kementerian Hukum.
- b. Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) Kementerian Hukum mengundang Rapat Penyelarasan Naskah Akademik yang dilaksanakan pada tanggal:
  - 13 Februari 2024 bertempat di BPHN
  - 4 Maret 2024 bertempat di BPHN.
  - 20 - 22 Maret 2024 bertempat di The 101 Hotel Bogor
  - 4 April 2024 bertempat di BPHN
  - 18 April 2024 bertempat di Direktorat Metrologi.
  - 15 Mei 2024 bertempat di BPHN
- c. Tanggal 10 Juni 2024 Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) Kementerian Hukum atas nama Menteri telah menerbitkan surat





Nomor: PHN.HN.02.04-10 yang ditujukan kepada Menteri Perdagangan perihal Keterangan Hasil Penyelarasan Naskah Akademik (NA) RUUML yang menerangkan bahwa Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal telah selaras sistematika dan materi muatannya.

## **2. Pelaksanaan Harmonisasi Rancangan Undang-Undang Metrologi Legal**

- a. Pada tanggal 21 Juni 2024, Menteri Perdagangan telah mengirimkan surat Nomor: HK.01.00/360/M-DAG/SD/06/2024 tentang Permohonan Harmonisasi Rancangan Undang-Undang tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal ditujukan kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia yang pada saat ini telah mengalami perubahan nomenklatur menjadi Kementerian Hukum.
- b. Direktorat Metrologi pada tanggal 11 Juli 2024 melakukan kunjungan ke Direktorat Harmonisasi Peraturan Perundang-undangan II yang saat ini telah mengalami perubahan nomenklatur menjadi Direktorat Harmonisasi Peraturan Perundang-undangan III, DJPP, Kementerian Hukum untuk melakukan koordinasi persiapan pelaksanaan harmonisasi RUUML.
- c. DJPP Kementerian Hukum menindaklanjuti permohonan harmonisasi dan mengundang rapat pembahasan pada tanggal:
  - 06 Agustus 2024 secara online melalui aplikasi zoom
  - 28 – 30 Agustus 2024 bertempat di Hotel Papandayan Bandung
  - 4 – 6 Desember di Hotel Masion Pine Kota Baru Parahyangan,
  - 13 Desember 2024 dilaksanakan secara online
  - 19 Desember 2024 dilaksanakan secara online

## **3. Pengusulan Program Legislasi Nasional**

Pengusulan Program Legislasi Nasional Rancangan Undang-Undang tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal, yang disampaikan oleh Menteri Perdagangan kepada Menteri Hukum dan HAM melalui surat Nomor: B/HK.00/380/M-DAG/SD/6/2024 tanggal 28 Juni 2024 perihal Usulan Program Legislasi Nasional Jangka Menengah 2025-2029.





Mengingat bahwa Target 2024 Rancangan Undang-Undang tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal merupakan 1 (satu) Rancangan/Regulasi, maka periode Evaluasi Strategi Nasional Perlindungan Konsumen tahun 2024 ini, indikator tersebut sudah tercapai.

Adapun uraian atas kendala yang dihadapi beberapa indikator yang masih belum mencapai target diantaranya.

### **1. Provinsi yang membentuk BPSK**

Sampai dengan Tahun 2024 telah terbentuk sebanyak 188 BPSK di 33 Provinsi. Namun demikian, masih terdapat 1 provinsi yang masih belum memiliki BPSK, yakni Provinsi Sulawesi Barat. Hingga Desember 2024, BPSK Sulawesi Barat belum terbentuk karena tekendala sumber daya yang belum memadai serta akibat *refocusing* anggaran. Dalam rangka membentuk BPSK di suatu wilayah kabupaten/kota diperlukan komitmen dari Pemerintah Daerah provinsi setempat dan DPRD provinsi dalam pendanaannya yang berasal dari APBD. Hal ini dapat dimungkinkan menjadi kendala pembentukan BPSK di Provinsi Sulawesi Barat dikarenakan anggaran yang memadai dan berkelanjutan dari Pemerintah Daerah setempat juga diperlukan agar BPSK dapat dibentuk, serta memperoleh dan mempertahankan SDM yang berkualitas dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi BPSK. Namun demikian, untuk tahun 2025 Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat telah mengalokasikan anggaran operasional BPSK Sulawesi Barat yang saat ini sudah berada di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat. Oleh karenanya pembentukan BPSK Sulawesi Barat akan ditargetkan terbentuk paling lambat pada Mei 2025.

### **2. Pembangunan sistem penanganan pengaduan konsumen secara online yang terintegrasi**

Hingga akhir tahun anggaran 2024, penyusunan sistem *Online Dispute Resolution* (ODR) yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN) Kementerian Perdagangan sudah sampai tahap terbentuknya sistem ODR. Namun demikian, implementasinya tertunda karena kendala teknis yang dihadapi dalam penyusunan sistem ODR, dalam hal ini, terkait penempatan *server* dan domain. Lebih lanjut, proses integrasi akan dilaksanakan sejalan dengan implementasi fitur penyelesaian sengketa konsumen secara online.

### **3. Jumlah BPSK yang di uji coba untuk terintegrasi dengan Sistem Pengaduan Konsumen Nasional**

Target jumlah BPSK yang diuji coba untuk terintegrasi dengan Sistem Pengaduan Konsumen Nasional adalah sebanyak satu BPSK sebagai *pilot project*. Kesiapan





infrastruktur, sarana dan prasarana, kemampuan SDM, serta banyaknya pengaduan dan sengketa yang ditangani, menjadi dasar pemilihan BPSK yang diujicobakan untuk *pilot project*. BPSK DKI Jakarta menyatakan bersedia menjadi *pilot project* dan telah disepakati menjadi BPSK yang terpilih. Namun demikian, hingga akhir tahun 2024, BPSK DKI Jakarta masih menunggu kesiapan Sistem Pengaduan Konsumen Nasional yang melalui Perpres No. 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen dikembangkan oleh Kementerian Perdagangan.

Pengembangan fitur penyelesaian sengketa telah selesai dilaksanakan, namun demikian fitur tersebut belum dapat diakses. Hal ini dikarenakan saat ini masih dilakukan koordinasi lebih lanjut terkait dengan penempatan *server* dan domain. Oleh karenanya, belum dapat dilakukan uji coba pada target 1 BPSK yang diujicobakan untuk terintegrasi dengan Sistem Pengaduan Konsumen Nasional karena sistem belum siap secara penuh.

#### 4. **Penyelesaian peraturan pelaksanaan atas UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi**

Dalam rangka pencapaian target, Kementerian Komunikasi dan Informatika atau kini telah berubah menjadi Kementerian Komunikasi dan Digital, telah melaksanakan proses penyelesaian indikator tersebut, diantaranya melalui:

- a. Tersusunnya draf RPP PDP hasil PAK yang disampaikan kepada Kemenkumham tanggal 6 September 2024, untuk pelaksanaan harmonisasi oleh Kemenkumham.
  - i. Telah dilaksanakannya lima kali Rapat PAK RPP PDP (1 Juli 2024, 24 Juli 2024, 29 Juli 2024, 12 Agustus 2024, dan 23 Agustus 2024).
  - ii. Telah dilaksanakannya tiga kali Rapat Harmonisasi RPP PDP yang diselenggarakan oleh Kemenkumham pada 27 September 2024, 19 November 2024, dan 28 November 2024.
- b. Tersusunnya dokumen final naskah urgensi dan draf RPerpres Kelembagaan PDP yang disampaikan kepada KemenPANRB tanggal 25 Oktober 2024.
  - i. Telah disampaikannya beberapa penyesuaian dokumen naskah urgensi dan draf RPerpres Badan PDP kepada KemenPANRB.
  - ii. Telah dilaksanakannya beberapa kali rapat koordinasi yang diprakarsai oleh KemenPANRB dengan melibatkan beberapa K/L terkait, untuk membahas rencana tindak lanjut pengajuan dan pembahasan RPerpres Badan PDP.





Namun demikian, mengingat bahwa target yang ingin dicapai adalah terselesaikannya peraturan pelaksanaan, namun sampai dengan akhir tahun 2024 belum terdapat peraturan pelaksanaannya atau masih dalam tahap penyusunan dan koordinasi, sehingga target belum dapat dicapai di tahun 2024.

### **5. Jumlah desa/kelurahan di wilayah 3T yang mendapatkan akses seluler 4G (kumulatif)**

Capaian yang terdata sampai dengan Desember 2024 adalah sebanyak 6.888 lokasi. Namun demikian, jumlah tersebut bukan merupakan jumlah desa/kelurahan, dikarenakan dimungkinkan terdapat lebih dari 1 *Base Transceiver Station* (BTS)/ infrastruktur telekomunikasi pada 1 wilayah desa/kelurahan. Jumlah capaian tersebut terbagi atas:

- c. 3.724 lokasi luar wilayah Papua
- d. 3.164 lokasi wilayah Papua

Berdasarkan capaian tersebut, serta perhitungan yang belum sepenuhnya terukur untuk jumlah desa/kelurahan di wilayah 3T yang mendapatkan akses seluler 4G secara kumulatif, maka dapat dikatakan bahwa target tahun 2024 ini belum tercapai.

Secara umum, jumlah indikator yang mencapai target lebih mendominasi dibandingkan dengan indikator yang belum mencapai target. Adapun apabila dicermati lebih jauh, beberapa indikator yang belum mencapai target utamanya dikarenakan adanya kendala berupa (1) proses pelaksanaan pencapaian target yang membutuhkan waktu serta koordinasi berbagai pihak, seperti dalam penyusunan peraturan/perubahan peraturan; (2) implementasi aplikasi yang memerlukan waktu dalam pengembangan fiturnya agar dapat lebih siap digunakan; serta (3) keterbatasan anggaran yang sulit dikendalikan. Namun demikian, dalam rangka pencapaian indikator Pilar 1 - Peningkatan Efektivitas Peran Pemerintah dan Lembaga, indikator-indikator tersebut telah mampu berupaya mewujudkan perlindungan konsumen yang lebih efektif dan merata bagi seluruh kalangan di berbagai wilayah dan aspek kelembagaan di seluruh Indonesia.

### **3.2.2 Pilar 2 – Peningkatan Keberdayaan Konsumen**

Pada tahun 2024 diharapkan konsumen Indonesia lebih memahami mengenai hak dan kewajiban sebagai konsumen, mampu menjadi lebih kritis dan tidak takut bertindak langsung untuk memperjuangkan hak dan kepentingannya sebagai konsumen. Pilar peningkatan keberdayaan konsumen tahun 2024 dilakukan melalui 2 (dua) strategi, yaitu: (1) Penyelenggaraan edukasi dan advokasi konsumen yang efektif; serta (2)





Peningkatan partisipasi konsumen dan penguatan internalisasi nilai-nilai perlindungan konsumen di masyarakat.

Adapun indikator dan target yang telah ditetapkan dalam Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024 beserta capaiannya pada Pilar 2 – Peningkatan Keberdayaan Konsumen adalah sebagaimana terdapat pada Tabel 3.2.

**Tabel 3.2. Indikator, Target dan Capaian Pilar 2 – Peningkatan Keberdayaan Konsumen**

No	Indikator	Penanggung Jawab	Target 2024	Realisasi 2024	Notifikasi (Tercapai/Tidak)
1	Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK)	Kementerian Perdagangan	60 Nilai IKK	60,11 Nilai IKK	●
2	Jumlah penayangan konten edukasi perlindungan konsumen di berbagai media	Kementerian Perdagangan	40 Kali tayang	58 Kali tayang	●
3	Persentase pemahaman SDM LPKSM tereduksi terkait standar perlindungan konsumen	Kementerian Perdagangan	70 Persen	74,64 Persen	●
4	Jumlah konten terkait informasi perlindungan konsumen melalui aplikasi Sakuin	Komunikasi dan Informatika	9 Konten	36 Konten	●
5	Jumlah masyarakat yang mendapatkan literasi bidang TIK	Komunikasi dan Informatika	35.830.670 Orang	29.829.420 Orang	●
6	Jumlah pembinaan, edukasi, dan advokasi terkait penyelenggaraan pos, khususnya hak dan kewajiban konsumen dan/atau pelaku usaha	Komunikasi dan Informatika	10 Kegiatan	11 Kegiatan	●
7	Jumlah diseminasi informasi perlindungan konsumen	Komunikasi dan Informatika	60 Konten infografis	94 Konten infografis	●
8	Persentase (%) tersedianya data kualitas layanan seluler 4G di 514 kab/kota (per triwulan)	Komunikasi dan Informatika	100 Persen	100 Persen	●





No	Indikator	Penanggung Jawab	Target 2024	Realisasi 2024	Notifikasi (Tercapai/Tidak)
9	Publikasi konten perlindungan konsumen melalui media sosial kemendikbudristek	Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi	1 Tayangan	1 Tayangan	●
10	Terintegrasinya materi kesadaran perlindungan konsumen ke dalam dokumen kurikulum satuan pendidikan	Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi	34 Satuan pendidikan	34 Satuan pendidikan	●
11	Jumlah perguruan tinggi yang memiliki mata kuliah terkait perlindungan konsumen	Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi	105 PT (Perguruan Tinggi) - PTN & PTS	165 PT (Perguruan Tinggi) - PTN & PTS	●
12	Edukasi dan kerja sama dengan perguruan tinggi untuk sosialisasi kebijakan perlindungan konsumen kepada masyarakat khususnya konsumen muda/milenial	Badan Perlindungan Konsumen Nasional	10% Lembaga/Institusi	15.6% Lembaga/Institusi	●
13	Tersedianya panduan/konsep kesadaran perlindungan konsumen di satuan pendidikan	Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi	38 Dokumen	38 Dokumen	●
14	Persentase pengaduan produk halal yang terselesaikan	Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal	100 Persen	98,84 Persen	●
15	Indeks kepuasan layanan sertifikasi halal	Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal	80 Nilai IKM	88,56 Indeks	●
16	Tingkat efektivitas komunikasi, informasi, edukasi obat dan makanan	Badan Pengawas Obat dan Makanan	97 Nilai	96,38 Indeks	●
17	Terselenggaranya kegiatan edukasi/sosialisasi aspek-aspek perlindungan konsumen kepada	Bank Indonesia	12 Kegiatan Edukasi/Sosialisasi Perlindungan	15 Kegiatan Edukasi/Sosialisasi Perlindungan Konsumen	●





No	Indikator	Penanggung Jawab	Target 2024	Realisasi 2024	Notifikasi (Tercapai/Tidak)
	Internal (KPwDN BI) dan eksternal (masyarakat dan pelaku usaha) secara nasional dan di daerah, berkolaborasi dengan K/L dan akademisi.		n Konsumen		
18	Diseminasi/sosialisasi ketentuan dan aspek-aspek perlindungan konsumen untuk meningkatkan literasi konsumen dan masyarakat melalui media edukasi (media cetak/digital, media sosial, dll) dalam rangka kegiatan edukasi untuk meningkatkan literasi masyarakat.	Bank Indonesia	12 Materi Edukasi Melalui Media Offline Dan Online Masal	4.333 Konten Dan 68 Kali Tayang Radio dengan 148 Juta Viewers Dan Listener	<span style="color: green;">●</span>

Hasil evaluasi dari Pilar 2 pada Tabel 3.2 menunjukkan bahwa sebagian besar indikator telah mencapai target. Dari 18 indikator yang telah ditetapkan, 15 indikator telah mencapai target, sedangkan 3 target lainnya masih belum mencapai target.

### 1. Indikator Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK)

IKK tahun 2024 mencatat capaian sebesar 60,11, melampaui target yang ditetapkan sebesar 60. Nilai ini menunjukkan bahwa konsumen Indonesia telah berada pada tahap "kritis", yaitu konsumen yang aktif memperjuangkan hak-haknya serta menjalankan kewajibannya secara sadar dalam aktivitas konsumsi. Capaian ini diperoleh melalui survei yang melibatkan 19.000 responden dari 38 provinsi di Indonesia, dengan jumlah responden di setiap provinsi sebanyak 500 orang, terdiri atas 300 responden melalui metode *offline* dan 200 responden melalui metode *online*.

### 2. Jumlah penayangan konten edukasi di berbagai media

Jumlah penayangan konten edukasi melalui berbagai media publik mencapai 58 kali tayang, melebihi target 40 kali tayang. Konten edukasi tersebut disebarluaskan melalui:

- a. Videotron:
  - Gedung Kementerian Perdagangan: 1 kali tayang.





- Menara BCA: 1 kali tayang.
- b. Monitor di fasilitas umum:
  - Stasiun Kereta Api: 1 kali tayang.
  - Stasiun MRT: 1 kali tayang.
  - Bandara: 1 kali tayang.
  - Kereta Api Indonesia (KAI): 1 kali tayang.
- c. Media sosial Instagram:
  - Direktorat Pemberdayaan Konsumen (Dit.PK): 16 kali tayang.
  - Hari Konsumen Nasional (Harkonas): 8 kali tayang.
  - Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (Ditjen PKTN): 26 kali tayang.
  - Akun resmi Kementerian Perdagangan: 2 kali tayang.

### 3. Persentase pemahaman Sumber Daya Manusia (SDM) LPKSM tereduksi terkait standar perlindungan konsumen

Persentase pemahaman SDM LPKSM tereduksi terkait standar perlindungan konsumen mencapai 74,64 persen dari target 70 persen. Capaian ini mencerminkan kualitas pelatihan yang baik dan efektivitas program penguatan kapasitas SDM LPKSM pada tahun 2024. Pengukuran capaian ini didapatkan melalui pengisian kuesioner oleh LPKSM yang telah mengikuti Bimbingan Teknis bagi SDM Anggota LPKSM Tahun 2024. Kuesioner tersebut mencakup:

- a. Contoh studi kasus perlindungan konsumen yang pernah ditangani oleh LPKSM.
- b. Pertanyaan pilihan ganda terkait enam parameter Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
- c. Pertanyaan mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha.
- d. Pertanyaan terkait tugas dan wewenang LPKSM.

Sebanyak 22 orang responden berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini, dengan hasil rata-rata persentase pemahaman sebesar 74,64 persen. Capaian ini menunjukkan bahwa program pelatihan berhasil meningkatkan pengetahuan praktis dan teoritis SDM LPKSM, yang diharapkan berdampak positif terhadap efektivitas advokasi dan penyelesaian sengketa konsumen di tingkat masyarakat.

### 4. Jumlah konten terkait informasi perlindungan konsumen melalui aplikasi Sakuin

Jumlah konten terkait informasi perlindungan konsumen melalui aplikasi Sakuin mencapai 36 konten, artinya telah melebihi target sebesar 9 konten. Dari 36





konten, 19 konten dimuat pada Semester I 2024 dan 17 konten dimuat pada Semester II 2024 melalui media sosial Instagram Sakuin.

**5. Jumlah pembinaan, edukasi, dan advokasi terkait penyelenggaraan pos, khususnya hak dan kewajiban konsumen dan/atau pelaku usaha**

Jumlah pembinaan, edukasi, dan advokasi terkait penyelenggaraan pos, khususnya hak dan kewajiban konsumen dan/atau pelaku usaha mencapai 11 kegiatan dari 10 kegiatan yang ditargetkan. Adapun kegiatan yang dilaksanakan di tahun 2022 sebanyak 2 kegiatan, pada tahun 2023 sebanyak 4 kegiatan, dan pada tahun 2024 sebanyak 5 kegiatan. Pada tahun 2024, kegiatan dilaksanakan di Mataram, Pontianak, Bandung, Medan, dan Pekanbaru. Sehingga total kegiatan yang telah dilaksanakan dari tahun 2022-2024 sebanyak 11 kegiatan.

**6. Jumlah diseminasi informasi perlindungan konsumen**

Jumlah diseminasi informasi perlindungan konsumen oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika mencapai 94 konten/infografis, telah melebihi target sebesar 60 konten/infografis. Dari 94 konten/infografis yang, sebanyak 31 konten/infografis dimuat pada semester I 2024 dan 63 konten/infografis pada semester II 2024.

**7. Persentase (%) tersedianya data kualitas layanan seluler 4G di 514 kab/kota (per triwulan)**

Pada tahun 2024, kualitas layanan internet seluler di Indonesia telah diukur. Hasil dari pengukuran ini menunjukkan bahwa rata-rata download 47.00 Mbps dan upload 21.08 Mbps sehingga rata-ratanya adalah 34.04 Mbps. Berdasarkan hasil tersebut, artinya secara rata-rata, pengguna dapat mengunduh data (misalnya menonton video, membuka *website*, mengunduh aplikasi) dengan kecepatan 47 megabit per detik, yang tergolong cukup cepat dan layak untuk aktivitas digital modern. Disamping itu, pengguna dapat mengunggah data (seperti mengirim dokumen, menyimpan *file* ke *cloud*, atau melakukan *video call*) dengan kecepatan 21.08 Mbps, yang cukup baik. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan internet seluler di Indonesia tergolong baik secara nasional, khususnya dalam hal akses dan performa.

**8. Publikasi konten perlindungan konsumen melalui media sosial Kemendikbudristek**

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi telah membuat konten perlindungan konsumen melalui media sosial yaitu instgram resmi, yang dapat dilihat oleh berbagai kalangan.





## 9. Terintegrasinya materi kesadaran perlindungan konsumen ke dalam dokumen kurikulum satuan pendidikan

Telah disusun kurikulum satuan pendidikan sebanyak 34 dokumen kumulatif, dimana jumlah ini telah memenuhi target, dengan rincian sebagai berikut:

- a. Tahun 2022-2023 : 27 Dokumen (TK Pangudi Luhur Yogyakarta, SD Negeri Kotagede 3 Yogyakarta, SMP Negeri 15 Yogyakarta, SMA Negeri 2 Kuta, SMKN 1 Kuta Selatan, SLB Negeri 1 Badung dan SKB Kota Yogyakarta, dan lain-lain).
- b. Tahun 2024 : 7 Dokumen (TK ISLAM TERPADU AL MUMTAZ, SD NEGERI 28 PONTIANAK UTARA, SMPN 2 Pontianak, SMA Trimurti Surabaya, SMA Labschool Kebayoran, SMKN 1 Jakarta, dan SLBN 02 Jakarta)

## 10. Jumlah perguruan tinggi yang memiliki mata kuliah terkait perlindungan konsumen

Mata Kuliah terkait dengan Perlindungan Konsumen biasanya diajarkan di Fakultas/Program Studi Hukum, namun tidak jarang juga, materi Perlindungan Konsumen terdapat di Fakultas/Program Studi Ekonomi, Hubungan Masyarakat, dan lainnya. Sampai tahun 2024, sudah ada 165 PTN (Perguruan Tinggi Negeri) maupun PTS (Perguruan Tinggi Swasta) yang memiliki materi Perlindungan Konsumen.

## 11. Edukasi dan kerja sama dengan perguruan tinggi untuk sosialisasi kebijakan perlindungan konsumen kepada masyarakat khususnya konsumen muda/milenial

Indikator edukasi dan Kerjasama dengan perguruan tinggi untuk sosialisasi kebijakan perlindungan konsumen kepada masyarakat khususnya konsumen muda/milenial memiliki capaian 15,6 persen dari target 10 persen. Berdasarkan capaian kinerja BPKN pada tahun 2023-2024, tercapai target 10% dapat dilihat dari 5 kesepakatan kerjasama dari 32 Universitas yang tereduksi oleh BPKN sejak tahun 2022-2024 atau mencapai 15% dari yang ditargetkan. Adapun kegiatan yang telah dilakukan di berbagai daerah diantaranya:

- a. Kuliah Umum Perguruan Tinggi,
- b. Kegiatan Kerjasama dalam bentuk Nota Kesepahaman (MoU) dengan Perguruan Tinggi,
- c. Kegiatan kerjasama dalam bentuk Nota Kesepahaman (MoU) dengan Asosiasi),
- d. Kegiatan kerjasama dalam bentuk Nota Kesepahaman (MoU) dengan K/L,





e. Edukasi/Sosialisasi kepada masyarakat kelurahan dan komunitas PKK.

## 12. Tersedianya panduan/konsep kesadaran perlindungan konsumen di satuan pendidikan

Secara kumulatif telah tersusun modul ajar dan modul proyek di satuan pendidikan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Tahun 2022-2023 : 22 Dokumen yang terdiri dari
  - Dokumen Panduan Kesadaran Perlindungan Konsumen, Panduan Literasi Digital dan Literasi Keuangan/Finansial.
  - Dokumen Modul Ajar dan Modul Proyek Perlindungan Konsumen yang disusun oleh TK Pangudi Luhur Yogyakarta, SD Negeri Kotagede 3 Yogyakarta, SMP Negeri 15 Yogyakarta, SMA Negeri 2 Kuta, SMKN 1 Kuta Selatan, SLB Negeri 1 Badung dan SKB Kota Yogyakarta.
- b. Tahun 2024 : 16 Dokumen Modul Ajar dan Modul Proyek Literasi Finansial yang disusun oleh TK ISLAM TERPADU AL MUMTAZ, SD NEGERI 28 PONTIANAK UTARA, SMPN 2 Pontianak, SMA Trimurti Surabaya, SMA *Labschool* Kebayoran, SMKN 1 Jakarta, SLBN 02 Jakarta.

## 13. Indeks kepuasan layanan sertifikasi halal

Pengukuran indeks kepuasan layanan sertifikasi halal dilakukan melalui survey. Survei dimaksudkan sebagai pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat penerima layanan sertifikasi halal di seluruh Indonesia. Pengukuran tersebut diperoleh dari responden yang merepresentasikan masyarakat penerima manfaat penyelenggaraan layanan publik sertifikasi halal yang dilaksanakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH). Survei kepuasan layanan ini didasarkan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat mencakup sedikitnya 9 aspek pelayanan, diantaranya (1) persyaratan, (2) Standar Operasional Prosedur (SOP), (3) waktu penyelesaian, (4) biaya atau tarif, (5) produk layanan, (6) kompetensi pelaksana layanan, (7) perilaku pelaksana, (8) penanganan pengaduan, serta (9) sarana dan prasarana serta ditambah dengan persepsi anti diskriminasi dan anti korupsi<sup>1</sup>.

Survei telah dilakukan pada kurun waktu 1 Mei 2023 hingga 1 Mei 2024. Hasil dari survei tersebut menunjukkan angka indeks kepuasan layanan sertifikasi halal

---

<sup>1</sup> Website BPJPH (2025), <https://bpjph.halal.go.id/detail/bpjph-gandeng-brin-gelar-survei-kepuasan-layanan-sertifikasi-halal-2024>





mencapai 88,56 yang artinya telah melebihi target dalam Stranas Perlindungan Konsumen yaitu sebesar 80.

**14. Terselenggaranya kegiatan edukasi/sosialisasi aspek-aspek perlindungan konsumen kepada Internal (KPwDN BI) dan eksternal (masyarakat dan pelaku usaha) secara nasional dan di daerah, berkolaborasi dengan K/L dan akademisi.**

Bank Indonesia mencatat capaian yang sangat tinggi dalam sosialisasi perlindungan konsumen di sektor keuangan. Bank Indonesia melakukan edukasi/sosialisasi secara *offline* maupun *online*, dan melalui media radio. Terdapat 15 kegiatan sosialisasi edukasi perlindungan konsumen dengan total peserta 1.135.042 yang telah dilaksanakan:

- a. secara *offline* dan *online* di berbagai daerah di seluruh Indonesia melalui koordinasi dengan KPWDN dan K/L terkait;
- b. melalui video induksi di program kartu pra kerja.

**15. Diseminasi/sosialisasi ketentuan dan aspek-aspek perlindungan konsumen untuk meningkatkan literasi konsumen dan masyarakat melalui media edukasi (media cetak/digital, media sosial, dll) dalam rangka kegiatan edukasi untuk meningkatkan literasi masyarakat.**

Bank Indonesia menyampaikan materi edukasi melalui media sosial Bank Indonesia maupun K/L, Asosiasi, dan Industri, serta tayangan radio dalam rangka kampanye Gerakan Bersama Edukasi Perlindungan Konsumen (GEBER PK). Selama tahun 2024 telah dilakukan sebanyak total 4.333 konten dan 68 kali tayang radio dengan 148 juta *viewer* dan *listener* untuk meningkatkan literasi konsumen dan masyarakat terhadap perlindungan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial secara masif telah menjadi strategi efektif dalam meningkatkan kesadaran konsumen, terutama di sektor digital dan keuangan. Efektivitas pelaksanaan GEBER PK tercermin dan tren penurunan jumlah pengaduan konsumen terkait pemanfaatan instrumen Sistem Pembayaran (SP). Data pengaduan konsumen ke penyelenggara maupun yang masuk ke Bank Indonesia, tercatat sebanyak 3044 ribu pengaduan Triwulan IV - 2024, atau menurun sebesar 8,31% (yoy) dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya (3320 ribu pengaduan).

Di sisi yang lain, terdapat beberapa indikator lain yang belum mencapai target, diantaranya adalah:



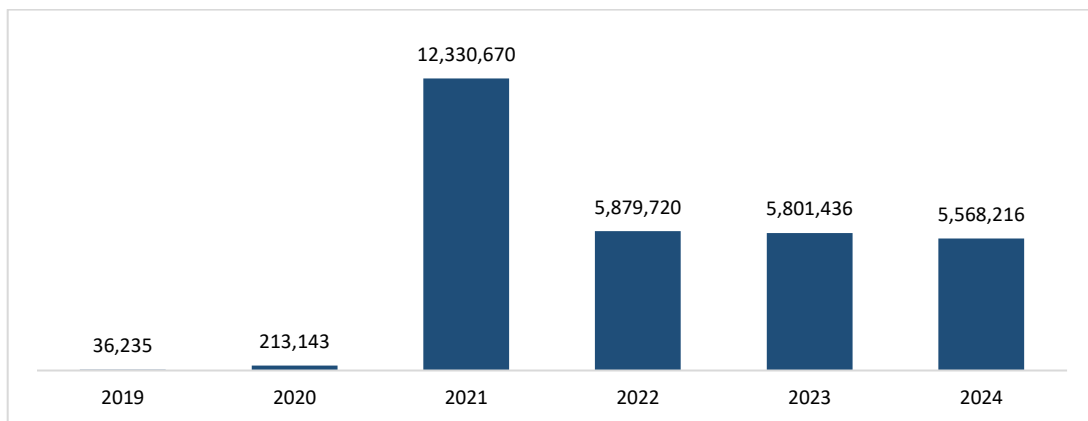


## 1. Jumlah masyarakat yang mendapatkan literasi bidang TIK

Literasi digital masyarakat secara umum masih menghadapi tantangan. Capaian jumlah masyarakat yang mendapatkan literasi TIK baru mencapai 29,8 juta orang kumulatif pada tahun 2024 dari target 35,8 juta orang secara kumulatif. Dengan demikian, telah tercapai sebesar 83 persen dari target yang telah ditentukan. Hal ini menandakan perlunya strategi tambahan untuk menjangkau kelompok masyarakat yang masih memiliki keterbatasan akses, khususnya di daerah tertinggal dan kelompok rentan. Adapun, kegiatan yang telah dilaksanakan dalam upaya mencapai target indikator ini adalah sebagai berikut:

- a. Seminar dan Diskusi Tema Literasi Digital dan Webinar terkait *Digital Governance*;
- b. Penyelenggaraan Literasi Digital Indonesia Makin Cakap Digital;
- c. Gali Ilmu Bareng Public Figure;
- d. Fasilitasi Pandu Digital dalam Literasi Digital Segmen Pendidikan;
- e. Fasilitasi Literasi Digital Segmen Pemerintahan;
- f. Dukungan promosi dan publikasi terkait kegiatan Literasi Digital

Meskipun tercapai 83 persen dari target yang telah ditentukan, perkembangan jumlah literasi digital bidang TIK telah mengalami peningkatan yang signifikan dibandingkan tahun 2019, sebagaimana dalam Gambar 3.1 di bawah ini.



**Gambar 3.1 Jumlah Literasi Digital Bidang TIK (orang)**

Sumber: Laporan Evaluasi Rencana Aksi Nasional (RAN) Perlindungan Konsumen 2024

## 2. Persentase pengaduan produk halal yang terselesaikan

Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) mencatat tingkat penyelesaian pengaduan sebesar 98,84 persen, sedikit di bawah target Stranas Perlindungan Konsumen sebesar 100 persen. Pengaduan produk halal yang terselesaikan dilaksanakan melalui:

- a. Layanan Tatap Muka PTSP (Offline);





- b. Layanan Non Tatap Muka PTSP Ticket OCA);
- c. Layanan Konsultasi dan Pendaftaran SH On The Spot (Pameran/Event);
- d. Span Lapor.

### **3. Tingkat efektivitas komunikasi, informasi, edukasi obat dan makanan**

Tingkat efektivitas komunikasi, informasi, edukasi obat dan makanan dihitung dengan menggunakan indeks. Meskipun demikian, capaian dari indeks ini masih sebesar 96,28 sehingga masih belum mencapai target dalam Stranas Perlindungan Konsumen yaitu sebesar 97. Meski demikian, nilai tersebut tetap menunjukkan efektivitas komunikasi publik yang sangat baik dan menempati kategori Sangat Efektif Sekali. Adapun, salah satu upaya yang telah dilakukan dalam mencapai target indikator ini adalah dengan kegiatan komunikasi, informasi, edukasi, dan publikasi mengenai obat dan makanan aman yang dilakukan secara langsung kepada masyarakat dimana terdapat sebanyak 326.551 orang telah mengikuti kegiatan tersebut.

Secara keseluruhan, capaian tahun 2024 memperlihatkan kemajuan nyata dalam upaya melindungi dan memberdayakan konsumen, sejalan dengan pilar Peningkatan Keberdayaan Konsumen. Peningkatan nilai Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) dan perluasan literasi perlindungan konsumen melalui media publik serta pendidikan tinggi menunjukkan bahwa konsumen Indonesia semakin memahami hak dan kewajiban mereka, menjadi lebih kritis, serta berani bertindak dalam memperjuangkan hak dan kepentingannya.

Namun demikian, capaian ini masih menyisakan ruang perbaikan, terutama dalam memperluas literasi digital, memperkuat kolaborasi dengan sektor pendidikan, serta meningkatkan penyelesaian pengaduan konsumen secara menyeluruh. Ke depan, penguatan koordinasi lintas kementerian/lembaga, dunia pendidikan, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi menjadi kunci penting untuk memastikan keberlanjutan dan pemerataan hasil perlindungan konsumen di seluruh Indonesia. Dengan demikian, diharapkan konsumen Indonesia semakin berdaya, aktif, dan terlindungi dalam setiap transaksi di era ekonomi modern.

#### **3.2.3 Pilar 3 – Peningkatan Kepatuhan Pelaku Usaha**

Pada Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024, peningkatan kepatuhan pelaku usaha di sektor prioritas akan difokuskan pada 4 (empat) strategi, yaitu (1) Peningkatan pemahaman dan kesadaran pelaku usaha, (2) Peningkatan komunikasi yang efektif dengan konsumen, salah satunya melalui pemanfaatan teknologi digital, (3) Peningkatan persaingan usaha yang sehat, serta (4) Pengawasan dan penegakan





hukum yang efektif. Strategi tersebut akan diadopsi di setiap sektor prioritas yang disesuaikan dengan fokus penguatan di masing-masing sektor.

Adapun indikator dan target yang telah ditetapkan dalam Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024 beserta capaiannya pada Pilar 3 – Peningkatan Kepatuhan Pelaku Usaha adalah sebagaimana terdapat pada Tabel 3.3.

**Tabel 3.3 Indikator, Target, dan Capaian Pilar 3 – Peningkatan Kepatuhan Pelaku Usaha**

No	Indikator	Penanggung Jawab	Target 2024	Realisasi 2024	Notifikasi (Tercapai/Tidak)
1	Indeks persepsi persaingan usaha	Komisi Pengawas Persaingan Usaha	5 Indeks (Skala 1-7)	4,95 Indeks	●
2	Sosialisasi industri halal ke masyarakat	Komunikasi dan Informatika	6 Konten/ Infografis	6 Konten/ Infografis	●
3	Jumlah produk UMK yang telah bersertifikat halal	Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal	1.056.313 Sertifikat	959.357 Sertifikat	●
4	Jumlah produk non UMK yang telah bersertifikat halal	Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal	6.000 Sertifikat	25.600 Sertifikat	●
5	Jumlah <i>stakeholders</i> jaminan produk halal yang terawasi	Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal	2.000 <i>Stakeholders</i>	5.190 Stakeholders	●
6	Persentase kesesuaian produk bertanda SNI yang memenuhi persyaratan SNI yang diterapkan secara sukarela	Badan Standardisasi Nasional	62 Persen	68 Persen	●
7	Persentase ketersediaan LPK yang telah terakreditasi untuk peningkatan mutu produk Indonesia	Badan Standardisasi Nasional	14,8 Persen	10,56 Persen	●
8	Jumlah UMK yang mendapatkan tanda SNI bina UMK	Badan Standardisasi Nasional	400.000 UMK	832.166 UMK	●





Hasil evaluasi dari Pilar 3 menunjukkan bahwa sebagian besar indikator telah mencapai target. Dari 8 indikator yang telah ditetapkan, 5 indikator telah mencapai target, sedangkan 3 target lainnya masih belum mencapai target.

## 12. Sosialisasi industri halal ke masyarakat

Pada aspek sosialisasi industri halal kepada masyarakat, target penyampaian informasi melalui konten dan infografis berhasil tercapai. Pada Semester I 2024 telah dipublikasikan sebanyak empat konten/infografis, dan pada Semester II 2024 sebanyak dua konten/infografis, sehingga total enam konten/infografis telah direalisasikan sesuai dengan target. Kegiatan sosialisasi ini berperan penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap industri halal.

## 13. Jumlah produk non UMK yang telah bersertifikat halal

Pada indikator jumlah produk non-UMK yang telah memperoleh sertifikat halal, capaian menunjukkan hasil yang sangat signifikan. Dari target 6.000 sertifikat halal, realisasi mencapai 25.600 sertifikat, jauh melampaui target yang telah ditetapkan. Pencapaian ini mencerminkan meningkatnya komitmen pelaku usaha non-UMK dalam memenuhi persyaratan jaminan produk halal. Beberapa kegiatan yang dilakukan sebagai upaya dalam mencapai target indikator ini diantaranya adalah (1) Layanan Registrasi Sertifikat Halal Luar Negeri; (2) Isu Aktual Layanan Registrasi Dan Sertifikasi Halal; (3) Layanan Pendaftaran Sertifikat Halal *On The Spot*; dan Evaluasi Penyelenggaraan Layanan Registrasi Dan Sertifikasi Halal Reguler<sup>2</sup>.

## 14. Jumlah stakeholders jaminan produk halal yang terawasi

Dalam hal pengawasan terhadap pemangku kepentingan jaminan produk halal, telah terjadi peningkatan capaian yang signifikan. Melalui perubahan pola pengawasan dengan pemanfaatan aplikasi *Ringwas*<sup>3</sup> serta pelaksanaan pengawasan serentak hingga ke tingkat kabupaten/kota di seluruh Indonesia, jumlah pemangku kepentingan yang diawasi mencapai 5.190, jauh melebihi target sebesar 2.000 pemangku kepentingan.

## 15. Persentase kesesuaian produk bertanda SNI yang memenuhi persyaratan SNI yang diterapkan secara sukarela

Selanjutnya, pada indikator persentase kesesuaian produk bertanda SNI yang memenuhi persyaratan SNI sukarela, hasil evaluasi menunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 68% dari total 56 merek produk yang diuji. Capaian ini melampaui target sebesar 62%, yang menunjukkan bahwa terdapat peningkatan

<sup>2</sup> Laporan Rencana Aksi Nasional Perlindungan Konsumen 2024, Kementerian Perdagangan

<sup>3</sup> <https://ringwas.halal.go.id/>





kualitas produk serta kepatuhan terhadap standar nasional. Adapun monitoring produk bertanda SNI dilakukan terhadap 6 produk yaitu kopi bubuk, bata ringan, genteng beton, profil rangka baja, *flatware*, dan biskuit.

## 16. Jumlah UMK yang mendapatkan tanda SNI bina UMK

Adapun pada indikator jumlah UMK yang memperoleh tanda SNI Bina UMK, diperoleh hasil yang sangat baik. Dari target 400.000 UMK, realisasi mencapai 832.166 UMK, bahkan secara keseluruhan tercatat 869.005 UMK yang telah memperoleh tanda tersebut, dengan mayoritas berasal dari sektor pangan dan pertanian.

Namun demikian, terdapat beberapa indikator yang masih belum mencapai target yang telah ditetapkan, antara lain:

### 1. Indeks persepsi persaingan usaha

Target Indeks Persaingan Usaha (IPU) nasional tahun 2024 ditetapkan sebesar 5,0. Namun demikian, pada tahun 2024, nilai IPU 2024 tercatat sebesar 4,95 poin dari skala 1 s.d 7, sehingga tidak mencapai target yang telah ditetapkan. Meskipun demikian, nilai IPU tahun 2024 meningkat jika dibandingkan dengan tahun 2023 yaitu sebesar 4,91. Beberapa kendala yang dihadapi diantaranya:

#### a. Keterbatasan Kerangka Hukum KPPU:

Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 yang telah berusia lebih dari 25 tahun belum sepenuhnya mampu menjawab kompleksitas ekonomi digital dan model bisnis baru. Di saat yang sama, kapasitas kelembagaan dan sumber daya KPPU masih terbatas, sehingga penegakan hukum persaingan kerap tidak sejalan dengan kecepatan perubahan pasar.

#### b. Ketimpangan Antar Sektor:

Analisis IPU 2024 menunjukkan bahwa sektor pengadaan listrik dan gas serta sektor pertambangan menempati posisi terbawah dalam tingkat nilai indeks persaingan usaha. Hal ini disebabkan oleh:

- i. Pengadaan listrik dan gas didominasi oleh sedikit pelaku usaha, memerlukan investasi modal sangat besar, dan bergantung pada regulasi tarif maupun struktur pasar yang diatur pemerintah.
- ii. Pertambangan juga bersifat padat modal, memiliki hambatan masuk yang tinggi, dan terikat perizinan serta kebijakan hilirisasi, sehingga ruang bersaing bagi pendatang baru terbatas.

#### c. Ketimpangan Antar Wilayah:

Provinsi-provinsi seperti Papua, Papua Barat, Aceh, Maluku Utara, dan Jambi masih mencatat skor IPU di bawah rata-rata nasional. Hal ini





memperlihatkan perlunya intervensi kebijakan yang lebih terarah untuk memperbaiki struktur pasar dan kapasitas pengawasan persaingan di daerah.

d. Keterbatasan Kewenangan dan Kolaborasi Lintas Sektor:

Upaya meningkatkan IPU memerlukan sinergi aktif antara KPPU, kementerian

teknis, pemerintah daerah, serta pelaku usaha. Tanpa kolaborasi lintas-sektor,

kebijakan pro-persaingan cenderung terfragmentasi dan kurang efektif.

e. Dampak Dinamika Ekonomi Makro:

Pencapaian nilai IPU juga dapat dipengaruhi oleh kinerja ekonomi nasional,

kinerja ekonomi nasional yang tidak didukung semakin dapat mempengaruhi

dinamika persaingan usaha di tingkat nasional.

f. Belum Terpenuhinya Cakupan Survei:

Indeks Persaingan Usaha (IPU) dirancang untuk merefleksikan kondisi persaingan di seluruh provinsi Indonesia. Agar analisis benar-benar komprehensif dan memungkinkan perbandingan antardaerah, IPU idealnya dihitung untuk 38 provinsi yang kini secara resmi membentuk wilayah administratif Indonesia.

i. Pada pengukuran 2024, empat Daerah Otonomi Baru (DOB) yaitu Papua Selatan, Papua Tengah, dan Papua Pegunungan, dan Papua Barat Daya belum tercakup dalam survei tahun 2024 dikarenakan sumber daya yang terbatas.

ii. Memasukkan DOB ke dalam penghitungan IPU berikutnya bukan hanya akan menyempurnakan representasi nasional, tetapi juga membantu pemangku kepentingan memantau sejauh mana otonomi daerah benar-benar meningkatkan iklim persaingan dan mempercepat pemerataan pembangunan ekonomi di kawasan timur Indonesia.

## 2. Jumlah produk UMK yang telah bersertifikat halal

Target sertifikasi halal tahun 2024 tidak tercapai akibat tunggakan pembayaran dari tahun 2023 sebanyak 247.972 sertifikat. Tunggakan ini menyebabkan berkurangnya jumlah sertifikat yang dapat diproses tahun ini, sehingga menurunkan capaian output secara keseluruhan. Kondisi ini mencerminkan perlunya perbaikan dalam sistem pembiayaan dan pengelolaan permohonan agar pelaksanaan sertifikasi halal ke depan lebih efisien dan tepat sasaran.





### **3. Persentase ketersediaan LPK yang telah terakreditasi untuk peningkatan mutu produk Indonesia**

Selama tahun 2024 terdapat pencabutan status akreditasi beberapa LPK antara lain karena Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) secara sukarela mengajukan pencabutan akreditasi, adanya merger/akuisisi organisasi LPK, perubahan legalitas LPK, serta LPK tidak mampu menyelesaikan penyebab pembekuan akreditasi. Selain itu juga terdapat kendala dalam hal kesiapan kompetensi LPK dalam memperoleh akreditasi, sehingga proses akreditasi masih berlanjut hingga tahun 2025.

Secara keseluruhan, capaian yang telah diraih menunjukkan kinerja yang sangat positif dalam mendorong peningkatan kepatuhan pelaku usaha, memperluas penerapan standar nasional, serta memperkuat jaminan produk halal di Indonesia. Namun demikian, masih terdapat beberapa indikator yang belum mencapai target yang ditetapkan, seperti indeks persepsi persaingan usaha, jumlah produk UMK yang telah bersertifikasi halal, serta persentase ketersediaan Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) yang telah terakreditasi untuk peningkatan mutu produk Indonesia. Untuk itu, perlu dilakukan upaya peningkatan yang lebih intensif melalui penguatan koordinasi, optimalisasi program pendukung, serta percepatan penyelesaian hambatan teknis guna memastikan seluruh target dapat tercapai secara optimal.

#### **3.3 Hasil Evaluasi Pada Sektor Prioritas**

Terdapat 11 (sebelas) sektor prioritas dalam Stranas Perlindungan Konsumen 2024. Adapun hasil evaluasi dari setiap sektor prioritas tersebut akan dijabarkan sebagai berikut.

##### **3.3.1 Sektor Obat dan Makanan**

Pada Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024, upaya penguatan perlindungan konsumen pada Sektor Obat dan Makanan difokuskan pada peningkatan aspek keamanan, kesesuaian khasiat/manfaat, keterjaminan mutu produk obat dan makanan, serta kesadaran dan kepuasan konsumen. Produk yang menjadi fokus intervensi kebijakan meliputi obat (termasuk obat bahan alam), kosmetik, suplemen kesehatan, dan pangan olahan termasuk pangan jajanan anak sekolah.

Adapun indikator dan target yang telah ditetapkan dalam Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024 beserta capaiannya pada Sektor Obat dan Makanan adalah sebagaimana terdapat pada Tabel 3.4.





**Tabel 3.4 Indikator, Target, dan Capaian Sektor Obat dan Makanan**

No	Indikator	Penanggung Jawab	Target 2024	Realisasi 2024	Notifikasi (Tercapai/Tidak)
1	Indeks pengawasan obat dan makanan	Badan Pengawas Obat dan makanan	85	83,63	●
2	Persentase obat yang memenuhi syarat	Badan Pengawas Obat dan makanan	97 Persen	94,5 Persen	●
3	Persentase makanan yang memenuhi syarat	Badan Pengawas Obat dan makanan	87 Persen	90,47 Persen	●
4	Indeks kepatuhan ( <i>compliance index</i> ) pelaku usaha di bidang obat dan makanan	Badan Pengawas Obat dan makanan	86	82,41	●
5	Indeks kesadaran masyarakat ( <i>awareness index</i> ) terhadap obat dan makanan yang aman dan bermutu	Badan Pengawas Obat dan makanan	85	88,09	●
6	Persentase UMKM yang menerapkan standar keamanan dan mutu produksi obat tradisional, kosmetik dan makanan	Badan Pengawas Obat dan makanan	81 Persen	93,26 Persen	●
7	Jumlah sekolah dengan Pangan Jajanan Anak Sekolah (PJAS) aman	Badan Pengawas Obat dan makanan	3.413 Sekolah	3.478 Sekolah	●
8	Jumlah pasar aman dari bahan berbahaya	Badan Pengawas Obat dan makanan	453 Pasar	472 Pasar	●
9	Jumlah desa pangan aman	Badan Pengawas Obat dan makanan	1.106 Desa	1.117 Desa	●

Hasil evaluasi dari Sektor Obat dan Makanan menunjukkan bahwa dari 9 (sembilan) indikator terdapat 6 (enam) indikator yang mencapai target, sementara itu 3 (tiga) indikator lainnya tidak mencapai target, yaitu (i) indeks pengawasan obat dan makanan; (ii) persentase obat yang memenuhi syarat; dan (iii) indeks kepatuhan pelaku usaha di bidang obat dan makanan.

Meskipun masih terdapat indikator yang belum memenuhi target, pencapaian (6) enam target pada indikator sektor obat dan makanan menunjukkan bahwa layanan sektor obat dan makanan telah berhasil memenuhi harapan konsumen dalam hal





kepuasan terhadap layanan kesehatan. Dalam upaya pencapaian target, BPOM telah melakukan berbagai kegiatan, baik yang bersifat preventif maupun pengawasan. Terkait upaya preventif, BPOM telah melakukan pemberdayaan masyarakat untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap obat dan makanan serta melakukan pendampingan dan pembinaan terhadap pelaku usaha terkait obat dan makanan untuk meningkatkan kepatuhan pelaku usaha. Dalam upaya pengawasan, BPOM telah melakukan supervisi regulasi baik melalui bimbingan teknis serta menerapkan sistem pengawasan pada sektor yang memiliki risiko ketidakpatuhan tinggi. Selain itu BPOM juga melakukan pengembangan aplikasi penunjang pelayanan publik melalui *website* BPOM, pengembangan aplikasi pelaporan dari industri/importir secara elektronik, serta pengembangan *Artificial Intelligence* untuk penerapan evaluasi pemenuhan komitmen dan sistem monitoring-evaluasi. (Laporan Kinerja BPOM, 2024)

Berikut merupakan penjelasan terkait dengan ketidaktercapain indikator pada Sektor Obat dan Makanan:

### **1. Indeks pengawasan obat dan makanan**

Indeks Pengawasan Obat dan Makanan (IPOM) merupakan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kinerja pengawasan obat dan makanan yang dilakukan oleh Badan Pengelola Obat dan Makanan (BPOM). Tidak tercapainya nilai IPOM diantaranya disebabkan oleh tuntutan masyarakat terhadap kinerja pengawasan obat dan makanan yang meningkat dengan signifikan khususnya pasca pandemi COVID-19. Hal ini mengakibatkan pengawasan peredaran produk obat dan makanan yang tidak memenuhi syarat meningkat, termasuk produk ilegal dan palsu. Jika dilihat dari nilai IPOM per komoditi, obat tradisional mendapat nilai terendah yang disebabkan rendahnya capaian indikator persentase obat tradisional yang memenuhi syarat. (Laporan Kinerja BPOM, 2024)

### **2. Persentase obat yang memenuhi syarat**

Hingga semester II tahun 2024, jumlah obat yang telah diperiksa dan diuji adalah sebanyak 42.132 sampel. Dari total sampel yang selesai diperiksa dan diuji, sebanyak 39.813 sampel (94,50%) dinyatakan *Memenuhi Syarat* (MS) sedangkan sisanya sebanyak 2.319 sampel (5,5%) dinyatakan *Tidak Memenuhi Syarat* (TMS). Tidak tercapainya indikator diantaranya disebabkan oleh masih terdapatnya ketidakseragaman penentuan kesimpulan hasil pengawasan antara petugas UPT dan pusat. Disisi lain pelaku usaha obat tradisional yang didominasi oleh Usaha Menengah Kecil (UMK) belum memahami regulasi terkait penandaan obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan. Pada sektor obat yang memenuhi syarat khususnya kosmetik, pemahaman dan kepatuhan pelaku usaha





terhadap ketentuan penandaan kosmetik masih rendah. (Laporan Kinerja BPOM, 2024).

Sedangkan pada sektor makanan yang memenuhi syarat, sampai dengan semester II 2024 jumlah sampel makanan yang telah diperiksa dan diuji adalah sebanyak 17.287 sampel. Dari total sampel yang selesai diperiksa dan diuji, sebanyak 15.639 sampel (90,47%) dinyatakan *Memenuhi Syarat* (MS) sedangkan sisanya sebanyak 1.648 sampel (9,53%) dinyatakan *Tidak Memenuhi Syarat* (TMS).

### **3. Indeks kepatuhan (*compliance index*) pelaku usaha di bidang obat dan makanan**

Dalam Indeks Kepatuhan Pelaku Usaha Obat dan Makanan, data yang diukur adalah data hasil pemeriksaan/pengawasan pelaku usaha obat dan makanan pada sarana produksi, distribusi, pelayanan, iklan, dan penandaan di seluruh provinsi. Tidak tercapainya indikator indeks kepatuhan pelaku usaha di bidang obat dan makanan disebabkan oleh beberapa hal diantaranya adalah (i) rendahnya kepatuhan pelaku usaha dalam mematuhi regulasi obat; (ii) kompleksitas regulasi obat yang lebih ketat dibandingkan komoditi lainnya; dan (iii) terdapatnya dinamika yang mempengaruhi tingkat kepatuhan diantaranya perubahan regulasi, peningkatan intensitas pengawasan, dan pemahaman yang belum merata di kalangan pelaku usaha. (Laporan Kinerja BPOM, 2024)

Secara umum, ketidaktercapaian target pada sektor obat dan makanan disebabkan oleh meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap efektivitas pengawasan pasca pandemi COVID-19, masih terdapat ketidakseragaman dalam penentuan hasil pengawasan antara petugas pusat dan daerah, kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap berbagai ketentuan yang berlaku, serta rendahnya tingkat kepatuhan terhadap regulasi yang kompleks dan terus berkembang.

#### **3.3.2 Sektor Keuangan**

Pada Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024, penguatan perlindungan konsumen dilaksanakan melalui peningkatan kepatuhan pelaku usaha di Sektor Keuangan yang dititikberatkan pada aspek pengawasan perilaku pasar (*market conduct*) kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dan penyelenggara sistem pembayaran. Selain itu, juga dilakukan pengawasan perilaku pasar (*market conduct*) kepada PUJK dalam mendesain, menyediakan dan menyampaikan informasi, menawarkan, menyusun perjanjian, memberikan pelayanan atas penggunaan produk dan/atau layanan, serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen.





Adapun indikator dan target yang telah ditetapkan dalam Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024 beserta capaiannya pada Sektor Keuangan adalah sebagaimana terdapat pada Tabel 3.5.

**Tabel 3.5 Indikator, Target, dan Capaian Sektor Keuangan**

No	Indikator	Penanggung Jawab	Target 2024	Realisasi 2024	Notifikasi (Tercapai/Tidak)
1	Intensifikasi pengawasan perilaku penyelenggara (market conduct) berbasis risiko secara tematik antara lain klausula baku dan/atau tema lain yang dianggap perlu	Bank Indonesia	3 Laporan	5 Laporan	●
2	Penanganan pengaduan konsumen oleh penyelenggara sistem pembayaran sesuai dengan SLA	Bank Indonesia	80 Persen	95,62 Persen	●
3	Penyelesaian pengaduan sektor jasa keuangan sesuai dengan SLA	Otoritas Jasa Keuangan	90 Persen	96,06 Persen	●
4	Sengketa sektor jasa keuangan yang diterima untuk kemudian ditindaklanjuti oleh LAPS SJK	Otoritas Jasa Keuangan	60 Persen	95,73 Persen	●
5	Pengawasan perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) terkait penyampaian informasi mengenai produk layanan jasa keuangan kepada Masyarakat (iklan) melalui surat pembinaan kepada PUJK	Otoritas Jasa Keuangan	90 Persen	100 Persen	●

Hasil evaluasi dari Sektor Keuangan menunjukkan bahwa seluruh target dari indikator yang telah ditetapkan dalam Stranas Perlindungan Konsumen telah tercapai. Berikut merupakan penjabaran terkait dengan ketercapaian target pada Sektor Keuangan.





### 1. Intensifikasi pengawasan perilaku penyelenggara (*market conduct*) berbasis risiko secara tematik antara lain klausula baku dan/atau tema lain yang dianggap perlu

Pada indikator ini, target yang ditetapkan adalah 3 laporan pelaksanaan pengawasan perilaku penyelenggara (*market conduct*) berbasis risiko dan capaiannya adalah 5 laporan. Pelaksanaan pengawasan perilaku penyelenggara (*market conduct*) berbasis risiko secara tematik dilaksanakan dengan tahapan kegiatan sebagai berikut<sup>4</sup>:

- a. Pemantauan perilaku penyelenggara (*market monitoring*)
- b. Identifikasi dan Penilaian Risiko
- c. Perencanaan Pengawasan
- d. *Assesment* dan/atau Pemeriksaan

Pada tahun 2024, telah dilaksanakan 4 pengawasan *market conduct* berbasis risiko secara *onsite* terhadap penyelenggara.

### 2. Penanganan pengaduan konsumen oleh penyelenggara sistem pembayaran sesuai dengan SLA (*Service Level Agreement*)

Pada indikator ini, target yang ditetapkan adalah 80 persen dan capaiannya telah melebihi dari 80 persen, yaitu mencapai 95,62% penyelesaian penanganan pengaduan konsumen yang dilakukan oleh penyelenggara sesuai SLA dan dilaporkan melalui sistem BI-Antasena dan Laporan Kegiatan Penyelenggaraan Bank Umum (LKPBU). Beberapa kegiatan yang dilakukan untuk mencapai target ini diantaranya adalah<sup>5</sup>:

- a. Melakukan *monitoring* dan pemantauan data pelaporan pada sistem LKPBU/LBUT (Laporan Kegiatan Penyelenggaraan Bank Umum/ Laporan Bank Umum Tahunan).
- b. Menatausahakan laporan penanganan pengaduan yang diterima dari sistem LKPBU/LBUT.
- c. Melakukan evaluasi dan menyusun laporan hasil penanganan pengaduan dari Penyelenggara melalui sistem pelaporan *online*.

### 3. Penyelesaian pengaduan sektor jasa keuangan sesuai dengan SLA

Sampai dengan 31 Desember 2024, tingkat penyelesaian pengaduan sektor jasa keuangan melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) mencapai 96,06%, mengacu pada jumlah pengaduan yang ditangani sesuai SLA.

---

<sup>4</sup> Laporan Rencana Aksi Nasional Perlindungan Konsumen 2024, Kementerian Perdagangan

<sup>5</sup> Laporan Rencana Aksi Nasional Perlindungan Konsumen 2024, Kementerian Perdagangan





- Pada periode *carry over* dari tahun 2023 hingga akhir Desember 2024, terdapat total 27.302 pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan yang tercatat melalui sistem APPK hingga 15 November 2024.
- Dari jumlah tersebut, hingga 31 Desember 2024, sebanyak 26.885 pengaduan telah diselesaikan oleh penyelenggara layanan jasa keuangan.
- Namun demikian, dari pengaduan yang diselesaikan tersebut, sebanyak 660 kasus pengaduan melanggar SLA dan isi tanggapan tidak sesuai ketentuan.
- Oleh karena itu, jumlah pengaduan yang benar-benar diselesaikan dan sesuai dengan ketentuan adalah:
  - 26.885 diselesaikan – 660 tidak sesuai ketentuan = 26.225 pengaduan.
  - Nilai ini menunjukkan bahwa 96,06% dari total pengaduan diselesaikan dengan memenuhi waktu dan kualitas sesuai standar (SLA).

#### 4. Sengketa sektor jasa keuangan yang diterima untuk kemudian ditindaklanjuti oleh LAPS SJK

Sepanjang periode 1 Januari hingga 31 Desember 2024, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) menerima sebanyak 2.697 permohonan sengketa dari konsumen sektor jasa keuangan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 2.582 sengketa telah selesai ditindaklanjuti, sedangkan 115 kasus masih dalam proses penyelesaian. Dengan demikian, tingkat penyelesaian sengketa oleh LAPS SJK mencapai 95,73%, yang dihitung dari rasio antara jumlah sengketa yang telah diselesaikan terhadap total permohonan yang masuk.

Angka ini menunjukkan bahwa mayoritas sengketa berhasil ditangani secara efektif oleh LAPS SJK dalam kurun waktu satu tahun, mencerminkan kapasitas kelembagaan yang baik dalam merespons permohonan penyelesaian sengketa, meskipun masih terdapat sebagian kecil kasus yang memerlukan perhatian lanjutan untuk penyelesaiannya.

#### 5. Pengawasan perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) terkait penyampaian informasi mengenai produk layanan jasa keuangan kepada Masyarakat (iklan) melalui surat pembinaan kepada PUJK

Terdapat 100% Pengawasan perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) terkait penyampaian informasi mengenai produk layanan jasa keuangan kepada Masyarakat (iklan) melalui surat pembinaan kepada PUJK. Adapun pada tahun 2024, sebanyak 90 PUJK teridentifikasi melakukan pelanggaran terhadap POJK 22 Tahun 2023 Terkait Pemasaran Produk Dan/Atau Layanan PUJK melalui iklan dan promosi. Dari jumlah tersebut, 34 PUJK merupakan pelaku pelanggaran berulang yang pada periode sebelumnya telah diberikan surat pembinaan,





sehingga PUJK tersebut dikenakan sanksi administratif, sementara 56 PUJK lainnya menerima surat pembinaan.

### 3.3.3 Sektor Jasa Transportasi

Pada Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024, Sektor Jasa Transportasi mencakup moda transportasi darat termasuk kereta api, laut, dan udara. Penguatan perlindungan konsumen pada Sektor Jasa Transportasi dititikberatkan pada aspek keselamatan, keamanan, ketepatan waktu, penyediaan kompensasi apabila terjadi wanprestasi, serta penyediaan layanan pengaduan konsumen dan penyelesaiannya.

Adapun indikator dan target yang telah ditetapkan dalam Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024 beserta capaiannya pada Sektor Jasa Transportasi adalah sebagaimana terdapat pada Tabel 3.6.

Hasil evaluasi dari Sektor Jasa Transportasi menunjukkan bahwa dari 13 (tiga belas) indikator terdapat 10 (sepuluh) indikator yang mencapai target, sementara itu 3 (tiga) indikator lainnya tidak mencapai target, yaitu (i) Rasio kejadian kecelakaan transportasi kereta api (*rate of accident*) (kecelakaan per 1 juta km); (ii) Rasio kejadian kecelakaan per 10.000 pelayaran dan (iii) Persentase capaian OTP sektor transportasi udara.

**Tabel 3.6 Indikator, Target, dan Capaian Sektor Jasa Transportasi**

No	Indikator	Penanggung Jawab	Target 2024	Realisasi 2024	Notifikasi (Tercapai/Tidak)
1	Menurunnya kecelakaan transportasi				
1.1	Rasio kejadian kecelakaan transportasi kereta api ( <i>rate of accident</i> ) (kecelakaan per 1 juta km)	Kementerian Perhubungan	0,22 Rasio	0,6 Rasio	●
1.2	Rasio kejadian kecelakaan per 10.000 pelayaran	Kementerian Perhubungan	0,85 Rasio	0,9 Rasio (per 10.000 pelayaran)	●
1.3	Rasio kecelakaan penerbangan per 1 juta <i>departure</i>	Kementerian Perhubungan	2,15 Rasio	0 Rasio	●
1.4	Rasio kejadian kecelakaan transportasi jalan per 10.000 keberangkatan	Kementerian Perhubungan	0,011 Rasio	0,007 Rasio	●
2	Menurunnya jumlah gangguan keamanan transportasi				
2.1	Rasio kejadian gangguan keamanan	Kementerian Perhubungan	0,26 Rasio kejadian	0,1 Rasio kejadian (per	●





No	Indikator	Penanggung Jawab	Target 2024	Realisasi 2024	Notifikasi (Tercapai/Tidak)
	pelayaran per 100.000 pelayaran			100.000 pelayaran)	
2.2	Rasio gangguan keamanan pada pelayanan jasa transportasi udara	Kementerian Perhubungan	0,12 Rasio gangguan	0 Rasio gangguan	●
3	Jadwal perjalanan tepat waktu				
3.1	Persentase capaian <i>On Time Performance</i> (OTP) transportasi kereta api	Kementerian Perhubungan	82 Persen	96,11 Persen	●
3.2	OTP pada pelabuhan utama dan pengumpul	Kementerian Perhubungan	85 Persen	94,1 Persen	●
3.3	Persentase capaian OTP sektor transportasi udara	Kementerian Perhubungan	90 Persen	73,78 Persen	●
4	Pemenuhan kompensasi sesuai kategori jenis keterlambatan,sesuai peraturan perundang-undangan (khusus transportasi udara)	Kementerian Perhubungan	100 Persen	100 Persen	●
5	Pelaku usaha memiliki layanan pengaduan 24 jam/7 hari dan melakukan penyelesaian/penanganan pengaduan konsumen:				
5.1	Transportasi laut	Kementerian Perhubungan	100 Persen	100 Persen	●
5.2	Transportasi udara	Kementerian Perhubungan	100 Persen	100 Persen	●
5.3	Transportasi darat	Kementerian Perhubungan	100 Persen	100 Persen	●

Dengan demikian, hasil evaluasi dari Sektor Jasa Transportasi menunjukkan bahwa sebagian besar target dari indikator yang ditetapkan pada Stranas Perlindungan Konsumen 2024 telah tercapai dengan rincian sebagai berikut:

- Dalam upaya menurunkan kecelakaan transportasi**, terdapat 2 (dua) indikator yang berhasil tercapai, yaitu penurunan pada rasio kecelakaan penerbangan dan penurunan pada rasio kejadian kecelakaan transportasi jalan. Berbagai upaya telah dilakukan untuk mencapai target tersebut. Pencapaian target rasio kejadian kecelakaan transportasi udara, didukung oleh beberapa kegiatan sebagai berikut: (1) Kegiatan pengawasan, pengendalian dan pembinaan bidang kelaikudaraan, dengan kegiatan *surveillance*, *ramp check* dan evaluasi terhadap pesawat beserta personil dalam penyelenggaraan angkutan udara; (2) kegiatan pemenuhan standar keselamatan transportasi udara seperti pembangunan dan





pengembangan infrastruktur transportasi udara terkait dengan pemenuhan dan peningkatan fasilitas di bandar udara, pemenuhan dokumen sertifikasi bandar udara dan lain sebagainya; (3) kegiatan pengawasan dan pengendalian di bidang navigasi penerbangan terkait dengan implementasi penyelenggaraan navigasi penerbangan; serta (4) kegiatan pemenuhan dan peningkatan standar kompetensi personil navigasi penerbangan, kelaikudaraan dan pengoperasian pesawat udara. Sementara, pencapaian target rasio gangguan keamanan pada pelayanan jasa transportasi udara, didukung oleh beberapa kegiatan sebagai berikut: (1) kegiatan pengawasan, pengendalian dan pembinaan bidang keamanan penerbangan terkait dengan monitoring serta evaluasi fasilitas dan personil keamanan penerbangan yang ada di bandar udara; dan (2) kegiatan pemenuhan standar keamanan penerbangan pada seluruh bandar udara. Sedangkan, beberapa upaya yang dilakukan dalam mencapai target penurunan rasio kejadian kecelakaan transportasi jalan adalah melalui kegiatan (1) Pekan Nasional Keselamatan Jalan; (2) pengadaan perlengkapan jalan; (3) Pembangunan Zona Selamat Sekolah; (4) perbaikan Lokasi Rawan Kecelakaan (LRK); serta (5) rehabilitasi dan pembangunan Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB).

**2. Dalam upaya menurunkan gangguan keamanan transportasi**, terdapat 2 (dua) indikator yang seluruhnya berhasil tercapai. Upaya yang telah dilaksanakan untuk mencapai target pada indikator penurunan gangguan keamanan pelayaran adalah melalui kegiatan operasi patrol terpadu. Pencapaian target rasio gangguan keamanan pada pelayanan jasa transportasi udara, didukung oleh beberapa kegiatan sebagai berikut:

Sedangkan, upaya yang telah dilaksanakan untuk mencapai target pada indikator penurunan rasio gangguan keamanan pada pelayanan jasa transportasi udara adalah melalui (1) peningkatan fasilitas keamanan penerbangan; (2) kegiatan pengaturan, pengawasan, pengendalian keamanan penerbangan serta kegiatan pembinaan penyidik pegawai negeri sipil.

**3. Dalam upaya ketepatan waktu dalam hal jadwal perjalanan**, terdapat 3 (tiga) indikator yang berhasil mencapai target. Upaya yang dilakukan untuk mencapai target indikator OTP transportasi kereta api adalah melalui (1) penetapan, pemantauan, dan evaluasi Grafik Perjalanan Kereta Api (GAPEKA); (2) pembangunan jalur ganda kereta api fasilitas prasarana lainnya; serta (3) peningkatan prasarana perkeretaapian mencakup jalur kereta api dan fasilitas operasi. Sementara, upaya yang dilakukan untuk mencapai target indikator OTP pada pelabuhan utama dan pengumpul adalah dengan bimtek standar kinerja operasional Pelabuhan. Upaya yang telah dilakukan untuk mencapai target





indikator OTP sektor transportasi udara adalah dengan kegiatan pengaturan, pengawasan, dan pengendalian angkutan udara meliputi rekonsiliasi data OTP dan analisa serta evaluasi pelaporan data OTP.

- Dalam upaya kepemilikan layanan pengaduan dan penyelesaian pengaduan konsumen oleh pelaku usaha**, terdapat tiga (tiga) indikator yang seluruhnya berhasil mencapai target. Upaya yang telah dilaksanakan untuk mencapai target indikator kepemilikan layanan pengaduan dan penyelesaian pengaduan konsumen oleh pelaku usaha transportasi laut adalah melalui penyediaan contact center PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PT. PELNI). Sementara, upaya yang telah dilaksanakan untuk mencapai target indikator kepemilikan layanan pengaduan dan penyelesaian pengaduan konsumen oleh pelaku usaha transportasi udara adalah dengan (1) penyusunan peraturan terkait bidang angkutan udara; (2) pengendalian dengan melakukan sosialisasi/bimtek bidang angkutan udara; dan (3) pengawasan bisang angkutan udara. Sedangkan, upaya yang telah dilaksanakan untuk mencapai target indikator kepemilikan layanan pengaduan dan penyelesaian pengaduan konsumen oleh pelaku usaha transportasi darat adalah dengan pencantuman nomor pegaduan di dalam dan luar bagian belakang kendaraan ALBN (Angkutan Lintas Batas Negara) dan AKAP (Antar Kota Antar Provinsi).

Sementara itu, terdapat beberapa indikator yang belum tercapai di antaranya:

- Rasio kejadian kecelakaan transportasi kereta api**

Pada tahun 2024, indikator rasio kejadian kecelakaan kereta api ditargetkan menurun menjadi sebesar 0,22 rasio. Namun demikian, capaian dari indikator ini adalah sebesar 0,6 rasio sehingga tidak mencapai target yang telah ditetapkan dalam Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024. Beberapa faktor yang mempengaruhi tidak tercapainya indikator tersebut diantaranya: (1) tata kelola dan skema pendanaan untuk pemeliharaan, perawatan, dan peningkatan jalur kereta api belum efektif dan optimal; (2) penanganan perlintasan jalur sebidang kereta api masih berjalan lambat; serta (3) pemenuhan fasilitas pendukung keselamatan transportasi kereta api masih terbatas, dimana pada sebagian koridor kereta api masih menggunakan sistem persinyalan manual (non-otomatis).

- Rasio kejadian kecelakaan per 10.000 pelayaran**

Pada tahun 2024, indikator rasio kejadian kecelakaan pelayaran ditargetkan menurun menjadi sebesar 0,85 rasio. Namun demikian, capaian dari indikator ini adalah seebesar 0,9 rasio sehingga tidak mencapai target yang telah ditetapkan





dalam Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024. Beberapa faktor yang mempengaruhi tidak tercapainya indikator tersebut diantaranya: (1) fasilitas pendukung keselamatan pelayaran seperti Sarana Bantu Navigasi Pelayaran (SBNP) masih terbatas; (2) rata-rata usia sarana kapal di Indonesia sudah tua (>20 tahun); serta (3) kondisi prasarana menara mercusuar untuk pelayaran keselamatan pelayaran kurang memadai.

### 3. Persentase capaian OTP sektor transportasi udara

Pada tahun 2024, indikator rpersentase capaian OTP sektor transportasi udara ditargetkan meningkat menjadi 90 persen. Namun demikian, capaian dari indikator ini adalah sebesar 73,78 persen sehingga tidak mencapai target yang telah ditetapkan dalam Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024. Hal ini utamanya dikarenakan terdapat penyesuaian dengan kondisi ril, dimana banyak pesawat udara yang sedang dalam taraf maintenance sebagai akibat kurangnya pasokan suku cadang dari luar negeri sehingga mempengaruhi rotasi pesawat udara (*aircraft rotation*).

Langkah-langkah yang dilakukan Ditjen Perhubungan Udara dalam upaya pencapaian *On Time Performance* (OTP) antara lain:

#### a. **Regulator (Direktorat Jenderal Perhubungan Udara)**

Meningkatkan pengawasan dan pengendalian kepada Badan Usaha Angkutan Udara; Penyelenggara Bandar Udara; dan Penyelenggara Navigasi Penerbangan terkait penyelenggaraan operasional angkutan udara.

#### b. **Operator Angkutan Udara (Badan Usaha Angkutan Udara)**

- Meningkatkan koordinasi dengan pihak bandara dan pihak penyelenggara navigasi penerbangan jika terjadi perubahan operasional penerbangan.
- Melakukan perencanaan dan pelaksanaan rute penerbangan agar efektif dan efisien dalam operasional penerbangan.

#### c. **Penyelenggara Bandar Udara**

- Menyediakan dan memastikan fasilitas sisi darat dan sisi udara berfungsi dengan baik.
- Menyediakan dan memastikan terpenuhinya fasilitas *pre-flight* dan *post-flight* sesuai jumlah penerbangan.

#### d. **Penyelenggara Navigasi Penerbangan**

Mengoptimalkan pengawasan dan pengendalian terhadap implementasi *Air Traffic Flow Management* dan *Airport Collaborative Decision Making* yaitu kolaborasi antara operator bandara, penyedia jasa navigasi





penerbangan, maskapai, penyedia jasa *ground handling*, dan stakeholder lainnya guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional penerbangan.

### 3.3.4 Sektor Listrik dan Gas Rumah Tangga

Pada Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024, penguatan perlindungan konsumen pada Sektor Listrik dan Gas Rumah Tangga dilaksanakan dengan upaya peningkatan kepatuhan pelaku usaha di sektor ini yang dititikberatkan pada aspek (1) pengawasan mutu dan pelayanan pelaku usaha; (2) ketersediaan pelayanan pengaduan konsumen dan penyelesaiannya; serta (3) tertib ukur.

Adapun indikator dan target yang telah ditetapkan dalam Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024 beserta capaiannya pada Sektor Listrik dan Gas Rumah Tangga adalah sebagaimana terdapat pada Tabel 3.7.

Hasil evaluasi dari Sektor Listrik dan Gas Rumah Tangga menunjukkan bahwa dari 8 (delapan) indikator terdapat 6 (enam) indikator yang mencapai target, sementara itu 2 (dua) indikator lainnya tidak mencapai target, yaitu (i) jumlah meter kWh yang sudah habis masa berlaku tanda teranya yang diganti dan (ii) penyelesaian penanganan pengaduan konsumen LPG tabung untuk rumah tangga oleh pelaku usaha sesuai SLA layanan pengaduan.

**Tabel 3.7 Indikator, Target, dan Capaian Sektor Listrik dan Gas Rumah Tangga**

No	Indikator	Penanggung Jawab	Target 2024	Realisasi 2024	Notifikasi (Tercapai/Tidak)
<b>Sub Sektor Listrik</b>					
1	Pemenuhan TMP terhadap 13 indikator sesuai Peraturan Menteri ESDM	PLN, Kementerian ESDM	80 Persen	99,7 Persen	●
2	Pelaku usaha memiliki layanan pengaduan 24 jam/7 hari	PLN, Kementerian ESDM	100 Persen	100 Persen	●
3	Penyelesaian penanganan pengaduan konsumen listrik oleh pelaku usaha sesuai SLA layanan pengaduan	PLN, Kementerian ESDM	100 Persen	100 Persen	●
4	Jumlah meter kWh yang sudah habis masa berlaku tanda teranya yang diganti	Kementerian Perdagangan	6.009.854 Meter/KWH (Kumulatif)	5.207.181 Meter/KWH (Kumulatif)	●
<b>Sub Sektor Gas Rumah Tangga</b>					





No	Indikator	Penanggung Jawab	Target 2024	Realisasi 2024	Notifikasi (Tercapai/Tidak)
1	Tingkat kepuasan pelanggan LPG tabung untuk rumah tangga	Kementerian ESDM dan Badan Usaha Terkait	85 Persen	85,79 Persen	●
2	Pelaku usaha LPG tabung untuk rumah tangga memiliki layanan pengaduan 24 jam/7 hari	Kementerian ESDM dan Badan Usaha Terkait	100 Persen	100 Persen	●
3	Penyelesaian penanganan pengaduan konsumen LPG tabung untuk rumah tangga oleh pelaku usaha sesuai SLA layanan pengaduan	Kementerian ESDM dan Badan Usaha Terkait	100 Persen	99,44 Persen	●
4	Jumlah SPPBE yang di bina	Kementerian Perdagangan, Pertamina	100 Unit	100 Unit	●

Dengan demikian, hasil evaluasi dari Sektor Listrik dan Gas Rumah Tangga menunjukkan bahwa sebagian besar target dari indikator yang ditetapkan pada Stranas Perlindungan Konsumen 2024 telah tercapai dengan rincian sebagai berikut:

### 1. Pada Sub Sektor Listrik

Berdasarkan evaluasi 4 (empat) indikator Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024 pada Sub Sektor Listrik, 3 (tiga) indikator berhasil mencapai atau melebihi target, yaitu (1) pemenuhan TMP terhadap 13 standar pelayanan sesuai Permen ESDM (99,7 persen); (2) tersedianya layanan pengaduan 24 jam/7 hari oleh pelaku usaha (100 persen), dan (3) penyelesaian pengaduan konsumen sesuai SLA (100 persen). Capaian tinggi pada ketiga indikator ini menunjukkan bahwa hampir seluruh pelanggan memperoleh layanan sesuai standar, sistem pengaduan telah tersedia setiap saat, dan penyelesaian keluhan berjalan tepat waktu.

Pemenuhan TMP (Tingkat Mutu Pelayanan) mengukur rasio pelanggan yang dilayani menurut 13 standar, mulai dari keandalan pasokan hingga ketepatan penanganan gangguan. Dengan capaian 99,7 persen, hampir semua pelanggan yang berhak mendapatkan kompensasi akibat gangguan telah memperoleh layanan sesuai ketentuan. Hal ini mencerminkan efektivitas pengawasan rutin TMP dan komitmen PT. PLN (Persero) dalam memenuhi amanat Peraturan Menteri ESDM. Selain itu, layanan pengaduan 24 jam/7 hari melalui aplikasi PLN Mobile telah dilengkapi fitur *Live Chat* dan menu pengaduan serta penyelesaian





keluhan tepat waktu via integrasi aplikasi PLN Mobile, Yantek Mobile, dan Command Center.

## 2. Pada Sub Sektor Gas Rumah Tangga

Berdasarkan evaluasi 4 (empat) indikator Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024 pada Sub Sektor Gas Rumah Tangga, 3(tiga) indikator berhasil mencapai atau melebihi target, yaitu (1) tingkat kepuasan pelanggan LPG tabung untuk rumah tangga (85,4 persen); (2) tersedianya layanan pengaduan 24 jam/7 hari oleh pelaku usaha LPG tabung untuk rumah tangga (100 persen); dan (3) jumlah SPPBE (Stasiun Pengisian dan Pengangkutan Bulk Elpiji) yang dibina (100 unit).

Indikator tingkat kepuasan pelanggan LPG tabung untuk rumah tangga berhasil mencapai target dengan realisasi 85,79 persen, sedikit di atas target 85 persen. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan layanan dan penyediaan LPG kepada masyarakat telah berjalan efektif. Capaian ini juga didukung oleh kegiatan monitoring rutin kepuasan pelanggan dan layanan pengaduan yang dilakukan oleh pelaku usaha seperti PT Pertamina dan PT Blue Gas.

Sementara itu, seluruh pelaku usaha LPG tabung untuk rumah tangga telah menyediakan layanan pengaduan konsumen selama 24 jam/7 hari, dengan capaian realisasi 100 persen sesuai target. Ini mencerminkan keseriusan dalam memberikan akses pengaduan yang cepat dan mudah bagi konsumen.

Di sisi lain, indikator jumlah SPPBE yang dibina mencapai 100 unit, sesuai dengan target. Keberhasilan ini penting untuk menjaga kualitas pasokan dan distribusi LPG kepada konsumen rumah tangga secara merata dan aman. Dengan demikian, meskipun secara umum pelaksanaan program perlindungan konsumen menunjukkan hasil yang baik, terdapat kebutuhan untuk meningkatkan efektivitas penyelesaian pengaduan sebagai area perbaikan utama. Langkah-langkah seperti penguatan kapasitas pelaku usaha, modernisasi sistem pengelolaan pengaduan, evaluasi berkala terhadap SLA, serta peningkatan edukasi konsumen perlu terus dilakukan untuk memastikan perlindungan konsumen LPG rumah tangga berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

Sementara itu, terdapat beberapa indikator yang belum tercapai di antaranya:

### 1. Jumlah meter kWh yang sudah habis masa berlaku tanda teranya yang diganti

Capaian dari indikator jumlah meter kWh yang habis masa berlaku tanda teranya mencapai 5.207.181 meter/kWh dari target 6.009.854 meter/kWh. Laporan





capaian indikator ini adalah hingga September 2024. Untuk mempercepat penggantian meter, Kementerian ESDM dan PT. PLN terus melakukan sosialisasi standar pelayanan, pengawasan TMP, serta peningkatan kanal pengaduan (PLN 123, website, dan media sosial). Di sisi infrastruktur, pengembangan Aplikasi Catat Meter Terpusat (ACMT) dan *Automatic Meter Reading* (AMR) diharapkan meminimalisasi kesalahan pencatatan sehingga dapat mempercepat penggantian meter kWh yang telah habis masa berlaku tanda teranya. Beberapa tantangan yang dihadapi dalam pencapaian target indikator ini adalah terkait dengan koordinasi dengan unit daerah, pemerataan akses layanan, dan pemahaman konsumen terhadap kewenangan pengaduan.

## **2. Penyelesaian penanganan pengaduan konsumen LPG tabung untuk rumah tangga oleh pelaku usaha sesuai SLA layanan pengaduan**

Capaian indikator penyelesaian penanganan pengaduan konsumen LPG tabung untuk rumah tangga oleh pelaku usaha sesuai SLA layanan pengaduan hanya mencapai 99,44 persen dari target 100 persen. Ketidaktercapaian ini disebabkan oleh beberapa faktor lain yang kemungkinan mempengaruhi antara lain keterbatasan kapasitas SDM, belum optimalnya sistem pengelolaan pengaduan, dan kendala geografis di area layanan tertentu. Kondisi ini menandakan bahwa meskipun kanal pengaduan telah tersedia, efektivitas dalam penyelesaian masalah konsumen masih perlu diperkuat.

### **3.3.5 Sektor Jasa Telekomunikasi**

Pada Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024, penguatan perlindungan konsumen pada Sektor Jasa Telekomunikasi difokuskan pada dua aspek utama. Pertama, meningkatkan pemahaman dan kesadaran para pelaku usaha terhadap pentingnya perlindungan konsumen. Kedua, memperkuat pengawasan terhadap kepatuhan pelaku usaha terhadap regulasi yang mengatur perlindungan konsumen.

Adapun indikator dan target yang telah ditetapkan dalam Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024 beserta capaiannya pada Sektor Jasa Telekomunikasi adalah sebagaimana terdapat pada Tabel 3.8.

Hasil evaluasi dari Sektor Listrik dan Gas Rumah Tangga menunjukkan bahwa dari 3 (tiga) indikator yang telah ditetapkan dalam Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024, seluruhnya telah melampaui target. Pada Sektor Jasa Telekomunikasi penguatan perlindungan konsumen telah dilaksanakan dengan baik dengan mampu menangani keluhan pelanggan pada keluhan akurasi tagihan *post paid*, *charging* prabayar, serta keluhan dari pengguna jasa teleponi.





**Tabel 3.8 Indikator, Target, dan Capaian Sektor Jasa Telekomunikasi**

No	Indikator	Penanggung Jawab	Target 2024	Realisasi 2024	Notifikasi (Tercapai/Tidak)
1	Persentase (%) keluhan pelanggan terkait akurasi tagihan ( <i>post paid</i> ) dalam 1 bulan	Kementerian Komunikasi dan Informatika	≤2 Persen	0,073 Persen	●
2	Persentase (%) penyelesaian keluhan atas akurasi charging Prabayar yang diselesaikan dalam 15 hari	Kementerian Komunikasi dan Informatika	95 Persen	98,64 Persen	●
3	Persentase (%) penyelesaian keluhan umum pengguna jasa teleponi oleh pelaku usaha	Kementerian Komunikasi dan Informatika	95 Persen	99,74 Persen	●

Secara keseluruhan, pencapaian sektor jasa telekomunikasi pada tahun 2024 menunjukkan kinerja yang sangat positif, dengan seluruh indikator utama berhasil melampaui target yang telah ditetapkan. Hal ini mencerminkan kemampuan sektor ini dalam merespons dan menyelesaikan berbagai keluhan pelanggan secara efektif, baik yang berkaitan dengan tagihan pascabayar, pengisian pulsa Prabayar, maupun layanan teleponi secara umum. Keberhasilan ini tidak terlepas dari penerapan standar layanan yang ketat, baik pada penyelenggara jaringan tetap lokal maupun jaringan bergerak seluler, sebagaimana diatur Kementerian Komunikasi dan Digital. Dengan capaian ini, sektor telekomunikasi Indonesia tidak hanya menunjukkan kesiapan dalam memberikan layanan prima, tetapi juga semakin memperkuat fondasi menuju perlindungan konsumen yang berkelanjutan.

### 3.3.6 Sektor Jasa Layanan Kesehatan

Pandemi COVID-19, baik di Indonesia maupun secara global, telah memberikan pelajaran penting tentang urgensi menjaga kesehatan dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan bagi konsumen. Mengacu pada hal tersebut, pada Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024, penguatan perlindungan konsumen dilaksanakan melalui upaya untuk meningkatkan kepatuhan pelaku usaha di Sektor Jasa Layanan Kesehatan yang akan difokuskan pada dua aspek utama. Pertama, pengawasan terhadap mutu layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.





Kedua, peningkatan jumlah dan pemerataan tenaga kesehatan yang berkualitas di seluruh wilayah Indonesia. Diharapkan bahwa penguatan kedua aspek ini akan mendorong perbaikan layanan kesehatan yang semakin baik sehingga dapat meningkatkan kualitas Kesehatan masyarakat Indonesia secara keseluruhan.

Adapun indikator dan target yang telah ditetapkan dalam Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024 beserta capaiannya pada Sektor Jasa Layanan Kesehatan adalah sebagaimana terdapat pada Tabel 3.9.

**Tabel 3.9 Indikator, Target, dan Capaian Sektor Jasa Kesehatan**

No	Indikator	Penanggung Jawab	Target 2024	Realisasi 2024	Notifikasi (Tercapai/Tidak)
1	Persentase kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan rujukan	Kementerian Kesehatan	90 Persen	98,37 Persen	●
2	Persentase puskesmas dengan 9 jenis tenaga kesehatan	Kementerian Kesehatan	83 Persen	60,16 Persen	●
3	Persentase RSUD kabupaten/kota yang memiliki 4 dokter spesialis dasar dan 3 dokter spesialis lainnya	Kementerian Kesehatan	90 Persen	72,9 Persen	●
4	Indeks kepuasan pelanggan ( <i>customer satisfaction index</i> ), <i>mean score</i>	BPJS Kesehatan	85 Persen	92,1 Persen	●

Hasil evaluasi dari Sektor Jasa Layanan Kesehatan menunjukkan bahwa dari 4 (empat) indikator terdapat 2 (dua) indikator yang mencapai target, sementara itu 2 (dua) indikator lainnya tidak mencapai target, yaitu (i) persentase puskesmas dengan 9 jenis tenaga Kesehatan dan (ii) Persentase RSUD kabupaten/kota yang memiliki 4 dokter spesialis dasar dan 3 dokter spesialis lainnya.

Ketercapaian 2 (dua) indikator yaitu (i) persentase kepuasan pasien di fasilitas pelayanan Kesehatan rujukan dan (ii) indeks kepuasan pelanggan (*customer satisfaction index*) mencerminkan tingkat pemenuhan hak konsumen dalam memperoleh layanan yang aman, nyaman, dan berkualitas. Capaian ini menunjukkan bahwa upaya perlindungan konsumen telah diimplementasikan secara nyata melalui perbaikan mutu layanan, peningkatan responsivitas terhadap kebutuhan pengguna, serta penguatan tata kelola pelayanan publik. Dengan tercapainya indikator-indikator





tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan telah berada pada jalur yang tepat menuju standar pelayanan prima.

Namun demikian, terkait dengan indikator yang tidak mencapai target dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Persentase puskesmas dengan 9 jenis tenaga Kesehatan**

Target dari indikator ini pada tahun 2024 sebesar 83 persen, namun demikian hanya berhasil tercapai sebesar 60,16 persen. Tantangan utama menyebabkan ketidaktercapaian indikator ini adalah terbatasnya jumlah tenaga kesehatan. Tantangan atas terbatasnya tenaga kesehatan ini diakibatkan beberapa faktor diantaranya: 1) distribusi tenaga kesehatan yang timpang/tidak merata karena tenaga kesehatan lebih memilih bekerja di kota besar; 2) fasilitas dan insentif bagi tenaga kesehatan yang kurang memadai khususnya apabila ditempatkan di daerah tertinggal; 3) kurangnya institusi pendidikan kesehatan di luar Pulau Jawa; serta 4) tingginya angka migrasi tenaga medis ke luar negeri.

Berdasarkan data dari Sistem Informasi SDM Kesehatan (SISDMK), di tahun 2023 masih terdapat 3,2% Puskesmas tanpa dokter. Kementerian Kesehatan mengadakan program Nusantara Sehat (Penugasan Khusus Berbasis Tim dan Individu) sejak tahun 2015 dalam rangka pemerataan distribusi tenaga kesehatan di Puskesmas (Profil Kesehatan Indonesia, 2023). Namun demikian, ketimpangan jumlah dokter di Puskesmas juga masih belum dapat diatasi sepenuhnya untuk tahun 2024. Hal ini juga didukung dengan data provinsi dengan persentase Puskesmas tanpa dokter tertinggi tahun 2023 adalah Provinsi Papua Pegunungan (54,3%), Papua Tengah (43,5%), dan Papua Barat Daya (26,9%) (Profil Kesehatan Indonesia Kementerian Kesehatan, 2023).

Sebaran tenaga medis masih menunjukkan ketimpangan antara wilayah Jawa-Bali dengan wilayah non Jawa-Bali. Sebanyak 60,8 persen dari total tenaga medis di Indonesia berada di wilayah Jawa-Bali. Sebagian besar dari tenaga medis tersebut berada di Provinsi Jawa Barat (27.091 orang), Jawa Timur (23.047 orang), dan DKI Jakarta (22.724 orang). Sedangkan provinsi dengan tenaga medis paling sedikit tersebar di Papua Pegunungan (235 orang), Papua Selatan (308 orang), dan Papua Barat Daya (385 orang) (Profil Kesehatan Indonesia Kementerian Kesehatan, 2023).





## 2. Persentase RSUD kabupaten/kota yang memiliki 4 dokter spesialis dasar dan 3 dokter spesialis lainnya

Target dari indikator ini pada tahun 2024 sebesar 90 persen, namun demikian hanya berhasil tercapai sebesar 72,9 persen. Tantangan utama yang menyebabkan ketidaktercapaian indikator ini adalah timpangnya jumlah tenaga kesehatan utamanya spesialis. Jumlah dokter spesialis menunjukkan ketimpangan antara wilayah barat dan timur. Sebagian besar dokter spesialis yang melakukan pelayanan di rumah sakit terkonsentrasi di Pulau Jawa-Bali (66,2%) dan Sumatera (18%). Sedangkan 15,8% lainnya tersebar di pulau Nusa Tenggara, Kalimantan, Sulawesi, Maluku, dan Papua.<sup>6</sup>

Dengan demikian, dalam rangka mendorong upaya peningkatan penyediaan/pemenuhan tenaga Kesehatan di berbagai fasilitas Kesehatan, diperlukan upaya strategis yang berfokus pada pemerataan distribusi, peningkatan kesejahteraan tenaga kesehatan, serta penguatan sistem pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan untuk menciptakan fasilitas Kesehatan yang inklusif dan merata di seluruh Indonesia.

### 3.3.7 Sektor Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE)

Sektor PMSE merupakan salah satu sektor yang aktivitasnya meningkat pesat selama masa pandemi COVID-19. Pembatasan aktivitas di luar rumah menyebabkan peralihan pola belanja konsumen dari model tradisional ke belanja *online*. Peningkatan aktivitas tersebut disertai oleh meningkatnya jumlah pengaduan konsumen. Atas pertimbangan tersebut, pada Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024, dilaksanakan penguatan perlindungan konsumen pada Sektor PMSE difokuskan pada aspek peningkatan pemahaman dan kesadaran pelaku usaha akan perlindungan konsumen serta pengawasan dan penegakan hukum yang efektif.

Adapun indikator dan target yang telah ditetapkan dalam Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024 beserta capaiannya pada Sektor PMSE adalah sebagaimana terdapat pada Tabel 3.10.

**Tabel 3.10 Indikator, Target, dan Capaian Sektor PMSE**

No	Indikator	Penanggung Jawab	Target 2024	Realisasi 2024	Notifikasi (Tercapai/Tidak)
1	Persentase Penyelenggara Perdagangan Melalui	Kementerian Perdagangan	80 Persen	88,89 Persen	

<sup>6</sup> Kementerian Kesehatan. (2024). *Profil Kesehatan Indonesia 2023*. <https://kemkes.go.id/id/profil-kesehatan-indonesia-2023>





No	Indikator	Penanggung Jawab	Target 2024	Realisasi 2024	Notifikasi (Tercapai/Tidak)
	Sistem Elektronik yang memiliki izin SIUPMSE dan menyediakan fitur pembayaran				
2	Persentase Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang memiliki izin SIUPMSE 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	Kementerian Perdagangan	80 Persen	92,3 Persen	●
3	Persentase <i>marketplace/</i> lokapasar yang memiliki izin SIUPMSE, menyediakan laman yang menayangkan regulasi di bidang perdagangan	Kementerian Perdagangan	35 Persen	40 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>	Kementerian Perdagangan	35 Persen	80 Persen	●
5	Jumlah Penyelenggara PMSE telah melakukan pendaftaran sistem elektronik termasuk yang melakukan perubahan terhadap informasi pendaftaran	Kementerian Komunikasi dan Informatika	2.700 PSE	2.795 PSE	●





Hasil evaluasi dari Sektor PMSE menunjukkan bahwa dari 5 (lima) indikator yang telah ditetapkan dalam Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024, seluruhnya telah melampaui target. Beberapa upaya yang telah dilaksanakan untuk mencapai seluruh target indikator dalam sektor ini adalah sebagai berikut.

**1. Persentase Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang memiliki izin SIUPMSE dan menyediakan fitur pembayaran**

Pada tahun 2024, target indikator ini ditetapkan sebesar 80 persen, dan berhasil direalisasikan sebesar 88,89 persen. Pencapaian ini mencerminkan keberhasilan strategi yang telah dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepastian perlindungan hak konsumen di sektor digital. Upaya yang telah dilakukan untuk mencapai target indikator ini adalah dengan melaksanakan kegiatan (i) sosialisasi kepada penyelenggara PMSE yang memiliki izin serta (ii) mendorong agar setiap penyelenggara PMSE membuat *Standard Operating Procedure* (SOP) terkait mekanisme pengembalian dana dan/atau kompensasi kepada konsumen. Kegiatan tersebut secara signifikan berkontribusi dalam meningkatkan kesadaran pelaku usaha terhadap kewajiban perlindungan konsumen, sekaligus memberikan jaminan kepercayaan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam bertransaksi secara daring.

**2. Persentase Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang memiliki izin SIUPMSE telah menyediakan mekanisme penanganan pengaduan**

Pada tahun 2024, target indikator ini ditetapkan sebesar 80 persen, dan berhasil direalisasikan sebesar 92,3 persen. Upaya yang telah dilakukan untuk mencapai target indikator ini adalah dengan melaksanakan kegiatan (i) sosialisasi kepada penyelenggara PMSE yang memiliki izin serta (ii) memastikan mekanisme penanganan pengaduan konsumen. Melalui kegiatan ini, penyelenggara PMSE didorong untuk membangun sistem layanan yang bertanggung jawab dan transparan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen dalam bertransaksi secara daring.

**3. Persentase marketplace/ lokapasar yang memiliki izin SIUPMSE, menyediakan laman yang menayangkan regulasi di bidang perdagangan**

Pada tahun 2024, target indikator ini ditetapkan sebesar 35 persen, dan berhasil direalisasikan sebesar 40 persen. Upaya yang telah dilakukan untuk mencapai target indikator ini adalah dengan melaksanakan kegiatan sosialisasi kepada penyelenggara PMSE untuk menyediakan laman yang menayangkan regulasi di





bidang perdagangan. Penyediaan laman yang memuat regulasi perdagangan di platform digital merupakan bagian dari peningkatan aksesibilitas informasi hukum dan perlindungan konsumen, sekaligus mencerminkan komitmen pelaku usaha dalam menjalankan prinsip perdagangan yang berkeadilan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**4. Persentase marketplace/ lokapasar yang memiliki izin SIUPMSE, menyediakan fitur self declaration/disclaimer/tertera dalam kontrak bahwa barang dijual sesuai ketentuan bagi merchant**

Pada tahun 2024, target indikator ini ditetapkan sebesar 35 persen, dan berhasil direalisasikan sebesar 80 persen. Upaya yang telah dilakukan untuk mencapai target indikator ini adalah dengan melaksanakan kegiatan sosialisasi kepada penyelenggara PMSE untuk menyediakan fitur *self declaration/disclaimer/tertera* dalam kontrak bahwa barang yang dijual sesuai ketentuan bagi *merchant*. Penyediaan fitur ini memperkuat aspek tanggung jawab pelaku usaha dalam memastikan legalitas dan keamanan produk yang diperdagangkan secara daring, serta meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap ekosistem perdagangan digital.

**5. Jumlah Penyelenggara PMSE telah melakukan pendaftaran sistem elektronik termasuk yang melakukan perubahan terhadap informasi pendaftaran**

Pada tahun 2024, target indikator ini ditetapkan sebesar 2.700 PSE, dan berhasil direalisasikan sebesar 2.795 Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE). Upaya yang telah dilakukan untuk mencapai target indikator ini adalah dengan melakukan kegiatan berupa monitoring terhadap jumlah PSE sektor perdagangan dan/atau sektor TIK yang telah mendaftar, termasuk yang melakukan perubahan terhadap informasi pendaftaran. Monitoring ini bertujuan memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan mendorong pelaku usaha untuk secara aktif memperbarui informasi yang tercantum dalam sistem pendaftaran, sebagai bagian dari tata kelola yang transparan dan akuntabel dalam ekosistem perdagangan digital.

### **3.3.8 Sektor Perumahan, Air, dan Sanitasi**

Pada Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024, penguatan perlindungan konsumen pada Sektor Perumahan, Air, dan Sanitasi dititikberatkan pada aspek (1) peningkatan pemahaman dan kesadaran pelaku usaha; (2) komunikasi yang efektif dengan konsumen melalui advokasi dan sosialisasi pelanggan, penyediaan layanan konsumen, dan pemanfaatan teknologi digital; serta (3) pengawasan yang efektif oleh pemerintah.





Adapun indikator dan target yang telah ditetapkan dalam Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024 beserta capaiannya pada Sektor Perumahan, Air, dan Sanitasi adalah sebagaimana terdapat pada Tabel 3.10.

Hasil evaluasi dari Sektor Perumahan, Air, dan Sanitasi menunjukkan bahwa dari 9 (sembilan) indikator terdapat 7 (tujuh) indikator yang mencapai target, sementara itu 2 (dua) indikator lainnya tidak mencapai target, yaitu (i) kerjasama fasilitasi penanganan pengaduan konsumen di bidang perumahan dan (ii) persentase pemerintah provinsi yang telah melakukan advokasi dan sosialisasi kepada masyarakat perihal pemanfaatan system atau layanan pengaduan masyarakat berbasis online yang tersedia, salah satunya seperti SP4N LAPOR!.

**Tabel 3.11 Indikator, Target, dan Capaian Sektor Perumahan, Air, dan Sanitasi**

No	Indikator	Penanggung Jawab	Target 2024	Realisasi 2024	Notifikasi (Tercapai/Tidak)
1	Penyelesaian pengaduan penanganan konsumen terhadap kasus pembiayaan perumahan	Kementerian PUPR, BP Tapera	100 Persen	100 Persen	●
2	Rumah yang diperoleh melalui kemudahan dan bantuan pembiayaan perumahan memenuhi persyaratan teknis rumah layak huni	Kementerian PUPR, BP Tapera	75 Persen	100,15 Persen	●
3	Jumlah Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria yang dapat mendukung upaya Perlindungan Konsumen di bidang perumahan	Kementerian PUPR	2 NSPK	2 NSPK	●
4	Jumlah sosialisasi perlindungan konsumen bidang perumahan kepada Pemda dan Pemangku Kepentingan lainnya	Kementerian PUPR	34 Provinsi	34 Provinsi	●
5	Kerjasama fasilitasi penanganan perlindungan konsumen di bidang perumahan (akumulasi)	Kementerian PUPR	34 Provinsi	21 Provinsi	●





No	Indikator	Penanggung Jawab	Target 2024	Realisasi 2024	Notifikasi (Tercapai/Tidak)
6	Jumlah Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria yang mendukung penyelenggaraan SPAM akses air minum	Kementerian PUPR	1 NSPK	1 NSPK	
7	Persentase rumah tangga yang terlayani sarana dan prasarana air limbah domestik akses layak dan aman	Kementerian PUPR	77,79 Persen	79,98 Persen	
8	Tersedianya menu khusus untuk pengaduan layanan pada sistem SP4N LAPOR! yang menjadi sub kategori dari menu perlindungan konsumen	Kementerian PAN-RB	1 Sistem	1 Sistem	
9	Persentase Pemerintah 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!	Kementerian Dalam Negeri	100 Persen	94 Persen	

Berikut merupakan penjelasan terkait dengan keberhasilan pencapaian target pada sektor ini.

### 1. Penyelesaian pengaduan penanganan konsumen terhadap kasus pembiayaan perumahan

Pada tahun 2024, target indikator ini ditetapkan sebesar 100 persen, dan berhasil direalisasikan sebesar 100 persen. Hingga akhir tahun 2024, terdapat total pengaduan sebanyak 298 pengaduan dengan rincian Triwulan I sejumlah 67 pengaduan; Triwulan II sejumlah 87 pengaduan; Triwulan III sejumlah 106 pengaduan; dan Triwulan IV sejumlah 38 pengaduan. Seluruh pengaduan tersebut telah diselesaikan dengan tingkat penyelesaian mencapai 100 persen. Proses penanganan dilakukan secara responsif dan efisien, dengan rata-rata waktu penyelesaian berkisar antara 3 hingga 7 hari kerja. Capaian ini





mencerminkan komitmen kuat dalam memberikan perlindungan kepada konsumen serta menjaga kualitas pelayanan dalam sektor pembiayaan perumahan.

## 2. Rumah yang diperoleh melalui kemudahan dan bantuan pembiayaan perumahan memenuhi persyaratan teknis rumah layak huni

Pada tahun 2024, target indikator ini ditetapkan sebesar 100 persen, dan berhasil direalisasikan sebesar 100,15 persen. Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) hingga 31 Desember 2024, dari target 200.000 unit rumah, telah terealisasi sebanyak 200.300 unit (100,15 persen). Selain itu, realisasi anggaran mencapai Rp24,5 triliun atau 101,37 persen dari alokasi dana sebesar Rp24,2 triliun. Seluruh unit rumah yang diperoleh melalui skema bantuan pembiayaan ini juga telah dilengkapi dengan surat pernyataan kelaikan fungsi bangunan. Pencapaian ini mencerminkan komitmen dalam menjamin kualitas dan keamanan hunian bagi masyarakat, yang merupakan bagian penting dari perlindungan konsumen di sektor perumahan. Dengan memastikan bahwa setiap rumah memenuhi standar teknis dan kelaikan fungsi, pemerintah tidak hanya mendorong akses terhadap perumahan, tetapi juga menjamin hak konsumen atas hunian yang aman, layak, dan sesuai ketentuan.

## 3. Jumlah Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria (NSPK) yang dapat mendukung upaya Perlindungan Konsumen di bidang perumahan

Pada tahun 2024, target indikator ini ditetapkan sebesar 2 NSPK, dan berhasil direalisasikan sebesar 2 NSPK. Beberapa upaya yang telah dilaksanakan adalah melalui:

- a. Legalitas peraturan pengganti Keputusan Menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah (Kepmen Kimpraswil) No.03 Tahun 2002 tentang Pedoman Teknis Pembangunan Rumah Sederhana Sehat (RS SEHAT)

Terkait dengan rencana penyusunan peraturan pengganti Kepmen Kimpraswil No. 403 Tahun 2002 tentang Pedoman Teknis Pembangunan Rumah Sederhana Sehat (RS Sehat), telah dilakukan kajian terhadap relevansi dan kebutuhan revisi peraturan dimaksud. Berdasarkan hasil kajian, serta mempertimbangkan telah terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 dan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2021 yang telah mengatur secara menyeluruh standar teknis bangunan rumah, maka disimpulkan bahwa penyusunan peraturan pengganti Kepmen Kimpraswil No. 403 Tahun 2002 belum diperlukan.





Sebagai alternatif dan dalam rangka mendukung kemudahan perizinan, Kementerian PUPR telah menyusun dan menerbitkan Kepmen PUPR No. 2948/KPTS/M/2024 tentang Desain Prototipe/Purwarupa Rumah Tinggal Sederhana yang dapat digunakan sebagai acuan teknis pembangunan rumah sederhana yang layak huni, sesuai dengan ketentuan standar bangunan gedung yang berlaku.

b. Pembahasan atau Legalisasi Rancangan Permen tentang Pengelolaan Rumah Susun Milik

Adapun terkait Permen PUPR tentang Pengelolaan Rumah Susun Milik dapat disampaikan bahwa:

- Judul Rapermen sementara ini menjadi Rapermen Perumahan dan Kawasan Pemukiman tentang Pengelolaan Rumah Susun Milik dan Perhimpunan Pemilik dan Penghuni Satuan Rumah Susun Pengelolaan Rumah Susun Milik.
- Rapermen ini akan menggantikan Permen PUPR No 14 Tahun 2021 tentang Perhimpunan Pemilik dan Penghuni Satuan Rumah Susun, dengan menambahkan substansi pembahasan tentang pengelolaan Rumah Susun;
- Status terakhir telah dilaksanakan 2 (dua) kali Konsultasi Publik (KP) yaitu pada 15 Oktober 2024 dan 29 Oktober 2024 dengan mengundang pemerintah daerah, pelaku pembangunan, pengelola rumah susun dan kementerian terkait.
- Namun dengan adanya perubahan Nomenklatur Kementerian PUPR sebagaimana Perpres No. 170 Tahun 2024 tentang Kementerian Pekerjaan Umum (PU) dan Perpres No. 191 Tahun 2024 tentang Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman (PKP), sehingga nomenklatur Kementerian PUPR berubah menjadi Kementerian PU dan Kementerian PKP.
- Berdasarkan hal tersebut usulan harmonisasi telah dikembalikan dari Biro Hukum PUPR kepada Sesditjen Perumahan dengan surat No. HK.01 01-Sh/799 tanggal 16 Desember 2024, hal Permohonan Harmonisasi Rapermen PUPR tentang PPPSRS dan Pengelolaan Rusun Milik. Permohonan harmonisasi peraturan telah dilanjutkan oleh Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman melalui Direktorat Jenderal Kawasan Permukiman, dan saat ini sedang dalam proses harmonisasi oleh Biro Hukum Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman





#### **4. Jumlah sosialisasi perlindungan konsumen bidang perumahan kepada Pemda dan Pemangku Kepentingan lainnya**

Pada tahun 2024, target indikator ini ditetapkan sebesar 34 provinsi, dan berhasil direalisasikan sebesar 34 provinsi. Untuk mencapai target ini, telah dilakukan di 34 provinsi terkait sosialisasi perlindungan konsumen bidang perumahan kepada Pemda dan Pemangku Kepentingan lainnya. Capaian Sosialisasi merupakan akumulasi pelaksanaan kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan pada Tahun 2022, Tahun 2023 dan Tahun 2024. Pada Tahun 2024 Sosialisasi di laksanakan di 4 Provinsi yaitu Provinsi Kepulauan Riau, Provinsi DKI Jakarta, Provinsi Banten, dan Provinsi Jawa Barat. Pada Tahun 2023 Sosialisasi dilakukan di 17 Provinsi, yaitu Provinsi Aceh, Provinsi Sumatera Utara, Provinsi Sumatera Barat, Provinsi Riau, Provinsi Kepulauan Riau, Provinsi Sumatera Selatan, Provinsi Jambi, Provinsi Bengkulu, Provinsi Bangka Belitung, Provinsi Lampung, Provinsi Nusa Tenggara Barat, Provinsi Nusa Tenggara Timur, Provinsi Bali, Provinsi Kalimantan Timur, Provinsi Kalimantan Barat, Provinsi Kalimantan Utara, dan Provinsi Kalimantan Selatan. Serta, pada Tahun 2022 Sosialisasi dilakukan di 27 Provinsi, yaitu Provinsi Sumatera Selatan, Provinsi Sumatera Utara, Provinsi Aceh, Provinsi Riau, Provinsi Jambi, Provinsi Bengkulu, Provinsi Lampung, Provinsi Bangka Belitung, Provinsi Banten, Provinsi Jawa Barat, Provinsi DKI Jakarta, Provinsi Jawa Tengah, Provinsi Jawa Timur, Provinsi DI Yogyakarta, Provinsi Bali, Provinsi Nusa Tenggara Barat, Provinsi Nusa Tenggara Timur, Provinsi Sulawesi Selatan, Provinsi Sulawesi Tengah Provinsi Sulawesi Tenggara, Provinsi Gorontalo, Provinsi Sulawesi Utara, Provinsi Sulawesi Barat, Provinsi Papua, Provinsi Papua Barat, Provinsi Maluku, dan Provinsi Maluku Utara.

#### **5. Jumlah Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria yang mendukung penyelenggaraan SPAM akses air minum**

Pada tahun 2024, target indikator terkait jumlah Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK) yang mendukung penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) ditetapkan sebesar 1 NSPK, dan telah berhasil direalisasikan melalui terbitnya Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2024 tentang Percepatan Penyediaan Air Minum dan Layanan Pengelolaan Air Limbah Domestik. Regulasi ini memberikan arah dan landasan hukum yang kuat untuk mempercepat pembangunan infrastruktur SPAM serta memperkuat tata kelola layanan air minum di Indonesia. Di samping itu, keberadaan NSPK ini juga memperkuat perlindungan konsumen melalui pengaturan yang menjamin bahwa layanan air minum yang diberikan kepada masyarakat memenuhi standar kualitas, kuantitas, dan kontinuitas. Hal ini penting agar masyarakat sebagai konsumen





mendapatkan hak atas akses air minum yang layak, aman, dan terjangkau sebagaimana amanat pembangunan berkelanjutan dan pemenuhan hak dasar warga negara.

#### **6. Persentase rumah tangga yang terlayani sarana dan prasarana air limbah domestik akses layak dan aman**

Pada tahun 2024, target indikator ini ditetapkan sebesar 77,79 persen, dan berhasil direalisasikan sebesar 79,98 persen. Dari capaian tersebut, sebesar 8,94 persen merupakan akses aman, yang kontribusinya berasal dari pendanaan APBN Direktorat Sanitasi, program Dana Alokasi Khusus (DAK), Program Percepatan Peningkatan Kapasitas Ekonomi (PPKE), serta program hibah. Keberhasilan ini tidak hanya mencerminkan peningkatan kinerja infrastruktur sanitasi, namun juga berkontribusi langsung terhadap upaya perlindungan konsumen. Dengan semakin banyaknya rumah tangga yang mendapatkan akses layanan air limbah yang layak dan aman, maka kualitas hidup masyarakat dapat terjaga, risiko kesehatan lingkungan dapat ditekan, serta hak masyarakat atas layanan dasar yang layak sebagai konsumen terlindungi dengan lebih baik.

#### **7. Tersedianya menu khusus untuk pengaduan layanan pada sistem SP4N LAPOR! yang menjadi sub kategori dari menu perlindungan konsumen**

Target dari indikator ini pada tahun 2024 sebesar 1 sistem, dan berhasil tercapai sesuai target. Adapun, 1 sistem tersebut berupa menu khusus untuk pengaduan layanan pada sistem SP4N LAPOR! yang menjadi sub kategori dari menu perlindungan konsumen. Adapun kategori terbagi ke dalam beberapa subkategori sesuai dengan sektor prioritas yang disepakati, yaitu:

- a. Perlindungan Konsumen
- b. Perlindungan Konsumen terkait Transaksi Perdagangan melalui Sistem Elektronik (E-commerce)
- c. Perlindungan Konsumen terkait Jasa Keuangan
- d. Perlindungan Konsumen terkait Barang Elektronik, Telematika, dan Kendaraan Bermotor
- e. Perlindungan Konsumen terkait Perumahan
- f. Perlindungan Konsumen terkait Jasa Telekomunikasi
- g. Perlindungan Konsumen terkait Jasa Transportasi
- h. Perlindungan Konsumen terkait Jasa Pariwisata
- i. Perlindungan Konsumen terkait Jasa Layanan Kesehatan
- j. Perlindungan Konsumen terkait Jasa Logistik
- k. Perlindungan Konsumen terkait Listrik dan Gas Rumah Tangga
- l. Perlindungan Konsumen terkait Obat dan Makanan





Sementara itu, hasil evaluasi dari sektor perumahan, air, dan sanitasi menunjukkan bahwa 2 (dua) target dari 9 (sembilan) indikator yang telah ditetapkan pada sektor ini tidak tercapai.

### **1. Kerjasama fasilitasi penanganan perlindungan konsumen di bidang perumahan**

Target dari indikator ini pada tahun 2024 sebesar 34 provinsi, namun demikian hanya berhasil tercapai sebanyak 21 Provinsi, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pada tahun 2022, pengaduan yang difasilitasi sebanyak 107 pengaduan berasal dari 14 Provinsi, yaitu Prov Kalimantan Selatan, Provinsi Sumatera Utara, Provinsi Banten, Provinsi DKI Jakarta, Provinsi Jawa Barat, Provinsi Jawa Tengah, Provinsi Jawa Timur, Provinsi DI Yogyakarta, Provinsi Bali, Provinsi Sulawesi Utara, Provinsi Sulawesi Tengah, Sulawesi Selatan, Provinsi Maluku dan Provinsi Maluku Utara. Berdasarkan provinsi, pengaduan terbanyak berasal dari Provinsi Jawa Barat (40 aduan), DKI Jakarta (29 aduan), Jawa Timur (16 aduan), dan Banten (8 aduan). Provinsi tersebut merupakan wilayah dengan dengan pengembangan perumahan yang cukup tinggi, terutama dalam hal pembangunan rumah umum dan komersial, baik dalam bentuk tunggal dan deret maupun susun (apartemen).
- b. Pada tahun 2023, pengaduan yang difasilitasi sebanyak 105 pengaduan berasal dari 13 Provinsi, yaitu Provinsi Sumatera Utara, Provinsi Sumatera Barat, Provinsi Banten, Provinsi DKI Jakarta, Provinsi Jawa Barat, Provinsi Jawa Tengah, Provinsi Jawa Timur, Provinsi DI Yogyakarta, Provinsi Bali, Provinsi Nusa Tenggara Barat, Provinsi Nusa Tenggara Timur, Sulawesi Selatan, dan Provinsi Papua. Berdasarkan provinsi, pengaduan terbanyak berasal dari Provinsi DKI Jakarta (30 aduan), Jawa Barat (23 aduan), dan Banten (20 aduan). Provinsi tersebut merupakan wilayah dengan dengan pengembangan perumahan yang cukup tinggi, terutama dalam hal pembangunan rumah umum dan komersial, baik dalam bentuk tunggal dan deret maupun susun (apartemen).
- c. Pada tahun 2024, pengaduan yang difasilitasi sebanyak 96 pengaduan berasal dari 13 Provinsi, yaitu Provinsi Sumatera Utara, Provinsi Sumatera Barat, Provinsi Sumatera Selatan, Provinsi Lampung , Provinsi DKI Jakarta, Provinsi Banten, Provinsi Jawa Barat, Provinsi Jawa Tengah, Provinsi DI Yogyakarta, Provinsi Jawa Timur, Provinsi Bali, Provinsi Kalimantan Timur, Provinsi Sulawesi Tenggara. Selama Tahun 2024 terdapat total 96 pengaduan masyarakat terkait rumah umum dan komersial, yang masuk baik melalui





surat resmi maupun SP4N/LAPOR. Dari total 96 pengaduan tersebut, tersebar di 13 provinsi. Provinsi dengan jumlah pengaduan terbanyak yaitu Provinsi Jawa Barat (34 aduan), DKI Jakarta (26 aduan), dan Banten (16 aduan)

## **2. Persentase Pemerintah 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!**

Target dari indikator ini pada tahun 2024 sebesar 100 persen, namun demikian hanya berhasil tercapai sebesar 94 persen. Pelaksanaan kegiatan sosialisasi pengelolaan pengaduan oleh Pemerintah Provinsi se Indonesia melalui SP4N-LAPOR! Tahun 2024 telah dilaksanakan oleh 32 provinsi dari total 34 Provinsi atau 94% yang telah melaksanakan sosialisasi pengelolaan pengaduan. Provinsi yang sudah melaksanakan sosialisasi adalah Provinsi Aceh, Provinsi Sumatera Utara, Provinsi Riau, Provinsi Kepulauan Riau, Provinsi Jambi, Provinsi Bengkulu, Provinsi Sumatera Selatan, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Provinsi Sumatera Barat, Provinsi Lampung, Provinsi DKI Jakarta, Provinsi Banten, Provinsi Jawa Barat, Provinsi Jawa Tengah, Provinsi D.I.Yogyakarta, Provinsi Jawa Timur, Provinsi Kalimantan Utara, Provinsi Kalimantan Tengah, Provinsi Kalimantan Selatan, Provinsi Kalimantan Timur, Provinsi Bali, Provinsi Nusa Tenggara Barat, Provinsi Sulawesi Utara, Provinsi Sulawesi Tengah, Provinsi Sulawesi Barat, Provinsi Sulawesi Tenggara, Provinsi Sulawesi Selatan, Provinsi Maluku, Provinsi Maluku Utara, Provinsi Gorontalo, Provinsi Nusa Tenggara Timur, Provinsi Papua Barat. Sementara itu, Pemerintah Provinsi yang masih belum melaksanakan sosialisasi adalah Provinsi Kalimantan Barat dan Provinsi Papua.

### **3.3.9 Sektor Barang Elektronik, Telematika, dan Kendaraan Bermotor**

Pada Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024, penguatan perlindungan konsumen pada Sektor Barang Elektronik, Telematika, dan Kendaraan Bermotor difokuskan pada peningkatan kepatuhan pelaku usaha di sektor tersebut yang dititikberatkan pada aspek (1) peningkatan pemahaman dan kesadaran pelaku usaha, yang disertai dengan pengawasan efektif oleh pemerintah; serta (2) peningkatan komunikasi efektif pelaku usaha dengan konsumen melalui penyediaan saluran komunikasi konsumen.

Adapun indikator dan target yang telah ditetapkan dalam Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024 beserta capaiannya pada Sektor Barang Elektronik, Telematika, dan Kendaraan Bermotor adalah sebagaimana terdapat pada Tabel 3.12.





**Tabel 3.12 Indikator, Target, dan Capaian Sektor Barang Elektronik, Telematika, dan Kendaraan Bermotor**

No	Indikator	Penanggung Jawab	Target 2024	Realisasi 2024	Notifikasi (Tercapai/Tidak)
1	Persentase barang beredar yang memenuhi ketentuan	Kementerian Perdagangan	60 Persen	77,05 Persen	●
2	Produsen/importir memiliki saluran komunikasi sesuai dengan ketentuan yang mudah diakses sebagai sarana pengaduan	Kementerian Perdagangan	100 Produsen/Importir	103 Produsen/Importir	●
3	Peningkatan kompetensi pengujian/standarisasi di dalam negeri <sup>[1]</sup>	Kementerian Perindustrian	35 Ruang Lingkup	139 Ruang Lingkup	●
4	Peningkatan cakupan (jenis) pengawasan SNI Wajib <sup>[1]</sup>	Kementerian Perindustrian	50 Persen	50,4 Persen	●
5	Peningkatan cakupan (wilayah) pengawasan SNI Wajib <sup>[1]</sup>	Kementerian Perindustrian	95 Persen	95 Persen	●
6	Tingkat kepatuhan LPK terhadap regulasi <sup>[1]</sup>	Kementerian Perindustrian	95 Persen	77 Persen	●

Catatan: <sup>[1]</sup>Target untuk seluruh sektor, tidak terbatas hanya pada sektor Barang Elektronik, Telematika, dan Kendaraan Bermotor

Hasil evaluasi dari Sektor Barang Elektronik, Telematika, dan Kendaraan Bermotor menunjukkan bahwa dari 6 (enam) indikator yang telah ditetapkan dalam Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024, terdapat 5 (lima) indikator yang mencapai target dan 1 (satu) indikator belum dapat mencapai target. Beberapa upaya yang telah dilaksanakan untuk mencapai seluruh target indikator dalam sektor ini adalah sebagai berikut.

### 1. Persentase barang beredar yang memenuhi ketentuan

Target dari indikator ini pada tahun 2024 sebesar 60 persen, dan berhasil tercapai melampaui target yaitu sebesar 77,05 persen. Pencapaian ini merupakan hasil dari implementasi serangkaian upaya pengawasan yang komprehensif, meliputi:





- a. Pengawasan Produk Wajib SNI (Standar Nasional Indonesia): Memastikan produk-produk yang beredar di pasar telah memenuhi standar kualitas dan keamanan yang ditetapkan oleh SNI.
- b. Pengawasan Manual, Kartu Garansi (MKG), dan Label: Memastikan produk dilengkapi dengan informasi yang memadai bagi konsumen, termasuk manual penggunaan, kartu garansi yang valid, dan label produk yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hingga Desember 2024, telah dilaksanakan pengawasan terhadap 292 produk yang termasuk dalam kategori barang elektronika, telematika, dan kendaraan bermotor. Pengawasan ini difokuskan pada parameter-parameter kunci, yaitu kesesuaian dengan SNI, Keselamatan, Kesehatan, Dan Lingkungan (K3L), kelengkapan label, serta ketersediaan petunjuk penggunaan manual dan kartu jaminan garansi. Dari total produk yang diawasi, 77,05% di antaranya dinyatakan sesuai dengan seluruh ketentuan yang berlaku, menunjukkan efektivitas program pengawasan yang telah dijalankan. Pencapaian ini mencerminkan komitmen dan keberhasilan dalam melindungi konsumen serta memastikan ketersediaan produk yang aman dan berkualitas di pasar domestik.

## **2. Produsen/importir memiliki saluran komunikasi sesuai dengan ketentuan yang mudah diakses sebagai sarana pengaduan**

Target dari indikator ini pada tahun 2024 sebesar 100 produsen/importir, dan berhasil tercapai melampaui target yaitu sebesar 103 produsen/importir. Upaya yang dilaksanakan untuk mencapai target indikator ini adalah dengan melaksanakan kegiatan pengawasan terhadap saluran komunikasi yang ada pada MKG. Hingga Desember 2024, berdasarkan hasil pengawasan barang elektronika dan telematika, terdapat 103 pelaku usaha yang telah memiliki saluran komunikasi sesuai dengan ketentuan. Keberhasilan ini mengindikasikan peningkatan signifikan dalam komitmen produsen dan importir untuk menyediakan sarana pengaduan yang efektif, yang pada gilirannya akan meningkatkan perlindungan konsumen dan memfasilitasi penanganan keluhan secara lebih efisien.

## **3. Peningkatan kompetensi pengujian/ standardisasi di dalam negeri**

Target dari indikator ini pada tahun 2024 sebesar 100 produsen/importir, dan berhasil tercapai melampaui target yaitu sebesar 103 produsen/importir. Pencapaian ini didukung oleh serangkaian upaya strategis yang dilaksanakan untuk meningkatkan kapabilitas dan kompetensi laboratorium, meliputi:

- a. Penambahan Ruang Lingkup Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi: Upaya ini mencakup perluasan ruang lingkup pengujian dan kalibrasi oleh Badan





Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri (BSKJI) Kementerian Perindustrian. Hal ini berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan efektivitas proses pengujian.

- b. Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Laboratorium: Program pelatihan dan pengembangan berkelanjutan telah dilaksanakan untuk meningkatkan keahlian teknis dan profesionalisme personel laboratorium. Peningkatan kompetensi SDM ini krusial dalam memastikan akurasi, keandalan, dan validitas hasil pengujian dan kalibrasi.

Keberhasilan capaian target ini menunjukkan komitmen kuat dalam memperkuat infrastruktur pengujian dan kalibrasi nasional, yang pada gilirannya mendukung jaminan kualitas produk serta kepatuhan terhadap standar yang berlaku.

#### 4. Peningkatan cakupan (jenis) pengawasan SNI Wajib

Target dari indikator ini pada tahun 2024 sebesar 50 persen, dan berhasil tercapai melampaui target yaitu sebesar 50,4 persen. Pencapaian ini didasarkan pada pengawasan yang intensif terhadap 62 SNI wajib hingga akhir tahun 2024, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan perlindungan konsumen melalui jaminan kualitas dan keamanan produk. Rincian pengawasan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Sektor Logam, Mesin, Alat Transportasi, Elektronik, dan Aneka (LMATEA):
  - Pengawasan di sektor ini telah mencakup 36 SNI wajib.
  - Secara spesifik, 31 produk diawasi langsung di 15 pabrik untuk memastikan kesesuaian pada tahap produksi.
  - Selain itu, 36 produk juga diawasi di pasar untuk memverifikasi kepatuhan produk yang telah didistribusikan dan diakses oleh konsumen.
  - Upaya ini memastikan bahwa produk-produk strategis seperti elektronika dan alat transportasi yang banyak digunakan konsumen telah memenuhi standar keselamatan dan kinerja yang ditetapkan.
- b. Sektor Agro, Kimia, Farmasi, dan Tekstil (AKFT):
  - Pengawasan di sektor ini berhasil menjangkau 26 SNI wajib.
  - 11 produk diawasi di 8 pabrik guna memastikan standar diterapkan sejak proses manufaktur.
  - Selanjutnya, 28 produk diperiksa langsung di pasar untuk menjamin produk-produk konsumsi sehari-hari, termasuk pangan, obat-obatan, dan tekstil, telah aman dan sesuai standar bagi masyarakat.





Peningkatan cakupan pengawasan SNI wajib ini secara fundamental memperkuat mekanisme perlindungan konsumen. Dengan memastikan bahwa lebih banyak jenis produk wajib SNI telah diawasi, pemerintah dapat secara lebih efektif mencegah peredaran barang yang tidak memenuhi standar, mengurangi risiko bagi kesehatan dan keselamatan konsumen, serta membangun kepercayaan publik terhadap produk-produk yang beredar di pasar domestik. Keberhasilan ini menjadi fondasi penting dalam menciptakan lingkungan perdagangan yang adil dan aman bagi seluruh masyarakat.

## 5. Peningkatan cakupan (wilayah) pengawasan SNI Wajib

Target dari indikator ini pada tahun 2024 sebesar 95 persen, dan berhasil tercapai sesuai target. Keberhasilan ini menunjukkan komitmen kuat dalam menjamin distribusi produk berkualitas dan aman yang merata di seluruh Indonesia, sekaligus memperluas jangkauan perlindungan konsumen. Sepanjang tahun 2024, pengawasan SNI Wajib telah dilaksanakan di 36 provinsi di Indonesia. Hal ini memastikan bahwa standar kualitas dan keamanan produk yang wajib SNI diterapkan secara konsisten di berbagai daerah, sehingga konsumen di seluruh wilayah memiliki akses terhadap produk yang terjamin mutunya. Rincian cakupan wilayah pengawasan berdasarkan sektor adalah sebagai berikut:

a. Sektor Agro, Kimia, Farmasi, dan Tekstil (AKFT):

Pengawasan telah dilakukan di 22 provinsi. Cakupan ini krusial untuk memastikan keamanan dan kualitas produk-produk dasar yang sering dikonsumsi masyarakat, seperti pangan olahan, produk kimia rumah tangga, farmasi, dan tekstil, yang berdampak langsung pada kesehatan dan kenyamanan sehari-hari konsumen.

b. Sektor Logam, Mesin, Alat Transportasi, Elektronik, dan Aneka (LMATEA):

Pengawasan telah dilakukan di 20 provinsi. Jangkauan ini penting untuk melindungi konsumen dari risiko terkait produk-produk teknis dan elektronik, seperti perangkat elektronik rumah tangga, suku cadang kendaraan, dan berbagai produk industri lainnya, yang memerlukan standar keselamatan tinggi untuk mencegah kecelakaan atau kerugian materi.

Peningkatan cakupan wilayah pengawasan SNI Wajib ini memiliki dampak langsung dan signifikan terhadap perlindungan konsumen di Indonesia. Dengan menjangkau lebih banyak provinsi, pemerintah memastikan bahwa konsumen, tidak hanya di kota-kota besar tetapi juga di daerah-daerah, mendapatkan perlindungan yang sama dari peredaran produk yang tidak sesuai standar. Upaya ini secara efektif mengurangi disparitas akses terhadap produk berkualitas dan





aman, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap produk yang beredar di pasar domestik.

## 6. Tingkat kepatuhan LPK terhadap regulasi

Target dari indikator ini pada tahun 2024 sebesar 95 persen, namun demikian tercapai sebesar 77 persen. Indikator tidak tercapai karena beberapa kegiatan pendukung tidak dapat dilaksanakan akibat penghematan dan pemblokiran anggaran meliputi (a) forum pengawasan LPK sektor agro, kimia, farmasi, dan tekstil serta (b) forum pengawasan LPK sektor logam, mesin, alat transportasi, elektronika dan aneka.

Adapun kegiatan yang terlaksana yaitu pengawasan LPK sektor agro, kimia, farmasi, dan tekstil yang terealisasi pada 109 lembaga dari 142 lembaga yang ditargetkan (77 persen). Hasil Pengawasan Lembaga Penilaian Kesesuaian (LPK) selama TA. 2024, diperoleh data sebagai berikut:

- a. Sebanyak 1.196 Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SPPT SNI) telah diperiksa secara menyeluruh. Pemeriksaan ini mencakup validitas, prosedur penerbitan, dan kesesuaian dengan persyaratan teknis yang relevan.
- b. Dari jumlah tersebut, 1.098 sertifikat SPPT SNI dinyatakan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Angka ini mencerminkan tingginya tingkat kepatuhan LPK dalam menerbitkan sertifikasi yang sah dan akurat.

Tingginya tingkat kepatuhan LPK ini memiliki dampak langsung dan positif terhadap perlindungan konsumen. LPK berperan sebagai garda terdepan dalam memastikan bahwa produk yang beredar di pasar telah melalui proses penilaian kesesuaian yang kredibel. Dengan demikian, SPPT SNI yang diterbitkan menjadi jaminan bagi konsumen bahwa produk tersebut aman, berkualitas, dan telah memenuhi standar nasional. Keberhasilan dalam menjaga kepatuhan LPK ini secara signifikan memperkuat kepercayaan konsumen terhadap produk berlabel SNI, mengurangi risiko pembelian produk yang tidak memenuhi standar, dan pada akhirnya menciptakan ekosistem pasar yang lebih aman dan terpercaya bagi seluruh masyarakat.

### 3.310 Sektor Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

Pada Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024, upaya perlindungan konsumen di sektor jasa pariwisata dan ekonomi kreatif dilaksanakan untuk membangun kembali kepercayaan wisatawan dalam melakukan aktivitas wisata yang bersih, sehat, dan aman sebagai dampak dari pandemi COVID-19. Selain itu, penguatan perlindungan konsumen juga difokuskan pada peningkatan kepatuhan pelaku usaha terhadap





perlindungan konsumen di sektor ini yang dititikberatkan pada aspek pemahaman dan kesadaran pelaku usaha.

Adapun indikator, target, dan capaian Sektor Jasa Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang ditetapkan dalam Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024 adalah sebagaimana terdapat pada Tabel 3.13.

**Tabel 3.13 Indikator, Target, dan Capaian Sektor Pariwisata dan Ekonomi Kreatif**

No	Indikator	Penanggung Jawab	Target 2024	Realisasi 2024	Notifikasi (Tercapai/Tidak)
1	Jumlah usaha bidang pariwisata dan ekonomi kreatif yang terstandarisasi dan tersertifikasi	Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	900 Badan Usaha	900 Badan Usaha	<span style="color: green;">●</span>

Hasil evaluasi dari sektor jasa pariwisata dan ekonomi kreatif menunjukkan bahwa target dari indikator yang telah ditetapkan pada sektor ini telah tercapai. Terdapat 900 badan usaha bidang pariwisata dan ekonomi kreatif yang terstandarisasi dan tersertifikasi dengan rincian sebagai berikut:

1. Terdapat 495 badan usaha yang telah difasilitasi terstandarisasi, meliputi kegiatan:
  - a. Bimbingan teknis penerapan standar usaha hotel atau restoran di Kawasan Geopark Banjarbaru dan Geopark Kebumen, yang merupakan salah satu wilayah yang masuk dalam Rencana Aksi Nasional Pengembangan Taman Bumi (Geopark) tahun 2021 hingga 2025.
  - b. Literasi pengelolaan sampah pada industri pariwisata dan ekonomi kreatif dalam mendukung pariwisata berkelanjutan di Tangerang Selatan.
  - c. Rapat koordinasi standarisasi dan sertifikasi usaha Wilayah Barat, Tengah dan Timur Indonesia di Kota Tangerang (Banten) dan Badung (Bali).
2. Terdapat 405 badan usaha yang difasilitasi tersertifikasi, berdasarkan pada data berikut:
  - a. Laporan dari Lembaga Sertifikasi Usaha Pariwisata pada Sistem Informasi Sertifikasi Usaha Pariwisata (SISUPAR). Jenis usaha tersertifikasi yaitu biro perjalanan wisata, apartemen hotel, spa, arung Jeram, bar, hotel, jasa boga, karaoke, klub malam, restoran, taman rekreasi dan wisata selam. Lokasi usaha yang tersertifikasi berbasis risiko berada di Provinsi Aceh, Bali, Banten, Bengkulu, Daerah Istimewa Yogyakarta, DKI Jakarta, Jawa





Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Kalimantan Tengah, Kalimantan Timur, Papua Barat, Riau, Sulawesi Selatan, Sumatera Barat, dan Sumatera Utara.

- b. Kegiatan sosialisasi pelaksanaan sertifikasi usaha pariwisata berbasis risiko di Kota Batam, Makassar, Surabaya, Denpasar, Kota Tangerang, dan Kota Bogor.

### 3.3.11 Sektor Jasa Logistik

Sektor Jasa Logistik mengalami tren peningkatan terutama di masa pandemi Covid-19 yang mendorong transaksi secara elektronik oleh konsumen, sehingga meningkatkan jasa layanan logistik untuk pengiriman barang. Pada Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024, penguatan perlindungan konsumen pada Sektor Jasa Logistik dititikberatkan pada aspek (1) peningkatan kualitas layanan jasa logistik, termasuk melalui pemanfaatan teknologi informasi dan pemerataannya; serta (2) peningkatan pemahaman dan kesadaran pelaku usaha terhadap perlindungan konsumen melalui penyebaran informasi, pembinaan, edukasi, dan advokasi.

Adapun indikator dan target yang telah ditetapkan dalam Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024 beserta capaiannya pada Sektor Jasa Logistik adalah sebagaimana terdapat pada Tabel 3.14.

**Tabel 3.14 Indikator, Target, dan Capaian Sektor Jasa Logistik**

No	Indikator	Penanggung Jawab	Target 2024	Realisasi 2024	Notifikasi (Tercapai/Tidak)
1	Jumlah pasar yang menggunakan teknologi informasi	Kementerian Perdagangan	5 Unit	5 Unit	●
2	Persentase pertumbuhan volume perdagangan barang kebutuhan pokok melalui perdagangan antar pulau dengan menggunakan daftar muatan (manifest domestik)	Kementerian Perdagangan	15 Persen	27.511 Persen	●
3	Persentase penyelenggara pos yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (kumulatif)	Komunikasi dan Informatika	30 Persen	30,47 Persen	●
4	Persentase Rancangan Kebijakan terkait Standar Kualitas Layanan Pos	Komunikasi dan Informatika	100 Persen	100 Persen	●





No	Indikator	Penanggung Jawab	Target 2024	Realisasi 2024	Notifikasi (Tercapai/Tidak)
5	Tingkat Implementasi transformasi proses bisnis <i>National Logistic Ecosystem</i> (NLE)	Kementerian Keuangan	100 Persen	100 Persen	<span style="color: green;">●</span>

Hasil evaluasi dari Sektor Jasa Logistik menunjukkan bahwa dari 5 (lima) indikator yang telah ditetapkan dalam Stranas Perlindungan Konsumen tahun 2024, seluruhnya telah mencapai target. Beberapa upaya yang telah dilaksanakan untuk mencapai seluruh target indikator dalam sektor ini adalah sebagai berikut.

### 1. Jumlah pasar yang menggunakan teknologi informasi

Target dari indikator ini pada tahun 2024 sebesar 5 unit, dan berhasil tercapai sesuai target. Adopsi sistem Teknologi dan Informasi (TI) pada pasar tradisional terealisasi di lima Lokasi, yaitu:

- a. Pasar Serikat Tiku (Agam)
- b. Pasar Belimbing (Padang)
- c. Pasar Badog Bancar (Purbalingga)
- d. Pasar Batu-Batu (Soppeng)
- e. Pasar Tenguyun (Tarakan).

Implementasi teknologi informasi ini secara langsung berkontribusi pada perlindungan konsumen melalui beberapa aspek:

- Peningkatan Transparansi Harga: Dengan adanya sistem informasi yang terintegrasi, informasi harga produk menjadi lebih mudah diakses dan transparan, mengurangi peluang *mark-up* harga yang tidak wajar dan memungkinkan konsumen untuk membuat keputusan pembelian yang lebih terinformasi.
- Akses Layanan Digital yang Lebih Nyaman: Konsumen kini dapat menikmati kemudahan dalam bertransaksi, seperti pembayaran non-tunai, atau mengakses informasi produk secara digital. Hal ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan tetapi juga mengurangi risiko penipuan terkait uang tunai.
- Pencatatan Transaksi yang Akurat: Sistem TI memungkinkan pencatatan transaksi yang lebih akurat dan terekam, yang dapat menjadi bukti kuat jika terjadi sengketa atau pengaduan konsumen terkait kualitas atau kuantitas barang.

Dengan demikian, keberhasilan adopsi teknologi informasi di pasar-pasar tradisional ini tidak hanya merefleksikan modernisasi infrastruktur perdagangan, tetapi juga secara fundamental memperkuat posisi konsumen





dengan memberikan akses informasi yang lebih baik, kemudahan bertransaksi, dan lingkungan pasar yang lebih transparan dan akuntabel.

## 2. Persentase pertumbuhan volume perdagangan barang kebutuhan pokok melalui perdagangan antar pulau dengan menggunakan daftar muatan (manifest domestik)

Target dari indikator ini pada tahun 2024 sebesar 15 persen, dan berhasil tercapai melampaui target yaitu sebesar 27.511 persen. Secara spesifik, volume perdagangan barang kebutuhan pokok antar pulau dengan manifest domestik tumbuh pesat. Dari *baseline* tahun 2023 sebesar 18.313.319,88 kg, target yang ditetapkan adalah kenaikan 15 persen pada tahun 2024. Namun, realisasi aktual pada tahun 2024 mencapai kenaikan sebesar 5.056.487.447,91 kg.

Lonjakan volume perdagangan ini menegaskan efektivitas integrasi data dan pengawasan distribusi yang telah dilaksanakan. Penggunaan manifest domestik secara terstruktur memungkinkan pelacakan dan monitoring pergerakan barang kebutuhan pokok antar pulau menjadi lebih akurat dan transparan. Keberhasilan ini tidak hanya mencerminkan peningkatan permintaan di berbagai wilayah, tetapi juga merupakan indikator kuat dari optimalisasi sistem logistik dan distribusi nasional, yang secara langsung berkontribusi pada penciptaan kondisi pasar yang lebih stabil, transparan, dan pada akhirnya, lebih melindungi kepentingan konsumen di seluruh Indonesia.

## 3. Persentase penyelenggara pos yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (kumulatif)

Target dari indikator ini pada tahun 2024 sebesar 30 persen, dan berhasil tercapai melampaui target yaitu sebesar 30,47 persen. Transformasi digital di sektor pos terus berlanjut. Dari total 699 penyelenggara pos yang terdata pada tahun 2021, akumulasi adopsi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TI/TIK) hingga bulan November 2024 telah mencapai 213 entitas, atau setara dengan 30,47%. Capaian ini tidak hanya memenuhi tetapi juga melebihi target yang telah ditetapkan. Keberhasilan ini merefleksikan kemajuan signifikan dalam transformasi digital di sektor pos, yang berdampak positif pada efisiensi layanan dan, pada akhirnya, perlindungan konsumen.

Meskipun capaian ini positif dan menunjukkan arah yang benar dalam modernisasi layanan pos, perlu dicatat bahwa masih terdapat 486 penyelenggara pos lain yang belum sepenuhnya mengadopsi TIK, khususnya sistem pelacakan kiriman online. Oleh karena itu, upaya pendampingan dan fasilitasi digitalisasi perlu terus ditingkatkan agar manfaat teknologi dapat dinikmati secara merata





oleh seluruh penyelenggara pos, yang pada gilirannya akan memperluas jangkauan perlindungan dan kualitas layanan bagi seluruh konsumen di Indonesia.

#### **4. Persentase Rancangan Kebijakan terkait Standar Kualitas Layanan Pos**

Target dari indikator ini pada tahun 2024 sebesar 100 persen, dan berhasil tercapai sesuai dengan target, menegaskan komitmen kuat dalam menyediakan pelayanan pos yang berkualitas dan terjamin bagi masyarakat. Penyusunan Rancangan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Layanan Pos Komersial yang didalamnya terdapat Bab Standar Pelayanan untuk Layanan Pos Komersial telah diselesaikan secara menyeluruh hingga 100%. Dokumen regulasi krusial ini kini pada akhir tahun 2024 telah selesai disusun dan diharmonisasi, mendapat persetujuan presiden dan akan dilanjutkan dengan tahap menunggu penetapan untuk diundangkan. Keberhasilan ini merupakan tonggak penting dalam upaya meningkatkan standar pelayanan pos serta meningkatkan perlindungan konsumen.

#### **5. Tingkat Implementasi transformasi proses bisnis National Logistic Ecosystem (NLE)**

Target dari indikator tingkat implementasi transformasi proses bisnis NLE pada tahun 2024 telah mencapai angka 100 persen. Pemerintah Indonesia menginisiasi strategi National Logistics Ecosystem (NLE) melalui Instruksi Presiden No. 5 tahun 2020 yang akan menjadi tonggak penting dalam meningkatkan daya saing Indonesia di pasar global dengan menyederhanakan proses bisnis layanan, menurunkan biaya, dan meningkatkan transparansi logistik. Dimana pada Inpres No. 5 tersebut pengembangan NLE terdiri atas 4 pilar yaitu Simplifikasi probis pemerintah, kolaborasi platform logistik, simplifikasi proses pembayaran, dan perbaikan kualitas tata ruang.

Pada tahun 2024, indikator target kinerja pada seluruh pilar dengan total 42 *action plans* dalam Inpres No.5/2020 tersebut telah selesai diselesaikan 100 persen. Terkait dengan lokasi implementasi NLE secara nasional sampai dengan tahun 2024 telah diterapkan pada 53 pelabuhan laut dan 7 bandar udara. Selain itu juga, berdasarkan survei dalam mengukur dampak efisiensi atas implementasi NLE yang dilaksanakan oleh Prospera tahun 2023 pada 14 pelabuhan, dimana NLE berhasil memberikan dampak kepada pelaku usaha dari rata-rata sisi efisiensi waktu sebesar 51,1% dan efisiensi biaya sebesar 34,7%. Selanjutnya, tahun 2024 dilakukan survei serupa secara pada 32 pelabuhan lainnya dimana hasil survei menunjukkan NLE berhasil memberikan dampak efisiensi dari sisi waktu dengan rata-rata 46.32% dan dari sisi biaya dengan rata-rata 44,97%. Hasil





survey tersebut menunjukkan adanya kolaborasi dan sinergi yang kuat antar-lembaga pemerintah dan pelaku usaha dalam mewujudkan ekosistem logistik yang efisiensi dan efektif.

Secara keseluruhan, strategi digitalisasi di bidang perdagangan, logistik, dan pos telah berjalan efektif dan memberikan dampak nyata. Implementasi NLE secara khusus tidak hanya menguntungkan pelaku usaha dan meningkatkan efisiensi ekonomi, tetapi juga secara langsung berkontribusi pada perlindungan konsumen dengan menciptakan kepastian informasi guna meningkatkan *supply chain* yang lebih efisien, transparan, dan berbiaya rendah, serta pada akhirnya memperkuat ekosistem ekonomi digital Indonesia secara komprehensif.



# BAB IV

# PENUTUP





## 4.1 Kesimpulan Evaluasi Stranas Perlindungan Konsumen

Berdasarkan hasil evaluasi, berikut kesimpulan dari capaian masing-masing pilar dan sektor:

### 1. Pilar Peningkatan Efektivitas Peran Pemerintah dan Lembaga

Pada pilar ini, terdapat 18 (delapan belas) indikator yang telah ditetapkan, 13 (tiga belas) indikator telah mencapai target dan 5 (lima) lainnya tidak dapat mencapai target. Indikator yang tidak mencapai target tersebut diantaranya adalah (1) Provinsi yang membentuk BPSK; (2) Pembangunan sistem penanganan pengaduan konsumen secara *online* yang terintegrasi; (3) Jumlah BPSK yang di uji coba untuk terintegrasi dengan Sistem Pengaduan Konsumen Nasional; (4) Penyelesaian peraturan pelaksanaan atas UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi; dan (5) Jumlah desa/kelurahan di wilayah 3T yang mendapatkan akses seluler 4G (kumulatif). Secara umum, beberapa indikator yang belum mencapai target utamanya dikarenakan adanya kendala berupa (1) proses pelaksanaan pencapaian target yang membutuhkan waktu serta koordinasi berbagai pihak, seperti dalam penyusunan peraturan/perubahan peraturan; (2) implementasi aplikasi yang memerlukan waktu dalam pengembangan fiturnya agar dapat lebih siap digunakan; serta (3) keterbatasan anggaran yang sulit dikendalikan.

### 2. Peningkatan Keberdayaan Konsumen

Pada pilar ini, terdapat 18 (delapan belas) indikator yang telah ditetapkan, 15 (lima belas) indikator telah mencapai target dan 3 (tiga) lainnya tidak dapat mencapai target. Indikator yang tidak mencapai target tersebut diantaranya adalah (1) Jumlah masyarakat yang mendapatkan literasi bidang TIK; (2) Persentase pengaduan produk halal yang terselesaikan; dan (3) Tingkat efektivitas komunikasi, informasi, edukasi obat dan makanan. Secara umum, kendala yang dihadapi dalam mencapai target indikator tersebut diantaranya (1) kendala literasi digital khususnya terkait kesenjangan akses dan infrastruktur; (2) kendala pengaduan yang belum terselesaikan salah satunya disebabkan oleh keterbatasan sumberdaya yang menangani pengaduan; serta (3) kendala efektivitas komunikasi, informasi, dan edukasi yang disebabkan oleh efektivitas media dan pemahaman yang berbeda, misalnya, pemahaman melalui media konvensional atau poster mungkin lebih rendah dibandingkan tatap muka.

### 3. Peningkatan Kepatuhan Pelaku Usaha

Pada pilar ini, terdapat 8 (delapan) indikator yang telah ditetapkan, 5 (lima) indikator telah mencapai target dan 3 (tiga) lainnya tidak dapat mencapai target.





Indikator yang tidak mencapai target tersebut diantaranya adalah (1) Indeks persepsi persaingan usaha; (2) Jumlah produk UMK yang telah bersertifikat halal; dan (3) Persentase ketersediaan LPK yang telah terakreditasi untuk peningkatan mutu produk Indonesia. Kendala yang dihadapi dalam mencapai target tersebut adalah (1) terkait target IPU nasional menghadapi kendala pada sumber daya dan regulasi yang sudah terlampaui lama, ketimpangan persaingan antar sektor dan wilayah, keterbatasan kewenangan KPPU, serta pengaruh kinerja ekonomi nasional; (2) terkait sertifikasi halal menghadapi kendala tunggakan pembayaran sertifikasi halal dari tahun 2023 yang menghambat pemrosesan sertifikat baru pada tahun 2024; serta (3) terkait LPK yang terakreditasi mengalami kendala pencabutan akreditasi LPK akibat pengajuan sukarela, perubahan organisasi dan legalitas, serta ketidaksiapan kompetensi dalam memenuhi persyaratan akreditasi.

#### 4. **Sektor Obat dan Makanan**

Pada sektor ini, terdapat 9 (sembilan) indikator yang telah ditetapkan, 6 (enam) indikator telah mencapai target dan 3 (tiga) lainnya tidak dapat mencapai target. Indikator yang tidak mencapai target tersebut diantaranya adalah (1) Indeks pengawasan obat dan makanan; (2) Persentase obat yang memenuhi syarat; dan (3) Indeks kepatuhan (*compliance index*) pelaku usaha di bidang obat dan makanan. Kendala yang dihadapi dalam mencapai target indikator tersebut adalah (1) terkait target indeks pengawasan obat dan makanan menghadapi kendala meningkatnya tuntutan pengawasan pasca pandemi yang tidak diimbangi dengan peningkatan kapasitas, sehingga pengawasan terhadap produk ilegal dan tidak memenuhi syarat, terutama obat tradisional, menjadi kurang optimal; (2) terkait target persentase obat yang memenuhi syarat menghadapi kendala ketidakterpaduan hasil pengawasan antara petugas pusat dan daerah serta rendahnya pemahaman pelaku UMK terhadap regulasi penandaan dan ketentuan kosmetik; dan (3) terkait indeks kepatuhan pelaku usaha menghadapi kendala endahnya kepatuhan pelaku usaha terhadap regulasi obat, kompleksitas aturan yang lebih ketat, serta pemahaman yang belum merata akibat dinamika perubahan regulasi dan peningkatan intensitas pengawasan.

#### 5. **Sektor Keuangan**

Pada sektor ini, terdapat 5 (lima) indikator yang telah ditetapkan, dan seluruhnya telah mencapai target. Namun demikian, penguatan perlindungan konsumen masih perlu terus dilakukan, terutama mengingat perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat. Salah satu isu penting dalam sektor ini adalah maraknya layanan pinjaman online (pinjol), yang memiliki risiko lebih tinggi





dibandingkan dengan pinjaman konvensional. Tingginya risiko tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain minimnya persyaratan, proses pengajuan yang cepat tanpa tatap muka, tingkat persetujuan yang tinggi, serta pencairan dana yang umumnya dilakukan dalam waktu singkat (sekitar 24 jam). Permasalahan terkait pinjol juga tercermin dari meningkatnya jumlah pengaduan konsumen. Berdasarkan data Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), jumlah pengaduan di sektor jasa keuangan mengalami lonjakan empat kali lipat, dari 164 pengaduan pada tahun 2023 menjadi 681 pengaduan pada tahun 2024.

## 6. **Sektor Jasa Transportasi**

Pada sektor ini, terdapat 13 (tiga belas) indikator yang telah ditetapkan, 10 (sepuluh) indikator telah mencapai target dan 3 (tiga) lainnya tidak dapat mencapai target. Indikator yang tidak mencapai target tersebut diantaranya adalah (1) Penurunan rasio kejadian kecelakaan transportasi kereta api (*rate of accident*) (kecelakaan per 1 juta km); (2) Penurunan rasio kejadian kecelakaan per 10.000 pelayaran; dan (3) Persentase capaian OTP sektor transportasi udara. Kendala yang dihadapi dalam mencapai target indikator tersebut adalah (1) terkait penurunan rasio kecelakaan kereta api menghadapi kendala belum optimalnya tata kelola dan pendanaan jalur, lambatnya penanganan perlintasan sebidang, serta terbatasnya fasilitas keselamatan termasuk penggunaan sistem persinyalan manual; (2) terkait penurunan rasio kecelakaan pelayaran menghadapi kendala terbatasnya fasilitas keselamatan pelayaran, usia kapal yang rata-rata sudah tua, serta kondisi prasarana menara mercusuar yang kurang memadai; dan (3) terkait capaian OTP transportasi udara menghadapi kendala tingginya keterlambatan penerbangan di bandara utama, belum optimalnya sistem navigasi otomatis, serta layanan gate yang masih manual sehingga menyebabkan antrean panjang.

## 7. **Sektor Listrik dan Gas Rumah Tangga**

Pada sektor ini, terdapat 8 (delapan) indikator yang telah ditetapkan, 6 (enam) indikator telah mencapai target dan 2 (dua) lainnya tidak dapat mencapai target. Indikator yang tidak mencapai target tersebut diantaranya adalah (1) Jumlah meter kWh yang sudah habis masa berlaku tanda teranya yang diganti dan (2) Penyelesaian penanganan pengaduan konsumen LPG tabung untuk rumah tangga oleh pelaku usaha sesuai SLA layanan pengaduan. Kendala yang dihadapi dalam mencapai target indikator tersebut adalah (1) jumlah meter kWh yang habis masa berlaku tanda teranya yang di Ganti menghadapi kendala kurangnya koordinasi dengan unit daerah, ketimpangan akses layanan, dan rendahnya pemahaman konsumen terhadap mekanisme pengaduan; dan (2) penyelesaian





penanganan pengaduan konsumen LPG mengalami kendala keterbatasan kapasitas SDM, sistem pengelolaan pengaduan yang belum optimal, dan hambatan geografis di wilayah layanan tertentu.

## 8. **Sektor Jasa Telekomunikasi**

Pada sektor ini, terdapat 5 (lima) indikator yang telah ditetapkan, dan seluruhnya telah mencapai target. Meskipun seluruh target indikator di sektor jasa telekomunikasi telah tercapai, penguatan perlindungan konsumen masih krusial karena perkembangan teknologi dan informasi yang cepat menuntut adaptasi berkelanjutan untuk menghadapi potensi isu-isu baru. Isu-isu tersebut diantaranya (1) Munculnya Modus Penipuan Baru: Perkembangan teknologi memungkinkan pelaku kejahatan untuk menciptakan modus penipuan yang semakin canggih, misalnya penipuan online, phishing, *smishing*, atau penyalahgunaan data pribadi melalui platform telekomunikasi; (2) Kualitas Layanan yang Fluktuatif: Seiring dengan peningkatan penggunaan dan perkembangan teknologi jaringan, menjaga kualitas layanan (misalnya kecepatan internet, stabilitas koneksi) secara konsisten menjadi tantangan; serta (3) Penyebaran Informasi Palsu/Hoaks: Jasa telekomunikasi, khususnya internet dan media sosial, menjadi sarana penyebaran informasi palsu atau hoaks yang dapat merugikan konsumen.

## 9. **Sektor Jasa Layanan Kesehatan**

Pada sektor ini, terdapat 4 (empat) indikator yang telah ditetapkan, 2 (dua) indikator telah mencapai target dan 2 (dua) lainnya tidak dapat mencapai target. Indikator yang tidak mencapai target tersebut diantaranya adalah (1) Persentase puskesmas dengan 9 jenis tenaga kesehatan dan (2) Persentase RSUD kabupaten/kota yang memiliki 4 dokter spesialis dasar dan 3 dokter spesialis lainnya. Kendala yang dihadapi dalam mencapai target indikator tersebut adalah (1) terkait persentase puskesmas dengan 9 jenis tenaga kesehatan menghadapi kendala terbatasnya jumlah tenaga kesehatan akibat distribusi yang timpang, fasilitas dan insentif yang kurang memadai di daerah tertinggal, minimnya institusi pendidikan kesehatan di luar Jawa, serta tingginya migrasi tenaga medis ke luar negeri; dan (2) terkait persentase RSUD kabupaten/kota yang memiliki dokter spesialis menghadapi kendala ketimpangan jumlah tenaga kesehatan, khususnya dokter spesialis, yang terkonsentrasi di wilayah barat Indonesia seperti Jawa-Bali dan Sumatera, sehingga menyisakan distribusi yang minim di wilayah timur.





## 10. **Sektor Perdagangan Melalui Sistem Elektronik**

Pada sektor ini, terdapat 5 (lima) indikator yang telah ditetapkan, dan seluruhnya dapat mencapai target. Meskipun demikian, isu untuk penguatan perlindungan konsumen di sektor ini, dapat muncul dari perkembangan dinamika pasar digital yang sangat cepat, kompleksitas transaksi dan layanan yang terus meningkat, serta potensi munculnya modus-modus baru yang merugikan konsumen. Beberapa isu yang muncul diantaranya (1) Praktik Bisnis yang Tidak Adil: Potensi praktik seperti penipuan merchant, barang tidak sesuai deskripsi, atau pembatalan sepihak yang merugikan konsumen masih bisa terjadi; (2) Mekanisme Penyelesaian Sengketa: Meskipun ada mekanisme pengaduan, efektivitas dan kecepatan penyelesaian sengketa, terutama untuk kasus-kasus yang kompleks atau melibatkan *merchant* lintas negara, masih belum optimal; (3) literasi dan edukasi perlindungan konsumen juga masih belum optimal.

## 11. **Sektor Perumahan, Air, dan Sanitasi**

Pada sektor ini, terdapat 9 (sembilan) indikator yang telah ditetapkan, 7 (tujuh) indikator telah mencapai target dan 2 (dua) lainnya tidak dapat mencapai target. Indikator yang tidak mencapai target tersebut diantaranya adalah (1) Kerjasama fasilitasi penanganan perlindungan konsumen di bidang perumahan (akumulasi); dan (2) Persentase Pemerintah 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!. Kendala yang dihadapi dalam mencapai target indikator tersebut secara umum adalah permasalahan (1) Sektor Perumahan yang kompleks, dimana Sektor Perumahan seringkali melibatkan nilai transaksi besar, kontrak yang rumit, dan potensi masalah yang kompleks (misalnya wanprestasi pengembang, kualitas bangunan, masalah legalitas tanah), yang membutuhkan kerja sama lintas sektor yang kuat namun sulit diwujudkan; (2) kendala jangkauan geografis dan infrastruktur digital sehingga menghambat pemanfaatan system layanan pengaduan *online*; dan (3) literasi digital masyarakat terbatas dan tidak merata.

## 12. **Sektor Barang Elektronik, Telematika, dan Kendaraan Bermotor**

Pada sektor ini, terdapat 6 (enam) indikator yang telah ditetapkan, dimana 5 (lima) indikator telah mencapai target sedangkan 1 (satu) indikator tidak dapat mencapai target. Indikator yang tidak mencapai target yaitu tingkat kepatuhan LPK terhadap regulasi. Ketidaktercapaian indikator ini dikarenakan adanya penghematan dan pemblokiran anggaran kegiatan yang mendukung indikator ini. Meskipun demikian, penguatan perlindungan konsumen di sektor ini masih perlu untuk dilaksanakan. Isu-isu untuk penguatan perlindungan konsumen di





sektor barang elektronik, telematika, dan kendaraan bermotor masih relevan dan kompleks, antara lain (1) Perkembangan Teknologi yang Pesat: Cepatnya inovasi dan munculnya produk-produk baru (misalnya kendaraan listrik, perangkat IoT, teknologi AI dalam produk elektronik) memerlukan adaptasi regulasi dan standar yang berkelanjutan untuk memastikan keamanan dan kualitas produk, serta perlindungan terhadap data pribadi yang mungkin dikumpulkan oleh perangkat tersebut; (2) Produk Impor Ilegal/Tidak Berstandar: Meskipun ada target persentase barang beredar yang memenuhi ketentuan, peredaran produk ilegal atau tidak berstandar (terutama dari impor) masih menjadi tantangan yang memerlukan pengawasan lebih ketat; dan (3) Literasi Konsumen Mengenai Spesifikasi dan Keamanan Produk: Konsumen seringkali belum sepenuhnya memahami spesifikasi teknis, fitur keamanan, atau potensi risiko dari produk elektronik dan kendaraan bermotor yang semakin canggih, sehingga edukasi berkelanjutan sangat penting.

### **13. Sektor Pariwisata dan Ekonomi Kreatif**

Pada sektor ini, terdapat 1 (satu) indikator yang telah ditetapkan, dan telah mencapai target. Meskipun demikian, penguatan perlindungan konsumen di sektor ini masih perlu untuk dilaksanakan. Sektor pariwisata ke depan masih menghadapi berbagai tantangan terkait perlindungan konsumen meliputi (1) Konsistensi Kualitas Layanan: Meskipun badan usaha telah terstandarisasi dan tersertifikasi, menjaga konsistensi kualitas layanan di seluruh rantai nilai pariwisata (mulai dari akomodasi, transportasi, atraksi wisata, kuliner, hingga pemandu wisata) merupakan tantangan berkelanjutan; (2) Mitigasi Risiko Penipuan Daring (*Online Fraud*): Dengan semakin maraknya pemesanan layanan pariwisata (hotel, tiket, paket tur) dan transaksi produk ekonomi kreatif melalui platform daring, risiko penipuan online meningkat. Ini bisa berupa penawaran palsu, situs web tiruan (*phishing*), atau penyedia layanan yang tidak resmi yang tidak memberikan layanan sesuai janji; serta (3) Transparansi Harga dan Pencegahan Biaya Tersembunyi: Konsumen seringkali menghadapi masalah terkait kurangnya transparansi harga, di mana ada biaya tambahan atau tersembunyi yang tidak diinformasikan secara jelas di awal transaksi, atau perubahan harga mendadak.

### **14. Sektor Jasa Logistik**

Pada sektor ini, terdapat 5 (lima) indikator yang telah ditetapkan, dan seluruhnya telah mencapai target. Meskipun demikian, penguatan perlindungan konsumen di sektor ini masih perlu untuk dilaksanakan. Sektor logistik ke depan masih akan menghadapi berbagai tantangan terkait perlindungan konsumen diantaranya (1)





Penjaminan Ganti Rugi yang Efektif untuk Kehilangan atau Kerusakan Barang: Meskipun penyedia jasa logistik telah memenuhi standar dan menggunakan teknologi informasi, risiko kehilangan atau kerusakan barang selama proses pengiriman tetap ada. Isu muncul ketika proses klaim ganti rugi bagi konsumen rumit, lambat, atau nilai kompensasi yang diberikan tidak sepadan dengan kerugian yang dialami; (2) Kepastian Waktu Pengiriman: Konsumen seringkali memiliki ekspektasi tinggi terhadap waktu pengiriman, terutama dengan meningkatnya tren belanja online. Keterlambatan pengiriman, bahkan tanpa adanya kerusakan, dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen (misalnya untuk barang yang sensitif waktu, bahan makanan, atau kebutuhan mendesak). Isu ini juga mencakup kurangnya transparansi jika terjadi penundaan; (3) Perlindungan Data Pribadi Konsumen: Jasa logistik mengumpulkan banyak data pribadi konsumen, termasuk nama, alamat, nomor telepon, dan detail barang yang dikirim. Dengan semakin canggihnya teknologi dan meningkatnya ancaman siber, isu perlindungan data pribadi dari kebocoran, penyalahgunaan, atau akses tidak sah menjadi sangat penting; serta (4) Adaptasi terhadap Inovasi Layanan Logistik: Sektor logistik terus berkembang dengan munculnya model bisnis baru (misalnya *e-commerce cross-border*, *dropshipping*, logistik *on-demand*, penggunaan *drone*). Setiap inovasi membawa potensi risiko baru yang mungkin belum tercakup dalam regulasi atau praktik perlindungan konsumen yang ada.

## 4.2 Saran Kebijakan atas Hasil Evaluasi Stranas Perlindungan Konsumen

Berdasarkan hasil kesimpulan, berikut saran kebijakan yang dapat diupayakan pada masing-masing pilar dan sektor:

### 1. Pilar Peningkatan Efektivitas Peran Pemerintah dan Lembaga

Dalam upaya meningkatkan efektivitas peran pemerintah dan lembaga dalam perlindungan konsumen, perlu diterapkan kebijakan komprehensif yang mengatasi kendala waktu, koordinasi, dan anggaran. Untuk mempercepat pembentukan dan integrasi BPSK serta pengembangan sistem pengaduan online, pemerintah harus memprioritaskan alokasi anggaran, menyusun peta jalan implementasi yang jelas dengan target waktu spesifik, dan memperkuat koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah, termasuk pemberian insentif. Selanjutnya, percepatan revisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan penyelesaian peraturan pelaksanaan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi harus menjadi agenda legislasi utama, didukung oleh pembentukan gugus tugas lintas sektor yang berwenang untuk memecah kebuntuan koordinasi. Terakhir, untuk mengatasi ketimpangan akses 4G di wilayah 3T, diperlukan investasi





infrastruktur yang masif dan strategi kemitraan publik-swasta yang menarik, sebagai fondasi bagi literasi digital dan akses layanan pengaduan online yang merata bagi seluruh masyarakat.

## 2. **Peningkatan Keberdayaan Konsumen**

Dalam rangka meningkatkan keberdayaan konsumen, kebijakan ke depan harus fokus pada peningkatan literasi digital, efektivitas penanganan pengaduan, dan optimalisasi komunikasi, informasi, serta edukasi (KIE). Untuk literasi digital, perluasan akses dan infrastruktur TIK di seluruh wilayah harus diprioritaskan, didukung dengan program edukasi yang berkelanjutan dan konten yang relevan, terutama bagi kelompok rentan. Terkait penyelesaian pengaduan produk halal, peningkatan kapasitas dan profesionalisme sumber daya manusia yang menangani pengaduan, serta percepatan prosedur penyelesaian sengketa, sangat krusial. Sementara itu, efektivitas KIE perlu ditingkatkan melalui penggunaan beragam media yang disesuaikan dengan karakteristik audiens, mengintegrasikan metode tatap muka dengan platform digital, serta memperkuat kolaborasi lintas sektor untuk memastikan penyampaian pesan yang konsisten dan mudah dipahami oleh masyarakat luas.

## 3. **Peningkatan Kepatuhan Pelaku Usaha**

Untuk meningkatkan kepatuhan pelaku usaha, kebijakan diperlukan pada penyelesaian isu Indeks Persepsi Persaingan Usaha (IPU), sertifikasi halal UMK, dan ketersediaan Lembaga Penilaian Kesesuaian (LPK) terakreditasi. Terkait IPU, perlu penguatan kewenangan Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) untuk mengatasi ketimpangan antar sektor dan wilayah. Untuk sertifikasi halal UMK, dibutuhkan solusi komprehensif terhadap tunggakan pembayaran dari tahun sebelumnya, seperti restrukturisasi pembayaran atau insentif fiskal, guna mempercepat pemrosesan sertifikat baru. Sementara itu, ketersediaan LPK terakreditasi memerlukan kebijakan yang mendukung peningkatan kompetensi LPK dan penyediaan asistensi dalam pemenuhan persyaratan akreditasi.

## 4. **Sektor Obat dan Makanan**

Untuk meningkatkan perlindungan konsumen di sektor obat dan makanan, kebijakan perlu difokuskan pada peningkatan kapasitas pengawasan yang proporsional dengan tuntutan pasca-pandemi, terutama untuk memerangi produk ilegal dan tidak memenuhi syarat, seperti obat tradisional. Selanjutnya, perlu diupayakan harmonisasi hasil pengawasan antara petugas pusat dan daerah, serta edukasi dan asistensi bagi pelaku UMKM agar mereka memahami secara komprehensif regulasi penandaan dan ketentuan kosmetik. Terakhir,





untuk meningkatkan indeks kepatuhan pelaku usaha, kebijakan harus mencakup simplifikasi regulasi yang kompleks, sosialisasi yang masif dan adaptif terhadap dinamika perubahan aturan, serta pendekatan pengawasan yang lebih kolaboratif dan membimbing.

## 5. **Sektor Keuangan**

Meskipun sektor keuangan telah berhasil mencapai seluruh target indikatornya, lonjakan signifikan pengaduan konsumen terkait pinjaman online (Pinjol) menunjukkan urgensi penguatan perlindungan konsumen yang adaptif terhadap dinamika teknologi. Oleh karena itu, kebijakan harus berfokus pada pengetatan regulasi dan pengawasan terhadap praktik Pinjol. Selain itu, pemerintah perlu mengintensifkan program literasi keuangan digital secara masif agar masyarakat lebih cakap dalam mengidentifikasi Pinjol ilegal, memahami risiko pinjaman, dan membuat keputusan finansial yang bertanggung jawab. Terakhir, penguatan mekanisme penanganan pengaduan yang cepat, efisien, dan efektif, disertai dengan penegakan hukum yang tegas terhadap Pinjol ilegal dan praktik yang merugikan, menjadi krusial untuk mencegah kerugian finansial lebih lanjut dan membangun kepercayaan konsumen.

## 6. **Sektor Jasa Transportasi**

Dalam rangka meningkatkan perlindungan konsumen di sektor jasa transportasi, kebijakan ke depan diharapkan dapat secara komprehensif mengatasi kendala-kendala yang menghambat pencapaian target keselamatan dan ketepatan waktu. Untuk sektor perkeretaapian, pemerintah perlu mengoptimalkan tata kelola dan pendanaan infrastruktur jalur, mempercepat penanganan perlintasan sebidang, serta memodernisasi fasilitas keselamatan dan sistem persinyalan. Di sektor pelayaran, prioritas harus diberikan pada peningkatan fasilitas keselamatan, peremajaan armada kapal yang menua, dan perbaikan prasarana menara mercusuar. Sementara itu, untuk mencapai target OTP pada transportasi udara, diperlukan investasi pada peningkatan sistem navigasi otomatis serta otomatisasi layanan *gate* untuk mengurangi antrean. Seluruh upaya ini membutuhkan koordinasi lintas sektor, alokasi anggaran yang memadai, dan regulasi yang adaptif untuk menjamin keamanan, kenyamanan, dan ketepatan waktu bagi seluruh konsumen jasa transportasi.

## 7. **Sektor Listrik dan Gas Rumah Tangga**

Untuk meningkatkan perlindungan konsumen di sektor listrik dan gas rumah tangga, kebijakan ke depan diharapkan dapat memberikan perhatian pada percepatan penggantian meter kWh dan peningkatan efektivitas penyelesaian





pengaduan LPG. Guna memastikan penggantian meter kWh yang habis masa berlaku, diperlukan penguatan koordinasi antara pusat dan unit daerah, peningkatan akses layanan yang merata ke seluruh wilayah, serta edukasi aktif kepada konsumen tentang pentingnya penggantian dan mekanisme pengaduan yang tersedia. Sementara itu, untuk mencapai target penyelesaian pengaduan konsumen LPG sesuai SLA, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia pada pelaku usaha, optimalisasi sistem pengelolaan pengaduan melalui pemanfaatan teknologi, dan perancangan strategi khusus untuk mengatasi hambatan geografis di wilayah layanan tertentu, sehingga setiap pengaduan dapat ditangani secara efektif dan tepat waktu.

## 8. **Sektor Jasa Telekomunikasi**

Meskipun seluruh target indikator di sektor jasa telekomunikasi telah tercapai, penguatan perlindungan konsumen tetap krusial mengingat pesatnya perkembangan teknologi dan informasi yang memunculkan isu-isu baru. Kebijakan ke depan perlu fokus pada peningkatan keamanan siber untuk mitigasi modus penipuan *online* yang semakin canggih, melalui kolaborasi lintas sektor dalam identifikasi dan penindakan pelaku kejahatan siber. Guna menjaga kualitas layanan yang fluktuatif, diperlukan pengawasan ketat terhadap standar kualitas jaringan dan layanan internet, serta penerapan sanksi yang tegas bagi operator yang tidak memenuhi standar, disertai peningkatan infrastruktur jaringan secara berkelanjutan. Selain itu, untuk menekan penyebaran informasi palsu/hoaks, pemerintah perlu memperkuat literasi digital masyarakat secara masif, mendorong platform telekomunikasi dan media sosial untuk lebih proaktif dalam memfilter konten menyesatkan, dan memastikan penegakan hukum yang efektif terhadap penyebar hoaks yang merugikan konsumen.

## 9. **Sektor Jasa Layanan Kesehatan**

Untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan di seluruh Indonesia, kebijakan ke depan diharapkan dapat mengatasi ketimpangan distribusi dan ketersediaan tenaga kesehatan, khususnya pada Puskesmas dan RSUD di daerah terpencil. Pemerintah perlu merancang skema insentif yang lebih menarik, baik finansial maupun non-finansial, bagi tenaga kesehatan umum dan dokter spesialis yang bersedia ditempatkan di daerah tertinggal dan wilayah timur, sekaligus meningkatkan kualitas fasilitas serta prasarana kerja di sana. Selain itu, investasi pada pengembangan institusi pendidikan kesehatan di luar Pulau Jawa menjadi krusial untuk memperluas sumber daya manusia di daerah, diikuti dengan upaya strategis untuk mengurangi angka migrasi tenaga medis ke luar negeri, guna memastikan pemerataan akses terhadap sembilan jenis tenaga





kesehatan di Puskesmas dan ketersediaan dokter spesialis di RSUD kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

#### 10. **Sektor Perdagangan Melalui Sistem Elektronik**

Meskipun seluruh target indikator di sektor Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) telah tercapai, penguatan perlindungan konsumen ke depan tetap esensial mengingat dinamika pasar digital yang cepat dan kompleksitas transaksi. Oleh karena itu, kebijakan perlu berfokus pada pengetatan pengawasan terhadap praktik bisnis yang tidak adil, seperti penipuan *merchant* dan ketidaksesuaian deskripsi produk, melalui mekanisme pemantauan yang lebih proaktif dan penegakan sanksi yang tegas. Selanjutnya, perlu dioptimalkan mekanisme penyelesaian sengketa, terutama untuk kasus kompleks atau lintas negara, dengan mendorong pengembangan sistem penyelesaian sengketa online (ODR) yang efisien dan mudah diakses. Terakhir, literasi dan edukasi perlindungan konsumen di ruang digital harus digencarkan secara berkelanjutan dan adaptif, agar konsumen lebih cakap dalam mengidentifikasi risiko, memahami hak-hak mereka, dan memanfaatkan saluran pengaduan yang tersedia.

#### 11. **Sektor Perumahan, Air, dan Sanitasi**

Untuk meningkatkan perlindungan konsumen di sektor perumahan, air, dan sanitasi, kebijakan ke depan perlu fokus pada penguatan kolaborasi lintas sektor dan optimalisasi pemanfaatan sistem pengaduan online. Guna mengatasi kompleksitas isu perumahan yang melibatkan nilai transaksi besar, kontrak rumit, dan masalah legalitas, diperlukan pembentukan mekanisme kerja sama yang lebih kuat dan terintegrasi antar lembaga terkait, termasuk penyederhanaan prosedur penanganan kasus. Bersamaan dengan itu, untuk meningkatkan persentase pemerintah provinsi dalam mengadvokasi dan mensosialisasikan pemanfaatan sistem pengaduan online seperti SP4N LAPOR!, perluasan akses infrastruktur digital di seluruh wilayah harus diprioritaskan, didukung dengan program literasi digital yang masif dan berkelanjutan, serta diversifikasi metode sosialisasi yang mempertimbangkan perbedaan jangkauan geografis dan tingkat pemahaman masyarakat.

#### 12. **Sektor Barang Elektronik, Telematika, dan Kendaraan Bermotor**

Meskipun seluruh target indikator di sektor Barang Elektronik, Telematika, dan Kendaraan Bermotor telah tercapai, penguatan perlindungan konsumen ke depan tetap krusial mengingat dinamika teknologi yang pesat. Kebijakan perlu berfokus pada pengembangan kerangka regulasi dan standar yang adaptif





terhadap inovasi produk baru seperti kendaraan listrik, perangkat IoT, dan teknologi AI, sekaligus memastikan perlindungan data pribadi konsumen yang dikumpulkan oleh perangkat tersebut. Selain itu, diperlukan pengawasan pasar yang lebih ketat dan terkoordinasi, baik di pintu masuk maupun dalam peredaran, untuk mencegah masuknya dan maraknya produk impor ilegal atau tidak berstandar yang dapat membahayakan konsumen. Terakhir, literasi konsumen mengenai spesifikasi teknis, fitur keamanan, dan potensi risiko dari produk-produk canggih harus digencarkan.

### **13. Sektor Pariwisata dan Ekonomi Kreatif**

Meskipun indikator standardisasi di sektor Pariwisata dan Ekonomi Kreatif telah tercapai, penguatan perlindungan konsumen ke depan tetap krusial mengingat masih ada tantangan terkait konsistensi kualitas layanan, risiko penipuan daring, dan transparansi harga. Oleh karena itu, kebijakan perlu berfokus pada pengembangan sistem pemantauan kualitas layanan yang berkelanjutan pasca-sertifikasi, memastikan konsistensi pengalaman konsumen di seluruh rantai nilai pariwisata. Di samping itu, untuk mitigasi risiko penipuan daring, diperlukan kolaborasi erat dengan platform digital, peningkatan literasi digital konsumen melalui kampanye edukasi yang gencar, serta penegakan hukum yang tegas terhadap praktik penipuan *online*. Terakhir, pemerintah perlu menerapkan regulasi yang lebih ketat untuk memastikan transparansi harga yang menyeluruh, mencegah biaya tersembunyi, sehingga menciptakan lingkungan yang aman, adil, dan tepercaya bagi wisatawan dan konsumen produk ekonomi kreatif.

### **14. Sektor Jasa Logistik**

Meskipun seluruh indikator di sektor jasa logistik telah mencapai target, penguatan perlindungan konsumen ke depan tetap krusial mengingat dinamika industri yang cepat. Oleh karena itu, kebijakan perlu berfokus pada penjaminan ganti rugi yang efektif untuk kehilangan atau kerusakan barang melalui penyederhanaan proses klaim dan penetapan standar kompensasi yang adil. Selain itu, diperlukan kerangka untuk menjamin kepastian waktu pengiriman dan transparansi informasi jika terjadi keterlambatan, mengingat tingginya ekspektasi konsumen belanja *online*. Penting pula untuk memperkuat kerangka perlindungan data pribadi konsumen, mengingat banyaknya informasi sensitif yang dikelola oleh penyedia logistik. Terakhir, pemerintah perlu mengembangkan kerangka regulasi yang adaptif dan responsif terhadap berbagai inovasi layanan logistik baru, seperti *e-commerce cross-border* dan penggunaan *drone*, guna memastikan konsumen tetap terlindungi dari potensi risiko baru yang belum terakomodasi dalam aturan yang ada.





## 4.3 Rekomendasi dan Tindaklanjut ke Depan

### 4.3.1 Urgensi Penguatan Pelindungan Konsumen dalam Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Nasional

Dalam rangka mendukung pencapaian target pertumbuhan ekonomi sebesar 8 persen pada tahun 2029 sebagaimana diarahkan oleh Presiden, penguatan konsumsi rumah tangga sebagai komponen utama perekonomian menjadi sangat krusial. Konsumsi masyarakat menyumbang porsi terbesar dalam struktur PDB, sehingga peningkatan kepercayaan dan keberdayaan konsumen memiliki peran strategis dalam menjaga stabilitas dan akselerasi pertumbuhan ekonomi nasional.

Namun demikian, pelindungan konsumen saat ini masih menghadapi sejumlah tantangan fundamental yang berpotensi menghambat upaya penguatan daya beli dan kepercayaan konsumen. Adapun tantangan-tantangan tersebut meliputi:

1. **Belum selesainya proses amandemen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**, sementara substansi regulasi yang ada belum memadai dalam menjawab tantangan baru yang muncul akibat digitalisasi dan kompleksitas transaksi di era ekonomi modern;
2. **Kelembagaan pelindungan konsumen yang belum efektif**, tercermin dari lemahnya penguatan institusi, rendahnya efektivitas program pemberdayaan konsumen, serta metode penyelesaian sengketa yang masih konvensional dan belum terintegrasi secara digital;
3. **Pengembangan sarana penyelesaian sengketa secara daring (Online Dispute Resolution/ODR)** yang masih dalam tahap awal, serta belum terkoordinasi secara optimal di antara pemangku kepentingan terkait;
4. **Minimnya kebijakan pelindungan konsumen yang inklusif**, khususnya bagi penyandang disabilitas dan kelompok rentan lainnya, yang hingga kini belum memperoleh akses pelindungan yang memadai.





### 4.3.2 Isu Terkini dalam Perlindungan Konsumen

Seiring pesatnya perkembangan teknologi digital dan perubahan dinamika perdagangan, konsumen di Indonesia menghadapi berbagai tantangan baru yang berdampak langsung pada rasa aman dan kepercayaan dalam melakukan transaksi. Beberapa isu utama perlindungan konsumen yang mengemuka saat ini antara lain:

1. **Penyimpangan dalam e-commerce**, termasuk praktik *misleading pricing* atau penyesatan harga, penipuan promo, serta manipulasi diskon yang tidak mencerminkan harga sebenarnya;
2. **Praktik keanggotaan pusat kebugaran (gym/fitness)** yang tidak transparan dan tidak sesuai dengan manfaat atau layanan yang dijanjikan kepada konsumen;
3. **Kasus penjualan telepon genggam yang diklaim baru namun ternyata merupakan barang bekas atau *refurbished***, tanpa informasi yang jelas kepada konsumen;
4. **Praktik pinjaman online (pinjol) dan layanan paylater** yang memberatkan konsumen, terutama akibat bunga tinggi, biaya tersembunyi, dan penagihan yang tidak sesuai ketentuan perlindungan konsumen;
5. **Penipuan yang mengatasnamakan lembaga perbankan**, baik dalam bentuk phishing, penyalahgunaan data pribadi, maupun akses ilegal terhadap rekening konsumen;
6. **Kasus perumahan bodong**, termasuk penerbitan sertifikat ganda serta penipuan skema Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang merugikan masyarakat, khususnya konsumen kelas menengah dan bawah;
7. **Maraknya perjudian daring (judi online)** yang tidak hanya merugikan konsumen dari sisi keuangan tetapi juga berisiko terhadap keamanan data dan pelanggaran hukum.

Isu-isu tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen di Indonesia masih menghadapi tantangan serius yang memerlukan penguatan regulasi, pengawasan yang adaptif terhadap perubahan digital, serta peningkatan literasi konsumen untuk mencegah praktik-praktik merugikan tersebut secara sistemik.

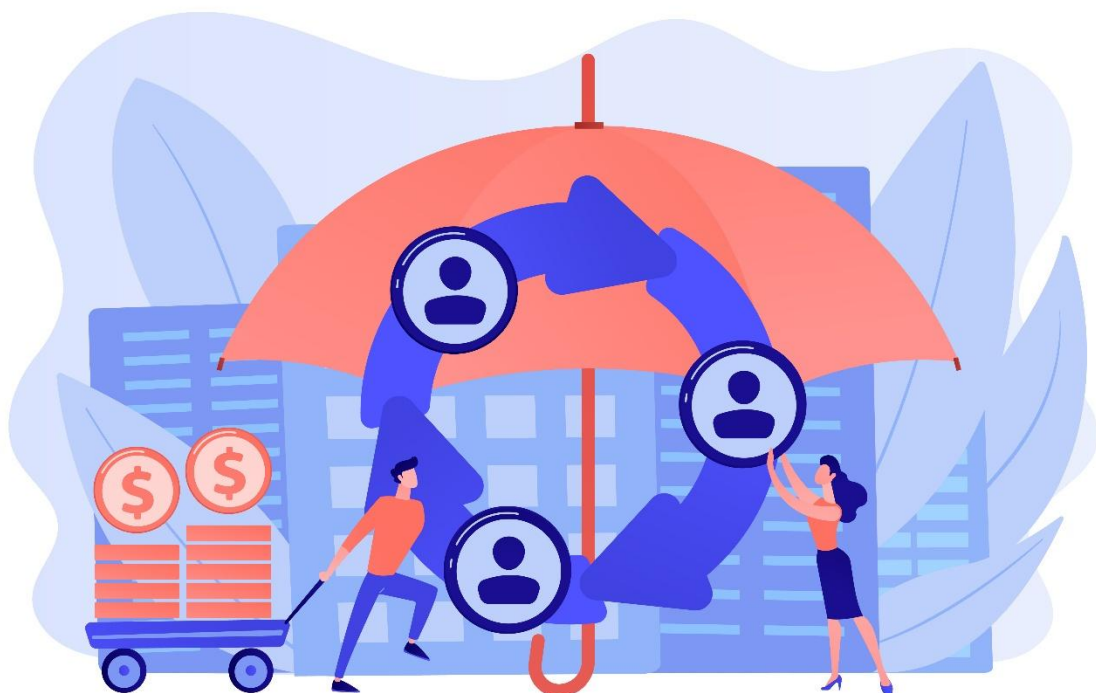




### 4.3.3 Kebutuhan Keberlanjutan Strategi Nasional Pelindungan Konsumen

Memperhatikan urgensi serta berbagai isu strategis yang berkembang dalam ekosistem perlindungan konsumen, termasuk meningkatnya kompleksitas tantangan di era digital, praktik usaha yang merugikan konsumen, serta keterbatasan regulasi dan kelembagaan yang ada, maka **keberlanjutan dan penguatan Strategi Nasional Pelindungan Konsumen pada periode selanjutnya menjadi sangat krusial.**

Stranas Perlindungan Konsumen yang berkelanjutan diperlukan untuk mendorong reformasi kebijakan serta penguatan tata kelola perlindungan konsumen yang lebih **adaptif terhadap dinamika teknologi, inklusif bagi kelompok rentan, dan responsif terhadap risiko dan tantangan masa depan.** Dengan arah kebijakan yang lebih terintegrasi dan implementatif, Stranas Perlindungan Konsumen diharapkan mampu memperkuat kepercayaan konsumen, mendorong pertumbuhan konsumsi rumah tangga secara berkelanjutan, serta mendukung pencapaian target pembangunan nasional, termasuk pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkeadilan.





**BAPPENAS**

Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional /  
Badan Perencanaan Pembangunan Nasional