



**NOTA KESEPAHAMAN
ANTARA
KEMENTERIAN PERDAGANGAN
DENGAN
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
BANK INDONESIA
OTORITAS JASA KEUANGAN
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KEMENTERIAN KESEHATAN
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN**

**NOMOR: 02/M-DAG/MoU/04/2018
NOMOR: HK.09.01.2.22.04.18.3238
NOMOR: 20/5/NK/DpG/2018
NOMOR: MOU-3/D.01/2018
NOMOR: PJ 18 Tahun 2018
NOMOR: 0011 PJ/03/SJN.1/2018
NOMOR: 551/MoU/M.KOMINFO/HK.03.02/4/2018
NOMOR: HK 03 01/III/1703/2018
NOMOR: 03/PKS/SJ/2018
NOMOR: 260.1/SJ-IND/4/2018**

**TENTANG
PENYEDIAAN INFORMASI DAN SALURAN PENGADUAN KONSUMEN
MELALUI PORTAL NASIONAL PERLINDUNGAN KONSUMEN**

082948

Pada hari ini Jumat tanggal Dua Puluh bulan April tahun Dua Ribu Delapan Belas (20-04-2018), bertempat di Jakarta, kami yang bertanda tangan di bawah ini:

1. **SRIE AGUSTINA**, selaku Plt. Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, berdasarkan Surat Penugasan Menteri Perdagangan Nomor 294/M-DAG/ST/2/2018 tanggal 28 Februari 2018 dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Kementerian Perdagangan, berkedudukan di Jalan M.I. Ridwan Rais Nomor 5 Jakarta Pusat, selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**.
2. **ELIN HERLINA**, selaku Sekretaris Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan, yang diangkat berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 9/TPA Tahun 2018 tanggal 5 Februari 2018 dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Badan Pengawas Obat dan Makanan, berkedudukan di Jalan Percetakan Negara Nomor 23 Jakarta Pusat, selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.
3. **ERWIN RIJANTO**, selaku Deputy Gubernur Bank Indonesia, yang diangkat berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 39/P Tahun 2015 tanggal 17 Juni 2015 dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Bank Indonesia, berkedudukan di Jalan M.H. Thamrin Nomor 2 Jakarta Pusat, selanjutnya disebut **PIHAK KETIGA**.
4. **TIRTA SEGARA**, selaku Anggota Dewan Komisiner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Otoritas Jasa Keuangan, berdasarkan Surat Kuasa Ketua Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan Nomor SKU 71/D.01/2018 tanggal 27 April 2018 berkedudukan di Jalan M.H. Thamrin Nomor 2 Jakarta Pusat, selanjutnya disebut **PIHAK KEEMPAT**.
5. **SUGIHARDJO**, selaku Sekretaris Jenderal Kementerian Perhubungan, yang diangkat berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 113/M Tahun 2015 tanggal 19 Agustus 2015 dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Kementerian Perhubungan, berkedudukan di Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 8 Jakarta Pusat, selanjutnya disebut **PIHAK KELIMA**.
6. **EGO SYAHRIAL**, selaku Sekretaris Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, yang diangkat berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 144/TPA Tahun 2017 tanggal 6 Desember 2017 dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, berkedudukan di Jalan Medan Merdeka Selatan Nomor 18 Jakarta Pusat, selanjutnya disebut **PIHAK KEENAM**.

7. **FARIDA DWI CAHYARINI**, selaku Sekretaris Jenderal Kementerian Komunikasi dan Informatika, yang diangkat berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 34/TPA tahun 2016 tanggal 16 Maret 2016 dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Kementerian Komunikasi dan Informatika berdasarkan Surat Kuasa Menteri Komunikasi dan Informatika Indonesia Nomor 1744/M.KOMINFO/KP.01.13/12/2017 tanggal 29 Desember 2017 yang berkedudukan di Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 9 Jakarta Pusat, selanjutnya disebut **PIHAK KETUJUH**.
8. **UNTUNG SUSENO SUTARJO**, selaku Sekretaris Jenderal Kementerian Kesehatan yang diangkat berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 99/M Tahun 2014 tanggal 8 Juli 2014 dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Kementerian Kesehatan, berkedudukan di Jalan H.R.Rasuna Said Blok X.5 Kav. 4-9, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta, selanjutnya disebut **PIHAK KEDELAPAN**.
9. **ANITA FIRMANTI**, selaku Sekretaris Jenderal Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, yang diangkat berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 97/TPA Tahun 2016 tanggal 9 September 2016 dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, berkedudukan di Jalan Pattimura Nomor 20 Kebayoran Baru Jakarta Selatan, selanjutnya disebut **PIHAK KESEMBILAN**.
10. **HARIS MUNANDAR N**, selaku Sekretaris Jenderal Kementerian Perindustrian, yang diangkat berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 68/TPA Tahun 2017 tanggal 9 Juni 2017 dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Kementerian Perindustrian berkedudukan di Jalan Jenderal Gatot Subroto Kav 52-53 Jakarta Selatan selanjutnya disebut **PIHAK KESEPULUH**.

Untuk selanjutnya secara bersama-sama disebut **PARA PIHAK** dan secara sendiri-sendiri disebut **PIHAK**, terlebih dahulu menerangkan hal-hal sebagai berikut:

- a. bahwa **PARA PIHAK** sepakat untuk meningkatkan sinergitas dan keterpaduan dalam penyediaan informasi dan saluran pengaduan konsumen;
- b. bahwa **PARA PIHAK** sepakat untuk melakukan penyediaan informasi dan saluran pengaduan konsumen melalui Portal Nasional Perlindungan Konsumen;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut, **PARA PIHAK** sepakat untuk membuat Nota Kesepahaman tentang Penyediaan Informasi dan Saluran Pengaduan Konsumen Melalui Portal Nasional Perlindungan Konsumen.

Penyusunan Nota Kesepahaman ini dilakukan dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Psikotropika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3671);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3843) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4962);
4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881);
5. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 136 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4152);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4722);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2007 tentang Energi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4746);
8. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
9. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849);
10. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
11. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);

12. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
13. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
14. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5052);
15. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
16. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5188);
17. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5252);
18. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253);
19. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 227, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5360);
20. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5492);
21. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512);
22. Peraturan Presiden Nomor 50 Tahun 2017 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 96).

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, **PARA PIHAK** sepakat untuk membuat dan melaksanakan Nota Kesepahaman ini, dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

8 8 9 9 6 2

Pasal 1
KETENTUAN UMUM

Dalam Nota Kesepahaman ini yang dimaksud dengan:

1. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.
2. Penyediaan Informasi adalah kegiatan pengumpulan, pengolahan, pengelolaan, pembaharuan, penyampaian, dan penyebarluasan atau publikasi data dan/atau informasi perlindungan konsumen.
3. Saluran Pengaduan Konsumen adalah penyediaan tautan pengaduan konsumen melalui Portal Nasional Perlindungan Konsumen yang terhubung dengan laman pengaduan konsumen **PARA PIHAK**.
4. Portal Nasional Perlindungan Konsumen adalah sistem elektronik yang dikoordinasikan oleh **PIHAK PERTAMA** dan digunakan sebagai media **PARA PIHAK** untuk melakukan penyediaan informasi dan saluran pengaduan konsumen.

Pasal 2
MAKSUD DAN TUJUAN

- (1) Nota Kesepahaman ini dimaksudkan sebagai landasan kerjasama bagi **PARA PIHAK** dalam rangka meningkatkan koordinasi dan efektivitas pelaksanaan Perlindungan Konsumen melalui Penyediaan Informasi dan Saluran Pengaduan Konsumen dengan memanfaatkan Portal Nasional Perlindungan Konsumen.
- (2) Nota Kesepahaman ini bertujuan untuk melakukan Penyediaan Informasi dan Saluran Pengaduan Konsumen melalui Portal Nasional Perlindungan Konsumen.

Pasal 3
RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Nota Kesepahaman ini meliputi:

1. Penyediaan Informasi;
2. penyediaan Saluran Pengaduan Konsumen; dan
3. pengelolaan Portal Nasional Perlindungan Konsumen.



Pasal 4
KOORDINASI

PIHAK PERTAMA mengkoordinasikan Penyediaan Informasi dan Saluran Pengaduan Konsumen melalui Portal Nasional Perlindungan Konsumen.

Pasal 5
KEWENANGAN

- (1) **PARA PIHAK** sepakat melakukan Penyediaan Informasi dan Saluran Pengaduan Konsumen sesuai dengan tugas dan kewenangannya, yaitu:
 - a. **PIHAK PERTAMA** untuk sektor barang elektronik, telematika dan kendaraan bermotor, serta transaksi perdagangan melalui sistem elektronik (*e-commerce*).
 - b. **PIHAK KEDUA** untuk sektor obat, kosmetika, suplemen kesehatan, obat tradisional, dan pangan olahan.
 - c. **PIHAK KETIGA** untuk sektor sistem pembayaran meliputi transaksi yang dilakukan secara elektronik baik oleh bank maupun lembaga selain bank.
 - d. **PIHAK KEEMPAT** untuk sektor jasa keuangan meliputi sektor perbankan, sektor pasar modal, dan sektor industri keuangan nonbank.
 - e. **PIHAK KELIMA** untuk sektor jasa transportasi.
 - f. **PIHAK KEENAM** untuk sektor ketenagalistrikan, bahan bakar minyak dan gas rumah tangga.
 - g. **PIHAK KETUJUH** untuk sektor jasa telekomunikasi meliputi jasa teleponi dasar dan jasa akses internet, serta transaksi perdagangan melalui sistem elektronik (*e-commerce*).
 - h. **PIHAK KEDELAPAN** untuk sektor jasa layanan kesehatan.
 - i. **PIHAK KESEMBILAN** untuk sektor perumahan rakyat.
 - j. **PIHAK KESEPULUH** untuk sektor barang elektronik, telematika, dan kendaraan bermotor.
- (2) **PARA PIHAK** dalam melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdasarkan tugas dan fungsi masing-masing sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam rangka penyelenggaraan Nota Kesepahaman ini, **PARA PIHAK** menunjuk pejabat yang masing-masing sebagai berikut:

A 8 9 1 2

- a. **PIHAK PERTAMA** menunjuk Direktur Pemberdayaan Konsumen.
 - b. **PIHAK KEDUA** menunjuk Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan.
 - c. **PIHAK KETIGA** menunjuk Kepala Departemen Surveilans Sistem Keuangan.
 - d. **PIHAK KEEMPAT** menunjuk Direktur Pelayanan Konsumen.
 - e. **PIHAK KELIMA** menunjuk Kepala Biro Komunikasi dan Informasi Publik.
 - f. **PIHAK KEENAM** menunjuk Kepala Biro Komunikasi Layanan Informasi Publik dan Kerjasama.
 - g. **PIHAK KETUJUH** menunjuk Kepala Pusat Data dan Sarana Informatika.
 - h. **PIHAK KEDELAPAN** menunjuk Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat.
 - i. **PIHAK KESEMBILAN** menunjuk Kepala Biro Komunikasi Publik.
 - j. **PIHAK KESEPULUH** menunjuk Kepala Biro Hubungan Masyarakat.
- (4) Pejabat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) bertugas untuk melakukan Penyediaan Informasi dan Saluran Pengaduan Konsumen sesuai dengan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (5) Dalam hal terdapat penggantian pejabat yang telah ditunjuk sebagaimana dimaksud pada ayat (3), **PIHAK** yang melakukan penggantian memberitahukan secara tertulis kepada **PARA PIHAK**.

Pasal 6

PELAKSANAAN

- (1) Dalam rangka pelaksanaan Nota Kesepahaman ini, **PARA PIHAK** sepakat menyediakan sumber daya manusia, sarana dan infrastruktur sesuai dengan kewenangan **PARA PIHAK**.
- (2) **PARA PIHAK** secara sendiri-sendiri atau bersama-sama dapat melakukan koordinasi dengan pemangku kepentingan lainnya dalam mendukung pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Pelaksanaan Nota Kesepahaman ini akan ditindaklanjuti oleh **PARA PIHAK** dengan menyusun Pedoman Kerja yang dalam hal ini diwakili oleh Pejabat Eselon II sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3), sesuai dengan kewenangannya masing-masing.
- (4) Pedoman Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dibuat dan ditandatangani selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) bulan sejak ditandatanganinya Nota Kesepahaman ini oleh **PARA PIHAK**.

A 5 9 1 4 2

Pasal 7
DATA DAN INFORMASI

PARA PIHAK bertanggung jawab menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8
MONITORING DAN EVALUASI

- (1) **PARA PIHAK** sepakat melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Nota Kesepahaman ini sesuai dengan tugas dan kewenangannya.
- (2) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama.
- (3) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun sejak ditandatanganinya Nota Kesepahaman ini.

Pasal 9
PEMBIAYAAN

Segala biaya yang timbul berkenaan dengan pelaksanaan Nota Kesepahaman ini dibebankan pada anggaran masing-masing **PIHAK** atau berdasarkan kesepakatan **PARA PIHAK** sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10
JANGKA WAKTU

- (1) Nota Kesepahaman ini berlaku selama 5 (lima) tahun terhitung sejak ditandatanganinya oleh **PARA PIHAK**.
- (2) Nota Kesepahaman ini dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan **PARA PIHAK** dengan terlebih dahulu dilakukan koordinasi paling lama 3 (tiga) bulan sebelum berakhirnya Nota Kesepahaman ini.
- (3) Nota Kesepahaman ini dapat diakhiri sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdasarkan kesepakatan **PARA PIHAK** dengan ketentuan **PIHAK** yang bermaksud mengakhiri Nota Kesepahaman harus memberitahukan maksud tersebut secara tertulis kepada **PIHAK** lainnya paling lama 3 (tiga) bulan sebelum berakhirnya Nota Kesepahaman ini.

A S N P S E

Pasal 11
ADDENDUM

Setiap Perubahan yang dilakukan terhadap isi dari Nota Kesepahaman ini akan ditetapkan atas dasar kesepakatan **PARA PIHAK** dalam bentuk *addendum* yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Nota Kesepahaman ini.

Nota Kesepahaman ini dibuat dalam rangkap 10 (sepuluh) bermaterai cukup dan ditandatangani oleh **PARA PIHAK** yang mempunyai kekuatan hukum yang sama, dan masing-masing satu rangkap disampaikan kepada **PARA PIHAK**.

PIHAK PERTAMA



[Handwritten signature]

SRIE AGUSTINA

PIHAK KETIGA

[Handwritten signature]

ERWIN RIJANTO

PIHAK KELIMA



[Handwritten signature]

SUGIHARDJO

PIHAK KETUJUH



[Handwritten signature]

FARIDA DWI CAHYARINI

PIHAK KESEMBILAN



[Handwritten signature]

ANITA FIRMANTI

PIHAK KEDUA



[Handwritten signature]

ELIN HERLINA

PIHAK KEEMPAT



[Handwritten signature]

TIRTA SEGARA

PIHAK KEENAM



[Handwritten signature]

EGO SYAHRIAL

PIHAK KEDELAPAN



[Handwritten signature]

UNTUNG SUSENO SUTARJO

PIHAK KESEPULUH



[Handwritten signature]

HARIS MUNANDAR