



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

No.1104, 2018

BPJS KETENAGAKAERJAAN. Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta. Pencabutan.

**PERATURAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL  
KETENAGAKERJAAN  
NOMOR 3 TAHUN 2018  
TENTANG  
UNIT PENGENDALI MUTU PELAYANAN DAN PENANGANAN PENGADUAN  
PESERTA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR UTAMA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL  
KETENAGAKERJAAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 48 ayat (3) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, telah ditetapkan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Nomor 6 Tahun 2015 tentang Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta;
- b. bahwa dengan bertambahnya kebutuhan pelayanan dan penanganan pengaduan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan penanganan pengaduan peserta, perlu diatur kembali Peraturan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan tentang Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta;

- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan tentang Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4456);
  2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5256);
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5714);
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 156, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5716) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5730);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PERATURAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN TENTANG UNIT PENGENDALI MUTU PELAYANAN DAN PENANGANAN PENGADUAN PESERTA.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan ini yang dimaksud dengan:

1. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang selanjutnya disebut BPJS Ketenagakerjaan adalah Badan Hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan kematian, dan jaminan pensiun.
2. Peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran.
3. Pengaduan adalah penyampaian ketidakpuasan Peserta atas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.
4. Unit Kerja BPJS Ketenagakerjaan adalah Kantor Pusat, Kantor Wilayah, dan Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan.

BAB II  
TUGAS, FUNGSI, DAN WEWENANG

Pasal 2

- (1) Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta merupakan unit yang dibentuk oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk melaksanakan pengendalian mutu pelayanan dan penanganan Pengaduan Peserta.
- (2) Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta berfungsi melakukan pengendalian mutu pelayanan dan melaksanakan penyelesaian Pengaduan Peserta.
- (3) Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta bertugas untuk:

- a. melakukan penerapan manajemen mutu pelayanan Peserta secara menyeluruh meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi;
  - b. melakukan perbaikan berkelanjutan atas proses pelayanan kepada Peserta;
  - c. menerima Pengaduan dan melakukan penanganan Pengaduan Peserta;
  - d. melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait terhadap penanganan Pengaduan Peserta;
  - e. melakukan analisis, pencatatan dan pengelolaan terhadap hasil penanganan Pengaduan Peserta;
  - f. memastikan penanganan Pengaduan Peserta dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - g. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan penanganan Pengaduan Peserta;
  - h. menyusun laporan hasil penanganan Pengaduan Peserta;
  - i. melakukan umpan balik kepada unit kerja terkait dalam hal terdapat ketidaksesuaian proses pelayanan Peserta dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - j. melakukan penanganan permintaan informasi terkait dengan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.
- (4) Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta berwenang untuk:
- a. mendapatkan dan/atau meminta keterangan dari Peserta selaku pelapor, pemberi pelayanan selaku terlapor dan pihak lain terhadap Pengaduan yang disampaikan oleh Peserta; dan
  - b. menyusun dan menetapkan kebijakan yang berkaitan dengan proses pelayanan kepada Peserta.

### Pasal 3

- (1) Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan dibawah tanggung jawab: