



# BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.732, 2016

BSN. Pengaduan Masyarakat. Penanganan.  
Pedoman. Perubahan.

PERATURAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL

NOMOR 1 TAHUN 2016

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL

NOMOR 2 TAHUN 2015 TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN

MASYARAKAT DI LINGKUNGAN BADAN STANDARDISASI NASIONAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,

Menimbang : bahwa dalam rangka meningkatkan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Badan Standardisasi Nasional, perlu menyempurnakan pedoman penanganan pengaduan masyarakat, perlu menetapkan Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional Tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Badan Standardisasi Nasional;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);  
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874)

- sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635);
  4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
  5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
  6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584);
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3995);
  8. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4450);
  9. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran

- Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
10. Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2013;
  11. Keputusan Presiden Nomor 84/M Tahun 2012 tentang Pengangkatan Kepala Badan Standardisasi Nasional;
  12. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 233);
  13. Keputusan Kepala Badan Standardisasi Nasional Nomor 965/BSN-I/HK.35/05/2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional Nomor 4 Tahun 2011;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL NOMOR 2 TAHUN 2015 TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN BADAN STANDARDISASI NASIONAL.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Standardisasi Nasional, diubah sebagai berikut :

1. Ketentuan antara angka 3 dan angka 4 disisipkan angka 3a, angka 5 diubah, ketentuan angka 8, angka 15 dan angka 16 dihapus, sehingga Pasal 1 berbunyi sebagai berikut :

## Pasal 1

Dalam Peraturan Kepala ini yang dimaksud dengan:

1. Badan Standardisasi Nasional yang selanjutnya disingkat BSN adalah lembaga pemerintah non kementerian yang bertugas dan bertanggungjawab di bidang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian.
2. Pemangku Kepentingan adalah pihak yang mempunyai kepentingan terhadap kegiatan standardisasi dan Penilaian Kesesuaian, yang terdiri atas unsur konsumen, pelaku usaha, asosiasi, pakar, cendekiawan, kementerian, lembaga pemerintah non kementerian dan/atau pemerintah daerah.
3. Pegawai Badan Standardisasi Nasional yang selanjutnya disebut Pegawai BSN adalah Pegawai Negeri Sipil dan Calon Pegawai Negeri Sipil, Pegawai Tidak Tetap Pemerintah, tenaga lainnya termasuk tenaga rekanan yang bekerja di lingkungan BSN.
- 3a. Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut SIPMAS adalah sarana pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis teknologi informasi.
4. Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut Dumas adalah keluhan dan pengaduan yang disampaikan melalui SIPMAS oleh Pemangku Kepentingan atau masyarakat kepada BSN sebagai bentuk penerapan pelaksanaan pengawasan oleh masyarakat.
5. Pengadu adalah Pemangku Kepentingan atau masyarakat baik Individu atau Kelompok yang menyampaikan Dumas kepada BSN.
6. Yang Diadukan adalah BSN atau Pegawai BSN yang diduga melakukan penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang.
7. Penanganan Dumas adalah serangkaian proses penanganan pengaduan berupa penelaahan, monitoring, konfirmasi, klarifikasi dan atau audit

dengan tujuan tertentu untuk mengungkap kebenaran perihal yang diadukan.

8. dihapus
  9. Penelaahan adalah kegiatan penelitian atas dokumen dan/atau informasi yang diadukan agar dapat dirumuskan inti masalahnya dalam laporan hasil penelaahan, guna penanganan lebih lanjut.
  10. Penyaluran adalah kegiatan untuk menyalurkan Dumas guna diteruskan kepada pihak yang memiliki wewenang untuk menangani pengaduan sesuai dengan kewenangannya.
  11. Tindak Lanjut Dumas adalah kegiatan aksi yang harus dilakukan oleh pimpinan atau pejabat pada unit kerja yang berwenang atas rekomendasi hasil penelaahan dari pengaduan yang disampaikan.
  12. Pemantauan Tindak Lanjut Dumas adalah aktivitas penanganan secara langsung yang meliputi kegiatan pengumpulan data/informasi, klarifikasi/konfirmasi dan koordinasi atas tindak lanjut pengaduan masyarakat.
  13. Pelaporan adalah penyampaian hasil dari pelaksanaan tindak lanjut Dumas yang disusun dalam bentuk laporan kepada pihak yang berwenang.
  14. Pengarsipan adalah penataan dokumen atas laporan pengaduan, tindak lanjut Dumas dan dokumen pendukung lainnya yang terkait.
  15. Dihapus.
  16. Dihapus.
2. Ketentuan Pasal 4 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

#### Pasal 4

Dumas disampaikan melalui situs BSN dengan alamat [bsn.go.id](http://bsn.go.id) pada menu e-pengaduan atau melalui aplikasi SIPMAS dengan alamat [sipmas.bsn.go.id](http://sipmas.bsn.go.id).