



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1252, 2015

BPJS KETENAGAKERJAAN. Pengaduan Peserta.
Penanganan. Unit Pengendali Mutu Pelayanan.

PERATURAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN NOMOR 6 TAHUN 2015

TENTANG UNIT PENGENDALI MUTU PELAYANAN DAN PENANGANAN PENGADUAN PESERTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR UTAMA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
KETENAGAKERJAAN,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 48 ayat (2) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan Pasal 57 ayat (4) Peraturan Pemerintah Nomor 44 tahun 2015 tentang Penyelenggara Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian perlu ditetapkan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial tentang Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta;

Mengingat : 1. 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);
2. 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);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Pensiun (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 155, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5715);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 156, Tambahan Lembaran Nomor 5716);
 5. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 161/M Tahun 2013 tentang Pengangkatan Dewan Pengawas dan Direksi PT Jamsostek (Persero) Menjadi Dewan Pengawas dan Direksi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan;

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 yang selanjutnya disingkat BPJS adalah Badan Hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial.
2. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang selanjutnya disebut BPJS Ketenaga kerjaan adalah BPJS yang menyelenggarakan Program Jaminan Kecelakaan Kerja, Program Jaminan Kematian, Program Jaminan Hari Tua dan Program Jaminan Pensiun.
3. Peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran.
4. Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta adalah unit yang dibentuk oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk menangani pengaduan Peserta BPJS Ketenagakerjaan.
5. Pengaduan adalah penyampaian ketidakpuasan Peserta atas pelayanan dari BPJS Ketenagakerjaan.