



SALINAN

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:
  - a. Deputi Direktur Bidang Pelayanan Elektronik dan Pengaduan di tingkat Kantor Pusat;
  - b. Deputi Direktur Wilayah di tingkat Kantor Wilayah; dan
  - c. Kepala Kantor Cabang di tingkat Kantor Cabang.
- (2) Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan dilaksanakan oleh:
  - a. Asisten Deputi Bidang Penanganan Pengaduan dan/atau Asisten Deputi Bidang Pengelolaan *Contact Center* di tingkat Kantor Pusat;
  - b. Asisten Deputi Wilayah Bidang Pelayanan dan/atau Asisten Deputi Wilayah Bidang Pemasaran di tingkat Kantor Wilayah; dan
  - c. Kepala Bidang Pelayanan dan/atau Kepala Bidang Pemasaran di tingkat Kantor Cabang.
- (3) Deputi Direktur Bidang Pelayanan Elektronik dan Pengaduan dalam melaksanakan pengendalian mutu pelayanan dan penanganan Pengaduan Peserta berkoordinasi dengan unit kerja terkait.

### BAB III

#### MEKANISME PENGENDALIAN MUTU PELAYANAN

### Pasal 4

- (1) Peserta berhak memperoleh pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar pelayanan Peserta.
- (2) Dalam rangka memastikan Peserta memperoleh pelayanan yang bermutu, BPJS Ketenagakerjaan melakukan pengendalian mutu pelayanan.
- (3) Pengendalian mutu pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan oleh Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta pada

BPJS Ketenagakerjaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2.

#### Pasal 5

- (1) Pengendalian mutu pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) dilaksanakan berdasarkan pedoman atau kebijakan program pelayanan Peserta.
- (2) Dalam hal terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan pedoman atau kebijakan program pelayanan Peserta sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan melakukan identifikasi permasalahan dan memberikan umpan balik kepada unit kerja terkait.
- (3) Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan melakukan monitoring dan evaluasi dalam pelaksanaan pengendalian mutu pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) setiap 6 (enam) bulan sekali atau sesuai dengan kebutuhan BPJS Ketenagakerjaan.

#### Pasal 6

- (1) Identifikasi permasalahan dan umpan balik kepada unit kerja terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) dilakukan untuk meningkatkan efektifitas proses pengelolaan pelayanan informasi dan penanganan Pengaduan Peserta.
- (2) Identifikasi permasalahan dan umpan balik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menentukan permasalahan berdasarkan kelompok atau kategori pelayanan informasi dan penanganan pengaduan.

#### Pasal 7

- (1) Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3), Unit

Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan menindaklanjuti area perbaikan pelayanan Peserta dengan mempertimbangkan umpan balik dan hasil survei tingkat kepuasan Peserta.

- (2) Perbaikan pelayanan Peserta sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan melakukan perubahan kebijakan dan/atau umpan balik kepada unit kerja.

#### BAB IV

#### MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN PESERTA

##### Pasal 8

Peserta yang tidak puas terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dapat menyampaikan Pengaduan kepada Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta melalui Kanal Pengaduan.

##### Pasal 9

Kanal Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 sebagai berikut:

- a. *counter customer service officer* BPJS Ketenagakerjaan, yaitu layanan Pengaduan yang tersedia di setiap Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan;
- b. *contact center*, yaitu jaringan telepon dengan nomor 1500910 dan surel dengan alamat *care@bpjsketenagakerjaan.go.id*;
- c. media sosial resmi BPJS Ketenagakerjaan;
- d. media massa, yaitu media massa cetak, elektronik, dan dalam jaringan;
- e. rekomendasi pihak eksternal, yaitu jaringan atau saluran yang diakui oleh negara dan secara resmi berfungsi sebagai saluran Pengaduan terkait BPJS Ketenagakerjaan;
- f. pesan singkat atau surat langsung, yaitu surat melalui sarana telekomunikasi atau surat tertulis yang ditujukan kepada BPJS Ketenagakerjaan;

- g. halaman situs resmi BPJS Ketenagakerjaan yang berisikan informasi elektronik tentang program BPJS Ketenagakerjaan; dan
- h. kanal lain yang digunakan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

#### Pasal 10

- (1) Pengaduan oleh Peserta harus disertai dengan data pendukung yang diserahkan kepada BPJS Ketenagakerjaan paling sedikit memuat:
  - a. identitas Peserta secara lengkap; dan
  - b. uraian ketidakpuasan dalam pelayanan.
- (2) BPJS Ketenagakerjaan wajib menangani Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya Pengaduan.
- (3) Dalam hal data pendukung yang diterima BPJS Ketenagakerjaan belum lengkap, Peserta wajib melengkapi data pendukung paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak data pendukung Pengaduan dinyatakan belum lengkap oleh BPJS Ketenagakerjaan.
- (4) Dalam hal Peserta tidak dapat melengkapi data pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Pengaduan Peserta dinyatakan telah selesai.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penanganan Pengaduan diatur dengan Peraturan Direksi BPJS Ketenagakerjaan.

#### Pasal 11

Dalam hal penanganan atas pengaduan yang disampaikan kepada BPJS Ketenagakerjaan tidak dapat diterima oleh Peserta maka penyelesaian dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Pada saat Peraturan BPJS Ketenagakerjaan ini mulai berlaku, Peraturan BPJS Ketenagakerjaan Nomor 6 Tahun 2015 tentang Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1252), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 13

Peraturan BPJS Ketenagakerjaan ini mulai berlaku pada saat diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan BPJS Ketenagakerjaan ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 14 Agustus 2018

DIREKTUR UTAMA  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN  
SOSIAL KETENAGAKERJAAN,

ttd.

AGUS SUSANTO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 16 Agustus 2018

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2018 NOMOR 1104

Salinan sesuai dengan aslinya  
Deputi Direktur Bidang Kepatuhan dan Hukum,

  
**BPJS**  
Ketenagakerjaan  
KANTOR PUSAT  
JAKARTA  
SALKONI