

SALINAN

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 Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang selanjutnya disebut BPJS Ketenagakerjaan 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.
6. Kantor BPJS Ketenagakerjaan adalah kantor resmi BPJS Ketenagakerjaan yang mempunyai salah satu fungsi untuk melayani kegiatan pengaduan Peserta.
7. Kotak Saran adalah media yang disediakan oleh Kantor Cabang berupa kotak yang menampung catatan yang berisikan kritik atau saran dari Peserta.
8. Pusat layanan informasi BPJS Ketenagakerjaan adalah unit yang mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan informasi dan pelayanan pengaduan Peserta BPJS Ketenagakerjaan.
9. Email adalah surat elektronik BPJS Ketenagakerjaan yang mempunyai salah satu fungsi untuk melayani kegiatan pengaduan Peserta.
10. Media Sosial BPJS Ketenagakerjaan adalah media sistem elektronik resmi BPJS Ketenagakerjaan yang mempunyai salah satu fungsi untuk melayani kegiatan pengaduan Peserta.
11. Website BPJS Ketenagakerjaan adalah halaman situs resmi BPJS Ketenagakerjaan yang berisikan informasi dan layanan elektronik.
12. Unit Kerja BPJS Ketenagakerjaan adalah Kantor Pusat, Kantor Wilayah, dan Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan.
13. Sengketa adalah perselisihan antara Peserta dengan BPJS Ketenagakerjaan yang muncul akibat ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

## BAB II

### UNIT PENGENDALI MUTU PELAYANAN DAN PENGADUAN PESERTA

#### Bagian Kesatu Organisasi Pelaksana

##### Pasal 2

- (1) Dalam melaksanakan kegiatan pengendalian mutu pelayanan dan penanganan pengaduan Peserta di tingkat pusat, dibentuk unit yang mempunyai fungsi sebagai Pengendali Mutu Pelayanan dan Pengaduan Peserta.
- (2) Unit pengendali mutu pelayanan dan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berada di bawah Divisi Pelayanan dan Pengaduan.
- (3) Kegiatan pengendalian mutu dan penanganan pengaduan Peserta di tingkat wilayah dilaksanakan oleh Kepala pelayanan yang berada di Kantor Wilayah BPJS Ketenagakerjaan
- (4) Kegiatan pengendalian mutu dan penanganan pengaduan Peserta di tingkat cabang dilaksanakan oleh Bidang Pelayanan yang berada di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan.
- (5) Ketentuan mengenai struktur organisasi dan tata kerja Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Direksi BPJS Ketenagakerjaan.

#### Bagian Kedua Syarat dan Tata Cara Penanganan Pengaduan

##### Pasal 3

- (1) Peserta dapat melakukan pengaduan atas ketidakpuasan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disertai bukti yang valid yang diserahkan kepada BPJS.
- (3) Pengaduan dapat disampaikan secara langsung ataupun tidak langsung.
- (4) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dilakukan dengan cara:

- a. Bertatap muka dengan petugas BPJS Ketenagakerjaan yang melaksanakan fungsi pengendali mutu pelayanan dan penanganan pengaduan peserta di seluruh Kantor BPJS Ketenagakerjaan.
  - b. Menyampaikan pengaduan pada saat kunjungan resmi petugas BPJS Ketenagakerjaan.
  - c. Melalui pusat layanan informasi BPJS Ketenagakerjaan.
- (5) Pengaduan tidak langsung dapat dilakukan melalui:
- a. Kotak Saran
  - b. PO Box
  - c. Email
  - d. SMS
  - e. Website
  - f. Media Sosial

#### Pasal 4

- (1) Peserta dapat melakukan pengaduan atas ketidakpuasan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.
- (2) BPJS Ketenagakerjaan wajib menangani pengaduan paling lama 5 (lima) hari sejak diterimanya pengaduan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penanganan pengaduan diatur dengan Peraturan Direksi BPJS Ketenagakerjaan.

#### Pasal 5

- (1) Dalam hal penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 Peserta merasa belum puas dan menimbulkan sengketa, Peserta dapat mengajukan penyelesaian sengketa melalui mediasi.
- (2) Penyelesaian sengketa melalui mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari.
- (3) Proses penyelesaian sengketa melalui mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

#### Pasal 6

Dalam hal penyelesaian sengketa melalui mediasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 tidak dapat diselesaikan, Peserta dapat mengajukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

BAB III  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 7

Peraturan BPJS Ketenagakerjaan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan ini dengan panempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 29 Juli 2015

DIREKTUR UTAMA  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL  
KETENAGAKERJAAN,

ttd

ELVYN G. MASASSYA

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 21 Agustus 2015

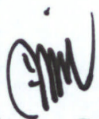
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

YASONNA H. LAOLY

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2015 NOMOR 1252

Salinan sesuai dengan aslinya,  
Kepala Divisi Kepatuhan dan Hukum,



Rilexya Suryaputra  
NPP. 124438761