



# 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).

3. Ketentuan huruf a Pasal 6 dihapus, sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 6

Pengelolaan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 mencakup:

- a. (Dihapus)
  - b. penelaahan;
  - c. penyaluran;
  - d. tindak lanjut;
  - e. pelaporan; dan
  - f. pengarsipan.
4. Ketentuan Pasal 7 dihapus, sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 7

dihapus

5. Ketentuan ayat (1) pasal 8 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 8

- (1) Penelaahan dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b dikoordinasikan oleh Kepala Inspektorat BSN dilakukan selambatnya 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima dan dinyatakan lengkap, kecuali ada alasan yang dapat diterima.
- (2) Dalam melakukan penelaahan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), apabila Yang Diadukan adalah Pejabat Eselon I, maka Kepala Inspektorat melaporkan pengaduan masyarakat tersebut ke Kepala BSN dan selanjutnya Kepala BSN mengkoordinasikan penelaahan pengaduan masyarakat bersama dengan Pejabat Eselon I lainnya.

- (3) Dalam hal yang diadukan adalah Pejabat Eselon II atau yang lebih rendah, Kepala Inspektorat dapat melibatkan Pejabat Eselon II.
  - (4) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 huruf b meliputi :
    - a. merumuskan inti masalah yang diadukan
    - b. menelaah dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan substansi pengaduan.
    - c. menguji dan menghubungkan substansi yang diadukan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan relevan.
    - d. menentukan substansi pengaduan yang diterima berkadar pengawasan, tidak berkadar pengawasan, Dumas yang substansinya tidak logis dan Dumas yang secara substansial bukan kewenangan BSN.
    - e. menetapkan hasil penelaahan pengaduan untuk proses penanganan selanjutnya.
  - (5) Hasil Penelaahan Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e, disusun dalam bentuk laporan dengan format laporan hasil penelaahan Dumas sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Peraturan ini.
  - (6) Laporan hasil penelaahan dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (5) memuat penentuan kategori dumas.
6. Ketentuan ayat (1), ayat (2), ayat (4) dan ayat (5) Pasal 9 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

#### Pasal 9

- (1) Penyaluran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c merupakan penyampaian laporan hasil penelaahan atas pengaduan masyarakat kepada pihak yang memiliki wewenang untuk menindaklanjuti sesuai dengan kewenangannya.

- (2) Penyaluran laporan hasil penelaahan Dumas yang berkadar pengawasan beserta dokumen pendukung disampaikan oleh Kepala Inspektorat dengan penugasan kepada Tim Auditor untuk ditindaklanjuti.
  - (3) Penyaluran laporan hasil penelaahan Dumas yang tidak berkadar pengawasan disampaikan dengan memo dinas oleh Kepala Inspektorat kepada pimpinan satuan unit kerja yang bersangkutan dengan melampirkan dokumen aduan untuk ditindaklanjuti.
  - (4) Penyaluran laporan hasil penelaahan Dumas yang substansinya tidak logis disampaikan oleh Kepala Inspektorat kepada pengadu.
  - (5) Penyaluran laporan hasil penelaahan pengaduan masyarakat yang secara substansial bukan kewenangan BSN disampaikan oleh Kepala Inspektorat kepada pengadu.
7. Ketentuan ayat (1) Pasal 10 dihapus, ketentuan ayat (2), ayat (3) dan ayat (5) Pasal 10 diubah, sehingga Pasal 10 berbunyi sebagai berikut :

#### Pasal 10

- (1) Dihapus.
- (2) Tindak lanjut atas pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan oleh Kepala Inspektorat dengan penugasan kepada Tim Auditor untuk melakukan Audit Dengan Tujuan Tertentu.
- (3) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dalam jangka waktu paling lama 90 (sembilan puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima dan dinyatakan lengkap, kecuali ada alasan yang dapat diterima.
- (4) Tindak lanjut untuk Dumas yang tidak berkadar pengawasan dilakukan oleh pimpinan satuan unit kerja yang bersangkutan paling lama 14 (empat



belas) hari kerja sejak pengaduan diterima oleh unit satuan kerja terkait, kecuali ada alasan yang dapat diterima.

- (5) Penanganan tindak lanjut sebagaimana pada ayat (4) ditembuskan kepada Inspektorat.

8. Ketentuan ayat (1) dan ayat (3) Pasal 11 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

#### Pasal 11

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf e meliputi substansi dumas, kelompok dumas, yang berwenang menindaklanjuti, waktu penerimaan dumas dan status penanganan dumas.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) disampaikan setiap semester oleh Kepala Inspektorat kepada Kepala BSN.
- (4) Dalam penyusunan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat berkoordinasi dengan unit kerja Eselon II terkait.

9. Ketentuan ayat (3) Pasal 12 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

#### Pasal 12

- (1) Pengarsipan sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 huruf f merupakan penataan dokumen laporan tindak lanjut Dumas.
- (2) Penataan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Inspektorat.
- (3) Penataan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada kelompok dumas.

10. Ketentuan ayat (1) Pasal 13 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 13

- (1) Pemantauan tindak lanjut penanganan Dumas dilakukan oleh Inspektorat berkoordinasi dengan Sekretariat Utama.
  - (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan secara langsung.
11. Ketentuan ayat (2) Pasal 17 diubah dan ketentuan ayat (3) Pasal 17 ditambahkan, sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 17

- (1) Pimpinan unit kerja yang menolak pemeriksaan oleh aparat Pengawas Intern Pemerintah yang berwenang dan/atau tidak menindaklanjuti rekomendasi laporan hasil pemeriksaan atas Dumas sebagaimana mestinya dan/atau melindungi Pegawai BSN yang melanggar aturan dikenakan sanksi administratif dan atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- (2) Pimpinan unit kerja yang bertanggung jawab menindaklanjuti Dumas dan tidak menindaklanjuti dalam waktu yang telah ditentukan tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, dikenakan sanksi administratif dan/atau sanksi lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pegawai BSN yang bertanggung jawab menindaklanjuti Dumas dan tidak menindaklanjuti dalam waktu yang telah ditentukan tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, dikenakan sanksi administratif dan/atau sanksi lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal II

Peraturan Kepala ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, Peraturan Kepala ini diundangkan dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 4 Mei 2016

KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,

ttd

BAMBANG PRASETYA

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 11 Mei 2016

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

ttd

WIDODO EKATJAHJANA