



KEPUTUSAN KETUA
BADAN NASIONAL SERTIFIKASI PROFESI
NOMOR KEP. 0330 /BNSP/II/2025
TENTANG
TIM PENGELOLA PENGADUAN
BADAN NASIONAL SERTIFIKASI PROFESI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KETUA BADAN NASIONAL SERTIFIKASI PROFESI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Pengaduan;
- b. bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat, maka perlu disusun dan ditetapkan Standar Pelayanan Pengaduan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Ketua Badan Nasional Sertifikasi Profesi tentang Tim Pengelola Pengaduan pada Badan Nasional Sertifikasi Profesi;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 36, Tambahan Lembaran Negara

- Republik Indonesia Nomor 4279);
2. 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);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2018 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6189);
 5. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 6 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Badan Nasional Sertifikasi Profesi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 674);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA BADAN NASIONAL SERTIFIKASI PROFESI TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN BADAN NASIONAL SERTIFIKASI PROFESI

KESATU : Menunjuk Tim Pengelola Pengaduan Badan Nasional Sertifikasi Profesi dengan susunan Tim sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Ketua Badan Nasional Sertifikasi Profesi.

- KEDUA** : Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU terdiri dari Ketua Pengaduan, Anggota Pengaduan, Pelaksana Pengaduan, Petugas Pengelola Pengaduan, Petugas Informasi dan Pengaduan.
- KETIGA** : Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA mempunyai tugas sebagaimana tercantum dalam Lampiran II dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Ketua Badan Nasional Sertifikasi Profesi.
- KELIMA** : Keputusan Ketua ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 5 Februari 2025

KETUA



SYAMSI HARI

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN KETUA
 BADAN NASIONAL SERTIFIKASI PROFESI
 NOMOR KEP. 0330 /BNSP/II/2025
 TENTANG
 TIM PENGELOLA PENGADUAN
 BADAN NASIONAL SERTIFIKASI PROFESI

SUSUNAN TIM

Ketua Pengaduan	:	Ulfah Mashfufah (Wakil Ketua BNSP)
Anggota Pengaduan	:	1. Adi Mahfudz Wuhadji (Anggota BNSP) 2. Kepala Sekretariat BNSP
Pelaksana Pengaduan	:	1. Kepala Bagian Umum 2. Koordinator Bidang Hukum dan Kerjasama 3. Koordinator Bidang Lisensi 4. Koordinator Bidang Sertifikasi Kompetensi 5. Koordinator Bidang Data dan Informasi
Petugas Pengelola Pengaduan	:	1. Subkoordinator Bidang Pengembangan dan Pengendalian Sertifikasi Kompetensi 2. Subkoordinator Bidang Pengembangan Sistem Informasi 3. Subkoordinator Bidang Pengelolaan Lisensi 4. Subkoordinator Bidang SDMA dan Rumah Tangga 5. Pelaksana Subkoordinator Bidang Peraturan Perundang-undangan dan Advokasi Hukum

Petugas Informasi dan Pengaduan

No	N A M A	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Arifatun Nurjanah	Penelaah Teknis Kebijakan	Petugas Informasi dan Pengaduan
2	Samuel P. Siagian	Penelaah Teknis Kebijakan	Petugas Informasi dan Pengaduan
3	Zigit Maha Putra	Penelaah Teknis Kebijakan	Petugas Informasi dan Pengaduan
4	Evi Listiyani	Pengelola Layanan Operasional	Petugas Informasi dan Pengaduan
5	Amir Hamzah	Pengelola Layanan Operasional	Petugas Informasi dan Pengaduan
6	Nurul Fajriyah	Penata Layanan Operasional	Petugas Informasi dan Pengaduan
7	Melzita Vesty K.	Penata Layanan Operasional	Petugas Informasi dan Pengaduan
8	Ida Bagus Komang A.	Penata Layanan Operasional	Petugas Informasi dan Pengaduan
9	Nizar Alamsyah	Pengelola Layanan Operasional	Petugas Informasi dan Pengaduan
10	Arif Surahman	Pengadministrasi Perkantoran	Petugas Informasi dan Pengaduan
11	Hari Ahmad Yani	Pengadministrasi Perkantoran	Petugas Informasi dan Pengaduan
12	Ahdan Zainal Khafidz	Tenaga Perkantoran Umum	Petugas Informasi dan Pengaduan
13	Tasman	Tenaga Perkantoran Umum	Petugas Informasi dan Pengaduan

No	N A M A	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
14	Armando Bintar W.	Tenaga Perkantoran Umum	Petugas Informasi dan Pengaduan
15	M. Ali Shodiqin	Tenaga Perkantoran Umum	Petugas Informasi dan Pengaduan
16	Lisa Setiyaningsih	Tenaga Perkantoran Umum	Petugas Informasi dan Pengaduan
17	Ekky Ramadhan W.	Sekretaris	Petugas Informasi dan Pengaduan
18	Yosafat Victory R.L.T	Petugas <i>Helpdesk</i>	Petugas Informasi dan Pengaduan
19	Muhammad Iqbal	Petugas <i>Helpdesk</i>	Petugas Informasi dan Pengaduan
20	M. Iftikhardin Muchtar	Petugas <i>Helpdesk</i>	Petugas Informasi dan Pengaduan

KETUA



SYAMSI HARI

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KETUA
BADAN NASIONAL SERTIFIKASI PROFESI
NOMOR KEP. 0330/BNSP/II/2025
TENTANG
TUGAS TIM PENGELOLA PENGADUAN
BADAN NASIONAL SERTIFIKASI PROFESI

Ketua Pengaduan
Mempunyai tugas

- :
1. Menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan yang berkualitas di Badan Nasional Sertifikasi Profesi;
 2. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan di Badan Nasional Sertifikasi Profesi;

Anggota Pengaduan
Mempunyai tugas

- :
1. Memberikan pertimbangan kepada Ketua Pengaduan atas pelayanan yang berjalan di Badan Nasional sertifikasi Profesi;
 2. Memberikan saran dalam pengklasifikasian informasi pengaduan yang dihimpun oleh Pelaksana Pengaduan terhadap Informasi yang ada;

Pelaksana Pengaduan
Mempunyai tugas

- :
1. Melakukan koordinasi dengan pejabat terkait untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target

terlihat lamban;

2. Menghimpun informasi pengaduan untuk disampaikan kepada Anggota Pengaduan.

Petugas Pengelola Pengaduan :
Mempunyai tugas

1. Menerima informasi pengaduan publik untuk disampaikan kepada Pelaksana Pengaduan;
2. Menyiapkan konsep tanggapan pengaduan berdasarkan informasi pengaduan publik.

Petugas Informasi Pengaduan dan :
Mempunyai tugas

1. Melakukan pelayanan dan pendokumentasian pengaduan dan informasi publik.

KETUA



SYAMSI HARI