

KEPUTUSAN KEPALA BIRO PERUNDANG-UNDANGAN PERDAGANGAN
BERJANGKA KOMODITI, SISTEM RESI GUDANG,
DAN PASAR LELANG KOMODITAS
NOMOR 2 TAHUN 2026

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN NASABAH
PADA BIRO PERUNDANG-UNDANGAN PERDAGANGAN BERJANGKA
KOMODITI, SISTEM RESI GUDANG, DAN PASAR LELANG KOMODITAS

KEPALA BIRO PERUNDANG-UNDANGAN PERDAGANGAN BERJANGKA
KOMODITI, SISTEM RESI GUDANG, DAN PASAR LELANG KOMODITAS,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan perlindungan kepada nasabah serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan nasabah dengan menerapkan asas-asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, perlu menetapkan standar pelayanan penanganan pengaduan nasabah;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Biro Perundang-undangan Perdagangan Berjangka Komoditi, Sistem Resi Gudang, dan Pasar Lelang Komoditas tentang Penetapan Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Nasabah Pada Biro Perundang-undangan Perdagangan Berjangka Komoditi, Sistem Resi Gudang, dan Pasar Lelang Komoditas;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 1997 tentang Perdagangan Berjangka Komoditi (Lembaran Negara Tahun 1997 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3720) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2011 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 79, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5232);
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 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 168 Tahun 2024 tentang Kementerian Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 364);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 52 Tahun 2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1063);
8. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 53);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BIRO PERUNDANG-UNDANGAN PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI, SISTEM RESI GUDANG, DAN PASAR LELANG KOMODITAS TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN NASABAH PADA BIRO PERUNDANG-UNDANGAN PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI, SISTEM RESI GUDANG, DAN PASAR LELANG KOMODITAS.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Nasabah Pada Biro Perundang-Undangan Perdagangan Berjangka Komoditi, Sistem Resi Gudang, dan Pasar Lelang Komoditas sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Biro ini.

KEDUA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU menjadi pedoman dalam layanan penanganan pengaduan masyarakat di bidang perdagangan berjangka komoditi.

KETIGA : Keputusan Kepala Biro ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal Agustus 2026

KEPALA BIRO PERUNDANG-UNDANGAN PERDAGANGAN
BERJANGKA KOMODITI, SISTEM RESI GUDANG, DAN
PASAR LELANG KOMODITAS,



RIFAH ARINY

Salinan Keputusan Kepala Biro ini disampaikan kepada:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Perdagangan;
2. Inspektorat Jenderal Kementerian Perdagangan;
3. Kepala Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi;
4. Sekretaris Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA BIRO PERUNDANG-UNDANGAN
PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI, SISTEM
RESI GUDANG, DAN PASAR LELANG KOMODITAS
NOMOR 2 TAHUN 2026

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PENANGANAN
PENGADUAN NASABAH PADA BIRO PERUNDANG-
UNDANGAN PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI,
SISTEM RESI GUDANG, DAN PASAR LELANG
KOMODITAS

STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN NASABAH
DI BIDANG PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI

A. Komponen <i>Service Delivery</i>		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Identitas Nasabah; b. Kronologis atau uraian pengaduan secara jelas dan detail; c. Bukti transfer yang menampilkan bahwa transfer setoran awal dilakukan ke rekening perusahaan (<i>segregated account</i>) Perusahaan Pialang Berjangka yang terdaftar Bappebti; d. Surat Kuasa, apabila pengaduan ini dikuasakan dan mengunggah Surat Kuasa. Dalam hal dikuasakan maka isian data pada website pengaduan online tetap menggunakan data Nasabah (bukan kuasa).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem pelayanan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat di bidang Perdagangan Berjangka Komoditi Melalui Sistem Pengaduan Online Bappebti. (https://pengaduan.bappebti.go.id). Adapun mekanisme pelayanan pengaduan sebagai berikut: a. Registrasi 1. Buka laman Website Pengaduan https://pengaduan.bappebti.go.id; 2. Klik Daftar Disini; 3. Input Data Pengguna secara lengkap dan Klik Registrasi; 4. Lakukan Aktivasi dengan klik link Aktivasi yang telah dikirimkan ke alamat email yang sudah didaftarkan. b. Membuat Pengaduan 1. Login dengan Klik Masuk; 2. Masukkan ID Pengguna dan password yang sudah nasabah terima melalui email dan klik Login;

		3. Klik Buat Pengaduan dan mulai input data pengaduan; 4. Input Data Nasabah, Lengkapi dan Klik Selanjutnya; 5. Input data Identitas Perusahaan Terlapor dan Identitas Orang Terlapor, lengkapi dan Klik Selanjutnya; 6. Input Pertanyaan terkait kasus yang terjadi, dan Klik Selanjutnya; 7. Unggah Dokumen Persyaratan Pengaduan dan Klik Selanjutnya; 8. Input Data Pada Kolom Kronologis Kejadian, lengkapi data dan Klik Kirim Pengaduan. c. Menyiapkan Dokumen Pengaduan 1. Identitas (scan atau foto); 2. Kronologis (dapat diisi di aplikasi atau upload dengan file tersendiri, berisi uraian singkat kejadian, pihak yang terkait, dan hal-hal atau alasan sehingga Nasabah merasa dirugikan, serta permintaan atas kejadian ini; 3. Surat Kuasa apabila Pengaduan ini Nasabah Kuasakan (scan atau foto); 4. Bukti Setor Bank (scan atau foto).
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Pelayanan dibutuhkan waktu penyelesaian maksimal 2 hari kerja.
4.	Biaya dan Tarif	Pelayanan tidak dikenakan biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Jasa Layanan Penanganan Perselisihan Nasabah dan Rekapitulasi Pengaduan Nasabah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penyampaian aduan, saran, dan masukan atas layanan dapat dilakukan melalui: a. Surat tertulis yang ditujukan kepada Sekretariat Bappebti; b. Melalui Call Center Bappebti - (021) 2301665; (021) 2301663; c. Melalui WA Center Bappebti dengan nomor 08111109901; d. Aplikasi Sistem Pengaduan Online Bappebti melalui tautan https://pengaduan.bappebti.go.id.

B. Komponen <i>Manufacturing</i>		
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 1997 tentang Perdagangan Berjangka Komoditi (Lembaran Negara Tahun 1997 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3720) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2011 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 79, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5232); b. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 53); c. Peraturan Bappebti Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelesaian Perselisihan Nasabah di Bidang Perdagangan Berjangka Komoditi.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Komputer; b. Printer; c. Surat dinas atau Surat elektronik Kementerian Perdagangan; d. Aplikasi Persuratan Elektronik (Tata Naskah Dinas Elektronik) Kementerian Perdagangan; e. Jaringan internet; f. Sistem Pengaduan Online Bappebti https://pengaduan.bappebti.go.id. g. <i>Handphone</i> pengaduan.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki pengetahuan dan pengalaman memadai di bidang PBK; b. Memiliki pengetahuan alur layanan; c. Memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang membutuhkan; d. Memiliki keterampilan dalam menggunakan komputer.
4.	Pengawasan Internal	a. Kepala Bappebti; b. Inspektorat Jenderal Kementerian Perdagangan.
5.	Jumlah Pelaksana	Pelayanan Administrasi dilaksanakan oleh 8 (delapan) orang pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat di pertanggung jawabkan; b. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan Prosedur Pelayanan yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan	Segala informasi terkait data, dokumen, dan

	dan Keselamatan Pelayanan	hasil pelayanan dijamin kerahasiaan dan keabsahannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

KEPALA BIRO PERUNDANG-UNDANGAN PERDAGANGAN
BERJANGKA KOMODITI, SISTEM RESI GUDANG, DAN
PASAR LELANG KOMODITAS,



RIFAH ARINY