



PERATURAN KETUA KOMISI PERLINDUNGAN ANAK INDONESIA  
NOMOR 1 TAHUN 2021  
TENTANG  
PEDOMAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELANGGARAN HAK ANAK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KETUA KOMISI PERLINDUNGAN ANAK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam penyelesaian pelanggaran hak anak, perlu upaya penanganan penyelesaian pelanggaran hak anak secara efektif, akuntabel, dan mengutamakan kepentingan terbaik bagi anak;
  - b. bahwa dalam penyelesaian pelanggaran hak anak sebagaimana dimaksud dalam huruf a, salah satu tugas Komisi Perlindungan Anak Indonesia sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 76 Undang-Undang 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak yaitu menerima dan melakukan penelaahan atas pengaduan masyarakat mengenai pelanggaran hak anak;
  - c. bahwa untuk mendukung pelaksanaan tugas Komisi Perlindungan Anak Indonesia sebagaimana dimaksud dalam huruf b, perlu disusun pedoman layanan pengaduan masyarakat terhadap pelanggaran hak anak; dan
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Ketua Komisi Perlindungan

Anak Indonesia tentang Pedoman Layanan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelanggaran Hak Anak;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2016 tentang Penetapan atas Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 237, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5946);
2. Peraturan Presiden Nomor 61 Tahun 2016 tentang Komisi Perlindungan Anak Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 135);

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN KETUA KOMISI PERLINDUNGAN ANAK INDONESIA TENTANG PEDOMAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELANGGARAN HAK ANAK.

#### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Ketua ini yang dimaksud dengan:

1. Anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan.
2. Hak Anak adalah bagian dari hak asasi manusia yang wajib dijamin, dilindungi, dan dipenuhi oleh Orang

Tua, Keluarga, masyarakat, negara, pemerintah, dan pemerintah daerah.

3. Komisi Perlindungan Anak Indonesia yang selanjutnya disingkat KPAI adalah lembaga negara yang bersifat independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.
4. Layanan Pengaduan adalah layanan penerimaan, penanganan, dan penelaahan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh KPAI mengenai pelanggaran Hak Anak dengan mengutamakan perlindungan dan pemenuhan Hak Anak serta mengutamakan kepentingan terbaik bagi Anak.
5. Pengaduan adalah penyampaian informasi, laporan oleh masyarakat mengenai indikasi dan/atau terjadinya kasus pelanggaran Hak Anak kepada KPAI disertai permohonan untuk dilakukan penyelesaiannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Pengadu adalah orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan dugaan pelanggaran Hak Anak kepada KPAI.
7. Pihak Terkait adalah kementerian/lembaga pemerintah nonkementerian/lembaga nonstruktural, pemerintah daerah, aparat penegak hukum, dan lembaga lain yang terkait dengan kasus yang diadukan.
8. Kuasa Pengadu adalah orang perseorangan atau badan hukum yang diberikan hak untuk

mendampingi dan/atau mewakili Pengadu dalam menyampaikan pengaduan kepada KPAI.

9. Teradu adalah orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang dilaporkan oleh Pengadu mengenai dugaan terhadap Pelanggaran Hak Anak.
10. Kuasa Teradu adalah orang perseorangan atau badan hukum yang diberikan hak untuk mewakili Teradu dalam menyampaikan klarifikasi kepada KPAI.
11. Pengelola Pengaduan adalah Pegawai KPAI yang menerima, mencatat, dan menjelaskan tata cara Pengaduan terhadap Pelanggaran Hak Anak.
12. Petugas Pengaduan adalah Pegawai KPAI yang menerima, mencatat, memverifikasi, melakukan telaah kasus, klarifikasi, dan menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat sesuai dengan jenis dugaan Pelanggaran Hak Anak.
13. Hari adalah hari kerja.

## Pasal 2

Pedoman Layanan Pengaduan masyarakat terhadap pelanggaran Hak Anak digunakan sebagai acuan bagi Pengadu, Teradu, Pengelola Pengaduan, Petugas Pengaduan, dan ketua, wakil ketua dan anggota KPAI dalam penyelesaian sengketa pelanggaran Hak Anak.

## Pasal 3

- (1) Prinsip Layanan Pengaduan masyarakat terhadap Pelanggaran Hak Anak meliputi:
  - a. nondiskriminasi;
  - b. kepentingan terbaik bagi Anak;
  - c. integritas;
  - d. kerahasiaan dan keamanan data dan informasi;
  - e. objektif dan seimbang; dan

- f. menghormati dan menghargai semua pihak yang terlibat dalam kasus pelanggaran Hak Anak yang diadukan.
- (2) Prinsip sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB II TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN

### Bagian Kesatu Penyampaian Pengaduan

#### Pasal 4

- (1) Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan atas dugaan pelanggaran Hak Anak kepada KPAI.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan oleh Pengadu atau diwakilkan kepada Kuasa Pengadu.
- (3) Penyampaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan melalui:
  - a. Pengaduan langsung; dan
  - b. Pengaduan tidak langsung.

### Bagian Kedua Pengaduan Langsung

#### Pasal 5

Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf a disampaikan dengan cara:

- a. Pengadu atau Kuasa Pengadu menyampaikan Pengaduan secara langsung ke kantor KPAI dengan membawa dokumen persyaratan administrasi yang terdiri atas:

1. fotokopi identitas diri;
  2. fotokopi kartu keluarga;
  3. fotokopi surat keterangan domisili;
  4. surat kuasa asli serta fotokopi identitas pemberi dan penerima kuasa, dalam hal penyampaian pengaduan dikuasakan kepada Kuasa Pengadu; dan
  5. dokumen pendukung lain terkait materi aduan.
- b. Pengadu atau Kuasa Pengadu mengisi formulir tanda penerimaan Pengaduan;
  - c. Pengelola Pengaduan memberikan nomor Pengaduan;
  - d. Pengadu atau Kuasa Pengadu menjelaskan secara langsung kronologis peristiwa yang diadukan kepada Petugas Pengaduan.
  - e. Dalam hal Pengadu tidak membawa dan/atau tidak melengkapi dokumen persyaratan administrasi sebagaimana dimaksud dalam huruf a, Petugas Pengaduan meminta Pengadu atau Kuasa Pengadu untuk melengkapi dokumen dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) Hari sejak Pengadu atau Kuasa Pengadu menyampaikan Pengaduan.

### Bagian Ketiga Pengaduan Tidak Langsung

#### Pasal 6

- (1) Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf b disampaikan melalui media Pengaduan meliputi:
  - a. laman resmi KPAI; dan
  - b. surat.
- (2) Selain media Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pengaduan tidak langsung dapat disampaikan melalui:

- a. hotline telepon;
- b. email Pengaduan;
- c. sosial media; dan
- d. media lain sesuai perkembangan teknologi.

#### Pasal 7

- (1) Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf a disampaikan dengan cara:
  - a. Pengadu atau Kuasa Pengadu mengisi formulir Pengaduan yang terdapat dalam *website* KPAI *www.kpai.go.id*;
  - b. Pengadu atau Kuasa Pengadu mengisi kronologis peristiwa yang diadukan; dan
  - c. Pengadu atau Kuasa Pengadu melengkapi dan mengunggah dokumen persyaratan administrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a.
- (2) Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf b disampaikan dengan cara:
  - a. Pengadu atau Kuasa Pengadu mengirimkan surat kepada KPAI dengan alamat Jalan Teuku Umar Nomor 10-12 Menteng, Jakarta Pusat;
  - b. surat sebagaimana dimaksud dalam huruf a memuat paling sedikit:
    - 1. fotokopi identitas Pengadu atau Kuasa Pengadu mengenai informasi nama, alamat, dan nomor telepon yang bisa dihubungi;
    - 2. kronologis peristiwa yang diadukan; dan
    - 3. dokumen persyaratan administrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a.
  - c. Pengelola Pengaduan menerima dan memberikan nomor surat masuk;

- d. Pengelola Pengaduan menyampaikan penyerahan surat Pengaduan kepada ketua dan/atau wakil ketua KPAI untuk dilakukan penentuan penanganan Pengaduan;
- e. ketua dan/atau wakil ketua KPAI menyampaikan pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam huruf d kepada anggota KPAI dan/atau Petugas Pengaduan;
- f. anggota KPAI dan/atau Petugas Pengaduan melakukan verifikasi dokumen sebagaimana dimaksud dalam huruf b angka 3;
- g. dalam hal sesuai verifikasi sebagaimana dimaksud dalam huruf f dokumen dinyatakan tidak lengkap, anggota KPAI dan/atau Petugas Pengaduan meminta Pengadu atau Kuasa Pengadu untuk melengkapi dokumen persyaratan administrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) Hari sejak Pengadu atau Kuasa Pengadu menyampaikan Pengaduan.

### BAB III

#### TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN

##### Bagian Kesatu

##### Tahapan Penanganan Pengaduan

##### Pasal 8

Tahapan penanganan Pengaduan terdiri atas:

- a. verifikasi dan validasi;
- b. telaah kasus;
- c. klarifikasi;
- d. pelimpahan;
- e. tindak lanjut penanganan Pengaduan;



- f. mediasi; dan
- g. terminasi.

## Bagian Kedua Verifikasi dan Validasi

### Pasal 9

Tahapan verifikasi dan validasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a terdiri atas:

- a. Petugas Pengaduan melakukan verifikasi dan validasi Pengaduan masyarakat;
- b. verifikasi dan validasi sebagaimana dimaksud dalam huruf a untuk memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen persyaratan administrasi serta memastikan kebenaran informasi yang disampaikan Pengadu;
- c. dalam hal sesuai hasil verifikasi dan validasi sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dokumen persyaratan administrasi dinyatakan lengkap dan sah, Petugas Pengaduan memberikan surat tanda terima Pengaduan;
- d. dalam hal dokumen persyaratan administrasi dinyatakan tidak lengkap, Petugas Pengaduan menginformasikan kepada Pengadu atau Kuasa Pengadu untuk melengkapi dokumen pendukung;
- e. apabila dalam waktu 14 (empat belas) Hari Pengadu atau Kuasa Pengadu tidak melengkapi dokumen Pengaduan maka Pengaduan tidak ditindaklanjuti ke tahapan berikutnya dan Pengadu dianggap telah mencabut dokumen Pengaduan.
- f. Petugas Pengaduan menyusun hasil verifikasi dan validasi yang paling sedikit memuat:
  - 1. identitas Pengadu;
  - 2. identitas Teradu;

3. identitas korban;
  4. kronologis materi pengaduan; dan
  5. dugaan pelanggaran Hak Anak.
- g. hasil verifikasi dan validasi sebagaimana dimaksud dalam huruf f diunggah melalui aplikasi Pengaduan masyarakat.

### Bagian Ketiga

#### Telaah Kasus

##### Pasal 10

Tahapan telaah kasus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b terdiri atas:

- a. Petugas Pengaduan melakukan identifikasi dan telaah Pengaduan berdasarkan dokumen yang termuat dalam aplikasi Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf f dan huruf g;
- b. Telaah Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam huruf a merupakan proses mempelajari, mengkaji, memeriksa dokumen, dan materi pengaduan; dan
- c. Petugas Pengaduan melakukan penggalian informasi dan keterangan secara langsung kepada Pengadu berdasarkan hasil telaah Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam huruf b.

### Bagian Keempat

#### Klarifikasi

##### Pasal 11

Tahapan klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c terdiri atas:

- a. Petugas Pengaduan mengirimkan surat panggilan permohonan klarifikasi kepada Teradu untuk melakukan penelusuran informasi kepada Teradu

berdasarkan laporan Pengaduan pelanggaran Hak Anak dari Pengadu;

- b. dalam hal Teradu tidak dapat memenuhi panggilan permohonan klarifikasi secara langsung, Teradu dapat memberikan kuasa kepada Kuasa Teradu;
- c. dalam mewakili Teradu untuk memenuhi panggilan permohonan klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam huruf b, Kuasa Teradu harus menyertakan dokumen surat kuasa asli serta fotokopi identitas pemberi dan penerima kuasa;
- d. dalam hal Teradu dan/atau Kuasa Teradu tidak memenuhi panggilan klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam huruf a, Petugas Pengaduan mengirimkan kembali surat permohonan klarifikasi paling banyak 2 (dua) kali; dan
- e. dalam hal Teradu dan/atau Kuasa Teradu tidak memenuhi panggilan klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam huruf d, maka Pengaduan tidak ditindaklanjuti.

## Bagian Kelima

### Pelimpahan

#### Pasal 12

Tahapan pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf d dilakukan dengan cara:

- a. Petugas Pengaduan menyampaikan pelimpahan Pengaduan kepada ketua dan/atau wakil ketua KPAI;
- b. ketua dan/atau wakil ketua KPAI melakukan pelimpahan kasus Pengaduan kepada anggota KPAI; dan
- c. pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b dilakukan proses tindak lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam  
Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

Pasal 13

Tindak lanjut penanganan Pengaduan dilakukan berdasarkan klasifikasi kasus dugaan pelanggaran Hak Anak yang dilaporkan kepada KPAI meliputi:

- a. kasus perdata; dan
- b. kasus pidana.

Pasal 14

- (1) Tindak lanjut penanganan Pengaduan perdata sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf a dilakukan dengan cara:
  - a. langsung;
  - b. rujukan;
  - c. mediasi; dan
  - d. pengawasan.
- (2) Tindak lanjut penanganan Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan melalui pemberian konsultasi oleh KPAI.
- (3) Tindak lanjut penanganan Pengaduan dengan rujukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b melalui pelimpahan penanganan kasus Pengaduan oleh KPAI kepada Pihak Terkait.
- (4) Tindak lanjut penanganan Pengaduan dengan mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dilakukan melalui proses perundingan yang dibantu oleh mediator yang ditetapkan KPAI untuk melakukan penyelesaian kasus tanpa menggunakan cara memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian dengan mengutamakan kepentingan terbaik bagi Anak.

- (5) Tindak lanjut penanganan Pengaduan dengan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d dilakukan melalui pengawasan KPAI terhadap penanganan kasus oleh Pihak Terkait untuk memastikan telah dilakukan perlindungan Anak dan pemenuhan Hak Anak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 15

Tindak lanjut penanganan Pengaduan untuk kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b dilakukan dengan cara:

- a. KPAI melakukan pengawasan dalam proses penegakan hukum penyelesaian kasus oleh aparat penegak hukum; dan
- b. pengawasan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 16

Ketentuan lebih lanjut mengenai penanganan Pengaduan masyarakat atas pelanggaran Hak Anak dengan mediasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) huruf c diatur dengan Peraturan Ketua.

### Bagian Ketujuh

#### Terminasi

#### Pasal 17

- (1) Terminasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf g dilakukan dalam hal:
- a. Pengadu telah mencabut Pengaduan;
  - b. Pengadu dan/atau Teradu telah meninggal dunia;

- c. penanganan Pengaduan ditindaklanjuti melalui mediasi dengan tercapai atau tidak suatu kesepakatan;
  - d. Anak sudah melebihi usia 18 (delapan belas) tahun;
  - e. kasus telah dirujuk; dan/atau
  - f. proses hukum telah berkekuatan hukum tetap.
- (2) Terminasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan tahapan:
- a. KPAI menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Pengadu atau Kuasa Pengadu, Teradu atau Kuasa Teradu, dan Pihak Terkait mengenai selesainya penanganan kasus Pengaduan;
  - b. Pemberitahuan sebagaimana dimaksud dalam huruf a paling sedikit memuat :
    - 1. tindak lanjut penanganan kasus Pengaduan yang sudah dilakukan oleh KPAI;
    - 2. hambatan dalam penanganan kasus Pengaduan; dan
    - 3. rekomendasi tindak lanjut penanganan kasus Pengaduan.

## BAB IV

### HAK DAN KEWAJIBAN PENGADU DAN TERADU

#### Bagian Kesatu

#### Hak Pengadu dan Teradu

#### Pasal 18

Dalam penanganan Pengaduan masyarakat oleh KPAI Pengadu dan Teradu berhak:

- a. mendapatkan pelayanan yang baik dari Pengelola Pengaduan dan Petugas Pengaduan;

- b. memperoleh informasi tentang tata cara pelayanan Pengaduan dan tata cara penanganan Pengaduan;
- c. mendapatkan keamanan dan kenyamanan dalam penanganan Pengaduan; dan
- d. memberi masukan dan saran yang membangun untuk peningkatan kinerja Pengelola Pengaduan dan Petugas Pengaduan.

## Bagian Kedua

### Kewajiban Pengadu dan Teradu

#### Pasal 19

Dalam penanganan Pengaduan, Pengadu, dan Teradu berkewajiban:

- a. menyampaikan informasi dan/atau klarifikasi terkait materi Pengaduan dengan jujur, sopan, dan bertanggung jawab;
- b. menaati tata tertib dan proses Layanan Pengaduan di KPAI;
- c. menghormati dan menghargai semua pihak dalam Layanan Pengaduan; dan
- d. bersedia bekerjasama untuk kepentingan terbaik bagi Anak.

## BAB V

### KETENTUAN LAIN-LAIN

#### Pasal 20

Penyelenggaraan Layanan Pengaduan masyarakat terhadap pelanggaran Hak Anak tidak dipungut biaya.

BAB VI  
PENUTUP

Pasal 21

Peraturan Ketua ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 19 April 2021

KETUA KOMISI PERLINDUNGAN ANAK INDONESIA,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large loop at the top and several vertical strokes below it.

SUSANTO