



KOMISI PENYIARAN INDONESIA

KEPUTUSAN KOMISI PENYIARAN INDONESIA PUSAT

NOMOR 1 TAHUN 2026

TENTANG

TIM PELAKSANA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!) KOMISI PENYIARAN INDONESIA PUSAT

KETUA KOMISI PENYIARAN INDONESIA PUSAT,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi, diperlukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Komisi Penyiaran Indonesia Pusat;
 - b. bahwa untuk mendukung pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu membentuk Tim Pelaksana Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Komisi Penyiaran Indonesia Pusat;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Komisi Penyiaran Indonesia Pusat tentang Tim Pelaksana Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Komisi Penyiaran Indonesia Pusat;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4252), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran

- Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
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 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. 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);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
 7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2021 tentang Pos, Telekomunikasi, dan Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia 2021 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6658);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **KEPUTUSAN KOMISI PENYIARAN INDONESIA TENTANG TIM PELAKSANA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) LAYANAN ASPIRASI**

DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!) KOMISI PENYIARAN INDONESIA PUSAT.

- KESATU : Menetapkan Tim Pelaksana Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Komisi Penyiaran Indonesia Pusat dengan susunan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU terdiri atas:
- a. Pembina;
 - b. Penanggung Jawab;
 - c. Pejabat Penghubung;
 - d. Admin Instansi.
- KETIGA : Tim Pelaksana sebagaimana dalam Diktum KEDUA mempunyai tugas sebagai berikut:
1. Pembina
 - a. berkewajiban menjamin terselenggaranya pengaduan pelayanan publik di Komisi Penyiaran Indonesia Pusat yang meliputi organisasi, sumber daya manusia, dan anggaran yang memadai;
 - b. memberikan pembinaan, kebijakan, dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Komisi Penyiaran Indonesia Pusat.
 2. Penanggung Jawab
 - a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di satuan kerja, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
 - b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
 - c. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
 3. Pejabat Penghubung
 - a. menginformasikan pengaduan kepada instansi/satuan kerja untuk ditindaklanjuti;
 - b. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera dilakukan tindak lanjut pengaduan;

- c. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala instansi/satuan kerja.
4. Admin Instansi
 - a. melakukan verifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi hingga data dukung pengaduan yang diterima;
 - b. merumuskan laporan pengaduan terhadap peraturan yang berlaku;
 - c. melakukan identifikasi subjek dan objek pengaduan;
 - d. melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;
 - e. memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia.
 - f. menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada pejabat penghubung atau tidak;
 - g. meneruskan pengaduan kepada pejabat penghubung di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
 - h. dapat meneruskan pengaduan apabila substansi pengelolaan pengaduan bersifat aspirasi;
 - i. pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;
 - j. wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap;
 - k. pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan;
 - l. meneruskan pengaduan kepada admin nasional, apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya;
 - m. berkoordinasi dengan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) yang terhubung dengan SP4N-LAPOR! untuk menindaklanjuti pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh aparatur;
 - n. melakukan input pengaduan secara langsung, baik berupa surat pengaduan, tatap muka, call center, dan lain sebagainya, ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR!.

- KEEMPAT : Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Komisi Penyiaran Indonesia Pusat Tahun Anggaran 2026.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan berakhir pada tanggal 31 Desember 2026, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 27 Januari 2026

KETUA KOMISI
PENYIARAN INDONESIA PUSAT,



UBAIDILLAH

Tembusan:

1. Menteri Komunikasi dan Digital Republik Indonesia.
2. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
3. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KOMISI PENYIARAN
INDONESIA PUSAT

NOMOR : 1 TAHUN 2026
TANGGAL : 27 JANUARI 2026

TENTANG TIM PELAKSANA
SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL (SP4N) LAYANAN
ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT (LAPOR!) KOMISI
PENYIARAN INDONESIA PUSAT

SUSUNAN TIM PELAKSANA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!)
KOMISI PENYIARAN INDONESIA PUSAT

Pembina : Ketua KPI Pusat
Penanggung Jawab : Umri
Pejabat Penghubung : 1. Wayan Arditaningrum
2. Muhammad Asmayadi
Admin Instansi : 1. Aris Kristian Rahardja
2. Hayyun Indy Kurniawan
3. Nandika Samjaya

KETUA KOMISI PENYIARAN
INDONESIA PUSAT,



UBAIDILLAH