

- 3) Telepon/*Faximile* : (021) 3843222
 - 4) *Sms Centre* : 0811191162
 - 5) Akun *Facebook* : Sapa Kemendagri
 - 6) Akun *Twitter* : @Sapa_Kemendagri.go.id, dan
 - 7) *Email* : *Sapa@Kemendagri.go.id*
- e. Dalam hal pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dengan pemeriksaan maka akan dilakukan bersama dengan Inspektorat Jenderal.
2. Koordinasi layanan informasi publik khususnya pada Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008.
- a. Pusat Penerangan Sekretariat Jenderal selaku PPID Utama Kementerian Dalam Negeri dibantu oleh setiap Komponen (termasuk Diklatwil, IPDN Regional, Balai PMD) sebagai PPID Pembantu, dengan menunjuk pejabat yang berkompeten sebagai PIC (*Person In Charge*) pada masing-masing PPID Pembantu.
 - b. Sebagai PPID Pembantu disetiap komponen menyampaikan informasi publik baik yang bersifat setiap saat, berkala dan serta merta maupun informasi yang dikecualikan sesuai ketentuan peraturan yang berlaku.
 - c. PPID Utama akan memfasilitasi PPID Pembantu pada saat terjadinya sengketa informasi dari masyarakat.

Demikian untuk dilaksanakan dan menjadikan perhatian.





**MENTERI DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA**

Jakarta, 7 November 2015

Kepada

- Sdr. 1. Sekretaris Jenderal;
2. Inspektorat Jenderal;
3. Para Direktur Jenderal;
4. Para Kepala Badan;
5. Rektor IPDN;
6. Para Kepala Biro dan Pusat;
7. Sekretaris BNPP.

di -

Tempat

SURAT EDARAN

NOMOR: 489/6795/SJ

TENTANG

**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA LANGSUNG DAN TIDAK LANGSUNG
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN DALAM NEGERI**

Dalam rangka mendukung Reformasi Birokrasi pada 8 (delapan) sasaran area perubahan khususnya dalam hal Keterbukaan Informasi Publik dengan peningkatan kinerja pelayanan fasilitasi pengaduan/aspirasi masyarakat di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri, dan menindaklanjuti huruf f Pasal 1385 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 43 Tahun 2015, yang diantaranya menyatakan bahwa Pusat Penerangan Sekretariat Jenderal mempunyai fungsi pengkoordinasian dan fasilitasi pengaduan masyarakat dan layanan informasi publik, disampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Koordinasi dan fasilitasi pengaduan masyarakat baik secara langsung dan tidak langsung.
 - a. Sekretaris Jenderal melalui Kepala Pusat Penerangan bertugas memfasilitasi penanganan pengaduan masyarakat dengan melakukan koordinasi antar komponen berdasarkan substansi pengaduan, kewenangan, tugas pokok dan fungsinya.
 - b. Setiap Komponen agar segera menyampaikan tanggapan terhadap pengaduan yang dikoordinasikan secara tertulis, selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.
 - c. Setiap Komponen agar segera menugaskan pejabat yang berkompeten minimal Eselon III untuk bersama dengan Pusat Penerangan menerima pengaduan secara langsung melalui unjuk rasa dan delegasi/perwakilan.
 - d. Setiap komponen agar berpartisipasi secara aktif untuk menginformasikan sarana fasilitasi pelayanan pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung tersebut melalui:
 - 1) Unjuk Rasa, Delegasi/Perwakilan dan Perorangan;
 - 2) Kontak Pengaduan : Jl. Medan Merdeka Utara No. 7 Jakarta 10110