



**MENTERI DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA**

Jakarta, 19 November 2014

Nomor : 040/6688/SJ
Sifat : Segera
Lampiran : ---
Perihal : Edaran Penanganan
Pengaduan Masyarakat
Pemerintah Daerah.

Kepada
Yth. 1. Seluruh Gubernur
2. Seluruh Bupati/Walikota
di-
Tempat

Menindaklanjuti 8 (delapan) sasaran Reformasi Birokrasi, terutama pada sasaran penguatan pengawasan dengan pengaduan masyarakat dan sasaran peningkatan pelayanan publik dengan pengelolaan pengaduan, maka dimintakan setiap Pemerintah Daerah agar :

1. Mengoptimalkan peningkatan pelayanan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat dan akurat, dengan memfungsikan SKPD yang memiliki tugas pokok fungsi kehumasan, selain mengkoordinir informasi kepada masyarakat juga melakukan fasilitasi penanganan pengaduan masyarakat di pemerintah daerah masing-masing.
2. Melaporkan setiap penanganan pengaduan masyarakat melalui system Sarana Pengaduan dan Aspirasi Kementerian Dalam Negeri (SaPA Kemendagri) secara online melalui Website: www.sapa.kemendagri.go.id atau www.kemendagri.go.id.
3. Masyarakat dapat menyampaikan secara langsung melalui saluran-saluran pelayanan pengaduan, dengan media :
 - a. Kotak Pengaduan : Jl. Medan Merdeka Utara No. 7 Jakarta 10110
 - b. Telepon/Faximili : (021) 3842021, 3843222
 - c. Sms Ke Nomor : 0811191162;
 - d. Akun Facebook : Sapa Kemendagri;
 - e. Akun Twitter : @Sapa_Kemendagri, dan;
 - f. Email : Sapa@Kemendagri.go.id

Demikian untuk dilaksanakan dan perkembangannya dilaporkan kepada Menteri Dalam Negeri u.p. Sekretaris Jenderal pada kesempatan pertama.

