



MENTERI DALAM NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA

**PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI  
NOMOR 33 TAHUN 2011**

**TENTANG  
PEDOMAN FASILITASI PENGADUAN DI LINGKUNGAN  
KEMENTERIAN DALAM NEGERI DAN PEMERINTAHAN DAERAH**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
MENTERI DALAM NEGERI,

Menimbang : a. bahwa semakin meningkatnya penyampaian aspirasi pengaduan masyarakat kepada pemerintah pusat dan pemerintahan daerah sehingga perlu dilakukan pengaturan;

b. bahwa penyampaian aspirasi dan pendapat di muka umum merupakan wujud kontrol terhadap pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, sehingga perlu mendapat penanganan secara baik, terpadu dan terkoordinasi;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;

Mengingat: 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat Di Muka Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3789);

2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);

3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4422) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

4. 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);

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009

Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

6. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
7. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 317) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 168);

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI TENTANG PEDOMAN FASILITASI PENGADUAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN DALAM NEGERI DAN PEMERINTAHAN DAERAH.

### BAB I KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Menteri adalah Menteri Dalam Negeri.
4. Komponen di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri adalah komponen yang terdiri dari Sekretariat Jenderal, Direktorat Jenderal Kesatuan Bangsa dan Politik, Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum, Direktorat Jenderal Otonomi Daerah, Direktorat Jenderal Bina Pembangunan Daerah, Direktorat Jenderal Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Direktorat Jenderal Keuangan Daerah, Inspektorat Jenderal, Badan

Penelitian dan Pengembangan, Badan Pendidikan dan Pelatihan, dan Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah selanjutnya disingkat SKPD adalah satuan kerja perangkat daerah provinsi dan kabupaten/kota
7. Fasilitasi Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penyaluran, koordinasi, konfirmasi, klarifikasi, pelaporan, tindak lanjut dan pendokumentasian.
8. Pengaduan adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat, lembaga dan organisasi kepada pemerintah sehubungan dengan adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
9. Unjuk rasa atau demonstrasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau lebih untuk mengeluarkan pikiran dengan lisan, tulisan, dan sebagainya secara demonstratif di muka umum.
10. Di muka umum adalah di hadapan orang banyak, atau orang lain termasuk juga di tempat yang dapat didatangi dan atau dilihat setiap orang.
11. Delegasi atau perwakilan adalah seseorang atau sekelompok orang yang mewakili atau diberi wewenang dan tanggung jawab untuk menyampaikan keluhan kepada Menteri Dalam Negeri, gubernur, bupati/walikota sehubungan dengan adanya pelayanan atau perlakuan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan cara mengadakan pertemuan atau mendatangi secara langsung lembaga/kementerian/kantor pemerintahan provinsi, kabupaten/kota.

## BAB II PENGADUAN MASYARAKAT Pasal 2

Pengaduan masyarakat terdiri atas:

- a. pengaduan langsung; dan
- b. pengaduan tidak langsung.

### Pasal 3

Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a disampaikan kepada Kementerian Dalam Negeri dan/atau pemerintahan daerah melalui:

- a. unjuk rasa atau demonstrasi; dan
- b. delegasi atau perwakilan.

### Pasal 4

Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b disampaikan kepada Kementerian Dalam Negeri dan/atau pemerintahan daerah melalui sarana:

- a. pos surat;

- b. PO. BOX;
- c. telepon;
- d. faksimili;
- e. website;
- f. media cetak; dan
- g. media penyiaran.

#### Pasal 5

Kementerian Dalam Negeri dan pemerintahan daerah sebagai badan publik melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat.

### BAB III MEKANISME FASILITASI PENGADUAN Bagian Kesatu Umum Pasal 6

Menteri Dalam Negeri melalui Sekretaris Jenderal melalui Kepala Pusat Penerangan dan pemerintahan daerah dalam melakukan fasilitasi pengaduan sesuai tahapan fasilitasi.

#### Pasal 7

Tahapan fasilitasi pengaduan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 terdiri atas:

- a. fasilitasi pengaduan langsung; dan
- b. fasilitasi pengaduan tidak langsung.

#### Pasal 8

Tahapan fasilitasi pengaduan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 paling sedikit memuat :

- a. penatausahaan;
- b. fasilitasi;
- c. penerimaan; dan
- d. pemantauan tindaklanjut.

### Bagian Kedua Penatausahaan Pasal 9

Penatausahaan fasilitasi pengaduan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a dilakukan terhadap pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung.

#### Pasal 10

Penatausahaan fasilitasi pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan pemerintahan daerah paling sedikit memuat:

- a. pencatatan;
- b. perumusan;
- c. penyaluran; dan
- d. pendokumentasian.

#### Pasal 11

- (1) Pencatatan pengaduan langsung di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a meliputi data pengaduan, data pelapor, data terlapor, lokasi kasus dan materi pengaduan.
- (2) Pencatatan pengaduan tidak langsung di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a meliputi data pengaduan, data pelapor, data terlapor, lokasi kasus dan materi pengaduan.

#### Pasal 12

- (1) Perumusan pengaduan langsung di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b dilakukan untuk mengkategorikan materi pengaduan sesuai dengan substansi permasalahannya.
- (2) Hasil perumusan pengaduan langsung dan perumusan pengaduan tidak langsung di lingkungan Kementerian Dalam Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilanjutkan kepada komponen di lingkungan Kementerian Dalam Negeri, pemerintahan daerah, dan/atau instansi sesuai dengan kewenangan, tugas dan fungsinya.
- (3) Hasil perumusan pengaduan langsung dan perumusan pengaduan tidak langsung di lingkungan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diteruskan kepada SKPD di lingkungan pemerintah provinsi, kabupaten/kota, dan instansi terkait sesuai dengan kewenangan, tugas dan fungsinya.

#### Pasal 13

- (1) Penyaluran pengaduan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf c dilakukan terhadap pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung.
- (2) Penyaluran pengaduan langsung dan penyaluran pengaduan tidak langsung di lingkungan Kementerian Dalam Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada komponen di lingkungan Kementerian Dalam Negeri, pemerintahan daerah dan instansi terkait berdasarkan substansi pengaduan.

Penyaluran pengaduan langsung dan penyaluran pengaduan tidak langsung di lingkungan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada SKPD di lingkungan pemerintah provinsi, kabupaten/kota, dan instansi terkait berdasarkan substansi pengaduan.

#### Pasal 14

- (1) Pendokumentasian pengaduan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf d dilakukan terhadap pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung.
- (2) Pendokumentasian pengaduan langsung di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi penataan, pemotretan, perekaman dan penyimpanan dokumen.

- (3) Pendokumentasian pengaduan tidak langsung di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi penataan, inventarisasi dan penyimpanan dokumen.

Bagian Ketiga  
Fasilitasi Pengaduan  
Paragraf 1  
Fasilitasi Pengaduan Langsung  
Pasal 15

- (1) Fasilitasi pengaduan langsung di lingkungan Kementerian Dalam Negeri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b dilaksanakan oleh Kepala Pusat Penerangan.
- (2) Fasilitasi pengaduan langsung di lingkungan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b dilaksanakan oleh pimpinan SKPD atau unit kerja yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat.
- (3) Fasilitasi pengaduan langsung di lingkungan Kementerian Dalam Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terhadap unjuk rasa atau demonstrasi dilakukan oleh Kepala Pusat Penerangan berkoordinasi dengan Satuan Keamanan Dalam dan Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- (4) Fasilitasi pengaduan langsung di lingkungan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terhadap unjuk rasa atau demonstrasi dilakukan oleh pimpinan SKPD atau unit kerja yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat berkoordinasi dengan Satuan Polisi Pamong Praja dan Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Paragraf 2  
Fasilitasi Pengaduan Tidak Langsung  
Pasal 16

- (1) Fasilitasi pengaduan tidak langsung di lingkungan Kementerian Dalam Negeri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b dilaksanakan oleh Kepala Pusat Penerangan.
- (2) Fasilitasi pengaduan tidak langsung di lingkungan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b dilaksanakan oleh pimpinan SKPD atau unit kerja yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat.

Pasal 17

- (1) Pimpinan komponen di lingkungan Kementerian Dalam Negeri yang menerima pengaduan tidak langsung harus menginformasikan hasil tindak lanjut penanganannya kepada Sekretaris Jenderal melalui Kepala Pusat Penerangan.
- (2) Hasil tindak lanjut penanganan pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan dikompilasi dengan hasil tindak lanjut pengaduan yang lain, selanjutnya dilaporkan Kepala Pusat Penerangan kepada Menteri Dalam Negeri.

Pasal 18

- (1) Pimpinan SKPD atau unit kerja yang menerima pengaduan tidak langsung menginformasikan hasil penanganannya kepada

sekretaris daerah melalui SKPD yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat.

- (2) Pimpinan SKPD di lingkungan pemerintahan daerah yang menerima pengaduan tidak langsung harus menginformasikan hasil tindak lanjut penanganannya kepada sekretaris daerah melalui SKPD atau unit kerja yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat.
- (3) Hasil tindak lanjut penanganan pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan dikompilasi dengan hasil tindak lanjut pengaduan yang lain, selanjutnya dilaporkan pimpinan SKPD atau unit kerja yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat kepada gubernur, bupati/walikota.

Bagian Keempat  
Penerimaan Pengaduan  
Paragraf 1  
Penerimaan Pengaduan Langsung

Pasal 19

- (1) Penerimaan pengaduan langsung di lingkungan Kementerian Dalam Negeri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c dilaksanakan diruang rapat, dipimpin oleh Kepala Pusat Penerangan.
- (2) Dalam menerima pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Pusat Penerangan berkoordinasi dengan komponen di lingkungan Kementerian Dalam Negeri, instansi dan/atau unit kerja terkait dengan substansi pengaduan.
- (3) Penerimaan pengaduan langsung di lingkungan pemerintahan daerah dilaksanakan diruang rapat, dipimpin oleh pimpinan SKPD atau unit kerja yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat.
- (4) Dalam menerima pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (3) SKPD atau unit kerja yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat berkoordinasi dengan SKPD, instansi atau unit kerja terkait dengan substansi pengaduan.
- (5) Pejabat yang menerima pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (4), merupakan pejabat yang mempunyai kompetensi untuk memberikan tanggapan dan informasi atas permasalahan yang disampaikan oleh pengadu.
- (6) Hasil penerimaan pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaporkan kepada pimpinan komponen masing-masing.
- (7) Hasil penerimaan pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dilaporkan kepada pimpinan SKPD masing-masing

Paragraf 2  
Penerimaan Pengaduan Tidak Langsung  
Pasal 20

- (1) Penerimaan pengaduan tidak langsung di lingkungan Kementerian Dalam Negeri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c difasilitasi oleh Kepala Pusat Penerangan, dan dilakukan verifikasi dan telaahan isi laporan pengaduan.

- (2) Hasil verifikasi dan telaahan substansi pengaduan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada komponen di lingkungan Kementerian Dalam Negeri, pemerintahan daerah, dan/atau instansi terkait sesuai dengan kewenangan, tugas dan fungsinya, guna mendapatkan penanganan lebih lanjut.
- (3) Penerimaan pengaduan tidak langsung di lingkungan pemerintahan daerah difasilitasi oleh pimpinan SKPD atau unit kerja yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat, dan dilakukan verifikasi dan telaahan isi laporan pengaduan.
- (4) Hasil verifikasi dan telaahan substansi pengaduan tidak langsung di lingkungan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan kepada SKPD di lingkungan pemerintah provinsi, kabupaten/kota, dan/atau instansi terkait sesuai dengan kewenangan, tugas dan fungsinya, guna mendapatkan penanganan lebih lanjut.

#### Pasal 21

- (1) Setiap komponen di lingkungan Kementerian Dalam Negeri yang menerima berkas pengaduan tidak langsung apabila tidak sesuai dengan tugas dan fungsinya, harus menyampaikan berkas pengaduan kepada Kepala Pusat Penerangan untuk diteruskan kepada komponen yang berwenang, sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (2) Setiap SKPD atau unit kerja di lingkungan pemerintahan daerah yang menerima berkas pengaduan tidak langsung apabila tidak sesuai dengan tugas dan fungsinya, harus menyampaikan berkas pengaduan kepada pimpinan SKPD atau unit kerja yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat untuk diteruskan kepada SKPD yang berwenang, sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### Bagian Kelima

#### Pemantauan Tindak Lanjut

#### Pasal 22

- (1) Pemantauan tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf d dilakukan terhadap pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung.
- (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk tim fasilitasi pengaduan yang bertugas memantau hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat.
- (3) Hasil pemantauan tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh tim fasilitasi pengaduan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dilaporkan kepada Menteri Dalam Negeri melalui Kepala Pusat Penerangan.
- (4) Hasil tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh tim fasilitasi pengaduan di lingkungan pemerintah provinsi dilaporkan kepada gubernur.
- (5) Hasil pemantauan tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh tim fasilitasi pengaduan di lingkungan pemerintah kabupaten/kota dilaporkan kepada bupati/walikota.

#### BAB IV

#### TIM FASILITASI PENGADUAN

#### Pasal 23



- (1) Untuk mendukung kelancaran fasilitasi pengaduan langsung dan tidak langsung di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dibentuk tim fasilitasi pengaduan Kementerian Dalam Negeri.
- (2) Untuk mendukung kelancaran fasilitasi pengaduan langsung dan tidak langsung di lingkungan pemerintah provinsi dibentuk tim fasilitasi pengaduan provinsi.
- (3) Untuk mendukung kelancaran fasilitasi pengaduan langsung dan tidak langsung di lingkungan pemerintah kabupaten/kota dibentuk tim fasilitasi pengaduan kabupaten/kota.

#### Pasal 24

- (1) Tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) dikoordinasikan oleh Sekretaris Jenderal melalui Kepala Pusat Penerangan yang keanggotaannya terdiri dari pejabat/staf di lingkungan Pusat Penerangan, komponen di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan instansi terkait.
- (2) Tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) dikoordinasikan oleh sekretaris daerah provinsi melalui SKPD yang mempunyai tugas dan fungsi menangani pengaduan masyarakat yang keanggotaannya terdiri dari pejabat/ staf di lingkungan sekretariat daerah provinsi, SKPD dan instansi terkait.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (3) dikoordinasikan oleh sekretaris daerah kabupaten/kota melalui SKPD yang mempunyai tugas dan fungsi menangani pengaduan masyarakat yang keanggotaannya terdiri dari pejabat/staf di lingkungan sekretariat daerah kabupaten/kota, SKPD dan instansi terkait.

#### Pasal 25

- (1) Tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) ditetapkan dengan keputusan Menteri Dalam Negeri.
- (2) Tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) ditetapkan dengan keputusan gubernur.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (3) ditetapkan dengan keputusan bupati/walikota.

#### Pasal 26

Tim fasilitasi pengaduan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1) dengan susunan keanggotaan :

- |                     |   |
|---------------------|---|
| a. Pengarah         | : Sekretaris Jenderal   |
| b. Penanggung jawab | : Kepala Pusat penerangan   |
| c. Ketua            | : Kepala Bidang Fasilitasi Pengaduan  |
| d. Wakil Ketua      | : Pejabat Eselon III atau IV di lingkungan Pusat Penerangan   |
| e. Sekretaris       | : Pejabat Eselon III atau IV di lingkungan Pusat Penerangan   |
| f. Anggota          | : Pejabat atau Staf di lingkungan Sekretariat Jenderal, lintas komponen di lingkungan Kementerian dalam Negeri, dan instansi terkait. |

#### Pasal 27

Tim fasilitasi pengaduan di lingkungan pemerintah Provinsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2), dengan susunan keanggotaan :

- a. Pengarah : Gubernur
- b. Penanggung jawab : Sekretaris daerah provinsi
- c. Ketua : Pimpinan SKPD di lingkungan pemerintah provinsi yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat.
- d. Wakil Ketua : Pejabat Eselon III atau IV di lingkungan SKPD provinsi
- e. Sekretaris : Pejabat Eselon III atau IV di lingkungan SKPD provinsi
- f. Anggota : Pejabat atau staf di lingkungan SKPD provinsi.

#### Pasal 28

Tim fasilitasi pengaduan di lingkungan pemerintahan kabupaten/kota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (3), dengan susunan keanggotaan :

- a. Pengarah : Bupati/ Walikota
- b. Penanggung jawab : Sekretaris daerah kabupaten/kota
- c. Ketua : Pimpinan SKPD di lingkungan pemerintah provinsi yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat.
- d. Wakil Ketua : Pejabat Eselon III atau IV di lingkungan SKPD kabupaten/kota
- e. Sekretaris : Pejabat Eselon III atau IV di lingkungan SKPD kabupaten/kota
- f. Anggota : Pejabat atau staf di lingkungan SKPD kabupaten/kota.

### BAB V PELAPORAN Pasal 29

- (1) Kepala Pusat Penerangan melaporkan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri kepada Menteri Dalam Negeri melalui Sekretaris Jenderal.
- (2) Gubernur melaporkan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan pemerintahan provinsi kepada Menteri Dalam Negeri melalui Sekretaris Jenderal.
- (3) Bupati/Walikota melaporkan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan pemerintahan kabupaten/kota kepada gubernur.
- (4) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) dilakukan paling sedikit 2 (dua) kali dalam setahun atau sewaktu-waktu bila diperlukan.

### BAB VI PEMBINAAN DAN PENGAWASAN Pasal 30

- (1) Menteri Dalam Negeri melalui Sekretaris Jenderal melakukan pembinaan dan pengawasan pengelolaan pengaduan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan pemerintahan provinsi.
- (2) Gubernur melakukan pembinaan dan pengawasan pengelolaan pengaduan di lingkungan pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota.
- (3) Bupati/walikota melakukan pembinaan dan pengawasan pengelolaan pengaduan di lingkungan pemerintah kabupaten/kota.

#### Pasal 31

- (1) Pembinaan dan pengawasan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) meliputi, bimbingan, supervisi, konsultasi, pendidikan dan pelatihan serta pemberian pedoman.
- (2) Pemberian bimbingan, supervisi, dan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup penyusunan peraturan fasilitasi pengaduan masyarakat, pelaksanaan, penatausahaan, pemantauan dan evaluasi, dan tindak lanjut fasilitasi pengaduan masyarakat serta kelembagaan pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan secara berkala dan/atau sewaktu-waktu, baik secara menyeluruh kepada seluruh daerah maupun kepada daerah tertentu sesuai dengan kebutuhan.
- (3) Pemberian pendidikan dan pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara berkala bagi pengelola pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan pemerintahan daerah.
- (4) Pemberian pedoman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup penyusunan peraturan fasilitasi pengaduan masyarakat, pelaksanaan, penatausahaan, pemantauan dan evaluasi, dan tindak lanjut.

### BAB VII PENDANAAN

#### Pasal 32

Pendanaan fasilitasi pengaduan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota, dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara, Anggaran Pendapatan Belanja Daerah provinsi dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah kabupaten/kota.

### BAB IV KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 33

Ketentuan lebih lanjut mengenai fasilitasi pengaduan di lingkungan pemerintah provinsi, dan kabupaten/kota diatur dengan peraturan kepala daerah.

#### Pasal 34

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 4 Agustus 2011  
MENTERI DALAM NEGERI,

ttd

GAMAWAN FAUZI

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2011 NOMOR  
484