



PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Dr.Sutomo No.5 Purwodadi, Grobogan, Jawa Tengah 58111
Telepon (0292) 421940, Faksimile (0292) 421940
Laman disdukcapil.grobogan.go.id_Pos-el disdukcapil@grobogan.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GROBOGAN
NOMOR 000.8.3.4/559/2026

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA KONSULTASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GROBOGAN
TAHUN 2026

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GROBOGAN

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan pengelolaan konsultasi dan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan serta untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan maka dipandang perlu untuk membentuk Tim Pengelola Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu menetapkan Keputusan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan tentang Pembentukan Tim Pengelola Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Tahun 2026.

Mengingat 1. Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah di ubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang Undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan nomor 3 tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan Nomor 1 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 15 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

11. Peraturan Bupati Grobogan Nomor 70 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas Jabatan dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Pengelola Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dengan susunan Tim sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Tugas dan tanggungjawab Tim Pengelola Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Pengarah

Memberikan arahan kebijakan dalam pelaksanaan, pengendalian, pengelolaan konsultasi dan pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

2. Penanggungjawab

Bertanggungjawab secara umum atas pelaksanaan dan penentuan kebijakan pengelolaan konsultasi dan pengaduan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

3. Ketua

a) Merencanakan, mengorganisir dan mengontrol pelaksanaan pengelolaan konsultasi dan pengaduan masyarakat;

b) Melakukan koordinasi antar bidang atas pengelolaan konsultasi dan pengaduan;

c) Melakukan verifikasi dan telaah pengaduan serta menentukan bidang yang bertanggungjawab menyelesaikan pengaduan;

- d) Bertanggungjawab atas pengelolaan konsultasi dan pengaduan masyarakat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten grobogan;
- e) Melaksanakan monitoring dan evaluasi layanan konsultasi dan pengaduan;
- f) Menyampaikan laporan secara berkala kepada kepala dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan atas pengelolaan konsultasi dan pengaduan masyarakat.

4. Sekretaris

- a) Menyiapkan SOP pengelolaan konsultasi dan pengaduan masyarakat;
- b) Menyiapkan rekapitulasi konsultasi dan pengaduan masyarakat tiap triwulan;
- c) Menyiapkan laporan pengelolaan konsultasi dan pengaduan masyarakat;
- d) Melakukan publikasi atas pengelolaan konsultasi dan pengaduan masyarakat.

5. Koordinator

- a) Memberikan arahan atau redaksi jawaban dan tindak lanjut konsultasi dan pengaduan masyarakat sesuai lingkup bidang;
- b) Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan bidang terkait untuk jawaban atas konsultasi dan pengaduan masyarakat;
- c) Melaporkan ke Kepala Dinas terkait konsultasi dan pengaduan yang tidak bisa di selesaikan;
- d) Melakukan pemantauan secara rutin atas pelaksanaan dan penyusunan laporan pengelolaan konsultasi dan pengaduan masyarakat sesuai lingkup bidang;
- e) Melakukan monitoring pengelolaan konsultasi dan pengaduan masyarakat sesuai lingkup bidang;

- f) Melaporkan hasil monitoring pengelolaan konsultasi dan pengaduan kepada pimpinan.

6. Anggota

- a) Menerima, mencatat konsultasi dan pengaduan dari petugas layanan konsultasi dan pengaduan sesuai lingkup bidang;
- b) Melakukan verifikasi lanjutan atas konsultasi dan pengaduan;
- c) Membuat redaksi jawaban atas konsultasi dan pengaduan sesuai dengan tugas pokok fungsinya;
- d) Melakukan koordinasi dengan bidang terkait atas konsultasi dan pengaduan;
- e) Meneruskan ke koordinator bidang terkait konsultasi dan pengaduan yang tidak bisa di selesaikan;
- f) Meneruskan jawaban dari koordinator bidang kepada petugas layanan konsultasi dan pengaduan;
- g) Melakukan kompilasi terhadap konsultasi dan pengaduan masyarakat sesuai lingkup bidang;
- h) Membuat rekapitulasi dan laporan pengelolaan layanan konsultasi dan pengaduan sesuai lingkup bidang.

7. Koordinator Teknis Layanan Konsultasi dan Pengaduan

- a) Menerima konsultasi dan pengaduan dari petugas layanan konsultasi dan pengaduan yang tidak dapat diselesaikan;
- b) Melakukan verifikasi data, substansi dari konsultasi atau pengaduan yang masuk;
- c) Membuat lembar pengaduan untuk aduan yang masuk;
- d) Mengoordinasikan dengan ketua tim untuk tindak lanjut dan penyelesaian konsultasi atau aduan yang masuk;
- e) Mengoordinasikan kepada pengadministrasi layanan bidang untuk penyelesaian dan tindak lanjutnya;

- f) Menerima jawaban konsultasi atau aduan dari pengadministrasi bidang untuk di sampaikan kepada pemohon;
 - g) memastikan konsultasi atau pengaduan telah di selesaikan
8. Pengelola Media Layanan Konsultasi dan Pengaduan
- a) Menerima, mencatat dan melayani pemohon untuk konsultasi dan pengaduan sesuai media yang telah ditentukan;
 - b) Menjawab pertanyaan, menjelaskan prosedur, aturan, atau informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat secara jelas dan ramah;
 - c) Melakukan verifikasi awal, memastikan kelengkapan identitas pelapor, bukti, waktu, dan lokasi kejadian dari setiap konsultasi dan aduan yang tidak bisa diselesaikan sendiri;
 - d) Mengoordinasikan pertanyaan dan aduan yang tidak bisa diselesaikan sendiri kepada koordinator teknis layanan konsultasi dan pengaduan;
 - e) Meneruskan jawaban kepada pemohon atas hasil konsultasi dan aduan sesuai arahan dari pimpinan;
 - f) Menyusun daftar dan rekapitulasi data konsultasi dan pengaduan yang masuk sesuai media yang telah ditentukan.
9. Pengelola Arsip Konsultasi dan Pengaduan
- a) Menerima dan menghimpun berkas atau materi konsultasi dan pengaduan masyarakat;
 - b) Mengelompokkan atau mengklasifikasikan dokumen berdasarkan jenis masalah, bidang terkait, dan tingkat urgensi;
 - c) Menyimpan, menata, dan memelihara berkas fisik maupun digital agar aman dan cepat ditemukan saat dibutuhkan;

- d) Menyusun laporan berkala mengenai rekapitulasi jumlah, jenis, serta status penyelesaian arsip konsultasi dan pengaduan.

KETIGA Tim Pengelola Konsultasi dan Pengaduan wajib menjaga kerahasiaan identitas pelapor, isi pengaduan, serta dokumen pendukung terkait pengaduan yang diterima melalui media layanan.

KEEMPAT Perlindungan kerahasiaan sebagaimana sebagaimana dimaksud Diktum KETIGA mencakup:

1. Mengatur dan membatasi hak akses atas data pribadi pelapor hanya kepada anggota Tim yang berwenang;
2. Menyamarkan atau mengaburkan (*anonymize*) identitas pelapor dalam seluruh berkas administrasi, laporan tindak lanjut, maupun publikasi resmi;
3. Menyimpan dan mengamankan seluruh dokumen fisik maupun digital hasil penanganan pengaduan pada sarana penyimpanan yang terlindungi secara fisik dan teknis;
4. Setiap anggota Tim dilarang keras mengungkapkan, membocorkan, atau menyebarkan data pribadi pelapor kepada pihak manapun, baik selama masa tugas maupun setelah masa tugas berakhir, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan.

KELIMA : Pelanggaran terhadap ketentuan kerahasiaan sebagaimana dimaksud dalam Keputusan ini akan dikenakan sanksi administratif dan/atau sanksi disiplin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

KEENAM : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA, Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan bertanggungjawab dan menyampaikan laporan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Purwodadi
pada tanggal 5 Maret 2026

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GROBOGAN



INDARTININGSIH

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN GROBOGAN
NOMOR : 000.8.3.4/559/2026
TENTANG : TIM PENGELOLA KONSULTASI DAN
PENGADUAN MASYARAKAT DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN GROBOGAN

**TIM PENGELOLA KONSULTASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GROBOGAN
TAHUN 2026**

NO.	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Indartiningsih, S.Sos., M.M.	Kepala Dinas	Pengarah
2.	Srie Ismunarminingsih, S.Sos, MM	Sekretaris	Penanggungjawab
3.	Agustining Rahayu, S.IP	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	Ketua
4.	Sulistyo, S.Kom, MM	Pranata Komputer Ahli Muda	Sekretaris merangkap Koordinator teknis Layanan konsultasi dan pengaduan
PENGELOLA KONSULTASI DAN PENGADUAN SEKRETARIAT			
1	Rahmawati Karyani, S.Sos, MM	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Koordinator
2	Novi Anggar Riyanti, S.Kom	Pranata Komputer - Ahli Pertama	Anggota
PENGELOLA KONSULTASI DAN PENGADUAN BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK			
1	Sri Martutik, SE	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Koordinator
2	Wahyu Prasetyaningsih, S.Sos, MM	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Anggota
3	RR Krissusilo Yuliarti, SH, MM	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Anggota
4	Warno, S.Kom	Penelaah Teknis Kebijakan	Anggota

NO.	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
5	Eni Yuliati, A.Md	Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terampil	Anggota
PENGELOLA KONSULTASI DAN PENGADUAN BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL			
1	Sukiswanto, S.Sos, MA	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	Koordinator
2	Suwarni, SE., MM	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Anggota
3	Sri Ratnawati, S.Sos	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Anggota
4	Darsono, S.A.P	Penelaah Teknis Kebijakan	Anggota
5	Teguh Wahyudi, S.Kom	Administrator Database Kependudukan Ahli Pertama	Anggota
6	Ferri Andi Saputra, S.E.	Operator Adminduk	Anggota
PENGELOLA KONSULTASI DAN PENGADUAN BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN			
1	Machasin Nur Ubaidi, S.STP, M.Si	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	Koordinator
2	Gunawan Sapto Indrianto, S.Kom	Pranata Komputer Ahli Muda	Anggota
3	Joko Purnomo, S.Kom	Administrator Data Base Kependudukan Ahli Pertama	Anggota
4	Tomi Al Jadid Setiawan, S.Kom	Pranata Komputer Ahli Pertama	Anggota
PENGELOLA MEDIA KONSULTASI DAN PENGADUAN			
1	Shaecyllia Cindy Awanda, S.Tr.I.P	Penata Kelola Sistem Dan Teknologi Informasi	• Pengelola Ruang Pengaduan • Pengelola kotak saran
2	Rosalina Wahyuningsih, A.Md	Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terampil	• Pengelola Ruang Pengaduan • Pengelola kotak saran
3	Nuraini, S.Hum.	Operator Adminduk	Pengelola Informasi dan Konsultasi langsung
4	Veronika Hilda Astadi	Operator Adminduk	Pengelola Informasi dan Konsultasi langsung
5	Ahmad Dawa'ul Umam, S.T	Pranata Komputer Ahli Pertama	Pengelola layanan WhatsApp

NO.	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
6	Oktaviana, S.E.	Analisis Kebijakan Ahli Pertama	Pengelola Layanan Media Sosial Dinas (Instagram, Twitter, Facebook).
7	Heru Utomo Widiyatmoko, S.M.	Analisis Kebijakan Ahli Pertama	Pengelola Layanan Media Youtube dan Tiktok
8	Asmi Putri Arum Adi Puspita, Amd	Arsiparis Terampil	• Pengelola Layanan Laporbup Dinas • Pengelola Layanan Laporgub Dinas
9	Taufan Rizky Febrianto, A.Md	Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terampil	• Pengelola layanan Klikdukcapil • Pengelola layanan Whistle Blowing System (WBS) • Pengelola layanan SPANLAPOR • Pengelola layanan Email
10	Febriani Galuh Pramudhita, S.Kom	Pranata Komputer Ahli Pertama	• Pengelola layanan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) • Pengelola Layanan Telepon Kantor
PENGELOLA ARSIP KONSULTASI DAN PENGADUAN			
1	Iva Nur Fadhillah, A.Md	Arsiparis Pelaksana Terampil	Pengelola arsip Konsultasi pengaduan

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GROBOGAN



INDARTININGSIH