



**PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**Jl. Dr. Sutomo No. 5 Telp/Fax. (0292) 421940 PURWODADI - 58111**

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN GROBOGAN**  
**NOMOR : 470/131.2/2021**

**TENTANG**  
**PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN GROBOGAN**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN GROBOGAN**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan 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 Penanganan Pengaduan Masyarakat;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan tentang Pembentukan Tim penanganan Pengaduan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Tahun 2019.

- 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  3. 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);
  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 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan nomor 15 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
11. 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

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dengan susunan Tim sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Tugas dan tanggungjawab Tim Penanganan Pengaduan masyarakat adalah sebagai berikut :
- A. Pengarah  
Memberikan arahan kebijakan dalam pelaksanaan dan pengendalian penangananan pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatan Sipil Kabupaten Grobogan.
  - B. Pelaksana
    1. Penanggungjawab  
Bertanggungjawab secara umum atas pelaksanaan kegiatan dan menentukan kebijakan-kebijakan mengenai pelaksanaan kegiatan

pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

2. Ketua
  - a) Merencanakan, mengorganisir dan mengontrol pelaksanaan kegiatan pengaduan masyarakat.;
  - b) Menerima laporan pengaduan dari masyarakat, Badan Hukum dan stakeholder;
  - c) Menanggapi pengaduan dari masyarakat, Badan Hukum dan stakeholder;
  - d) Menyampaikan laporan berkala kepada pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan;
  - e) Bertanggungjawab atas penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan;
3. Sekretaris
  - a) Melakukan inventarisasi data IKM persemester
  - b) Menyiapkan rekapitulasi pengaduan masyarakat persemester
  - c) Menyiapkan survey kepuasan masyarakat (SKM) persemester
  - d) Menyiapkan komponen standar Pelayanan Publik
  - e) Menyiapkan administrasi Pelayanan Publik
  - f) Menyiapkan SOP pengaduan Pelayanan Publik
  - g) Menyiapkan laporan pelayanan publik persemester
4. Koordinator Bidang Pendaftaran Penduduk
  - a) Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan masyarakat lingkup bidang Pendaftaran Penduduk.
  - b) Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan pengaduan masyarakat serta tindak lanjutnya lingkup bidang Pendaftaran Penduduk.
  - c) Melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan masyarakat lingkup bidang Pendaftaran penduduk.
5. Koordinator Bidang Pencatatan Sipil
  - a) Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan masyarakat lingkup Bidang Pencatatan Sipil.
  - b) Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan pengaduan masyarakat serta tindak lanjutnya lingkup Bidang Pencatatan Sipil.
  - c) Melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan masyarakat lingkup Bidang Pencatatan Sipil.
6. Koordinator Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
  - a) Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan masyarakat lingkup Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.
  - b) Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan pengaduan masyarakat serta tindak lanjutnya lingkup Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
  - c) Melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan masyarakat lingkup Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

7. Anggota

- a) Menerima aduan masyarakat baik melalui loket pengaduan, kotak saran, sms, media social, telepon, website, ataupun email.
- b) Mengajukan aduan masyarakat kepada Tim pengaduan masyarakat apabila tidak mampu diselesaikan atau di luar batas kewenangannya.
- c) Menjawab aduan dari masyarakat sesuai rumusan jawaban dari Tim Pengaduan Masyarakat
- d) Menyiapkan survey kepuasan masyarakat (SKM) persemester
- e) Menyiapkan komponen standar Pelayanan Publik
- f) Melakukan peradministrasi pelayanan penanganan pengaduan masyarakat
- g) Melaksanakan dan menyiapkan laporan perkembangan pelaksanaan program penanganan pengaduan masyarakat.
- h) Melakukan rekapitulasi pengaduan masyarakat persemester.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diktum KEDUA, tim penanganan pengaduan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan bertanggungjawab dan menyampaikan laporan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Purwodadi  
pada tanggal 06 Januari 2021

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GROBOGAN

  
ACHMAD BASUKI MULYONO, S.Sos, MM

Pembina Tingkat I

NIP. 19650530 198607 1 001

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Grobogan;
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan;
3. Inspektur Kabupaten Grobogan;
4. Kepala Bagian Organisasi dan PA Setda Kabupaten Grobogan;
5. Personil yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KABUPATEN GROBOGAN  
NOMOR : 470/131.2/2021

TENTANG  
PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN GROBOGAN

NO	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
1	2	3
1	Pengarah	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
2	Penanggungjawab	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
3	Ketua	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
4	Sekretaris	Kepala Sub bagian Umum dan Kepegawaian
5	Koordinator Bidang Pendaftaran Penduduk	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk
6	Koordinator Bidang Pencatatan Sipil	Kepala Bidang Pencatatan Sipil
7	Koordinator Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
8	Anggota	1. Kepala Seksi Identitas Penduduk 2. Kepala Seksi Pendataan Penduduk 3. Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk 4. Kepala Seksi Kelahiran 5. Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian 6. Kepala Seksi Perubahan Status Anak Pewarganegaraan dan Kematian 7. Kepala Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Informasi dan Komunikasi 8. Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan 9. Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data 10. Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan 11. Kepala Seksi Kerjasama 12. Kepala Seksi Inovasi Pelayanan 13. Administrator Database 14. Staf

Ditetapkan di Purwodadi

Pada tanggal 06 Januari 2021

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GROBOGAN**

  
**ACHMAD BASUKI MULYONO, S.Sos, MM**

**Pembina Tingkat I**

**NIP. 19650530 198607 1 001**