



SALINAN

BUPATI MAGETAN  
PROVINSI JAWA TIMUR

KEPUTUSAN BUPATI MAGETAN  
NOMOR 188/236/Kept./403.013/2023

TENTANG  
TIM KOORDINASI PENGELOLA PENGADUAN MELALUI APLIKASI *WHATSAPP*  
WANI BARES PADA PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KABUPATEN MAGETAN

BUPATI MAGETAN,

- Menimbang :
- a. bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
  - b. bahwa pengelolaan pengaduan terlaksana secara efektif, efisien, akuntabel, dan terintegrasi, maka dibentuk tim koordinasi pengelola pengaduan melalui aplikasi *Whatsapp* Wani Bares yang beranggotakan unsur Perangkat Daerah Kabupaten Magetan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan Melalui Aplikasi *Whatsapp* Wani Bares Pada Perangkat Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan;
- Mengingat :
1. 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);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan lembaran Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157)
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :  
KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi *Whatsapp* Wani Bares Pada Perangkat Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum pada Lampiran I Keputusan ini.

- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, mempunyai tugas sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Magetan Tahun Anggaran berjalan.
- KEEMPAT : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku maka Keputusan Bupati Magetan Nomor 188/155/Kept./403.013/2019 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Administrator Pengelolaan Pengaduan Pada Perangkat Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan Bupati ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Magetan  
pada tanggal 25 Agustus 2023

BUPATI MAGETAN,  
TTD  
SUPRAWOTO

Salinan sesuai dengan aslinya  
Prt. KEPALA BAGIAN HUKUM  
  
JAKA RISDIYANTO, S.H., MSi.  
Pembina Tingkat I  
NIP: 19740206 200003 1 004

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN BUPATI MAGETAN

NOMOR : 188/236/Kept./403.013/2023

TANGGAL : 25 Agustus 2023

SUSUNAN TIM KOORDINASI PENGELOLA PENGADUAN MELALUI APLIKASI  
 WHATSAPP WANI BARES PADA PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN  
 PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN

NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS	KETERANGAN/ NAMA
1	2	3	4
I	PEMBINA	1. Bupati Magetan 2. Wakil Bupati Magetan	
II	PENANGGUNGJAWAB	1. Sekretaris Daerah 2. Asisten I, II, III	
III	PENGAWAS	1. Inspektur Daerah 2. Kepala Bagian Organisasi	
IV	KETUA	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika	
V	WAKIL KETUA	Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika	
VI	SEKRETARIS	Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika	
VII	ADMIN PENGHUBUNG	1. 1 (satu) Orang Pranata Humas Tingkat Ahli pada Dinas Komunikasi dan Informatika 2. 1 (satu) Orang Pranata Komputer Penyelia pada Dinas Komunikasi dan Informatika 3. 1 (satu) Orang Pranata Komputer Penyelia pada Dinas Komunikasi dan Informatika	Dwi Anita Mardalina, S.Sos  Ryzal Pradito, S.Kom  Ayu Widiananda, S.I.Kom

1	2	3	4
---	---	---	---

1	2	3	4
VIII	ANGGOTA	<p>1. 1 (satu) Orang Analis Pemerintahan Daerah pada Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah</p> <p>2. 1 (satu) Orang Pengadministrasian Umum pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah</p> <p>3. 2 (dua) Orang Pejabat Pelaksana pada Bagian Hukum Sekretariat Daerah</p> <p>4. 1 (satu) Orang Pejabat Pelaksana pada Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah</p> <p>5. 1 (satu) Orang Analis Perekonomian pada Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah</p> <p>6. 1 (satu) Orang Analis Teknologi Informasi pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah</p> <p>7. 1 (satu) Orang Pejabat Pelaksana pada Bagian Umum Sekretariat Daerah</p> <p>8. 1 (satu) Orang Pranata Humas pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah</p> <p>9. 1 (satu) Orang PPBJ Madya pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah</p> <p>10. 1 (satu) Orang Pranata Humas</p>	<p>Yudha Indra Manggala, S.AP</p> <p>Narimah Woro Agustin</p> <p>a. Pebi Anggraini, S.H. b. M.Nur Ahsin, S.H.</p> <p>Ridha Widyastuti</p> <p>Erfan Ari Wibowo, S.E.</p> <p>Dennis Putra Kuswanda, A.Md</p> <p>Sundari</p> <p>Gutomo, A.Md</p> <p>Iskandar Hadi Subargo, S.T.</p> <p>Wahyu Mundari</p>

1	2	3	4
		pada Sekretariat DPRD	
		11. 1 (satu) Orang Pranata Laporan Keuangan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olah Raga	Adhadi Ismail, S.AB
		12. 1 (satu) Orang Pengelola Teknologi Informasi pada Dinas Kesehatan	Irkham Tri W, A.Md
		13. 1 (satu) Orang Pengelola Teknologi Informasi pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Idham Kholid, A.Md
		14. 1 (satu) Orang Pengelola Teknologi Informasi pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Nanda Ade Handaya
		15. 1 (satu) Orang Pengelola Teknologi Informasi pada Dinas Sosial	Cahyo Yudha Saputra, A.Md
		16. 1 (satu) Orang Analis Tenaga Kerja pada Dinas Tenaga Kerja	Wahyu Sakti Tri Atmojo, S.Psi
		17. 1 (satu) Orang Penyuluh Lingkungan Hidup pada Dinas Lingkungan Hidup dan Pangan	Sa'adah Arum A, S.T.
		18. 1 (satu) Orang Pengelola Teknologi Informasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Bagus Hendro Kusumo, A.Md
		19. 1 (satu) Orang Pejabat Pelaksana pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Egananda Septian N, S.AB
		20. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian pada Dinas Perhubungan	

1	2	3	4
		<p>21. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan</p> <p>22. 1 (satu) Orang Analis Tata Usaha pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah</p> <p>23. Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</p> <p>24. 1 (satu) Orang Pengawas Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan</p> <p>25. 1 (satu) Orang Pejabat Pelaksana pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata</p> <p>26. Kepala Subbagian Keuangan pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan</p> <p>27. 1 (satu) Orang Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan pada Dinas Peternakan dan Perikanan</p> <p>28. 1 (satu) Orang Penelaah Pengembangan Usaha pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan</p> <p>29. 1 (satu) Orang Pranata Komputer Pelaksana pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah</p>	<p>Heri Sulistyono, S.Sos</p> <p>Retno Wahyuni, SI. Pust</p> <p>Eko Prasetyo, A.Md</p> <p>Adiek Anggadita Wahyu N</p> <p>Agus Hariyanto, S.E.</p> <p>Andi Yudha Nurzaman, A.Md</p>

1	2	3	4
		<p>30. 1 (satu) Orang Analis Rencana Program pada Badan Pendapatan, Pengelola Keuangan dan Aset Daerah</p> <p>31. 1 (satu) Orang Analis Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia</p> <p>32. 1 (satu) Orang Anggota Pusdalops pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah</p> <p>33. 1 (satu) Orang Analis Forum Kewaspadaan Dini Masyarakat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik</p> <p>34. 1 (satu) Orang Penyusun Bahan Penyuluhan Hukum pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran</p> <p>35. 1 (satu) Orang Pengelola Evaluasi Tindak Lanjut Laporan Hasil Pemeriksaan pada Inspektorat Daerah</p> <p>36. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian pada Kecamatan Magetan</p> <p>37. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban pada Kecamatan Ngariboyo</p> <p>38. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban pada Kecamatan Panekan</p>	<p>Fungki Prastyana, S.AB</p> <p>Depi Krisdianto, S.E.</p> <p>Nino Pratikta, S.Ikom</p> <p>Budi Yudiarto</p> <p>Nanda Putra Nurprimastya, S.H.</p> <p>Januar Erfan Baikhuni</p>



1	2	3	4
		<p>39. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian pada Kecamatan Plaosan</p> <p>40. 1 (satu) Orang Pengadministrasian Tata Pemerintahan pada Kecamatan Sidorejo</p> <p>41. 1 (satu) Orang Pengelola Kesejahteraan Sosial pada Kecamatan Poncol</p> <p>42. 1(satu) Orang Pejabat Pelaksana pada Kecamatan Parang</p> <p>43. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban pada Kecamatan Maospati</p> <p>44. 1 (satu) Orang Pengelola PMD pada Kecamatan Barat</p> <p>45. 1 (satu) Orang Pengadiministrasian Umum pada Kecamatan Kartoharjo</p> <p>46. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban pada Kecamatan Karangrejo</p> <p>47. 1 (satu) Orang Pengadiministrasian Umum pada Kecamatan Karas</p> <p>48. 1 (satu) Orang Pengadiministrasian Umum pada Kecamatan Sukomoro</p> <p>49. Kepala Seksi Tata Pemerintahan pada Kecamatan Kawedanan</p> <p>50. 1 (satu) Orang Pengadiministrasi Perencanaan</p>	<p>Candra Eko Saputro</p> <p>Irvan Setyawan, A.Md</p> <p>Marsiyah</p> <p>Parmidi</p> <p>Mega Hardiantoro</p> <p>Subono</p> <p>Dewi Wahyuni</p> <p>Warsito</p>

1	2	3	4
		dan Program pada Kecamatan Takeran	
		51. 1 (satu) Orang Pengelola Kepegawaian pada Kecamatan Nguntoronadi	Ika Ardiantari, S.Sos
		52. 1 (satu) Orang Pengelola Kesejahteraan Sosial pada Kecamatan Bendo	Dinaningrum, A.Md.M
		53. 1 (satu) Orang Pengelola Kesejahteraan Sosial pada Kecamatan Lembeyan	Ambar Martha Dira, A.Md

BUPATI MAGETAN,  
TTD  
SUPRAWOTO

Salinan sesuai dengan aslinya  
Pit. KEPALA BAGIAN HUKUM  
  
**SETDA**  
**JAKA RISDIYANTO, S.H., MSi.**  
 Pembina Tingkat I  
 NIP: 19740206 200003 1 004

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN BUPATI MAGETAN

NOMOR : 188/236/Kept./403.013/2023

TANGGAL : 25 Agustus 2023

---

TUGAS TIM KOORDINASI PENGELOLA PENGADUAN MELALUI APLIKASI  
*WHATSAPP* WANI BARES PADA PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN

I. Pembina

- A. Melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik;
- B. Menjamin tersedianya anggaran untuk pembiayaan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap instansi;
- C. Memberikan kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan, pengelolaan, pelayanan publik di Kabupaten Magetan.

II. Penanggung Jawab

- A. Menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui WA Wani Bares di Kabupaten Magetan yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
- B. Menetapkan indikator dan target output kinerja pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
- C. Menjamin tersedianya sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
- D. Melaporkan hasil evaluasi kepada Pembina sebagai sarana pengambilan keputusan, penyempurnaan kebijakan dan perbaikan kualitas pelayanan publik.

III. Pengawas

- A. Melaksanakan evaluasi pengaduan yang telah disampaikan ke Organisasi Perangkat Daerah;
- B. Melaksanakan pembimbingan kepada Organisasi Perangkat Daerah yang belum menyampaikan tindaklanjutnya;
- C. Memberikan usulan tindaklanjut kepada Organisasi Perangkat Daerah terlapor;
- D. Memberikan usulan atau pertimbangan kepada Organisasi Perangkat Daerah terlapor.

#### IV. Ketua

- A. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya, berdasarkan indikator dan target output yang ditetapkan;
- B. Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui Wani Bares secara berkala;
- C. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan publik kepada Penanggung Jawab.

#### V. Wakil Ketua

- A. Membantu Ketua dalam melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- B. Membantu Ketua dalam melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
- C. Membantu Ketua dalam memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan publik.

#### VI. Sekretaris

- A. Membantu Ketua dan Wakil Ketua dalam melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- B. Membantu Ketua dan Wakil Ketua dalam melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
- C. Membantu Ketua dan Wakil Ketua dalam memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan publik.

#### VII. Admin

- A. Menerima dan mengadministrasikan pengaduan yang masuk melalui WA Wani Bares;
- B. Menginformasikan pengaduan dari masyarakat kepada instansi terkait;
- C. Menyampaikan tindak lanjut penyelesaian pengaduan melalui WA Wani Bares kepada masyarakat yang melakukan pengaduan.;
- D. Menyampaikan laporan kepada Ketua dan Wakil Ketua secara berkala setiap bulan.

### VIII. Anggota

- A. Melakukan koordinasi dengan admin penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan;
- B. Menindak lanjuti pengaduan yang telah disampaikan oleh admin penghubung atas pengaduan yang disampaikan melalui WA Wani Bares;
- C. Melaporkan hasil tindaklanjut ke admin penghubung untuk selanjutnya diteruskan ke pihak pengadu melalui WA Wani Bares.

BUPATI MAGETAN,  
TTD  
SUPRAWOTO

Salinan sesuai dengan aslinya  
Prt. KEPALA BAGIAN HUKUM  
  
JAKA RISDIYANTO, S.H., MSi.  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19740206 200003 1 004