



**WALIKOTA BUKITTINGGI  
PROVINSI SUMATERA BARAT**

**PERATURAN WALIKOTA BUKITTINGGI  
NOMOR 12 TAHUN 2022**

**TENTANG**

**MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
SECARA ELEKTRONIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
WALIKOTA BUKITTINGGI,**

- Menimbang : a. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan tentang peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah;
- b. bahwa untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat Kota Bukittinggi berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik maka perlu adanya sarana penyampaian pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat sesuai dengan perkembangan teknologi;
- c. bahwa dalam rangka pelaksanaan pengintegrasian pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) sebagaimana yang diamanahkan Pasal 2 ayat (2) huruf b Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 64 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, perlu disusun mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat secara elektronik di Kota Bukittinggi;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Besar Dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 20);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3387) sebagaimana

telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indoensia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

4. 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);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Roadmap* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
9. Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 60 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika (Berita Daerah Kota Bukittinggi Tahun 2021 Nomor 60);

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA ELEKTRONIK.

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Bukittinggi.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Bukittinggi.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bukittinggi dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi Kewenangan Daerah.
5. Dinas adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintah Daerah bidang Komunikasi dan Informatika di Kota Bukittinggi.

6. Kepala Dinas adalah Kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintah Daerah bidang Komunikasi dan Informatika di Kota Bukittinggi.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh Penyelenggara pelayanan publik.
8. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Bukittinggi.
9. Masyarakat Pengadu adalah masyarakat Kota Bukittinggi yang telah memiliki Kartu Tanda Penduduk dan/atau Nomor Induk Kependudukan yang telah terakreditasi atau terdaftar pada Data Base Kependudukan yang ada pada satuan perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan kependudukan dan catatan sipil, yang menyampaikan Pengaduan Pelayanan Publik secara Elektronik Kepada Pemerintah.
10. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang selanjutnya disebut SP4N LAPOR adalah sistem yang dikelola secara daring dan terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
11. Website adalah website resmi Kota Bukittinggi, yaitu [www.bukittinggikota.go.id](http://www.bukittinggikota.go.id).
12. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran prosedur oleh penyelenggara.
13. Pengaduan secara elektronik adalah pengaduan yang disampaikan dan/atau dikelola dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
14. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
15. Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional adalah dokumen peta jalan yang menggambarkan kondisi awal dan kondisi yang diharapkan serta tahapan dalam mengimplementasikan sistem pengelolaan pelayanan publik.

## Pasal 2

Peraturan Walikota ini dimaksudkan sebagai panduan dalam penyelenggaraan pengaduan masyarakat secara elektronik agar lebih terkoordinasi efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan.

## Pasal 3

Peraturan Walikota ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat melalui kepastian penyelesaian pengaduan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.

## Pasal 4

Sasaran Peraturan Walikota ini meliputi:

- a. terselesaikannya penanganan pengaduan masyarakat secara elektronik terhadap pelayanan publik secara tepat, cepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. terciptanya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan pelayanan publik;
- c. terciptanya sistem pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik; dan/atau
- d. menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melaksanakan kontrol sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

## Pasal 5

- (1) Ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat secara elektronik adalah peasnanganan pengaduan terhadap pelayanan publik yang disampaikan melalui Website Resmi Kota Bukittinggi dan Aplikasi SP4N LAPOR.
- (2) Penanganan pengaduan masyarakat secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif, seperti aspirasi dan saran dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan lainnya;
  - b. pengaduan tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, seperti keluhan atau keberatan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, gangguan ketentraman dan ketertiban umum, dan lainnya;
  - c. pengaduan yang berkadar pengawasan dan/atau memerlukan permeriksanaan lapangan, seperti adanya indikasi penyalahgunaan wewenang, pengaduan terkait infrastruktur, pengaduan mengenai korupsi, kolusi, dan nepotisme, pengaduan terkait infrastruktur besar dan pengaduan yang penyelesaiannya bersifat lintas-sektoral.

## Pasal 6

Penanganan pengaduan masyarakat dikelola sesuai dengan prinsip:

- a. kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar Perangkat Daerah terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. efektif dan efisien yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. objektifitas yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;

- f. akuntabilitas yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan; dan/atau
- g. kehati-hatian yaitu penanganan terhadap suatu pengaduan dilakukan secara berhati-hati dan apabila dibutuhkan harus dijaga kerahasiaannya sebagaimana ketentuan perundang-undangan.

#### Pasal 7

- (1) Setiap pengaduan masyarakat yang diterima, harus dilakukan penatausahaan oleh setiap Perangkat Daerah dengan melakukan pencatatan, sesuai dengan standar operasional prosedur, baik secara manual atau menggunakan sistem aplikasi yang dimiliki.
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. identitas pelapor;
  - b. nomor kontak;
  - c. uraian pengaduan;
  - d. data pendukung; dan/atau
  - e. tempat dan waktu penyampaian.

#### Pasal 8

- (1) Pengaduan disampaikan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan melalui sarana pengaduan elektronik.
- (2) Sarana Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa Aplikasi SP4N LAPOR, Website dan media lainnya.
- (3) Website dan media lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) akan ditampilkan di Aplikasi LAPOR untuk ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan oleh Dinas.

#### Pasal 9

Dalam rangka pengelolaan pengaduan masyarakat atas pelayanan publik secara elektronik Walikota membentuk Tim Pembina Layanan Pengaduan Publik Secara Elektronik, Tim Admin, dan Pejabat Penghubung Perangkat Daerah.

#### Pasal 10

- (1) Tim pembina sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 dipimpin oleh Walikota dengan pelaksana harian Sekretaris Daerah, dan keanggotaannya terdiri dari unsur Perangkat Daerah.
- (2) Tim pembina layanan pengaduan masyarakat ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

#### Pasal 11

- (1) Tim admin sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ditunjuk oleh Walikota dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas pelayanan pengaduan masyarakat secara elektronik.
- (2) Tim Admin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit 2 (dua) orang untuk mengatur lalu lintas pengelolaan pengaduan.

- (3) Tim admin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam penggunaan internet, media sosial dan penggunaan teknologi informasi pada umumnya.
- (4) Tim admin berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada pembina.
- (5) Tim Admin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Walikota berdasarkan usul Kepala Dinas.

#### Pasal 12

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 menerima pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat pengadu.
- (2) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab kepada Pimpinan Perangkat Daerah yang bersangkutan.
- (3) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan penanggungjawab dalam menerima, mengkoordinasikan, mengkonsultasikan, dan menjawab pengaduan yang diarahkan oleh Tim Admin.
- (4) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Walikota berdasarkan usul Kepala Perangkat Daerah.

#### Pasal 13

- (1) Tim Admin melakukan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk:
  - a. memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;
  - b. merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku;
  - c. mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;
  - d. melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;
  - e. memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
  - f. menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada pejabat penghubung atau tidak;
  - g. apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap, Admin meneruskan pengaduan kepada pejabat penghubung di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
  - h. apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Admin;
  - i. pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) Perangkat Daerah, maka pengaduan dapat ditembuskan kepada pihak-pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;

- j. apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu;
  - k. pengadu yang dalam jangka waktu 10 (hari) kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan;
  - l. apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Admin memeruskangkan pengaduan kepada Admin Nasional;
  - m. pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh aparatur, Admin berkoordinasi dengan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah yang terhubung dengan SP4N-LAPOR! untuk ditindaklanjuti;
  - n. melakukan *input* pengaduan secara langsung baik berupa surat pengaduan atau melalui *website* kota ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR!.
- (2) Identifikasi subjek dan objek sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf c dengan memperhatikan persyaratan pengaduan meliputi:
- a. identitas pelapor;
  - b. nomor kontak;
  - c. uraian pengaduan;
  - d. data dukung aduan; dan/atau
  - e. tempat dan waktu penyampaian.

#### Pasal 14

Pejabat penghubung di setiap Perangkat Daerah memberikan verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima atau diteruskan oleh Tim Admin sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan, dalam bentuk:

- a. memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pengadu, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima untuk disampaikan ke dalam sistem SP4N-LAPOR!;
- b. memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
- c. memverifikasi kesesuaian kewenangan pengaduan yang diterima melalui Admin;
- d. merespon pengaduan yang diterima sesuai dengan kewenangannya;
- e. apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Pejabat Penghubung meneruskan pengaduan kepada Admin.

#### Pasal 15

Pejabat Penghubung menindaklanjuti penyelesaian pengaduan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak pengaduan diterima oleh pejabat penghubung, yakni:

- a. permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif paling lama diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;

- b. pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
- c. pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja;

#### Pasal 16

Tim Admin melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan dengan cara:

- a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Pemerintah Daerah.
- b. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Tim Pembina;
- c. melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
- d. mengkoordinir pejabat penghubung pada masing-masing Perangkat Daerah terkait dalam menindaklanjuti pengaduan yang bersifat lintas Perangkat Daerah.

#### Pasal 17

Pejabat Penghubung dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan dengan cara:

- a. mengkomunikasikan pengaduan yang diterima dari Admin kepada pejabat berwenang di lingkungan Perangkat Daerah masing-masing untuk ditindaklanjuti;
- b. memantau tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan;
- c. berkoordinasi dengan Admin dan/atau APIP dalam penyelesaian pengaduan apabila diperlukan;
- d. memberikan informasi kepada Admin mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah-langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian;
- e. memberikan respon awal dan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan.

#### Pasal 18

Tim Pembina melalui Admin bertanggung jawab atas percepatan dan kualitas *output* penyelesaian pengaduan melalui langkah-langkah berikut;

- a. melakukan pemantauan atas tindak lajut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Pemerintah Daerah dan Perangkat Daerah;
- b. melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang

- diterima, permasalah pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
- c. mengkoordinir pejabat penghubung pada masing-masing Perangkat Daerah terkait dalam menindaklanjuti pengaduan yang bersifat lintas instansi;
  - d. menetapkan indikator dan target output kinerja pengelolaan pengaduan;
  - e. melakukan pemantauan secara berkala atas penyelesaian pengaduan pada Perangkat Daerah sejak pengaduan didisposisikan, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan untuk setiap substansi pengaduan, sebagai berikut:
    - 1) selambat-lambatnya 3 (tiga) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi;
    - 2) selambat-lambatnya 8 (delapan) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan;
    - 3) selambat-lambatnya 35 (tiga puluh lima) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan.
  - f. apabila dalam jangka waktu tertentu setelah intervensi belum ada juga jawaban final atas penyelesaian pengaduan, pejabat penghubung menginformasikan kendala dan tindakan yang akan atau telah dilakukan kepada pengadu untuk memenuhi target jangka waktu penyelesaian;
  - g. admin memberikan respon terhadap pengawasan berjenjang yang dilakukan oleh Admin Nasional.

#### Pasal 19

- (1) Tim Admin berkewajiban menyusun, membuat laporan secara berkala mengenai kinerja penyelesaian pengaduan berupa laporan statistik serta bentuk publikasi lainnya dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disampaikan kepada Kepala Dinas.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
  - a. jumlah laporan masuk;
  - b. belum direspon;
  - c. belum diselesaikan; dan
  - d. rata-rata tindak lanjut penyelesaian pengaduan.

#### Pasal 20

- (1) Dinas selaku koordinator pelaksana penanganan pengaduan masyarakat, melakukan peningkatan sumber daya penanganan pengaduan.
- (2) Peningkatan sumber daya penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui:

- a. seminar, workshop, bimbingan teknis dan/atau pelatihan kepada tim admin dan pejabat penghubung yang ditugaskan pada setiap Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah;
- b. melaksanakan sosialisasi penanganan pengaduan masyarakat elektronik kepada masyarakat; dan/atau
- c. membuat standar operasional prosedur pengaduan secara elektronik.

#### Pasal 21

- (1) Dinas melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan, sesuai materi pengaduan.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara berkala paling lama 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.
- (3) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan pada aplikasi Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Daerah (PLID) dan dapat diunduh oleh publik.
- (4) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada pembina sebagai sarana pengambilan keputusan, penyempurnaan kebijakan dan perbaikan kualitas pelayanan publik.
- (5) Dinas melakukan kompilasi praktik-praktik baik dan inovasi dalam penyelesaian pengaduan.

#### Pasal 22

- (1) Dinas menindaklanjuti *Road Map* Sistem Pegelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang ditetapkan Pemerintah dengan menyusun dan menetapkan rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan mengacu pada sasaran, program, dan kegiatan yang telah disusun.
- (2) Rencana Aksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

#### Pasal 23

Pelaksanaan Peraturan Walikota ini dibebankan pada:

- a. anggaran Pendapatan Belanja Daerah; dan/atau
- b. sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat.

Pasal 24

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Bukittinggi.

Ditetapkan di Bukittinggi  
pada tanggal 22 Juni 2022

WALIKOTA BUKITTINGGI,

dto

ERMAN SAFAR

Diundangkan di Bukittinggi  
pada tanggal 22 Juni 2022

SEKRETARIS DAERAH KOTA BUKITTINGGI,

dto

MARTIAS WANTO

BERITA DAERAH KOTA BUKITTINGGI TAHUN 2022 NOMOR 12