



**WALI KOTA SURABAYA
PROVINSI JAWA TIMUR**

SALINAN

**KEPUTUSAN WALI KOTA SURABAYA
Nomor : 100.3.3.3/18/436.1.2/2026**

**TENTANG
TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT KOTA SURABAYA**

WALI KOTA SURABAYA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan ketentuan Pasal 12 ayat (2) huruf b Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, telah ditetapkan Keputusan Wali Kota Nomor 100.3.3.3/75/436.1.2/2025 tentang Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya.
- b. bahwa dalam rangka optimalisasi pelayanan keluhan/pengaduan masyarakat Kota Surabaya, maka Keputusan Wali Kota Surabaya Nomor 100.3.3.3/75/436.1.2/2025 tentang Tim Pengelola Keluhan/Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditinjau kembali;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Wali Kota tentang Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Permerintahan Daerah Kabupaten di Djawa Timur sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya Dan Daerah Tingkat II Surabaya Dengan mengubah Undang-Undang NO.12 Tahun 1950,tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat Dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);

2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang (UU) Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nomor 16 dan 17 Tahun 1950 (Repubik Indonesia Dahulu) tentang Pembentukan Kota –Kota Besar dan Kota-Kota Kecil di Jawa;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangundangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2015 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5679);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 292 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5601);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
8. 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 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Tahun 2023 Nomor 499);
10. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2014 Nomor 4 Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 4);
11. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 10) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 3);
12. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 67 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Surabaya;
13. Peraturan Wali Kota Nomor 68 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Surabaya;

14. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 69 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Kota Surabaya;
15. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 71 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Surabaya;
16. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 73 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan Kota Surabaya;
17. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 74 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya;
18. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 76 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya;
19. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 77 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surabaya;
20. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 79 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Surabaya;
21. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya;
22. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 81 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya;

23. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 83 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kota Surabaya;
24. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 84 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya;
25. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 85 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kebudayaan Kepemudaan dan Olah Raga serta Pariwisata Kota Surabaya;
26. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 86 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya;
27. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 89 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surabaya;
28. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 90 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya;
29. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 91 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya;
30. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 92 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya;
31. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 93 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surabaya;

32. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Surabaya;
33. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 95 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Mohamad Soewandhie Kota Surabaya;
34. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 96 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya;
35. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 55 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Eka Candrarini Kota Surabaya;
36. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 41 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Surabaya;
37. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 42 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Surabaya;
38. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 49 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kota Surabaya;
39. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 50 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Surabaya;
40. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 52 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya;

41. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 53 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Surabaya;
42. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 62 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Surabaya;
43. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 64 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN WALI KOTA TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT KOTA SURABAYA.
- KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Wali Kota ini.
- KEDUA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu sebagai berikut:
- a. Pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.
 - b. Pengarah bertugas:
 1. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya; dan
 2. membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

c. Pejabat Pengelola Pengaduan bertugas:

1. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya;
2. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan/atau kanal pengaduan Masyarakat lainnya;
3. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
4. mendistribusikan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
5. melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya;
6. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan lingkungan Pemerintah Kota Surabaya;
7. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya; dan
8. melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat.

d. Pejabat Penghubung bertugas:

1. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
2. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;

3. meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
4. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
5. menyusun *frequently asked question* substansi Pengaduan dari seluruh UKE III atau jabatan fungsional yang disetarakan;
6. menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan *frequently asked question*;
7. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
8. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

e. Pejabat Pelaksana bertugas:

1. menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
2. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi Pengaduan;
3. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai; dan
4. memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.

KETIGA : Membebankan semua biaya yang dikeluarkan guna pelaksanaan tugas Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Surabaya pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- KEEMPAT : Pada saat Keputusan Wali Kota ini mulai berlaku, maka Keputusan Wali Kota Nomor 188.45/34/436.1.2/2017 tentang Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 20 Januari 2026

WALI KOTA SURABAYA

ttd

ERI CAHYADI

Tembusan :

- Yth.Sdr. 1. Sekretaris Daerah Kota Surabaya;
2. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu;

	<p>Salinan sesuai dengan aslinya, Ditandatangani secara elektronik oleh : KEPALA BAGIAN HUKUM DAN KERJASAMA Dr. Sidharta Praditya Revienda Putra, S.H., M.H. NIP. 197803072005011004</p>
--	---

LAMPIRAN
KEPUTUSAN WALI KOTA SURABAYA
NOMOR 100.3.3.3/18/436.1.2/2026
TENTANG
SUSUNAN SUSUNAN KEANGGOTAAN
TIM PENGELOLA PENGADUAN
MASYARAKAT KOTA SURABAYA

SUSUNAN KEANGGOTAAN
TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
KOTA SURABAYA

NO.	KETERANGAN JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Wali Kota Surabaya	Pembina I
2	Wakil Wali Kota Surabaya	Pembina II
3	Sekretaris Daerah Kota Surabaya	Pengarah
4	Inspektur Kota Surabaya	Penanggungjawab
5	Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Surabaya	Penanggungjawab
6	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya	Penanggungjawab
7	Kepala Dinas Pendidikan Kota Surabaya	Penanggungjawab
8	Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya	Penanggungjawab
9	Kepala Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Surabaya	Penanggungjawab
10	Kepala Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan Kota Surabaya	Penanggungjawab
11	Kepala Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya	Penanggungjawab
12	Kepala Dinas Sosial Kota Surabaya	Penanggungjawab
13	Kepala Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya	Penanggungjawab
14	Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surabaya	Penanggungjawab
15	Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Surabaya	Penanggungjawab
16	Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Surabaya	Penanggungjawab
17	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	Penanggungjawab
18	Kepala Dinas Perhubungan Kota Surabaya	Penanggungjawab
19	Kepala Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan Kota Surabaya	Penanggungjawab

20	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya	Penanggungjawab
21	Kepala Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olah Raga serta Pariwisata Kota Surabaya	Penanggungjawab
22	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya	Penanggungjawab
23	Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya	Penanggungjawab
24	Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Surabaya	Penanggungjawab
25	Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surabaya	Penanggungjawab
26	Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya	Penanggungjawab
27	Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya	Penanggungjawab
28	Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya	Penanggungjawab
29	Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surabaya	Penanggungjawab
30	Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Surabaya	Penanggungjawab
31	Kepala Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Penanggungjawab
32	Kepala Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Penanggungjawab
33	Kepala Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Penanggungjawab
34	Kepala Bagian Umum Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Penanggungjawab
35	Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Mohamad Soewandhie Kota Surabaya	Penanggungjawab
36	Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya	Penanggungjawab
37	Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Eka Candrarini Kota Surabaya	Penanggungjawab
38	Camat se-Kota Surabaya	Penanggungjawab
39	Lurah se-Kota Surabaya	Penanggungjawab

40	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya	Pejabat Pengelola Pengaduan
41	Sekretaris pada Inspektorat, Dinas, Badan, Satuan, Kecamatan, dan Kelurahan di Kota Surabaya	Pejabat Penghubung
42	Kepala Bagian pada Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Pejabat Penghubung
43	Inspektur Pembantu pada Inspektorat Kota Surabaya	Pejabat Pelaksana
44	Kepada Bidang pada Dinas, Badan, dan Satuan di Kota Surabaya	Pejabat Pelaksana
45	Kepala Bagian pada Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Pejabat Pelaksana
46	Unsur Perangkat Daerah terkait	Pejabat Pelaksana

WALI KOTA SURABAYA

ttd

ERI CAHYADI