



WALI KOTA SURABAYA
PROVINSI JAWA TIMUR

SALINAN

KEPUTUSAN WALIKOTA SURABAYA
NOMOR : 100.3.3.3/75/436.1.2/2025

TENTANG
TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT KOTA SURABAYA
WALIKOTA SURABAYA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan ketentuan Pasal 12 ayat (2) huruf b Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, telah ditetapkan Keputusan Walikota Surabaya Nomor 188.45/34/436.1.2/2017 tentang Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya.
- b. bahwa dalam rangka optimalisasi pelayanan keluhan/pengaduan masyarakat Kota Surabaya, maka Keputusan Walikota Surabaya Nomor 188.45/34/436.1.2/2017 tentang Tim Pelayanan 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 Walikota tentang Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur / Jawa Tengah/Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 19 Tambahan Lembaran Negara Nomor 2730);
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-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 Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 292 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5601);
6. 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);
7. 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);

8. 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);
9. 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);
10. Peraturan 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);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN WALIKOTA TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT KOTA SURABAYA.
- KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya dengan susunan keanggotaan sebagaimana dinyatakan dalam Lampiran Keputusan Walikota ini.
- KEDUA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu sebagai berikut:
1. Pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.
 2. Pengarah bertugas:
 - a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya; dan

- b. membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.
3. Penanggungjawab bertugas:
- a. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah; dan
 - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.
4. Pejabat Pengelola Pengaduan bertugas:
- a. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya;
 - b. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N dan/atau kanal pengaduan Masyarakat lainnya;
 - c. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
 - d. mendistribusikan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
 - e. melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya;
 - f. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan lingkungan Pemerintah Kota Surabaya;
 - g. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya; dan
 - h. melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat.

5. Pejabat Penghubung bertugas:

- a. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
- b. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
- c. meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
- d. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
- e. menyusun *frequently asked question* substansi Pengaduan dari seluruh UKE III atau jabatan fungsional yang disetarakan;
- f. menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan *frequently asked question*;
- g. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
- h. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

6. Pejabat Pelaksana bertugas:

- a. menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
- b. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi Pengaduan;
- c. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai; dan
- d. memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.

- KETIGA : Membebaskan 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 Walikota ini mulai berlaku, Keputusan Walikota Surabaya Nomor 188.45/34/436.1.2/2017 tentang Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surabaya
pada tanggal 25 April 2025

WALIKOTA SURABAYA

ttd

ERI CAHYADI

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

LAMPIRAN
KEPUTUSAN WALI KOTA SURABAYA
NOMOR 100.3.3.3/75/436.1.2/2025
TENTANG 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

NO.	KETERANGAN JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
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, Penelitian dan Pengembangan 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 Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Penanggungjawab
31	Kepala Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Penanggungjawab
32	Kepala Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Penanggungjawab
33	Kepala Bagian Umum Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Penanggungjawab
34	Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Mohamad Soewandhie Kota Surabaya	Penanggungjawab
35	Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya	Penanggungjawab
36	Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Eka Candrarini Kota Surabaya	Penanggungjawab
37	Camat se-Kota Surabaya	Penanggungjawab
38	Lurah se-Kota Surabaya	Penanggungjawab

NO.	KETERANGAN JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
39	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya	Pejabat Pengelola Pengaduan
40	Sekretaris pada Inspektorat, Dinas, Badan, Satuan, Kecamatan, dan Kelurahan di Kota Surabaya	Pejabat Penghubung
41	Kepala Bagian pada Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Pejabat Penghubung
42	Inspektur Pembantu pada Inspektorat Kota Surabaya	Pejabat Pelaksana
43	Kepada Bidang pada Dinas, Badan, dan Satuan di Kota Surabaya	Pejabat Pelaksana
44	Kepala Bagian pada Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Pejabat Pelaksana
45	Unsur Perangkat Daerah terkait	Pejabat Pelaksana

WALIKOTA SURABAYA

ttd

ERI CAHYADI