



**WALIKOTA SURABAYA  
PROVINSI JAWA TIMUR**

**SALINAN**

**KEPUTUSAN WALIKOTA SURABAYA  
NOMOR : 188.45/59/436.1.2/2015**

**TENTANG  
TIM PELAYANAN KELUHAN/PENGADUAN MASYARAKAT  
KOTA SURABAYA**

**WALIKOTA SURABAYA,**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 12 ayat (2) huruf b Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Pasal 4 ayat (1) huruf g Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2011 tentang Tata Kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, telah dibentuk Keputusan Walikota Surabaya Nomor : 188.45/54/436.1.2/2013 tentang Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya.
  - b. bahwa dalam rangka optimalisasi pelayanan informasi dan komunikasi secara terpadu di Kota Surabaya, maka Keputusan Walikota Surabaya Nomor : 188.45/54/436.1.2/2013 tentang Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya perlu ditinjau kembali;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Walikota tentang Tim Pelayanan Keluhan/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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4843);
  - 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 Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Tahun 2011 Nomor 82 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5234);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 (Lembaran Negara Tahun 2015 Nomor 24 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5657);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 99 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 199);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Tahun 2010 Nomor 245);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 32);
11. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2008 Nomor 8 Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 8) sebagaimana telah diubah kedua kali dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 20 Tahun 2014 (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2014 Nomor 20 Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 18);
12. 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);
13. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2011 tentang Tata Kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2011 Nomor 127);
14. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 42 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2011 Nomor 67) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 26 Tahun 2012 (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2012 Nomor 27).

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : KEPUTUSAN WALIKOTA TENTANG TIM PELAYANAN KELUHAN/PENGADUAN MASYARAKAT KOTA SURABAYA**

**KESATU :** Membentuk Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya dengan susunan keanggotaan sebagaimana dinyatakan dalam Lampiran Keputusan Walikota ini.

**KEDUA :** Tugas Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu adalah :

- a. menerima keluhan/pengaduan masyarakat;
- b. mengidentifikasi keluhan/pengaduan masyarakat;
- c. menindaklanjuti dan mengkoordinasikan setiap keluhan/pengaduan masyarakat dengan anggota Tim;
- d. melaporkan hasil pelaksanaan tugas Tim sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c kepada Walikota Surabaya.

**KETIGA :** Pelaksanaan tugas tim pelayanan keluhan/pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua dikoordinasikan oleh Ketua Tim.

**KEEMPAT :** Unsur sebagaimana dimaksud dalam Lampiran Keputusan Walikota ini akan ditetapkan lebih lanjut oleh Ketua Tim dengan Surat Perintah.

**KELIMA :** 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.

**KEENAM :** Pada saat Keputusan Walikota ini mulai berlaku, Keputusan Walikota Surabaya Nomor 188.45/54/436.1.2/2013 tentang Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

**KETUJUH :** Keputusan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surabaya  
pada tanggal 5 Maret 2015

**WALIKOTA SURABAYA,**

ttd.

**TRI RISMAHARINI**

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,

ttd.

**Ira Tursilowati, SH, MH**

Pembina Tingkat I

NIP. 19691017 199303 2 006

**Tembusan :**

- Yth. 1. Inspektur Kota Surabaya ;  
2. Anggota Tim yang bersangkutan.
-

**LAMPIRAN KEPUTUSAN WALIKOTA SURABAYA**  
**NOMOR : 188.45/59/436.1.2/2015**  
**TANGGAL : 5 Maret 2015**

---

**SUSUNAN KEANGGOTAAN**  
**TIM PELAYANAN KELUHAN/PENGADUAN MASYARAKAT**  
**KOTA SURABAYA**

---

<b>NO.</b>	<b>KETERANGAN JABATAN</b>	<b>KEDUDUKAN DALAM TIM</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1.	Walikota Surabaya	Pembina I
2.	Wakil Walikota Surabaya	Pembina II
3.	Sekretaris Daerah Kota Surabaya	Penanggung Jawab
4.	Asisten Administrasi Umum Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Koordinator
5.	Kepala Dinas Komunikasi dan informatika Kota Surabaya	Ketua
6.	Kepala Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi pada Dinas Komunikasi dan informatika Kota Surabaya	Sekretaris
7.	Inspektur Kota Surabaya	Anggota
8.	Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Kota Surabaya	Anggota
9.	Kepala Badan Kepegawaian dan Diklat Kota Surabaya	Anggota
10.	Kepala Badan Arsip dan Perpustakaan Kota Surabaya	Anggota
11.	Kepala Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Keluarga Berencana Kota Surabaya	Anggota
12.	Kepala Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal Kota Surabaya	Anggota
13.	Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya	Anggota
14.	Kepala Badan Lingkungan Hidup Kota Surabaya	Anggota
15.	Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soewandhie Kota Surabaya	Anggota
16.	Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma husada Kota Surabaya	Anggota
17.	Kepala Kantor Ketahanan Pangan Kota Surabaya	Anggota

1	2	3
18.	Kepala Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah Kota Surabaya	Anggota
19.	Kepala Dinas Perhubungan Kota Surabaya	Anggota
20.	Kepala Dinas Pekerjaan Umum, Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya	Anggota
21.	Kepala Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Surabaya	Anggota
22.	Kepala Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya	Anggota
23.	Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya	Anggota
24.	Kepala Dinas Sosial Kota Surabaya	Anggota
25.	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	Anggota
26.	Kepala Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya	Anggota
27.	Kepala Koperasi dan Usaha, Mikro, Kecil dan Menengah Kota Surabaya	Anggota
28.	Kepala Dinas Pendidikan Kota Surabaya	Anggota
29.	Kepala Dinas Pertanian Kota Surabaya	Anggota
30.	Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya	Anggota
31.	Kepala Dinas Kebakaran Kota Surabaya	Anggota
32.	Kepala Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya	Anggota
33.	Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya	Anggota
34.	Kepala Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya	Anggota
35.	Kepala Bagian Pemerintahan dan Otonomi Daerah Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Anggota
36.	Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Anggota
37.	Kepala Bagian Kerjasama Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Anggota
38.	Kepala Bagian Perlengkapan Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Anggota

1	2	3
39.	Kepala Bagian Perekonomian dan Usaha Daerah Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Anggota
40.	Kepala Bagian Bina Program Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Anggota
41.	Kepala Bagian Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Anggota
42.	Kepala Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Anggota
43.	Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Anggota
44.	Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Anggota
45.	Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya	Anggota
46.	Camat se Kota Surabaya	Anggota
47.	Lurah se Kota Surabaya	Anggota

**WALIKOTA SURABAYA,**

ttd.

**TRI RISMAHARINI**

Salinan sesuai dengan aslinya,  
KEPALA BAGIAN HUKUM

ttd.

Ira Tursilowati, SH.MH.  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19691017 199303 2 006