



WALIKOTA SURABAYA
PROVINSI JAWA TIMUR

SALINAN

**KEPUTUSAN WALIKOTA SURABAYA
NOMOR : 188.45/34/436.1.2/2017**

**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 188.45/59/436.1.2/2015 tentang Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya.
 - b. bahwa dalam rangka optimalisasi pelayanan keluhan/pengaduan masyarakat Kota Surabaya serta dengan telah ditetapkan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya, maka Keputusan Walikota Surabaya Nomor 188.45/59/436.1.2/2015 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 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 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 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);
8. 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);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Tahun 2015 Nomor 2036);
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);
12. 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);
13. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 48);

14. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 45 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 49);
15. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 46 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 50);
16. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 47 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 51);
17. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 48 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 52);
18. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 53);
19. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 50 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 54);
20. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 51 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 55);
21. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 56);
22. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 57);
23. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 54 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 58);

24. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pengendalian Penduduk, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 59);
25. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 56 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 60);
26. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 61);
27. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 58 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 62);
28. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 63);
29. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 60 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 64);
30. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 65);
31. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 62 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 66);
32. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 67);
33. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 64 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kepemudaan dan Olah Raga Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 68);

34. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 65 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 69);
35. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 70);
36. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 67 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perdagangan Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 71);
37. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 68 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 72);
38. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 73);
39. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 70 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 74);
40. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Diklat Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 75);
41. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 76);
42. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 77);

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. mengintegrasikan keluhan/pengaduan masyarakat dengan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);
 - e. melaporkan hasil pelaksanaan tugas Tim sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, huruf c dan huruf d 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 188.45/59/436.1.2/2015 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 25 Januari 2017

WALIKOTA SURABAYA,

ttd.

TRI RISMAHARINI

Salinan sesuai dengan aslinya,
KEPALA BAGIAN HUKUM

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

Tembusan :

- Yth. 1. Inspektur Kota Surabaya;
2. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya;
3. Anggota Tim yang bersangkutan.
-

LAMPIRAN KEPUTUSAN WALIKOTA SURABAYA
NOMOR : 188.45/34/436.1.2/2017
TANGGAL : 25 JANUARI 2017

SUSUNAN KEANGGOTAAN
TIM PELAYANAN KELUHAN/PENGADUAN MASYARAKAT
KOTA SURABAYA

NO.	KETERANGAN JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3
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 Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi dan informatika Kota Surabaya	Sekretaris
7.	Inspektur Kota Surabaya	Anggota
8.	Kepala Dinas Pendidikan Kota Surabaya	Anggota
9.	Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya	Anggota
10.	Kepala Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya	Anggota
11.	Kepala Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya	Anggota
12.	Kepala Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya	Anggota
13.	Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya	Anggota
14.	Kepala Dinas Sosial Kota Surabaya	Anggota
15.	Kepala Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya	Anggota
16.	Kepala Dinas Pengendalian Penduduk, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Surabaya	Anggota

1	2	3
17.	Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Surabaya	Anggota
18.	Kepala Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah Kota Surabaya	Anggota
19.	Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Surabaya	Anggota
20.	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	Anggota
21.	Kepala Dinas Perhubungan Kota Surabaya	Anggota
22.	Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Surabaya	Anggota
23.	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya	Anggota
24.	Kepala Dinas Kepemudaan dan Olah Raga Kota Surabaya	Anggota
25.	Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya	Anggota
26.	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya	Anggota
27.	Kepala Dinas Perdagangan Kota Surabaya	Anggota
28.	Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya	Anggota
29.	Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Kota Surabaya	Anggota
30.	Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya	Anggota
31.	Kepala Badan Kepegawaian dan Diklat Kota Surabaya	Anggota
32.	Kepala Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya	Anggota
33.	Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya	Anggota
34.	Kepala Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah Kota Surabaya	Anggota
35.	Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Anggota
36.	Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Anggota
37.	Kepala Bagian Administrasi Perekonomian dan Usaha Daerah Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Anggota

1	2	3
38.	Kepala Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Anggota
39.	Kepala Bagian Administrasi Kerjasama Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Anggota
40.	Kepala Bagian Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Anggota
41.	Kepala Bagian Layanan Pengadaan dan Pengelolaan Aset Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Anggota
42.	Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Anggota
43.	Kepala Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kota Surabaya	Anggota
44.	Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Mohamad Soewandhie Kota Surabaya	Anggota
45.	Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya	Anggota
46.	Camat se-Kota Surabaya	Anggota
47.	Lurah se-Kota Surabaya	Anggota
48.	Unsur Perangkat Daerah terkait	Anggota

Salinan sesuai dengan aslinya,
KEPALA BAGIAN HUKUM

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

WALIKOTA SURABAYA,

ttd.

TRI RISMAHARINI