



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
DINAS PARIWISATA**

Kawasan Wonorejo Terpadu (KWT)  
Telp./Fax. (0334) 8780363, E-mail : [disparlumajang@gmail.com](mailto:disparlumajang@gmail.com)  
LUMAJANG 67358

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA KABUPATEN LUMAJANG**

**NOMOR : 100.3.3.5/16/427.48/2024**

**TENTANG**

**PENGELOLAAN PENGADUAN  
PADA DINAS PARIWISATA KABUPATEN LUMAJANG  
TAHUN ANGGARAN 2024**

**KEPALA DINAS PARIWISATA KABUPATEN LUMAJANG**

**Menimbang** : a. bahwa penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Dinas Pariwisata Kabupaten Lumajang dalam melaksanakan reformasi birokrasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang;

b. bahwa untuk kelancaran proses penanganan pengaduan Masyarakat, perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat, di lingkungan Dinas Pariwisata Kabupaten Lumajang dengan Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Lumajang.

**Mengingat** : 1. Undang-undang nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa 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 Nomor 12 Tahun 1950 tentang pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta ;

2. Undang-undang nomor 17 Tahun 2003 tentang Keungan Negara ;

3. Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 Nomor 61, tentang Keterbukaan Informasi Publik (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, tambahan lembaran Negara Nomor 4846) ;

4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (lembaran Negara RI tahun 2009 nomor 112, tambahan lembaran Negara Nomor 5038) ;

5. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang

- Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, tambahan lembar Negara Nomor 5071) ;
6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik ;
  7. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang perubahan atas Undang-undang nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan perundang-undangan ;
  8. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah kedua kalinya dengan Undang-undang Nomor 9 tahun 2015 tentang perubahan kedua Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah ;
  9. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal ;
  10. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik ;
  11. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ;
  12. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (lembaran Daerah Kabupaten Lumajang Tahun 2016 nomor 16, tambahan lembaran Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 90) ;
  13. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang nomor 07 Tahun 2007 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah ;
  14. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 9 Tahun 2020 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 ;
  15. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 04 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 ;
  16. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 81 Tahun 2022 tentang Penjabaran APBD Tahun Anggaran 2023 ;
  17. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pariwisata Kabupaten Lumajang.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat, Dinas Pariwisata Kabupaten Lumajang dengan susunan personalnya sebagaimana tercantum lampiran keputusan ini.

- KEDUA : Tim penanganan pengaduan masyarakat, Dinas Pariwisata Kabupaten Lumajang mempunyai tugas sebagai berikut :
- a. Menerima dan mengkoordinasikan pengumpulan data dan informasi serta dokumentasi kegiatan Dinas Pariwisata Kabupaten Lumajang penanganan pengaduan kepada masyarakat ;
  - b. Menghimpun laporan pengaduan masyarakat ;
  - c. Mengkoordinasikan pengaduan masyarakat dengan bidang terkait (untuk melaksanakan verifikasi, menganalisis permasalahan yang terjadi melakukan peninjauan laporan, mengkoordinasi kepada pimpinan, melakukan koordinasi terkait pengaduan masyarakat dan SKPD terkait ;
  - d. Menyiapkan jadwal dan/atau respon terhadap pengaduan masyarakat ;
  - e. Memberikan masukan dan saran terkait pengaduan masyarakat kepada SKPD terkait dan atau pimpinan daerah ;
  - f. Memberikan jawaban atas pengaduan masyarakat.
- KETIGA : 1 Tugas Pejabat yang berwenang melaksanakan pelayanan sebagaimana dimaksud diktum Kedua untuk :
- a. menyusun komponen sesuai dengan SOP ketentuan yang berlaku dan kewenangannya ;
  - b. mengarsipkan dokumen atau jawaban pengaduan masyarakat ;
  - c. melakukan evaluasi atas pengaduan masyarakat, paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.
- 2 Membebaskan segala biaya yang timbul dalam pelaksanaan tugas Penanggung jawab Pengelola Keuangan sebagaimana dimaksud diktum Kesatu pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024 pada pos Dinas Pariwisata Kabupaten Lumajang.
- KEEMPAT : Menunjuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Pariwisata Kabupaten Lumajang Tahun Anggaran 2024 :
1. Penanggungjawab : Kepala Dinas Pariwisata
  2. Ketua Tim : Sekretaris Dinas Pariwisata
  3. Sekretaris Tim : Ka. Subbag Umum dan Kepegawaian  
Perencana Muda  
Analisis Keuangan Pusat dan Daerah
  4. Anggota : Kepala Bidang Ekonomi Kreatif  
Kepala Bidang Destinasi  
Kepala Bidang Pemasaran
- Dan menetapkan Petugas Unit Pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat dilingkungan Dinas Pariwisata Kabupaten Lumajang dalam lampiran surat keputusan ini.
- KELIMA : 1. Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan,

2. Segala sesuatu akan diubah dan dibetulkan kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini.

Ditetapkan di Lumajang  
pada tanggal 08 Januari 2024

Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten  
Lumajang,



YULI HARISMA WATI, SP  
NIP. 196907031996022002

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
PARIWISATA KABUPATEN LUMAJANG  
NOMOR : 100.3.3.5/16/427.48/2024  
TANGGAL : 08 Januari 2024

DAFTAR NAMA PETUGAS UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN  
DINAS PARIWISATA KABUPATEN LUMAJANG  
TAHUN ANGGARAN 2024

NO	NAMA	NIP	Petugas Unit Pelayanan	Keterangan
1.	DIAH TRIANA WIJAYANTI, S.Pd	19701002 200701 2 013	Koordinator	Kasubag Umum dan Kepegawaian
2.	ADAWIYAH GR	19700804 200701 2 017	Koordinator	Pengadministrasi Persuratan
3.	DESI WAHYUNI	-	Petugas Pelayanan Dinas Pariwisata	Staff
4.	ULFA TRIYUNIATI	-	Petugas Pegelolaan Pengaduan	Staff
5.	RATNA DEWI KARTIKASARI	-	Anggota	Staff

Ditetapkan di Lumajang  
pada tanggal 08 Januari 2024

Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Lumajang,



YULI HARISMA WATI, SP  
NIP. 196907031996022002