

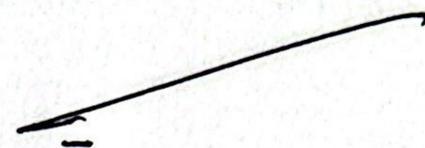
STANDAR PELAYANAN
DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SAMARINDA

Nama Jenis Pelayanan : Pengaduan dan Penyelesaian Kasus Sengketa Lingkungan
 Jenis Pelayanan : Penanganan Surat Laporan Pengaduan

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-undang (UU) Nomor 32 Tahun 2009 Tentang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 8. Peraturan Menteri Lingkungan dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor P.22/MENLHK/SET.1/3/2017 Tentang tata cara pengelolaan pengaduan dugaan pencemaran dan/atau perusakan lingkungan; 9. Peraturan Walikota (Perwali) Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2	Persyaratan	Adanya aduan lingkungan tertulis maupun online.
3	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Masyarakat melakukan aduan terkait lingkungan melalui tertulis maupun media sosial Dinas Lingkungan Hidup Kota Samarinda; 2. Masyarakat kemudian mengisi identitas sebagai pelapor; 3. Masyarakat kemudian mengisi Lokasi aduan lingkungan yang jelas dan terperinci guna memudahkan proses verifikasi lapangan; 4. Masyarakat menyertakan uraian kejadian,waktu serta dokumentasi foto/video terkait aduan lingkungan yang dirasakan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu hari) kerja
5	Biaya/Trip	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	Surat masuk yang sudah didisposisi oleh kepala dinas dan diteruskan ke bidang yang ditunjuk untuk ditindak lanjuti
7	Sarana, Prasarana Dan Fasilitas	1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer/Laptop 3. Printer 4. Scanner

8	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana mengerti tentang tata naskah dan SOP surat masuk bidang.
9	Jaminan Pelayanan Dan Keselamatan	Surat masuk telah di proses dan ditindak lanjuti sesuai ketentuan.
10	Pengawasan Internal	Kepala Dinas dan Kepala Bidang
11	Penanganan Pengaduan	1. Media Sosial Instagram : @dlh.samarinda 2. Media Sosial Whatsapp : 0857-0503-9399 3. Website : www.lapor.go.id
12	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
13	Jaminan Keamanan	Surat masuk terkait aduan lingkungan telah terdisposisi ke bidang dan ditindaklanjuti
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Atasan langsung memastikan surat masuk telah diproses oleh pelaksana sesuai ketentuan yang berlaku.

Plt. Kepala Bidang Penataan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan



M. Erwin Agus A. ST
Penata Tk. I/III d
NIP.19750802 200212 1 004