



PEMERINTAHAN KOTA SAMARINDA
DINAS LINGKUNGAN HIDUP

Nomor SOP SOP / / 100.12

Tanggal Pembuatan 2 Januari 2026

Tanggal Revisi -

Tanggal Efektif 3 Januari 2026

Disahkan Oleh

PLT. KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP

Suwarso, AKS., M.Si
NIP. 19690920 199112 1 001

BIDANG PENAATAN DAN PENINGKATAN KAPASITAS LINGKUNGAN HIDUP
(PENANGANAN SURAT LAPORAN PENGADUAN)

Nama SOP

PENANGANAN SURAT LAPORAN PENGADUAN

Dasar Hukum

Kualifikasi Pelaksana

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

1. Memahami proses penanganan laporan terkait aduan lingkungan.
2. Mampu menjalankan seluruh rangkaian kegiatan proses penanganan laporan terkait aduan lingkungan.
3. Mampu melaksanakan koordinasi internal dan eksternal dengan pihak terkait.
4. Memahami penyelesaian sengketa lingkungan diluar pengadilan.
5. Mampu menjadi fasilitator dan mediator sengketa lingkungan hidup.

Keterkaitan

Peralatan dan Perlengkapan

1. Kepala dinas, Sekretaris
2. Seluruh sub bidang Penaatan dan Peningkatan Kapasitas
3. Seluruh Staf Seksi Penanganan Kasus dan Sengketa Lingkungan
4. Instansi lain yang terkait
5. Masyarakat Kota Samarinda


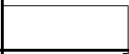


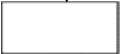


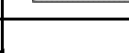



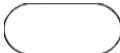

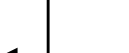
1. Alat Tulis Kantor
2. Komputer/Laptop
3. Printer
4. Scanner

Peringatan

Pencatatan dan Pendataan

1. Tidak tertib administrasi
2. Keterlambatan informasi
3. Keterlambatan distribusi
4. Terlambat ditindaklanjuti
5. Informasi/data yang tidak tersimpan dengan baik
6. Laporan pengaduan masyarakat yang terulang kembali

1. Formulir pengaduan dugaan pencemaran dan/atau kerusakan lingkungan hidup dan/atau perusakan hutan;
2. Pemberitahuan pengaduan diregistrasi;
3. Pemberitahuan pengaduan tidak diregistrasi.

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Dinas	Sekretaris	Kabid	Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima, laporan Pengaduan tertulis (surat) maupun lisan (Pengisian formulir pengaduan)					Surat laporan pengaduan langsung maupun online dan blangko formulir pengaduan	15 Menit	Surat Pengaduan	
2	Melakukan pendampingan pengisian form pengaduan dan mengantar surat laporan					Surat pengaduan dan identitas pelapor, formulir pengaduan lingkungan dan dokumentasi aduan.	25 Menit	Surat laporan pengaduan, formulir pengaduan yang telah terisi identitas pelapor	
3	Memasukkan formulir pengaduan ke instansi secara resmi melalui bagian umum					Surat Laporan pengaduan, formulir pengaduan yang telah terisi beserta lampirannya.	5 Menit	Surat Pengaduan bersama laporan formulir pengaduan dengan, blangko disposisi Sekretaris DLH Kota Samarinda	
4	Surat Laporan pengaduan atau formulir pengaduan dengan disposisi Kepala/Sekretaris					Surat pengaduan bersama laporan formulir pengaduan dengan blangko disposisi Sekretaris DLH Kota Samarinda	1 Jam	Surat pengaduan bersama laporan formulir pengaduan dengan blangko disposisi Sekretaris DLH Kota Samarinda	
5	Memberikan penomoran administrasi surat masuk, laporan pegaduan dan Formulir					Surat pengaduan bersama laporan formulir pengaduan dengan blangko disposisi Sekretaris DLH Kota Samarinda	5 Menit	Kode klasifikasi indeks dan nomor urut kendali surat pengaduan laporan , formulir pengaduan dengan lembar disposisi kepala bidang	
6	Paraf dan disposisi kepala bidang untuk pelaksanaan pengerjaan kepada sub koordinator					Surat pengaduan bersama laporan formulir pengaduan dengan blangko disposisi Sekretaris DLH Kota Samarinda dan lembar disposisi Kepala Bidang	10 Menit	Arahan surat masuk untuk sub koordinator terkait Surat Pengaduan dan atau laporan formulir pengaduan	
7	Arahan surat masuk untuk sub koordinator dari Kepala Bidang untuk Pelaksanaan pengerjaan tindak lanjut laporan pengaduan kepada para staf pelaksana					Surat masuk untuk sub koordinator terkait aduan lingkungan	1 Jam	Telaahan Staf Pelaksana pada surat pengaduan yang masuk untuk di tindak lanjut	
8	Telaahan staf pelaksana untuk aduan lingkungan yang masuk					Tanda tangan Kepala Bidang pada Telaahan Staf Pelaksana	1 Hari	Telaahan Staf Pelaksana yang sudah di tandatangani Kepala Bidang.	
9	Pemeriksaan telaahan staf dan lampiran surat aduan ke Kepala Dinas					Surat Aduan Lingkungan dan Telaahan Staf Pelaksana	1 Hari	Telaahan Staf Pelaksana yang sudah terdisposisi tindak lanjut.	
10	Penandatanganan naskah surat tugas dan naskah undangan rapat serta oleh Kepala Dinas dan atau Sekretaris					Blangko stempel paraf 3 naskah surat tugas verifikasi lapangan dan undangan rapat laporan pengaduan	3 Jam	Surat tugas verifikasi lapangan dan surat undangan rapat laporan pengaduan masyarakat penyelesaian sengketa lingkungan hidup	