


**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL  
DINAS LINGKUNGAN HIDUP**

**PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**






**PENANGANAN ADUAN LINGKUNGAN**

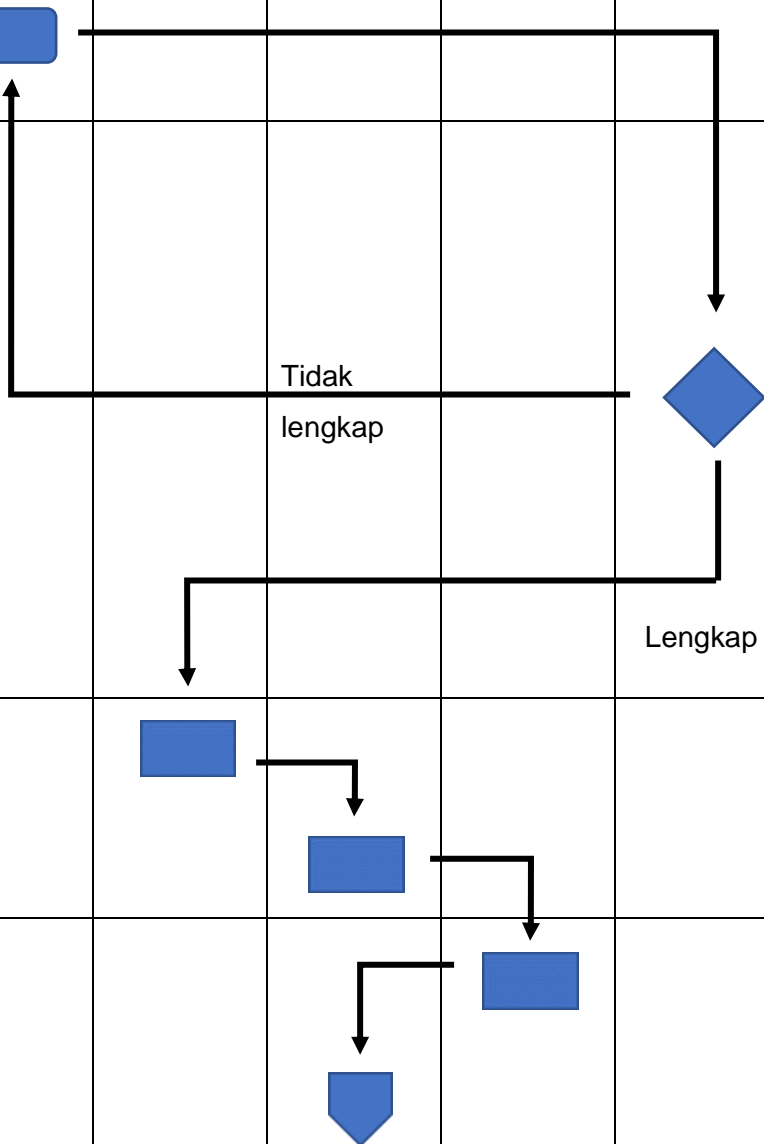
Nomor SOP			<b>DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN BANTUL</b>
Tanggal Pembuatan	-		
Tanggal Revisi	14 Februari 2022		
Tanggal Efektif			
Disahkan Oleh	Kepala Dinas		
Nama SOP	Penanganan Aduan Lingkungan		

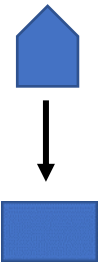

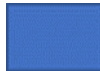
<b>Dasar Hukum</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;</li> <li>2. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor P.22/MENLHK/SETJEN/SET.1/3/2017 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup dan/atau Perusakan Kehutanan.</li> </ol>
<b>Keterkaitan</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Surat Masuk;</li> <li>2. SOP Surat Keluar.</li> </ol>
<b>Peringatan</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketidak taatan terhadap SOP ini dapat mengakibatkan tidak tertanganinya aduan masyarakat dan berpotensi menimbulkan masalah lingkungan dan sosial yang lebih berat;</li> <li>2. Pihak-pihak terkait (pemangku wilayah dan OPD Teknis) perlu dilibatkan secara aktif agar penanganan aduan menjadi lebih efektif;</li> <li>3. Dalam rangka perlindungan identitas pengadu, Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul wajib merahasiakan informasi terkait dengan pengadu.</li> </ol>

<b>Kualifikasi Pelaksana</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami mekanisme/tata cara penerimaan aduan;</li> <li>2. Memahami tahapan penanganan pengaduan;</li> <li>3. Mampu mengoperasikan program Office.</li> </ol>
<b>Peralatan/Perlengkapan</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/printer/alat tulis;</li> <li>2. Kendaraan;</li> <li>3. Kamera/alat rekam;</li> <li>4. Borang-borang kelengkapan administrasi penanganan aduan.</li> </ol>
<b>Pencatatan dan Pendataan</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seluruh aduan yang masuk, baik langsung (lisan) maupun tidak langsung (tertulis) yang telah memenuhi persyaratan administrasi aduan lingkungan diberi nomor registrasi dan dicatat sebagai laporan aduan;</li> <li>2. Seluruh informasi, dokumentasi (foto, video, dll) beserta data-data pendukung lain dalam proses kronologi penanganan aduan (penerimaan, penelaahan, verifikasi, arahan penyelesaian) dicatat dalam Rekap Data Aduan dan diarsipkan dengan mengikut nomor registrasi aduannya;</li> </ol>

## SOP PENANGANAN PENGADUAN

No.	Kegiatan	Pelaksana					Baku Mutu			Ket
		Pelapor	KaDis	Kabid	Sub	JFU	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Penerimaan aduan						Aduan, baik lisan (tatap muka, telepon) maupun tertulis (surat, surel, media sosial)	1 hari	Laporan aduan	
2.	Validasi persyaratan administrasi. Apabila sudah lengkap di register sebagai aduan dan ditindaklanjuti. Bila belum lengkap, petugas menghubungi pelapor untuk kelengkapan informasi aduan.						Informasi minimal dalam sebuah aduan 1. Identitas pelapor; 2. Lokasi kejadian; 3. Dugaan sumber atau penyebab; 4. Waktu, uraian kejadian dan dampak yang dirasakan; 5. Penyelesaian yang diinginkan; dan 6. Informasi pengaduan pernah/belum pernah disampaikan ke Instansi Penanggung Jawab.	3 hari	Laporan aduan	
3.	Disposisi dan penugasan untuk penanganan pengaduan.						Laporan aduan lengkap.	1 hari	Surat Tugas	
4.	Verifikasi aduan dengan koordinasi dan pelibatan pemangku wilayah untuk penyelesaian aduan.						Surat Tugas, kamera, berita acara verifikasi, alat tulis.	5 hari	Berita Acara Verifikasi	



5.	Arahan penyelesaian berdasar verifikasi dan berkoordinasi dengan pemangku wilayah serta pihak-pihak terkait						Draft Berita Acara / Draft Surat Pernyataan	1 hari	B.A. / Surat Pernyataan	
6.	Rekap data aduan dan pelaporan hasil penanganan pada pelapor.						Data dan dokumentasi penanganan pengaduan	1 hari	Rekap Data Aduan	