

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**  
**PENANGANAN PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA LINGKUNGAN**  
**DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN REMBANG**

**I. Maksud dan Tujuan**

1. Maksud

SOP ini disusun sebagai pedoman bagi Tim pelaksana kegiatan Penanganan Pengaduan Lingkungan Hidup sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2. Tujuan

Penerapan SOP ini bertujuan agar pengelolaan pengaduan masyarakat terkait dengan permasalahan lingkungan hidup dapat berjalan dengan lancar, jelas tahapan penyelesaiannya, dan permasalahan dapat terselesaikan dengan baik.

**II. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;
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;
3. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Republik Indonesia Nomor 02 Tahun 2013 tentang Pedoman Penerapan Sanksi Administratif di Bidang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor .... Tahun .... tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup

**III. Penerimaan Aduan**

1. **Menyiapkan formulir pengaduan**

Formulir Pengaduan paling sedikit memuat informasi:

- a. identitas pengadu berupa nama, alamat, nomor telepon yang bisa dihubungi atau email;

- b. lokasi kejadian;
- c. dugaan sumber atau penyebab;
- d. waktu, uraian kejadian dan dampak yang dirasakan.
- e. penyelesaian yang diinginkan; dan

## **2. Penerimaan Aduan Secara Langsung**

- a. Menerima pengadu dan mempersilahkan duduk
- b. Petugas Penerima mengarahkan dan memberitahukan tata cara pengisian formulir pengaduan
- c. Petugas membantu mengisikan apabila pengadu memiliki keterbatasan dalam pengisi formulir
- d. Mengecek kelengkapan informasi yang diisikan, apabila sudah lengkap dilanjutkan ke proses berikutnya dan apabila belum lengkap dimintakan untuk melengkapi kembali.
- e. Apabila informasi dalam pengaduan belum lengkap, petugas mengklarifikasi kepada pengadu untuk melengkapi informasi pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 hari kerja sejak diterima pengaduan;
- f. Apabila dalam 3 hari kerja tidak dilengkapi maka pengaduan tidak diregister
- g. Pengadu dapat mengajukan kembali aduan yang sama tersebut setelah melengkapi informasi aduan
- h. Mencatat ke dalam buku register pengaduan apabila informasinya sudah lengkap

## **3. Penerimaan Secara Tidak Langsung**

- a. Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan melalui: telepon, faksimili, surat, surat elektronik (e-mail), web site, media sosial.
- b. Petugas penerima menuangkan ke dalam formulir pengaduan apabila penyampaian melalui telepon
- c. Apabila informasi dalam pengaduan belum lengkap, petugas mengklarifikasi kepada pengadu untuk melengkapi informasi pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 hari kerja sejak diterima pengaduan;
- d. Apabila dalam 3 hari kerja tidak dilengkapi maka pengaduan tidak diregister

- e. Petugas menyampaikan surat pemberitahuan pengaduan tidak diregistrasi sesuai melalui surat, surat elektronik, telepon, atau sarana komunikasi lainnya
- f. Pengadu dapat menyampaikan kembali aduan yang sama setelah melengkapi informasi pengaduannya
- g. Petugas mencatat ke dalam buku register pengaduan mengacu apabila informasi pengaduan dinyatakan lengkap
- h. Petugas memberikan Tanda Terima Pengaduan atau nomor register pengaduan paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak informasi pengaduan dinyatakan lengkap.

#### **IV. Penelaahan Aduan**

- 1. Petugas menelaah informasi pengaduan
- 2. Membuat kategori dan usulan rekomendasi kepada Kepala Dinas, dengan alternatif sebagai berikut:
  - a. Kategori Pengaduan lingkungan hidup dan dilaksanakan verifikasi pengaduan;
  - b. Bukan pengaduan lingkungan hidup dan pelimpahan pengaduan kepada instansi terkait.

#### **V. Verifikasi/ Pengecekan Lapangan**

##### **1. Pertemuan Pendahuluan**

Pada pertemuan pendahuluan ini, tim diusahakan untuk bertemu dengan perwakilan manajemen usaha dan/atau kegiatan yang berada di lokasi. Rangkaian dalam pertemuan pendahuluan, diantaranya yaitu:

- a. Memberitahakan kedatangan tim kepada pihak perusahaan/ front office/ satpam/ pemilik usaha dan/atau kegiatan;
- b. Menunjukkan surat perintah tugas;
- c. Memperkenalkan anggota tim;
- d. Menyampaikan maksud dan tujuan (Menjelaskan substansi aduan, tujuan dan lingkup verifikasi agar tidak terjadi salah pengertian);
- e. Menjelaskan kewenangan yuridis yang melandasi pelaksanaan verifikasi;

- f. Meminta penanggung jawab usaha dan/atau kegiatan untuk menjelaskan kegiatan secara keseluruhan termasuk struktur organisasi perusahaan, proses produksi, pengelolaan lingkungan hidup dan hubungan dengan masyarakat sekitar;
2. Pemeriksaan Administratif
    - a. Memeriksa ada tidak nya izin lingkungan/dokumen lingkungan, dibuktikan dengan cetakan/ hard copy izin lingkungan dan/atau dokumen lingkungan yang sudah direkomendasi;
    - b. Memeriksa dan mencatat izin PPLH yang dimiliki
    - c. Mencatat nomor dan tanggal rekomendasi, mengisikan pada Lampiran Berita Acara
  3. Pengumpulan Informasi dan Data Lapangan

Untuk membuktikan kebenaran atas pengaduan, pelaksana verifikasi:

    - a. melakukan pemeriksaan sesuai dengan data pengaduan atau dokumen lainnya yang terkait;
    - b. meminta keterangan terkait dengan identitas penanggung jawab, deskripsi usaha/ kegiatan, sarana/ fasilitas dan upaya pengelolaan dan pemantauan lingkungan yang sudah dilakukan;
    - c. membuat salinan dari dokumen dan/atau membuat catatan yang diperlukan;
    - d. memasuki lokasi yang berkaitan dengan hal yang diverifikasi;
    - e. memotret atau membuat rekaman audio visual;
    - b. mengambil sampel sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan apabila diperlukan;
    - c. memeriksa peralatan; dan
    - d. memeriksa instalasi.
    - e. Hasil pengumpulan informasi dan data dicatat dalam Berita Acara.
  4. Wawancara

Salah satu cara pengumpulan informasi atau data dalam pelaksanaan pengawasan penataan adalah wawancara. Kegiatan wawancara dapat dilakukan kapan saja dan kepada siapa saja yang berkaitan atau bertanggung jawab dengan Usaha dan/atau Kegiatan selama pengawasan penataan berlangsung. Pengisian daftar isian pengawasan penataan dapat dilakukan selama pemeriksaan dan proses wawancara.

5. Pengambilan Foto/Video
  - a. Pengambilan gambar/foto/video/rekaman suara dilakukan dengan persetujuan pihak Usaha dan/atau Kegiatan.
  - b. Apabila Usaha dan/atau Kegiatan menyetujui maka rangkaian kegiatan dimasukkan dalam Berita Acara Verifikasi.
  - c. Apabila Usaha dan/atau Kegiatan tidak menyetujui/ menolak maka dibuatkan Berita Acara Penolakan Pengambilan gambar/foto/video/rekaman suara.
6. Penyusunan dan Penandatanganan Berita Acara
  - a. Sebelum membuat Berita Acara Verifikasi, harus melakukan pemeriksaan kembali terhadap data dan fakta yang diperoleh di lapangan, pastikan semua data dan dokumen yang didapat merupakan bukti yang akurat dan faktual.
  - b. Setelah kegiatan pemeriksaan dokumen dan lapangan selesai, menyusun Berita Acara Verifikasi
  - c. Berita acara dibuat minimal rangkap 2 (dua), yaitu untuk Dinas Lingkungan Hidup dan Perusahaan/ Pemilik Usaha/ pihak yang diadakan.
  - d. Berita Acara Pengawasan wajib ditandatangani dan diparaf oleh Tim Verifikasi Saksi-Saksi dan pihak pemilik Usaha dan/atau Kegiatan.
7. Pertemuan Penutup

Setelah Berita Acara Pengawasan selesai disusun, melakukan pertemuan penutup dengan pihak Usaha dan/atau Kegiatan dan menyampaikan:

  1. Temuan lapangan;
  2. Berita Acara Pengawasan yang telah disusun dan ditandatangani;
  3. Ucapan terima kasih untuk penerimaan verifikasi lapangan;
  4. Berpamitan untuk meninggalkan lokasi.

## **VI. Pasca Verifikasi/ Pengecekan Lapangan**

1. Penyusunan Laporan Verifikasi Lapangan

Setelah melakukan verifikasi lapangan langkah selanjutnya yang dilakukan adalah menyusun laporan hasil verifikasi lapangan. Di dalam penyusunan laporan, tidak diperbolehkan menggunakan pendapat maupun asumsi pribadi. Penyusunan laporan harus berdasarkan fakta dan temuan di lapangan.

2. Penyusunan dan Penyampaian Arahan Penyelesaian Aduan/ Tindak Lanjut Hasil Pengaduan
  - a. Dalam hal pengaduan terbukti maupun tidak terbukti tetapi ditemukan pelanggaran lain, usulan rekomendasi dapat berupa:
    - penerapan sanksi administrasi;
    - penyampaian arahan penyelesaian aduan kepada pihak yang diadukan;
    - penyelesaian sengketa lingkungan hidup di luar pengadilan atau melalui pengadilan;
    - pengakuan hukum pidana;
    - pelimpahan kepada bagian/bidang, unit kerja atau antar instansi penanggung jawab; dan/atau
    - pelimpahan pengaduan kepada instansi terkait.
  - b. Dalam hal pengaduan tidak terbukti dan tidak ditemukan pelanggaran lain, pengelolaan pengaduan dinyatakan selesai.
  - c. Kepala Dinas menindaklanjuti laporan hasil pengaduan atau apabila tidak berwenang maka menyampaikan rekomendasi tindak lanjut kepada unit kerja lain atau instansi terkait yang berwenang menindaklanjuti hasil.
  - d. Kepala Dinas menyampaikan surat pemberitahuan hasil pengaduan kepada pengadu.
  - e. Jangka waktu pengelolaan pengaduan mulai dari penerimaan pengaduan sampai dengan tindak lanjut laporan hasil pengaduan dilaksanakan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengaduan dinyatakan lengkap, tidak termasuk waktu yang diperlukan dalam pelaksanaan uji laboratorium.
  - f. Petugas menyampaikan pemberitahuan kepada pengadu beserta alasannya apabila jangka waktu pengelolaan pengaduan membutuhkan perpanjangan karena pelaksanaan uji laboratorium.

SOP PENANGANAN PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG

SKEMA PENGELOLAAN PENGADUAN DUGAAN PENCEMARAN  
DAN/ATAU PERUSAKAN LINGKUNGAN HIDUP

