



**BUPATI TANAH LAUT
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

**PERATURAN BUPATI TANAH LAUT
NOMOR 142 TAHUN 2015**

TENTANG

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**


DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TANAH LAUT,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat, perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati Tanah Laut tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756) dengan mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820) tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Tanah Laut.

Ditetapkan di Pelaihari
pada tanggal 29 Desember 2015
BUPATI TANAH LAUT,



H. BAMBANG ALAMSYAH














Diundangkan di Pelaihari
pada tanggal 29 Desember 2015
**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT,**



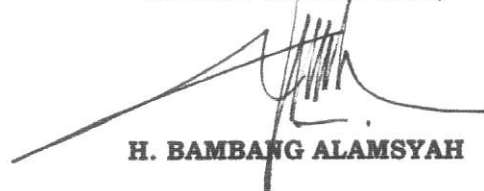
H. ABDULLAH

BERITA DAERAH KABUPATEN TANAH LAUT TAHUN 2015 NOMOR 549

SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No.	AKTIVITAS	PELAKSANA		MUTU BAKU		
		Tim Penanganan Pengaduan	Kepala Badan	Kelengkapan	Waktu	Output
1	2	3	4	5	6	7
1	Menerima aduan secara lisan atau tertulis dan mencatatnya dalam buku registrasi serta membuat tanda terimanya			Lisan : Formulir Pengaduan Tertulis : Surat, Surat Elektronik, Faksimilli, layanan pesanan singkat; dan/atau cara lain sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi., Buku Registerasi, Tanda terima pengaduan	1 hari	Tersedianya data dalam penanganan pengaduan
2	Menelaah pengaduan yang diterimanya.			hasil telaahan pengaduan	2 hari	hasil telaahan pengaduan
3	Mengklasifikasikan pengaduan dan melaporkannya kepada Kepala Badan Lingkungan Hidup : apabila diklasifikasikan sebagai pengaduan non lingkungan maka BLH akan meneruskan pengaduan yang diterimanya kepada instansi terkait dengan tembusan kepada pengadu paling lama 5 (lima) hari sejak diterimanya pengaduan apabila diklasifikasikan sebagai pengaduan lingkungan hidup akan ditindaklanjuti dengan langkah selanjutnya.			hasil telaahan, lembar disposisi, surat kepada instansi terkait	3 hari	hasil telaahan, lembar disposisi, surat kepada instansi terkait
4	Menugaskan Tim Penanganan Pengaduan untuk melakukan verifikasi faktual/lapangan dan verifikasi administrasi			Lembar Disposisi, Surat Tugas	1 hari	Lembar Disposisi, Surat Tugas
5	Mempersiapkan verifikasi penanganan pengaduan masyarakat (Kelengkapan Administrasi, mempelajari peraturan, menyusun rencana verifikasi, menyiapkan perlengkapan lapangan)			Surat Penugasan, Surat Kepada Instansi Terkait, Tanda Pengenal (brevet) PPLHD, Dokumen Perjalanan Dinas, Peraturan perundang-undangan, dokumen terkait, referensi lain yang terkait dengan permasalahan pengaduan, alat pencatat, alat perekam, kamera, perlengkapan keselamatan kerja, alat sampling.	3 hari	Surat Penugasan, Surat Kepada Instansi Terkait, Tanda Pengenal (brevet) PPLHD, Dokumen Perjalanan Dinas, Peraturan perundang-undangan, dokumen terkait, referensi lain yang terkait dengan permasalahan pengaduan, alat pencatat, alat perekam, kamera, perlengkapan keselamatan kerja, alat sampling.
6	Melakukan verifikasi lapangan (Pemeriksaan kebenaran terjadinya pencemaran dan/atau kerusakan lingkungan, pemeriksaan terhadap sumber pencemaran dan/atau kerusakan lingkungan).			sampel, data, dokumentasi media lingkungan, berita acara verifikasi pengaduan, berita acara pengambilan foto/video, berita acara penolakan verifikasi pengaduan/penolakan pengambilan sampel/foto/video (apabila diperlukan), berita acara penyerahan sampel.	4 hari	sampel, data, dokumentasi media lingkungan, berita acara verifikasi pengaduan, berita acara pengambilan foto/video, berita acara penolakan verifikasi pengaduan/penolakan pengambilan sampel/foto/video (apabila diperlukan), berita acara penyerahan sampel.
7	Menganalisis Data			Berita Acara, foto/video, hasil uji sampel, komputer,printer,kertas	5 hari	hasil analisis
8	Membuat Laporan Verifikasi Pengaduan			Berita Acara, foto/video, hasil uji sampel, komputer,printer,kertas	2 hari	laporan verifikasi pengaduan
9	Merekomendasikan tindak lanjut verifikasi berdasarkan laporan tersebut : apabila memenuhi dan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan dan persyaratan perizinan maka dilakukan pemantauan, bila melakukan pelanggaran rekomendasi dapat berupa sanksi administrasi, penyelesaian sengketa (perdata) atau dilakukan penyidikan (pidana)			laporan verifikasi	3 hari	rekomendasi tindak lanjut verifikasi
10	Menyampaikan perkembangan dan hasil tindak lanjut verifikasi pengaduan kepada pihak pengadu			rekomendasi tindak lanjut verifikasi	1 hari	tersampainya rekomendasi tindak lanjut verifikasi

BUPATI TANAH LAUT,


H. BAMBANG ALAMSYAH