KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL
GOLONGAN III

"OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN PENCEMARAN DAN KERUSAKAN LINGKUNGAN MELALUI PENYUSUNAN SOP DAN ALUR LAYANAN YANG TERSTRUKTUR DI KABUPATEN KERINCI"

Disusun oleh :

Nama	**: Wulan Intan Sari, S.Si.**
NIP	**: 19960919 202505 2 004**
Jabatan	**: Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Pertama**
Instansi	**: Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci**
Kelas/Kelompok	**: 2**
No. Absen	**: A14.2.15**
Angkatan	**: XIV**

PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
REGIONAL BUKITTINGGI
KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA
2025

LEMBAR PESETUJUAN
LAPORAN AKHIR AKTUALISASI

JUDUL	:	Optimalisasi Layanan Pengaduan Pencemar dan Kerusakan Lingkungan Melalui Penyusunan SOP dan Alur Layanan yang Terstruktur di Kabupaten Kerinci
NAMA	:	Wulan Intan Sari, S.Si.
NIP	:	19960919 202505 2 004
PANGKAT/GOL	:	Penata Muda/ III.a
JABATAN	:	Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Pertama
INSTANSI	:	Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci
ANGKATAN/KELOMPOK	:	XIV/2
NO. ABSEN	:	15

Disetujui untuk diimplementasikan pada tahap Habituasi, dan selanjutnya diujikan pada Seminar Akhir Aktualisasi Latsar CPNS Golongan III Angkatan 14 yang dilaksanakan pada tanggal 24 Oktober 2025 di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Bukittinggi.

Bukittinggi, 24 Oktober 2025

Coach,	Mentor,
Cipta Eratama, S.STP.	**Zaitun Almunawarah, S.T.**
NIP.19900318 201010 1 003	NIP.19820501 200803 2 001

Mengetahui
Kepala Pusat
Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian
Dalam Negeri
Regional Bukittinggi

SARJAYADI, SS.,M.A.P
NIP. 19700304 199603 1 001

BERITA ACARA
SEMINAR LAPORAN AKHIR AKTUALISASI

Pada Hari	: Jumat
Tanggal	: 24 Oktober 2025
Pukul	: 08.00 – 16.00 WIB
Tempat	: PPSDM Regional Bukittinggi

Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan XIV Tahun 2025

JUDUL	:	Optimalisasi Layanan Pengaduan Pencemar dan Kerusakan Lingkungan Melalui Penyusunan SOP dan Alur Layanan yang Terstruktur di Kabupaten Kerinci
NAMA	:	Wulan Intan Sari, S.Si.
NIP	:	19960919 202505 2 004
PANGKAT/GOL	:	Penata Muda/ III.a
JABATAN	:	Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Pertama
INSTANSI	:	Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci
ANGKATAN/KELOMPOK	:	XIV/2
NO. ABSEN	:	15

Dan telah mendapat pengujian/komentar/masukan/saran dari Penguji, Mentor dan Coach/ Moderator.

COACH	PESERTA
Cipta Eratama, S.STP.	**Wulan Intan Sari, S.Si.**
NIP.19900318 201010 1 003	NIP. 19960919 202502 2 004
PENGUJI	MENTOR
Defrimen, M.Si.	**Zaitun Almunawarah, S.T.**
NIP. 19740902 200801 1 001	NIP.19820501 200803 2 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan pelaksanaan aktualisasi dengan judul **"Optimalisasi Layanan Pengaduan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Melalui Penyusunan SOP dan Alur Layanan yang Terstruktur di Kabupaten Kerinci"** ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini merupakan bagian dari aktualisasi pelatihan dasar CPNS tahun 2025, yang bertujuan untuk menerapkan ilmu dan keterampilan yang diperoleh selama pelatihan dalam konteks nyata di lingkungan kerja.

Dalam laporan ini, dibahas mengenai upaya optimalisasi layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan di Kabupaten Kerinci melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan alur layanan yang terstruktur. Pendekatan ini diharapkan dapat meningkatkan keteraturan dan kejelasan dalam penanganan pengaduan masyarakat, sehingga mempercepat proses penanganan dan meningkatkan kepuasan publik terhadap pelayanan lingkungan.

Melalui penyajian yang sistematis dan dilengkapi dengan SOP dan alur layanan yang terstruktur, laporan ini berusaha memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tahapan penyusunan SOP, pelaksanaan sosialisasi, serta evaluasi terhadap implementasi layanan pengaduan. Harapan saya, hasil kerja ini tidak hanya menjadi dokumentasi pelaksanaan tugas, tetapi juga menjadi referensi yang bermanfaat bagi pengembangan layanan lingkungan di masa mendatang.

Penulis memahami bahwa penyusunan laporan akhir aktualisasi ini dapat terlaksana berkat dukungan dan kontribusi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan apresiasi, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Suami beserta seluruh anggota keluarga, atas dukungan moral, doa, dan motivasi yang senantiasa menguatkan penulis selama proses penyusunan laporan ini.
2. Bapak Dr. Askar Jaya, S.Sos., M.M., selaku Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci, atas kesempatan, kepercayaan, serta arahan yang telah diberikan kepada penulis dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi.
3. Bapak Cipta Eratama, S.STP., selaku Coach, yang dengan penuh kesabaran dan ketelitian telah membimbing serta memberikan masukan yang konstruktif selama proses penyusunan laporan aktualisasi ini.
4. Ibu Zaitun Almunawarah, S.T., selaku Mentor, atas waktu, ilmu, serta bimbingan yang telah diberikan dengan penuh ketulusan dalam mendukung penyelesaian laporan ini.
5. Seluruh Widyaiswara PPSDM Regional Bukittinggi, atas dedikasi dan komitmen dalam menyampaikan materi pembelajaran secara komprehensif dan inspiratif selama proses pendidikan dan pelatihan berlangsung.
6. Segenap rekan kerja di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci, atas kerja sama, bantuan, serta dukungan yang turut berkontribusi terhadap kelancaran proses penyusunan laporan ini.

Akhir kata, saya berharap laporan ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi positif dalam peningkatan kualitas kinerja, khususnya dalam lingkup Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci. Saya menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saya sangat terbuka terhadap segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga laporan akhir aktualisasi ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat serta mendorong semangat perbaikan berkelanjutan

Kerinci, 21 Oktober 2025

Peserta

Wulan Intan Sari, S.Si.

NIP 19960919 202505 2 004

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR AKTUALISASI ii

BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN AKHIR AKTUALISASI iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR x

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Tujuan 4

C. Ruang Lingkup 4

BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA 6

A. Profil Instansi 6

B. Profil Peserta 13

BAB III RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI 15

A. Deskripsi Isu 15

B. Analisis *Core* Isu 21

D. Gagasan Kreatif Penyelesaian *Core* Isu 22

BAB IV CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI 24

A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi 25

B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi 26

C. Matriks Rekapitulasi Rencana Habituasi NND PNS (BerAKHLAK)..... 65

D. Capaian Penyelesaian Core Isu..... 66

E. Manfaat Terselesaikannya Core Isu..... 67

F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi..... 70

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 71

A. Kesimpulan..... 71

B. Rekomendasi..... 77

DAFTAR PUSTAKA 78

LAMPIRAN 79

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel.1 Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Masalah Lingkungan di Kabupaten Kerinci tahun 2016-2020 16

Tabel.2 Analisis Penyebab Isu Menggunakan Teknik USG..... 22

Tabel.3 Matriks Jadwal Aktualisasi Kegiatan 25

Tabel.4 Matriks Pelaksanaan Aktualisasi 26

Tabel.5 Rekapitulasi Realisasi NND PNS 65

Tabel.6 Capaian Penyelesaian Core Isu 66

Tabel.7 Rencana Tindak Lanjut 70

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar.1 Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci 6

Gambar.2 Struktur organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci 8

Gambar.3 Foto Peserta 13

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Isu pencemaran dan kerusakan lingkungan merupakan tantangan serius dalam pembangunan berkelanjutan karena berdampak pada ekosistem, kesehatan, dan kualitas hidup masyarakat. Hal ini menjadi perhatian bersama, termasuk pelaku usaha, pemerintah, dan masyarakat. Pencemaran dan kerusakan lingkungan diatur secara teknis dalam PP Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, yang mewajibkan pelaku usaha menyusun dan melaksanakan dokumen lingkungan seperti AMDAL dan UKL-UPL. Ketidakpatuhan terhadap ketentuan ini dapat menimbulkan pencemaran dan dikenai sanksi administratif hingga pencabutan izin. Peraturan Pemerintah ini juga menjadi dasar mekanisme pengaduan dan pemulihan lingkungan, sehingga memiliki peran penting dalam penegakan perlindungan lingkungan.

Belum optimalnya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan alur layanan pengaduan terhadap pencemaran dan kerusakan lingkungan menjadi salah satu faktor yang turut menghambat penanganan isu lingkungan yang semakin kompleks. Ketiadaan prosedur yang jelas dan alur layanan yang terstruktur menyebabkan laporan dari masyarakat tidak tertangani secara cepat, tepat, dan terukur. Akibatnya, potensi pencemaran dan kerusakan lingkungan dapat terus berlangsung tanpa adanya upaya penindakan yang memadai. Kondisi ini tidak hanya menghambat pelaksanaan upaya perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup, tetapi

juga berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah. Oleh karena itu, penguatan SOP dan alur layanan pengaduan merupakan langkah strategis yang mendesak guna meningkatkan efektivitas pengendalian pencemaran dan kerusakan lingkungan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Lebih lanjut, penguatan terhadap aspek teknis dalam pengelolaan pengaduan lingkungan juga tercermin dalam Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan (Permen LHK) Nomor 22 Tahun 2017 tentang *Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup dan/atau Perusakan Hutan*. Regulasi ini memberikan pedoman yang komprehensif mengenai mekanisme penanganan pengaduan masyarakat, mulai dari penerimaan, verifikasi, tindak lanjut, hingga penyampaian hasil kepada pelapor. Dengan demikian, keberadaan Permen LHK ini menjadi acuan penting dalam menyusun dan mengoptimalkan SOP serta alur layanan pengaduan, agar selaras dengan ketentuan yang berlaku. Implementasi SOP yang sesuai dengan Permen LHK Nomor 22 Tahun 2017 diharapkan dapat meningkatkan kecepatan, akurasi, dan akuntabilitas dalam merespons laporan masyarakat terhadap dugaan pencemaran dan/atau perusakan lingkungan secara efektif.

Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis untuk mengoptimalkan standar operasional prosedur (SOP) dan alur layanan pengaduan, guna memastikan masyarakat memahami mekanisme pelaporan serta agar setiap pengaduan dapat ditangani secara efektif dan efisien. Tanpa adanya SOP

dan alur layanan yang jelas, permasalahan ini berisiko terus berlanjut dan mengancam kelestarian lingkungan. Sebagai langkah konkret, optimalisasi SOP dan alur layanan pengaduan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci menjadi fokus utama dalam aktualisasi Latsar CPNS 2025.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) mengatur secara menyeluruh mengenai kedudukan, hak, kewajiban, manajemen, serta pengembangan karier dan perlindungan bagi ASN. Regulasi ini ditujukan untuk mewujudkan ASN yang profesional, kompeten, berintegritas, dan mampu memberikan pelayanan publik secara optimal. Sejalan dengan itu, Peraturan Lembaga Administrasi Negara (LAN) Nomor 10 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar CPNS menjadi dasar dalam membentuk karakter Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) yang berakhlak, disiplin, serta memiliki wawasan kebangsaan yang kuat. Pelatihan Dasar (Latsar) CPNS 2025 secara khusus dirancang untuk menginternalisasi nilai-nilai dasar ASN, yaitu BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif), serta untuk meningkatkan kompetensi teknis, manajerial, sosio kultural dan kompetensi pemerintahan.

Dalam Pelatihan Dasar (Latsar) CPNS, terdapat tahapan aktualisasi yang bertujuan untuk mengimplementasikan nilai-nilai dasar ASN dalam lingkungan kerja secara nyata. Kegiatan aktualisasi ini dilaksanakan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci**,** khususnya pada Bidang Pengendalian dan Penataan Hukum Lingkungan**.** Kegiatan ini bertujuan untuk merancang

dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta alur kerja layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan secara efektif, terukur, dan terstruktur. Implementasi aktualisasi ini diharapkan memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan pengaduan di sektor lingkungan hidup secara menyeluruh.

B. Tujuan

Adapun tujuan pelaksanaan aktualisasi ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan pemahaman dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta alur layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci.
2. Mengoptimalkan mekanisme pengaduan masyarakat terkait pencemaran dan kerusakan lingkungan agar penanganannya dapat berjalan cepat, tepat, dan akuntabel.
3. Meningkatkan koordinasi dan kolaborasi antar pihak terkait dalam penanganan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan.
4. Menyelesaikan tugas Latsar CPNS sebagai syarat lulus pelatihan
5. Menerapkan dan mengaktualisasi nilai-nilai Ber-AKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif) di Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci

C. Ruang Lingkup

Aktualisasi ini mencakup beberapa aspek penting dalam pengelolaan layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci, yaitu:

1. Penyusunan dan optimalisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) serta alur layanan pengaduan yang terstruktur dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pelaksanaan sosialisasi dan implementasi SOP serta alur layanan pengaduan kepada pihak terkait dan masyarakat sebagai upaya peningkatan pemahaman dan partisipasi aktif.
3. Penguatan mekanisme verifikasi, tindak lanjut, dan pemantauan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan agar proses penanganan menjadi lebih efektif dan efisien.
4. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam pengelolaan layanan pengaduan melalui pelatihan, bimbingan teknis, dan supervisi.
5. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan hasil pelaksanaan SOP dan alur layanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan lingkungan hidup.

BAB II
PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

A. Profil Instansi

1.Gambaran Umum



Gambar 1. Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci

Nama OPD : Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci

Alamat :Jl. Bukit Tengah, Mukai Pintu, Kecamatan Siulak Mukai,Kab.Kerinci

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci merupakan instansi pemerintah daerah yang beroperasi di bawah koordinasi Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK), dengan tanggung jawab utama dalam pengelolaan dan perlindungan lingkungan hidup di tingkat kabupaten. Sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat, DLH Kabupaten Kerinci memiliki peran strategis dalam menjaga kelestarian lingkungan, mengendalikan pencemaran, serta memastikan pembangunan daerah berjalan sejalan dengan prinsip pembangunan berkelanjutan.

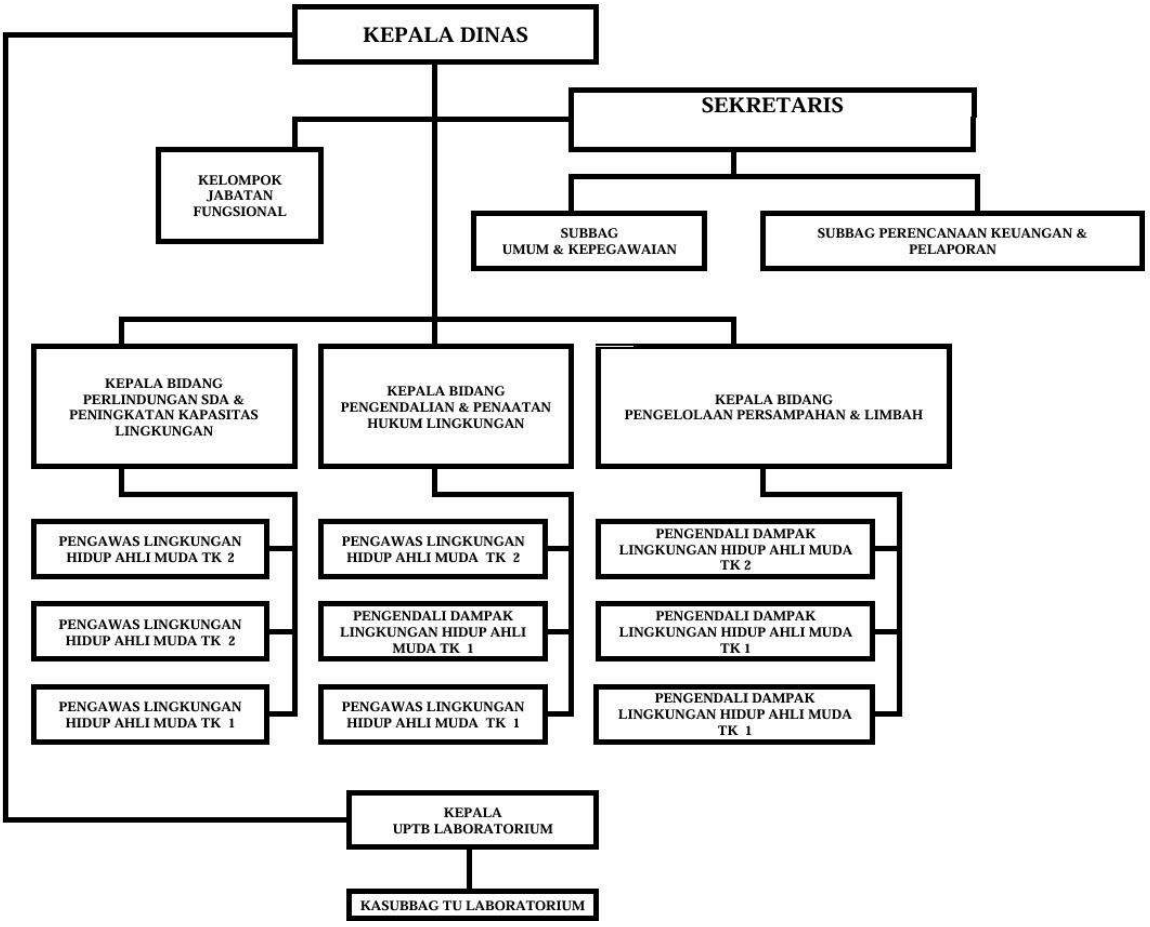
2. Visi dan Misi

Visi dan Misi Bagian Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci sejalan dengan Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Kerinci. Adapun visi Pemerintah Kabupaten Kerinci yaitu **MEWUJUDKAN KERINCI YANG BERDAYA SAING, MAJU, DAN SEJAHTERA**. Adapun misi yang dilakukan dalam rangka mewujudkan visi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menciptakan birokrasi pemerintah yang berkualitas dan pelayanan publik adaptif serta supremasi hukum, stabilitas dan kepemimpinan.
2. Meningkatkan pengembangan ekonomi inklusif berbasis pertanian.
3. Meningkatkan kualitas pendidikan, kesehatan, pengarusutamaan gender untuk SDM berdaya saing serta ketahanan sosial budaya.
4. Meningkatkan infrastruktur kewilayahan dan ketahanan bencana dan ekologi.
5. Pengembangan inovasi untuk kemandirian dan daya saing daerah serta mewujudkan kesinambungan pembangunan.

3. Struktur Organisasi

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci berdasarkan Peraturan Bupati Kerinci Nomor 02 Tahun 2023 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah. Susunan organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci.

4. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Pasal 294 ayat (1) Peraturan Bupati Kerinci Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah yang mengatur tugas Dinas Lingkungan Hidup untuk melaksanakan tugas dan urusan pemerintah di bidang pengendalian dan penataan hukum lingkungan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kemudian dalam ayat (2) Dinas Lingkungan Hidup dalam

melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi :

a) Perumusan kebijakan bidang lingkungan hidup yang meliputi perencanaan, pengendalian, pengawasan dampak lingkungan hidup, termasuk pengembangan model-model konservasi keanekaragaman hayati, Strategi penegakan Hukum, Pengembangan instrumen ekonomi dalam rangka pelestarian Lingkungan Hidup; penyiapan bahan pengoordinasian perumusan kebijakan daerah di bidang perundang-undangan, bantuan hukum serta dokumentasi dan informasi;

b) Pelaksanaan pengendalian dan pengawasan pencemaran dan perusakan lingkungan melalui kegiatan :

   a. pengelolaan limbah Bahan Berbahaya dan Beracun.
   b. pengelolaan kualitas air dan pengendalian pencemaran air.
   c. pengelolaan kualitas udara dan pengendalian pencemaran udara.
   d. pengendalian pencemaran dan atau kerusakan tanah untuk kegiatan produksi biomasa
   e. penanggulangan pencemaran dan atau kerusakan lingkungan akibat adaptasi dan mitigasi perubahan iklim dan perlindungan atmosfir.

c) Pelaksanaan fasilitasi pengendalian dampak lingkungan, yang meliputi : penerapan Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup;

   a) penerapan instrumen baru dalam pengelolaan sumber daya alam dan lingkungan

b) monitoring kualitas air

c) penerapan sistem manajemen lingkungan, ekolabel, produksi bersih dan teknologi ramah lingkungan

d) pengembangan perangkat ekonomi lingkungan

e) penerapan Standar Nasional Indonesia dan kompetensi personil bidang lingkungan hidup

f) penyusunan Kajian Lingkungan Hidup Strategis; dan

g) penyelenggaraan kebersihan dan pertamanan standar serta Laboratorium lingkungan hidup.

d) Pelaksanaan penegakan hukum lingkungan baik secara administrasi, perdata maupun pidana terhadap pelaku pencemaran dan perusakan lingkungan hidup dengan mengembangkan skema insentif-disentif dan pelaksanaan perjanjian internasional di bidang pengendalian dampak lingkungan

e) Pelaksanaan pelayanan bidang lingkungan hidup dengan mengacu pada Standar Pelayanan Minimal bidang lingkungan hidup.

f) Peningkatan kapasitas kelembagaan melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan;

g) Pengordinasian dan pengendalian dan pelaksanaan dalam rangka konservasi lingkungan sumber daya alam dan sumber daya air.

h) Pelaksanaan inventarisasi dan pemantauan evaluasi pelaksanaan Rencana Aksi Daerah Penurunan Emisi Gas Rumah Kaca daerah;

i) Pengendalian tata ruang, melalui koordinasi dan peningkatan keterpaduan dalam perencanaan pengendalian dan evaluasi dalam pengelolaan lingkungan hidup terhadap daya dukung dan daya tampung lingkungan;

j) Pembinaan jabatan fungsional.

k) Pembinaan dan peningkatan partisipasi masyarakat, lembaga non pemerintah dan swasta dalam pengelolaan lingkungan hidup;

l) Pelaksanaan kegiatan-kegiatan tambahan meliputi :

1) pelaksanaan Dana Dekonsentrasi, Tugas Pembantuan dan Dana Alokasi Khusus bidang Lingkungan Hidup;

2) pelaksanaan program strategis bidang lingkungan hidup, Sumber Daya Alam dan kebersihan antara lain Adipura, Menuju Indonesia Hijau dan

m) Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup; dan m. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Nilai-Nilai Organisasi

Nilai Organisasi yang diterapkan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci dalam menjalankan tugas dan fungsinya mengacu pada nilai organisasi Kementerian Lingkungan Hidup yakni sebagai berikut:

a.Bertumbuh

Kami percaya bahwa perubahan positif harus dimulai dari dalam. Oleh karena itu, kami terus mendorong pertumbuhan kapasitas, profesionalisme, dan

kualitas pelayanan, baik secara individu maupun kelembagaan, demi mendukung pengelolaan lingkungan yang lebih baik.

b.Berkelanjutan

Setiap kebijakan dan program yang kami jalankan dirancang untuk memastikan keberlanjutan jangka panjang, menjaga keseimbangan antara kebutuhan generasi saat ini dan masa depan tanpa merusak daya dukung dan daya tampung lingkungan.

c. Menjaga

Kami memiliki tanggung jawab untuk menjaga kelestarian alam Indonesia—tanah, air, dan udara—sebagai warisan berharga yang harus dilindungi demi keberlanjutan masa depan.

d.Inovatif

Dalam menghadapi tantangan lingkungan yang terus berkembang,

kami mendorong lahirnya solusi-solusi baru melalui pendekatan berbasis teknologi, riset ilmiah, dan pemikiran kreatif, guna menciptakan kebijakan dan tindakan yang lebih efektif.

e.Kolaboratif

Kami percaya bahwa perlindungan lingkungan adalah tanggung jawab bersama. Karena itu, kami membangun sinergi dengan masyarakat, dunia usaha, akademisi, serta lembaga nasional dan internasional untuk mencapai tujuan bersama dalam pelestarian lingkungan.

B. Profil Peserta



Gambar 3. Foto Peserta

1. Data Personal

a. Nama : Wulan Intan Sari, S.Si.

b. Jenis Kelamin : Perempuan

c. NIP : 19960919 202505 2 004

d. Tempat/Tanggal : Desa Gedang/ 19 September 1996

e. Agama : Islam

f. Pendidikan : S1 Kimia

g. Alamat (Sesuai KTP) : Desa Gedang, RT.05 No.10 Lorong Karya, Kecamatan Sungai Penuh, Kota Sungai Penuh.

h. Instansi : Pemerintah Kabupaten Kerinci

i. Unit Kerja : Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci

j. Jabatan :JF Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Pertama

k. E-mail : swulanintan@gmail.com

i. No.HP : 085267998633

2. Tugas Pokok

Tugas pokok saya meliputi :

1. Penyusunan rencana kerja dan petunjuk teknis kegiatan pemantauan, pengawasan, penanggulangan, serta penaatan lingkungan hidup; pelaksanaan pemantauan kualitas lingkungan air, tanah, dan udara;
2. Evaluasi dokumen lingkungan seperti amdal, ukl-upl, dan sppl; fasilitasi perizinan lingkungan dan audit lingkungan wajib;
3. Verifikasi lapangan kegiatan usaha yang berpotensi menimbulkan dampak lingkungan;
4. Inventarisasi pencemaran dan kerusakan lingkungan beserta rekomendasi pemulihan;
5. Penanganan pengaduan masyarakat serta penyelesaian sengketa lingkungan;
6. Pengembangan instrumen pengelolaan lingkungan termasuk kajian risiko dan analisis dampak;
7. Monitoring, evaluasi, dan penyusunan laporan berkala terkait kegiatan pengendalian dampak lingkungan.

BAB III

RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI

A. Deskripsi Isu

Pencemaran dan kerusakan lingkungan merupakan permasalahan yang terus berkembang seiring meningkatnya aktivitas manusia dan industrialisasi. Dalam upaya menanggulangi dampak tersebut, layanan pengaduan masyarakat memainkan peran penting sebagai sarana partisipasi publik dalam melaporkan kejadian lingkungan yang merugikan. Layanan pengaduan terkait pencemaran dan kerusakan lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci sebelumnya telah tersedia, namun pelaksanaannya masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) maupun alur yang jelas dalam penanganan pengaduan. Selain itu, mekanisme pengaduan yang tersedia saat ini masih bergantung pada satu orang petugas, tanpa adanya dukungan *call center* atau fasilitas khusus yang secara khusus difungsikan untuk menerima laporan dari masyarakat. Sistem pengaduan tersebut juga belum berbasis digital dan masih dilakukan secara manual. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat sering kali tidak mengetahui ke mana harus menyampaikan keluhan terkait pencemaran atau kerusakan lingkungan di daerah mereka. Bahkan, pernah terjadi situasi di mana permasalahan lingkungan justru memicu perdebatan di media sosial yang berujung pada konflik antar warga. Apabila mekanisme layanan pengaduan ini dapat diperbaiki dan dioptimalkan, maka masyarakat akan memiliki akses yang lebih jelas dan resmi dalam menyampaikan laporan maupun keluhannya.

Berdasarkan data Ranwal RPJMD Kabupaten Kerinci 2025–2029, seluruh pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan setiap tahunnya telah ditindaklanjuti dengan tingkat penegakan hukum 100%. Namun, terjadi penurunan tajam jumlah pengaduan pada tahun 2020, yaitu hanya 2 kasus dibandingkan 35 kasus pada 2019. Penurunan ini diduga bukan karena menurunnya kasus, melainkan rendahnya partisipasi masyarakat akibat keterbatasan akses, kepercayaan, atau belum optimalnya sistem pengaduan.

Tabel 1. Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Masalah Lingkungan di Kabupaten Kerinci Tahun 2016-2020

		2016	2017	2018	2019	2020
1	**Jumlah Pengaduan (kasus)**	20	15	30	35	2
2	**Jumlah yang ditindaklanjuti (kasus)**	20	15	30	35	2
	Pengakkan Hukum LIngkungan (%)	100	100	100	100	100

Sumber: Ranwal RPJMD 2025-2029 Kabupaten Kerinci (Dinas Lingkungan Hidup, 2021)

Idealnya, layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan didukung oleh alur kerja serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan mudah dipahami. Kejelasan ini memastikan seluruh keluhan dan aspirasi masyarakat Kabupaten Kerinci terkait isu lingkungan dapat ditangani secara menyeluruh. Pemanfaatan media sosial sebagai media informasi menjadi strategi efektif untuk memperluas jangkauan layanan. Dukungan dari

penyuluh lingkungan juga berperan penting dalam menyampaikan informasi pengaduan secara langsung kepada masyarakat. Dengan sistem yang terstruktur dan informatif, masyarakat dapat mengakses layanan ini secara cepat, tepat, dan merata di seluruh wilayah Kabupaten Kerinci.

Terdapat beberapa faktor utama yang menjadi penyebab belum optimalnya layanan pengaduan terkait pencemaran dan kerusakan lingkungan, antara lain:

1. Ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta alur pengaduan yang terstruktur menyebabkan kebingungan di kalangan masyarakat mengenai ke mana harus menyampaikan laporan dan bagaimana proses penanganannya dilakukan.
2. Belum maksimalnya pemanfaatan media sosial dan platform digital oleh instansi terkait menyebabkan layanan pengaduan cenderung masih dilakukan secara manual, sehingga prosesnya lambat dan kurang responsif.
3. Lemahnya koordinasi antar lembaga, akibat tidak terjalinnya sinergi antara instansi lingkungan, pemerintah daerah, penyuluh, dan masyarakat, menyebabkan banyak laporan tidak ditindaklanjuti dan berhenti di satu titik tanpa diteruskan kepada pihak yang berwenang.

a) Dampak dan Pihak yang terdampak jika Isu Tidak Terselesaikan

Jika layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan belum optimal, maka akan muncul berbagai dampak negatif baik bagi lingkungan, masyarakat, maupun tata kelola pemerintahan. Berikut beberapa dampak utamanya:

1. Menurunnya Kepercayaan Terhadap Pemerintah.

   Ketika pengaduan masyarakat tidak mendapatkan tanggapan, kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah menurun. Akibatnya, masyarakat menjadi acuh dan enggan terlibat dalam kegiatan pelestarian lingkungan.

2. Hambatan dalam Penegakan Hukum Lingkungan.

   Tanpa sistem pengaduan yang efektif, pelanggaran terhadap lingkungan sulit diidentifikasi dan dibuktikan. Hal ini memungkinkan pelaku pencemaran terus melakukan pelanggaran tanpa mendapatkan sanksi yang seharusnya.

3. Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Terus Terjadi**.**

   Tanpa pengawasan dan respons cepat, pencemaran air, udara, serta tanah akan semakin parah. Dampak seperti deforestasi, sedimentasi sungai, maupun limbah industri dapat terus berlangsung tanpa adanya upaya penanggulangan yang memadai.

Berikut adalah daftar pihak-pihak yang biasanya terkena dampak jika layanan pengaduan dan penanganan pencemaran lingkungan tidak optimal:

1. Pemerintah Daerah Kabupaten Kerinci

   Kegagalan pemerintah daerah dalam menangani isu-isu lingkungan secara efektif dapat berdampak pada menurunnya kredibilitas dan tingkat kepercayaan masyarakat. Apabila pengaduan masyarakat tidak ditanggapi secara serius hingga akhirnya disampaikan langsung kepada kementerian, hal ini berpotensi menimbulkan citra negatif terhadap Kabupaten Kerinci di tingkat nasional.

2. Masyarakat Lokal

   Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme atau alur pelaporan yang tersedia menyebabkan aspirasi terkait permasalahan lingkungan sulit disampaikan. Hal ini berdampak pada lambatnya penanganan isu lingkungan, yang pada akhirnya memperparah pencemaran dan kerusakan lingkungan. Situasi ini menimbulkan dampak signifikan terhadap kesehatan dan ekonomi masyarakat, khususnya bagi mereka yang tinggal di wilayah terdampak langsung, yang harus menghadapi penurunan kualitas udara, air, dan tanah—faktor-faktor yang secara langsung memengaruhi kesehatan dan aktivitas harian mereka.

   Warga yang terdampak oleh pencemaran dan kerusakan lingkungan berisiko mengalami konflik dengan sesama akibat perbedaan pandangan atau kepentingan. Persoalan lingkungan ini kerap memicu perdebatan, baik secara langsung maupun melalui

media sosial, yang dapat berkembang menjadi konflik antar individu maupun antarkelompok dalam masyarakat.

3. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci

   Kurangnya data dan informasi dari pengaduan masyarakat akan menyulitkan Dinas Lingkungan Hidup dalam merumuskan kebijakan berbasis kebutuhan nyata di lapangan. Ketiadaan respons terhadap keluhan lingkungan bisa memicu konflik sosial, unjuk rasa, atau tekanan publik yang secara langsung merugikan posisi Dinas Lingkungan Hidup sebagai lembaga pemerintah. Dinas Lingkungan Hidup bisa mendapat teguran administratif, penilaian kinerja yang buruk, atau bahkan pengurangan dukungan anggaran dari kementerian terkait jika dinilai tidak menjalankan fungsi layanan publik dengan baik.

b) Keterkaitan Isu dengan Substansi Pelatihan Agenda III

Isu ini memiliki keterkaitan dengan Agenda III tentang SMART ASN dan manajemen ASN, di mana dibutuhkan inovasi dalam meningkatkan efektivitas layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan. Inovasi tersebut harus disesuaikan dengan perkembangan teknologi digital, serta didukung oleh penyusunan SOP dan alur pelaporan yang sistematis terkait isu-isu lingkungan.

B. Analisis *Core* Isu

Setelah dilakukan identifikasi terhadap penyebab *core issue* "*Belum optimalnya layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci*." akar permasalahan dari isu tersebut adalah sebagai berikut:

1. Belum adanya SOP dan alur pengaduan pelayanan yang jelas
2. Belum maksimalnya pemanfaatan media sosial dan platform digital oleh instansi terkait
3. Lemahnya koordinasi antar lembaga.

Metode yang digunakan untuk memilih isu prioritas yaitu dengan metode USG. Metode USG adalah salah satu alat untuk menyusun urutan prioritas isu yang harus diselesaikan. Caranya dengan menentukan tingkat urgensi, keseriusan dan perkembangan isu dengan menentukan skala nilai 1-5 atau 1-10. Isu yang memiliki total skor tertinggi merupakan isu prioritas. Untuk lebih jelasnya dapat diuraikan sebagai berikut.

a. Urgency

Seberapa mendesak isu tersebut harus dibahas dikaitkan dengan waktu yang tersedia dan seberapa keras tekanan waktu tersebut untuk memecahkan masalah yang menyebabkan isu tadi. Urgency dilihat dari tersedianya waktu, mendesak atau tidak masalah tersebut diselesaikan.

b. Seriousness

Seberapa serius isu tersebut perlu dibahas dikaitkan dengan akibat yang timbul dengan penundaan pemecahan masalah yang menimbulkan isu

tersebut atau akibat yang menimbulkan masalah-masalah lain kalau masalah penyebab isu tidak dipecahkan. Perlu dimengerti bahwa dalam keadaan yang sama, suatu masalah yang dapat menimbulkan masalah lain adalah lebih serius bila dibandingkan dengan suatu masalah lain yang berdiri sendiri.

c. Growth

Seberapa kemungkinannya isu tersebut menjadi berkembang dikaitkan kemungkinan masalah penyebab isu akan makin memburuk bila dibiarkan

Tabel 3. Analisis Penyebab Isu Menggunakan Teknik USG

No.	Isu	U	S	G	*Score*	*Rank*
1	**Belum adanya SOP dan alur layanan pengaduan yang terstruktur**	5	4	4	13	I
2	Belum maksimalnya sosialisasi ke masyarakat bahwa ada layanan pengaduan.	4	4	4	12	II
3	Lemahnya koordinasi antar lembaga.	4	3	3	10	II

Berdasarkan hasil analisis USG di atas, maka penyebab isu yang dipilih adalah "**Belum adanya SOP dan alur layanan pengaduan yang jelas**"

C. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Dengan merujuk pada akar penyebabnya, maka gagasan kreatif yang akan dilakukan untuk menyelesaikan *Core* Isu tersebut di atas adalah:

"*Optimalisasi Layanan Pengaduan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Melalui Penyusunan SOP dan Alur Layanan yang Terstruktur".*

Untuk mewujudkan gagasan kreatif tersebut, kegiatan-kegiatan yang dilakukan selama masa habituasi adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi terhadap kendala dalam sistem layanan pengaduan saat ini
2. Studi Kebijakan dan Regulasi Terkait
3. Pembahasan bersama tim, mentor dan pimpinan
4. Penyusunan SOP dan alur pelayanan yang terstruktur
5. Uji Publik dan Konsultasi SOP
6. Pembuatan pos pelayanan
7. Sosialisasi SOP dan alur layanan pengaduan
8. Monitoring dan Evaluasi

BAB IV
CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Dalam pelaksanaan kegiatan Aktualisasi Latsar CPNS ini, telah dilakukan beberapa penyesuaian terhadap rencana kegiatan awal berdasarkan hasil konsultasi dengan mentor dan coach. Kegiatan ke-6, yang semula direncanakan berupa Sosialisasi SOP dan Alur Layanan Pengaduan, diubah menjadi Pembuatan Pos Pengaduan Dugaan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan. Perubahan ini dimaksudkan untuk menyediakan sarana nyata bagi masyarakat dalam menyampaikan laporan atau aduan terkait dugaan pencemaran dan kerusakan lingkungan secara lebih mudah dan terarah. Selanjutnya, kegiatan ke-7 yang sebelumnya direncanakan sebagai *Implementasi dan* Uji Coba Sistem Baru, dialihkan menjadi Sosialisasi SOP dan Alur Layanan ke Kantor Camat Gunung Kerinci. Penyesuaian ini dilakukan agar kegiatan lebih berorientasi pada peningkatan pemahaman serta memperkuat koordinasi antara Dinas Lingkungan Hidup dengan pemerintah kecamatan dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan lingkungan. Adapun kegiatan ke-8, yang pada rencana awal berupa Monitoring dan Evaluasi, disempurnakan menjadi Uji Coba Sistem Baru serta Monitoring dan Evaluasi.

Berikut merupakan jadwal aktualisasi kegiatan penulis selama masa Habituasi yang dimulai dari tanggal 10 September – 10 Oktober 205

Tabel 4.1
Jadwal Aktualisasi Kegiatan

NO	Kegiatan	September			Oktober	
		II	III	IV	I	II
1	Identifikasi terhadap kendala dalam sistem layanan pengaduan saat ini					
2	Studi kebijakan dan regulasi terkait					
3	Pembahasan bersama tim, mentor dan pimpinan					
4	Penyusunan SOP final dan alur layanan yang terstruktur					
5	Konsultasi SOP dan alur layanan final bersama Bidang Pengendalian dan Penataan Hukum Lingkungan					
6	Pembuatan pos pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan					
7	Sosialisasi SOP dan alur layanan ke Kecamatan Gunung Kerinci					
8	Uji coba sistem baru serta monitoring dan evaluasi					

B. Matriks Pelaksanaan Aktualisasi

Unit Kerja	: Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci, Bidang Pengendalian dan Penataan Hukum Lingkungan.
Identifikasi Isu	: 1. Belum Optimalnya Layanan Pengaduan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan 2. Belum Optimalnya Pembinaan Pengelolaan Lingkungan Hidup bagi Pelaku Usaha/Kegiatan. 3. Belum Optimalnya Inventarisasi Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Hidup
Isu yang Diangkat	: Belum Optimalnya Layanan Pengaduan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan
Gagasan Pemecahan Isu	: Optimalisasi Layanan Pengaduan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Melalui Penyusunan SOP dan Alur Layanan yang Terstruktur

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Kontibusi terhadap Visi dan Mis Instansi	Penguatan Nilai ber-AKHLAK di Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1	Identifikasi terhadap kendala dalam sistem layanan pengaduan saat ini	1.Melakukan observasi proses pengaduan yang sedang berjalan	Rekapan data observasi pengaduan saat ini.	**Berorientasi Pelayanan** (*memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat*). Saya memahami alur pelayanan pengaduan saat ini secara rinci untuk mengidentifikasi kekurangan sistem, sehingga dapat	Kegiatan ini berkontribusi pada misi Bupati Kerinci Nomor 1. Menciptakan birokrasi pemerintah yang berkualitas	Kegiatan ini menekankan nilai organisasi bertumbuh, berkelanjutan dan inovatif.

				merancang solusi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. **Akuntabel** (*melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegrasi tinggi*). Saya mencatat hasil observasi secara rinci dan objektif sebagai dasar untuk perbaikan sistem pengaduan, serta memastikan data yang digunakan dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. **Adaptif** (*cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan*). Saya menyesuaikan cara kerja berdasarkan temuan lapangan dan kondisi pelayanan yang sebenarnya, demi meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan	dan pelayanan publik adaptif serta supermasi hukum, stabilitas dan kepemimpinan	
		2. Menghimpun pendapat dari petugas	Rekapan data hambatan	**Kolaboratif** (*memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk*		

		layanan, masyarakat, serta pihak-pihak terkait lainnya mengenai hambatan layanan pengaduan saat ini.	pelayanan saat ini.	*berkontribusi*). Saya mengumpulkan masukan dari masyarakat dan pemangku kepentingan dengan melibatkan bidang terkait, agar sistem pengaduan yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan di lapangan dan kebijakan yang berlaku. **Harmonis** (*membangun lingkungan kerja yang kondusif*). Saya menjaga suasa kerja yang saling menghargai dan menciptakan kondisi yang kondusif untuk berdiskusi antara masyarakat dan pemangku kepentingan, sehingga komunikasi dapat berjalan dengan lancar dan terbuka.		
		3. Menyusun ringkasan hasil identifikasi	Ringkasan hasil identifikasi	**Akuntabel** (*melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegrasi*		

		sebagai dasar konsultasi selanjutnya.		*tinggi*) . Saya menyusun ringkasan hasil identifikasi secara cermat dan rinci, serta memastikan isi dokumen bebas dari kesalahan. **Kompeten** (*melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik*). Saya mengelola data secara terstruktur, mengevaluasi temuan dengan cermat, dan menyusun ringkasan yang informatif serta mudah dipahami sebagai landasan untuk proses konsultasi berikutnya.		
2.	Studi Kebijakan dan Regulasi Terkait	1. Menelaah regulasi yang berlaku (UU, Peraturan Pemerintah, Perda, dan SOP lain yang relevan).	Daftar regulasi terkait	**Berorientasi Pelayanan** (*melakukan perbaikan tiada henti*). Saya mengkaji peraturan yang berlaku sebagai dasar untuk menyempurnakan SOP dan alur layanan yang sedang diterapkan. **Akuntabel** (*melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas*	Kegiatan ini berkontribusi pada misi bupati nomor 5. Pengembangan inovasi untuk kemandirian dan daya saing daerah serta mewujudkan kesinambungan pembangunan	Kegiatan ini berkontribusi pada nilai, bertumbuh, berkelanjutan dan inovatif.

				tinggi). Saya melakukan kajian terhadap regulasi yang relevan dengan layanan, serta memastikan bahwa ketentuan tersebut masih memiliki kekuatan hukum dan berlaku hingga saat ini. **Adaptif** (*cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan*)**.** Saya menyesuaikan regulasi yang diterapkan agar selaras dengan SOP dan alur layanan yang diperlukan.		
		2. Menganalisis standar pelayanan pengaduan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.	Catatan analisis standar pelayanan pengaduan	**Kompeten** (*melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik*). Saya melakukan analisis mendalam terhadap standar pelayanan pengaduan dan memastikan SOP yang disusun selaras dengan ketentuan regulasi yang berlaku. **Adaptif** (*cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan*)**.** Saya menyesuaikan diri terhadap		

				perubahan regulasi atau kebijakan baru, serta mampu menyesuaikan analisis dengan layanan pengaduan terkini.		
		3. Merangkum kebijakan dan regulasi terkait layanan pengaduan	Rangkuman kebijakan dan regulasi	**Akuntabel** (*melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegrasi tinggi*). Saya memastikan rangkuman yang saya buat sudah jelas dan didasarkan pada regulasi yang berlaku serta dapat dipertanggungjawabkan secara profesional**.** **Hamonis** (*membangun lingkungan kerja yang kondusif*). Saya merangkum kebijakan dan regulasi secara jelas dan mudah dipahami untuk mendukung komunikasi yang efektif antar tim, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.		

3.	Pembahasan bersama tim, mentor dan pimpinan	1. Mempersiapkan bahan paparan kepada pimpinan dan mentor	*Draft* bahan paparan bersama mentor, tim dan pimpinan	**Adaptif** (*bertindak proaktif*). Saya menelusuri dan memilih bahan paparan untuk konsultasi yang sesuai dengan SOP dan berdasarkan regulasi yang berlaku**.** **Loyal** (*memegang teguh ideologi Pancasila, UUD1945, NKRI serta pemerintah yang sah*). Saya memberikan dedikasi dengan mempelajari dan memahami terkait SOP yang sesuai dengan regulasi yang berlaku **.** **Kompeten** (*melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik*). Saya menggunakan pengetahuan dan keahlian dalam Menyusun dan merumuskan bahan paparan yang didukung oleh regulasi dan fakta yang akurat. **Berorientasi Pelayanan** (*ramah, cekatan, solutif dan dapat*	Kegiatan ini berkontribusi pada misi bupati nomor 5. Pengembangan inovasi untuk kemandirian dan daya saing daerah serta mewujudkan kesinambungan pembangunan	Kegiatan ini berkontribusi pada nilai bertumbuh, kolaboratif dan inovatif.

				diandalkan). Saya berupaya memberikan pelayanan informasi yang jelas dan bermanfaat bagi pimpinan dan mentor dalam pengambilan keputusan.		
		2. Mengatur jadwal dengan mentor dan pimpinan	*Screenshot* percakapan Wa perihal jadwal konsultasi	**Harmonis** (*membangun lingkungan kerja yang kondusif*)**.** Saya menjaga komunikasi yang baik dan saling menghargai dengan mendistribusikan materi secara sistematis serta mengatur jadwal konsultasi yang memperhatikan kesiapan semua pihak, sehingga tercipta suasana kerja yang kondusif dan harmonis. **Adaptif** (*cepat menyesuaikan diri dengan perubahan*). Saya menyesuaikan jadwal jika mentor harus mengubah jadwal janji temu dengan memberikan masukan atau arahan baru dari atasan.		

				Loyal (*menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi, dan negara*). Saya menyesuaikan cara berkomunikasi serta mematuhi etika dan tata krama yang berlaku di instansi		
		3. Melakukan konsultasi dengan mentor dan pimpinan	Notulen/ catatan selama kegiatan konsultasi	**Kolaboratif** (menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama). Saya bekerja sama dengan bidang terkait guna memastikan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat serta kebijakan dan prosedur yang berlaku. **Akuntabel** (*melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegrasi*). Saya berkomitmen untuk memastikan bahwa materi yang disampaikan dalam proses konsultasi inovasi ini bersifat aktual, terpercaya, dan		

				berdasarkan data yang valid. Hal ini dilakukan agar setiap inovasi yang dirancang benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. **Adaptif** (*terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas*). Saya berinovasi dan mengembangkan kreativitas menyesuaikan diri terhadap tantangan pelayanan modern dan penggunaan teknologi. **Kompeten** (*melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik*). Saya menerima masukan dari mentor sebagai bahan pertimbangan dan sumber pembelajaran, agar tujuan dari kegiatan aktualisasi ini benar-benar dapat tercapai.		
4.	Penyusunan SOP final dan alur	1. Menyusun *draft* SOP berdasarkan alur	Rancangan SOP dan alur layanan	**Kompeten** (*melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik).* Saya menyusun rincian prosedur	Kegiatan ini berkontribusi pada misi bupati nomor	Kegiatan ini berkontribusi pada nilai

	layanan yang terstruktur	layanan yang telah dirancang		operasional standar dan infografis alur layanan secara menyeluruh dan terperinci, serta memastikan SOP yang dibuat sesuai dengan si yang berlaku saat ini. **Akuntabel** (*melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegrasi*). Saya bertanggung jawab terhadap isi konten draft SOP dan infografis alur pelayanan, mulai dari ketepatan informasi, kesesuaian dengan regulasi, hingga kejelasan penyajian agar mudah dipahami oleh semua pihak yang berkepentingan.	nomor 1 yaitu menciptakan birokrasi pemerintah yang berkualitasn dan pelayan publik yang adaptif dan misi nomor 5. Pengembangan inovasi untuk kemandirian dan daya saing daerah serta mewujudkan kesinambungan pembangunan ,	bertumbuh, menjaga, kolaboratif dan inovatif
		2. Menetapkan tugas, kewajiban, setiap pihak yang berperan, dengan melibatkan petugas layanan dalam proses tersebut	*Draft* sop	**Kompeten** (*meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah*) Saya menetapkan tanggung jawab dan peran setiap pihak yang terlibat dengan memastikan		

				pelaksanaan tugas sesuai dengan fungsi dan kewenangan masing-masing. **Kolaborartif** (*menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama*). Saya berkolaborasi dengan petugas layanan untuk menentukan tugas dan tanggung jawab masing-masing pihak yang terlibat.		
		3. Review dan validasi internal	Daftar SOP dan alur layanan final	**Kolaboratif** (*menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama*). Saya melibatkan pihak-pihak terkait (*stakeholder*) untuk menelaah kejelasan, kesesuaian, dan kelayakan SOP secara final. **Kompeten** (*melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik*)**.** Saya mencatat dengan teliti masukan dan rekomendasi perbaikan dari		

				berbagai pihak selama kegiatan *review* dan validasi internal sehingga menghasilkan *draft* SOP dan alur layanan yang final dan siap untuk diterapkan.		
5.	Konsultasi SOP dan alur layanan final bersama Bidang Pengendalian dan Penataan Hukum Lingkungan	1.Mempersiapkan bahan paparan untuk konsultasi SOP final	1. *Draft* bahan paparan SOP final 2. Alur layanan final.	**Berorientasi pelayanan** (*ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan*). Saya memastikan SOP final dan alur layanan disusun jelas dan sesuai regulasi agar pelayanan pengaduan berjalan optimal bagi masyarakat. **Akuntabel** (*melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi*). Saya menyiapkan dokumen yang dapat dipertanggungjawabkan isi dan kesesuaiannya dengan peraturan yang berlaku. **Adaptif** (*bertindak proaktif*) Saya menyesuaikan isi SOP dan alur	Kegiatan ini berkontribusi pada misi bupati nomor nomor 1 yaitu menciptakan birokrasi pemerintah yang berkualitasn dan pelayan publik yang adaptif dan misi nomor 5. Pengembangan inovasi untuk kemandirian dan daya saing daerah serta mewujudkan kesinambungan pembangunan	Kegiatan ini berkontribusi pada nilai bertumbuh , kolaboratif dan inovatif

				layanan berdasarkan masukan dan perubahan regulasi yang relevan selama proses konsultasi. **Kolaborasi** (*menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama*). Saya berkoordinasi bersama berbagai pihak yaitu mentor dan petugas administrasi pengaduan selama proses konsultasi agar SOP yang disusun dapat diterima dan diimplementasikan secara bersama.		
		2. Membuat janji temu dengan kepala bidang dan anggota Bidang Pengendalian dan Penataan Hukum Lingkungan**.**	*Screenshot WhatsApp* perihal janji temu dengan kepala bidang dan anggota bidang pengendalian dan penataan	**Harmonis** (*membangun lingkungan kerja yang kondusif*)**.** Saya menjaga komunikasi yang baik dan saling menghargai dengan mendistribusikan materi secara sistematis serta mengatur jadwal konsultasi yang memperhatikan kesiapan semua		

			hukum lingkungan.	pihak, sehingga tercipta suasana kerja yang kondusif dan harmonis. **Adaptif** (*cepat menyesuaikan diri dengan perubahan*). Saya menyesuaikan jadwal jika peserta konsultasi harus mengubah jadwal janji temu dengan memberikan masukan atau arahan baru dari peserta konsultasi **Loyal** (*menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi, dan negara*). Saya menyesuaikan cara berkomunikasi serta mematuhi etika dan tata krama yang berlaku di instansi Ketika membuat janji temu.		
		3. Melaksanakan Konsultasi Bersama Kepala Bidang dan Anggota Bidang Pengendalian dan	1. Daftar Hadir Peserta Konsultasi 2. Notulensi konsultasi	**Kolaboratif** (*menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama*). Saya bekerja sama dengan peserta konsultasi terkait guna memastikan kesesuaian dengan kebutuhan		

		Penataan Hukum Lingkungan.		masyarakat serta kebijakan dan prosedur yang berlaku. **Akuntabel** (*melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegrasi*). Saya berkomitmen untuk memastikan bahwa materi yang disampaikan dalam proses konsultasi inovasi ini bersifat aktual, terpercaya, dan berdasarkan data yang valid. Hal ini dilakukan agar setiap inovasi yang dirancang benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. **Adaptif** (*terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas*). Saya berinovasi dan mengembangkan kreativitas menyesuaikan diri terhadap		

				tantangan pelayanan modern dan penggunaan teknologi. **Kompeten** (*melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik*). Saya menerima masukan dari peserta konsultasi sebagai bahan pertimbangan dan sumber pembelajaran, agar tujuan dari sop dan alur layanan ini benar-benar dapat tercapai.		
6	Pembuatan Pos Pengaduan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan	1. Mempersiapkan dokumen pendukung (formulir pengaduan serta berkas lainnya, sop final dan alur layanan).	Formulir pengaduan, buku registrasi, surat pemberitahuan pengaduan diregistrasikan, surat pemberitahuan pengaduan tidak diregistrasikan,	**Akuntabel** (*melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi*). Saya mengoptimalkan kemampuan dalam menyusun dokumen pendukung dengan memastikan seluruh dokumen telah disesuaikan dengan ketentuan yang tercantum dalam Permen LHK No. 22 Tahun 2017. **Kompeten** (*melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik*). Saya	Kegiatan ini berkontribusi pada misi bupati nomor nomor 1 yaitu menciptakan birokrasi pemerintah yang berkualitasn dan pelayan publik yang adaptif dan misi nomor 5. Pengembangan	Kegiatan ini berkontribusi pada nilai bertumbuh, kolaboratif dan inovatif

			berita acara pengaduan, berita acara penolakan verifikasi, format laporan pengaduan, berita acara pengambilan sampek, berita acara pengambilan foto/video	menggunakan pengetahuan dan keterampilan secara maksimal dalam merancang dan menyesuaikan dokumen agar relevan, jelas, dan mudah digunakan. **Adaptif** (*cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan*). Saya menyesuaikan format dan isi dokumen agar sesuai dengan dinamika regulasi dan kebutuhan layanan masyarakat yang terus berkembang.	inovasi untuk kemandirian dan daya saing daerah serta mewujudkan kesinambungan pembangunan	
		2. Mempersiapkan perlengkapan pendukung pos (meja, kursi, papan nama meja, standing file map)	1. Meja dan kursi yang tertata rapi di pos layanan pengaduan 2. Pemasangan Papan Nama	**Akuntabel** (*melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi)***.** Saya menyusun seluruh perlengkapan dan dokumen secara terstruktur dan terdokumentasi dengan baik, sebagai wujud dari tanggung		

			Meja Pos Layanan Pengaduan 3. Standing File Map yang Tersusun Rapi dan Berlabel	jawab serta transparansi dalam pelaksanaan tugas **Adaptif** (*bertindak proaktif*). Saya menyesuaikan penataan meja, kursi, dan papan nama sesuai kondisi di lapangan untuk menciptakan lingkungan layanan yang tertata dan mudah dijangkau oleh masyarakat. **Kolaboratif** (*menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama*). Saya berkoordinasi dengan mentor dan petugas administrasi dalam menyiapkan sarana dan prasarana layanan, sehingga tercipta sinergi yang menunjang efektivitas operasional pos layanan. **Berorientasi Pelayanan** (*memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat*)		

				Saya menata meja, kursi, papan nama, dan *standing file* secara rapi bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan, menunjukkan komitmen terhadap pelayanan publik yang berkualitas.		
		3. Mempersiapkan sarana informasi dalam bentuk media cetak (*banner* dan *leaflet*).	Desain *leaflet* dan *banner*	**Kompeten** (*melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik*). Saya menyusun materi SOP dan infografis alur pelayanan dalam bentuk banner yang menggunakan kalimat singkat, padat, jelas, dan mudah dipahami oleh masyarakat. **Berorientasi Pelayanan** (*memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat*). Saya menyusun desain *banner* dan l*eaflet* untuk memudahkan masyarakat memperoleh		

				informasi layanan pengaduan, sebagai bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan yang responsif, informatif, dan mudah diakses. **Akuntabel** (*melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi*). Saya menyusun informasi pada media cetak secara sistematis dan sesuai aturan, sehingga isi dan penyampaiannya dapat dipertanggungjawabkan dengan baik. **Adaptif** (*terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas*).. Saya menyediakan sarana informasi dilakukan dengan menyesuaikan kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman, termasuk penggunaan		

				media yang efektif untuk menjangkau lebih banyak pihak.		
7	Sosialisasi SOP dan Alur Layanan ke Kecamatan Gunung Kerinci	1.Mempersiapkan surat perintah tugas (spt), surat pemberitahuan sosialisasi SOP dan Alur Layanan dan daftar hadir.	1. Surat Perintah Tugas 2. Surat Pengantar 3. Draft Daftar hadir sosialisasi	**Berorientasi Pelayanan** (*memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat*). Saya menunjukkan sikap berorientasi pelayanan dengan memastikan setiap tahapan kegiatan sosialisasi memiliki dasar administrasi yang jelas melalui penyusunan surat tugas dan surat pemberitahuan. Hal ini saya lakukan agar kegiatan sosialisasi berjalan tertib, terkoordinasi, dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat serta instansi yang menjadi sasaran kegiatan. **Akuntabel** (*melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi*). Saya melaksanakan tanggung jawab secara akuntabel	Kegiatan ini berkontribusi pada misi bupati nomor 1 yaitu menciptakan birokrasi pemerintah yang berkualitasn dan pelayan publik yang adaptif dan misi nomor 5. Pengembangan inovasi untuk kemandirian dan daya saing daerah serta mewujudkan kesinambungan pembangunan	Kegiatan ini berkontribusi pada nilai bertumbuh, kolaboratif dan inovatif

				dengan menyiapkan dokumen resmi seperti surat perintah tugas dan surat pengantar dari Dinas Lingkungan Hidup sebagai bukti pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan dan memastikan kegiatan sosialisasi memiliki legitimasi yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan kepada pimpinan. **Kompeten** (*meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah*). Saya mengembangkan kompetensi administrasi dan tata naskah dinas dengan menyusun surat sesuai format dan prosedur yang berlaku. Hal ini menjadi wujud kemampuan saya dalam menjalankan tugas secara profesional, teliti, dan sesuai ketentuan birokrasi.		

				Harmonis (*membangun lingkungan kerja yang kondusif*). Saya membangun hubungan kerja yang harmonis dengan pihak Kecamatan Gunung Kerinci melalui komunikasi resmi dan sopan dalam penyampaian surat pemberitahuan. Langkah ini mempererat kerja sama dan menciptakan suasana kerja yang saling menghargai antar instansi. **Adaptif** (*cepat menyesuaikan diri terhadap perubahan*). Saya menyesuaikan diri terhadap sistem kerja yang lebih tertib dan terukur melalui penerapan SOP baru. Dengan mempersiapkan dokumen kegiatan secara lengkap, saya berupaya mengikuti perkembangan tata kelola administrasi yang lebih modern dan transparan.		

				Kolaboratif (*terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah*). Saya melibatkan berbagai pihak, seperti pejabat pengendali dampak lingkungan dan aparat kecamatan, agar kegiatan sosialisasi dapat terlaksana dengan baik. Melalui koordinasi yang efektif, kegiatan ini menjadi wadah kerja sama lintas instansi untuk meningkatkan pelayanan pengaduan lingkungan.		
		2. Mempersiapkan bahan paparan (*leaflet*)	Leaflet yang telah dicetak	**Berorientasi Pelayanan** (*memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat*). Saya menyiapkan bahan paparan berupa *leaflet* yang informatif dan mudah dipahami agar masyarakat dan pihak kecamatan memperoleh penjelasan yang jelas tentang prosedur pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan, sehingga layanan dapat diakses		

				dengan lebih cepat dan transparan. **Akuntabel** (*melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawb, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi*). Saya memastikan seluruh informasi dalam *leaflet* sesuai dengan SOP dan peraturan yang berlaku. Setiap langkah saya dokumentasikan agar hasil kerja dapat dipertanggungjawabkan secara administratif maupun substansial. **Kompeten** (*meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan*). Saya mengasah kompetensi diri dengan menyusun bahan sosialisasi yang relevan dan berbasis regulasi, yakni PermenLHK Nomor 22 Tahun 2017. Melalui kegiatan ini, saya meningkatkan kemampuan dalam		

				mengolah informasi teknis menjadi bahan komunikasi publik yang mudah dipahami. **Harmonis** (*membangun lingkungan kerja yang kondusif*). Saya menjaga hubungan kerja yang harmonis dengan melibatkan rekan kerja dan meminta masukan sebelum leaflet dicetak, sehingga hasilnya dapat digunakan bersama untuk mendukung kegiatan sosialisasi. Sikap terbuka dan saling menghargai menjadikan kerja tim lebih solid. **Loyal** (*menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara*). Saya menunjukkan loyalitas dengan melaksanakan tugas sesuai arahan pimpinan serta menjaga citra instansi melalui penyediaan bahan sosialisasi yang berkualitas dan representatif bagi		

				Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci. **Adaptif** (*cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan*). Saya bersikap adaptif dengan menyesuaikan desain dan isi leaflet agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta perkembangan informasi terkini. Dengan cara ini, bahan sosialisasi menjadi lebih menarik dan mudah dipahami oleh masyarakat.		
		3. Melaksanakan konsultasi bersama Camat Gunung Kerinci Beserta Staff	1. Daftar Hadir 2. Laporan Sosialisasi	**Berorientasi Pelayanan** (*ramah, solutif, dan dapat diandalkan*). Saya memberikan pemahaman yang kepada peserta konsultasi mengenai SOP dan alur layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan agar masyarakat dapat memperoleh		

				layanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif. **Akuntabel** (*melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi*). Saya melaksanakan kegiatan konsultasi secara terbuka dan terdokumentasi. Setiap masukan dan saran dari peserta saya catat sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan dan dasar penyempurnaan SOP. **Harmonis** (*membangun lingkungan kerja yang kondusif*). Saya menjaga hubungan yang harmonis dengan pihak Kecamatan Gunung Kerinci melalui komunikasi yang sopan, terbuka, dan saling menghargai selama kegiatan berlangsung.		

				Kolaboratif (*terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah*). Saya melibatkan Camat dan staf pelayanan dalam proses konsultasi, sehingga tercipta sinergi dan pemahaman bersama dalam penerapan SOP layanan pengaduan serta terbuka dalam menerima masukan dan saran yang membangun.		
8	Uji coba sistem baru serta Monitoring Evaluasi	1. Evaluasi SOP dan alur layanan oleh pimpinan	SOP final yang telah disahkan	**Berorientasi Pelayanan** (*memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat*). Saya berupaya memastikan bahwa hasil evaluasi SOP benar- benar mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga masyarakat memperoleh layanan pengaduan yang lebih cepat, jelas, dan transparan. **Akuntabel** (*melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab,*	Kegiatan ini berkontribusi pada misi bupati nomor 1 yaitu menciptakan birokrasi pemerintah yang berkualitasn dan pelayan publik yang adaptif serta misi nomor 5. Pengembangan inovasi untuk kemandirian dan	Kegiatan ini berkontribusi pada nilai bertumbuh, kolaboratif dan inovatif

				cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi). Saya melaksanakan evaluasi dengan penuh tanggung jawab dan mencatat setiap masukan serta perbaikan yang diberikan pimpinan agar seluruh proses dapat dipertanggungjawabkan secara administratif dan substantif. **Kompeten** (*melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi*). Saya menggunakan pengetahuan dan keterampilan teknis yang dimiliki untuk meninjau kembali efektivitas SOP, memastikan setiap prosedur sesuai dengan ketentuan dan praktik terbaik di bidang lingkungan hidup. **Harmonis** (*membangun lingkungan kerja yang kondusif*).	daya saing daerah serta mewujudkan kesinambungan pembangunan dan	

				Saya berkoordinasi dan berkomunikasi dengan pimpinan secara terbuka untuk menghasilkan SOP yang lebih baik melalui kerja sama dan saling menghargai pendapat. **Kolaboratif** (*terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah*). Saya bekerja sama dengan berbagai pihak di bidang terkait untuk menyempurnakan SOP, karena saya yakin hasil terbaik dicapai melalui kolaborasi dan sinergi antar pegawai.		
		2. Menguji coba sistem yang baru	1. formulir yag telah disi 2. Buku registrasi yang telah diisi 3. Surat pemberitahuan	**Berorientasi Pelayanan** (*memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat*). Saya memastikan sistem yang diuji dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan,		

			pengaduan diregistrasi	sehingga layanan menjadi lebih cepat, responsif, dan transparan. **Kompeten** (*melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik*). Saya memanfaatkan kemampuan teknis dan pemahaman terhadap SOP untuk memastikan sistem baru berjalan sesuai dengan prosedur dan memenuhi standar pelayanan. **Kolaboratif** (menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama). Saya bekerja sama dengan tim dan pihak terkait dalam melakukan uji coba sistem untuk memastikan hasil yang optimal melalui sinergi dan kerja sama yang baik.		
		3. Mewawancarai petugas pengadministrasian pengaduan masyarakat	Dokumen hasil wawancara	**Berorientasi Pelayanan** (*memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat*). Saya melaksanakan wawancara dengan tujuan memperoleh masukan yang		

				dapat meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat agar lebih efektif dan responsif. **Akuntabel** (*melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi*). Saya mencatat hasil wawancara secara objektif dan transparan sebagai bentuk tanggung jawab dalam menyajikan data yang akurat untuk evaluasi SOP layanan. **Kompeten** (*melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik*). Saya menggunakan kemampuan komunikasi dan analisis untuk menggali informasi yang relevan dari petugas, sehingga hasil wawancara dapat mendukung penyempurnaan sistem pelayanan.		

				Harmonis (*membangun lingkungan kerja yang kondusif*). Saya berinteraksi dengan petugas secara sopan, terbuka, dan menghargai setiap pendapat yang disampaikan agar tercipta suasana diskusi yang nyaman. **Kolaboratif** (*menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama*) Saya bekerja sama dengan administrator dan pihak terkait untuk mengidentifikasi kendala serta mencari solusi bersama dalam perbaikan alur layanan pengaduan.		
		4. Membuat dan mendistribusikan google form monitoring dan evaluasi pelaksanaan SOP	1. Draft Google Form Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan SOP serta Alur	**Berorientasi Pelayanan** (*memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat*). Saya menyusun dan mendistribusikan Google Form Monitoring dan Evaluasi untuk mengukur		

		dan alur layanan yang baru	Layanan Pengaduan. 2.*Screenshot* pendistribusian *Google form* melalui pesan *WhatsApp*	pemahaman pegawai terhadap SOP dan alur layanan pengaduan terbaru guna memastikan pelaksanaan layanan sesuai standar serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. **Akuntabel** (*melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi*). Saya bersikap mengumpulkan data secara sistematis dan terdokumentasi melalui Google Form dan setiap hasil pengisian menjadi bukti nyata yang dapat digunakan sebagai dasar pertanggungjawaban serta bahan penyempurnaan kebijakan layanan pengaduan. **Kompeten** (meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah).		

				Saya mengembangkan kompetensi digital dengan memanfaatkan teknologi Google Form untuk mempermudah proses evaluasi dan pengumpulan data. Hal ini menunjukkan kemampuan saya dalam mengadaptasi metode kerja yang efisien, efektif, dan sesuai perkembangan teknologi informasi. **Harmonis** (membangun lingkungan kerja yang kondusif). Saya membangun hubungan kerja yang harmonis dengan mengajak rekan-rekan di Bidang Pengendalian dan Penataan Hukum Lingkungan untuk berpartisipasi aktif dalam pengisian form evaluasi. **Kolaboratif** (menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama). Saya		

				menumbuhkan nilai kolaboratif dengan berkoordinasi bersama rekan kerja dalam penyebaran Google Form dan mendorong partisipasi aktif seluruh pegawai bidang. Kolaborasi ini penting agar hasil evaluasi benar-benar mewakili kondisi nyata pelaksanaan SOP di lapangan		
		5. Menganalisis hasil monitoring dan evaluasi dari google form yang telah diisi oleh kabid dan anggota bidang	Dokumen hasil evaluasi	**1. Berorientasi Pelayanan** (*memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat*). Saya menganalisis hasil monitoring dan evaluasi untuk memastikan bahwa penerapan SOP benar-benar mampu meningkatkan kualitas layanan pengaduan masyarakat. **2. Akuntabel** (*melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi*). Saya melaksanakan analisis data secara		

				jujur dan transparan agar hasil evaluasi dapat dipertanggungjawabkan serta menjadi dasar perbaikan pelayanan.		

C. Matrik Rekapitulasi Rencana Habituasi NND PNS (BerAKHLAK)

No	Mata Pelatihan	Kegiatan																Jumlah Aktualisasi per MP	
		Ke-1		Ke-2		Ke-3		Ke-4		Ke-5		Ke-6		Ke-7		Ke-8			
		Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi
1	Berorientasi Pelayanan	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	2	2	0	3	1	5	6	13
2	Akuntabel	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	0	3	3	3	2	4	14	18
3	Kompeten	1	1	1	1	2	2	3	3	2	1	1	1	2	2	2	4	14	15
4	Harmonis	1	1	1	1	1	1	0	0	2	1	2	0	0	3	0	2	7	9
5	Loyal	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	2	0	0	1	0	0	3	4
6	Adaptif	1	1	2	2	2	3	0	0	0	3	0	3	0	2	1	0	6	14
7	Kolaboratif	1	1	0	0	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	3	9	12
Jumlah MP yang diaktualisasikan perkegiatan		7	7	7	7	8	11	6	6	9	11	9	10	6	16	7	18	59	85

D. Capaian Penyelesaian *Core* Isu

Berikut disajikan Tabel Capaian Penyelesaian *Core* Isu, menggambarkan hasil nyata dari Optimalisasi Layanan Pengaduan Pencemar dan Kerusakan Lingkungan Melalui Penyusunan SOP dan Alur Layanan yang Terstruktur di Kabupaten Kerinci

Tabel 4.4
Capiaan *Core* Isu

Kondisi *Core* ISU	
Sebelum Aktualisasi	**Sesudah Aktualisasi**
Sebelum adanya penerapan SOP, alur layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan belum memiliki struktur yang jelas maupun standar operasional yang baku. Proses pengaduan masih bergantung pada satu orang petugas tanpa dukungan fasilitas seperti *call center* atau pos layanan khusus yang difungsikan untuk menerima laporan masyarakat. Kondisi ini menyebabkan masyarakat sering kali kebingungan dalam menyampaikan pengaduan terkait pencemaran lingkungan, sehingga proses pelayanan berjalan lambat, tidak terkoordinasi dengan baik, dan cenderung bersifat situasional. Akibatnya, pelayanan menurun dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi lingkungan hidup menjadi berkurang.	Setelah aktualisasi dengan penerapan SOP, alur layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan menjadi lebih sistematis, jelas, dan terdokumentasi dengan baik. Setiap tahapan pelaksanaan kini mengacu pada **PermenLHK Nomor P.22/MenLHK/Setjen/Set.1/3/2017**, serta didukung oleh ketersediaan formulir dan format surat resmi sebagai bagian dari kelengkapan administrasi. Hal ini menjadikan proses pelayanan lebih efektif, transparan, dan akuntabel**.** Selain itu, telah dibentuk pos layanan pengaduan yang dilengkapi dengan banner dan leaflet alur layanan**,** sehingga penyampaian informasi kepada masyarakat menjadi lebih mudah, terbuka, dan informatif.

Sebelum adanya SOP dan alur layanan yang terstruktur**, tingkat pemahaman ASN** pada Bidang Pengendalian dan Penataan Hukum Lingkungan masih tergolong rendah. Sebagian besar pegawai belum memahami secara jelas prosedur penanganan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan, sehingga proses pelayanan belum berjalan optimal dan penanganan pengaduan masyarakat belum dapat dilakukan secara efektif.	Berdasarkan hasil evaluasi, mayoritas responden menunjukkan **tingkat pemahaman ASN** yang sangat baik terhadap SOP dan alur layanan pengaduan yang baru. Hal ini menandakan bahwa proses sosialisasi dan implementasi SOP telah berjalan efektif, sehingga pegawai mampu memahami dengan jelas setiap tahapan dan prosedur dalam penanganan pengaduan lingkungan. Peningkatan pemahaman ini diharapkan dapat mendukung pelaksanaan tugas yang lebih terarah, cepat, dan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

E. Manfaat Terselesaikannya Core Isu

Dengan terselesaikannya core isu **"**Belum Optimalnya Layanan Pengaduan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan", maka terdapat berbagai manfaat yang dapat dirasakan oleh beberapa pihak, yaitu:

A. Peserta

1. Meningkatkan pemahaman tentang SOP dan alur layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan, sehingga mampu melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku.
2. Meningkatkan kemampuan dalam mengidentifikasi, menangani, dan menindaklanjuti pengaduan lingkungan secara sistematis dan terarah.
3. Menumbuhkan rasa tanggung jawab, profesionalisme, dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan publik di bidang lingkungan hidup.

4. Menambah pengetahuan administratif dan teknis terkait penyusunan dokumen, formulir, serta laporan pengaduan sesuai standar yang telah ditetapkan.
5. Meningkatkan komitmen dan kesadaran terhadap pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan pengaduan masyarakat.

B. Instansi

1. Mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat dalam menangani pengaduan terkait pencemaran dan kerusakan lingkungan melalui sistem dan alur kerja yang lebih jelas serta terstandar.
2. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik, sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan citra positif masyarakat terhadap instansi lingkungan hidup.
3. Memperkuat koordinasi dan tata kelola internal antarbidang dalam penanganan pengaduan lingkungan, sehingga setiap laporan dapat ditangani secara cepat dan tepat.
4. Memperkuat sinergi dan koordinasi antara Dinas Lingkungan Hidup, pemerintah kecamatan, serta instansi terkait dalam penanganan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan.

C. *Stakeholder* (masyarakat, pihak eksternal, dan OPD lainnya)

1. Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam upaya pengelolaan dan perlindungan lingkungan hidup melalui mekanisme pengaduan yang lebih terbuka, mudah diakses, dan responsif.
2. Mempermudah akses untuk pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan

3. Menjadi dasar untuk penguatan kolaborasi antar OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dalam penanganan pencemaran dan kerusakan lingkungan
4. Memberikan acuan kerja yang jelas bagi seluruh pihak terkait, sehingga proses tindak lanjut pengaduan dapat dilakukan secara cepat, terukur, dan sesuai dengan kewenangan masing-masing.
5. Mendorong keterlibatan aktif stakeholder dalam pengawasan, pengendalian, serta perlindungan lingkungan hidup.

F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

No	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Parapihak Terlibat	Sumber Biaya	Keterangan
1.	Perluasan Sosialisasi SOP dan alur layanan ke seluruh kecamatan di Kabupaten Kerinci	1. Surat undangan sosialisasi 2. Daftar hadir sosialisasi 3. Berita Acara Sosialisasi 4. Notulensi Sosialisasi	Jangka pendek (6 bulan)	Dinas Lingkungan Hidup, Kepala Bidang dan anggota bidang PPHL, pihak Kecamatan Se-Kabupaten Kerinci	APBD	-
2.	Pembentukan ruangan khusus layanan pengaduan di dinas lingkungan hidup	Ruangan khusus pos layanan pengaduan yang tertata	Jangka pendek (6 bulan)	Dinas Lingkungan Hidup bersama Kepala Bidang dan anggota bidang PPHL	APBD	-
4	Pengesahan tim pos pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan oleh bupati	SK tim pos pengaduan	Jangka Pendek (6 bulan)	Dinas Lingkungan Hidup dan Dinas terkait	APBD	
3	Penyediaan pelaporan melalui website dinas lingkungan hidup (E-Lapor)	Website E-Lapor Dinas Lingkungan Hidup	Jangka Panjang (1-2 tahun)	Dinas Lingkungan Hidup dan Dinas Kominfo Pemerintah Kabupaten Kerinci	APBD	

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Pelaksanaan aktualisasi ini sangat penting dilaksanakan sebagai pembiasaan dalam mengimplementasikan nilai-nilai BerAKHLAK pada instansi, maka kegiatan aktualisasi yang telah dilakukan tentang **"Optimalisasi Layanan Pengaduan Pencemar dan Kerusakan Lingkungan Melalui Penyusunan SOP dan Alur Layanan yang Terstruktur di Kabupaten Kerinci"** dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Aktualisasi/Habituasi Mata Pelatihan

a) Kegiatan ke-1

Pada kegiatan pertama ini terdapat tiga tahapan kegiatan yakni melakukan observasi proses pengaduan yang sedang berjalan, petugas layanan, masyarakat, serta pihak-pihak terkait lainnya mengenai hambatan layanan pengaduan saat ini, dan menyusun ringkasan hasil identifikasi sebagai dasar konsultasi selanjutnya. Pada Kegiatan identifikasi terhadap kendala dalam sistem layanan pengaduan yang sedang berjalan mencerminkan penerapan nilai-nilai dasar ASN, yaitu berorientasi layanan, akuntabel, kompeten dan adaptif. Kegiatan ini menjadi langkah awal dalam pelaksanaan aktualisasi yang berfungsi sebagai landasan penting untuk memahami permasalahan yang ada secara objektif dan terukur. Melalui proses identifikasi ini, berbagai hambatan dan kelemahan dalam pelaksanaan layanan pengaduan dapat diketahui secara rinci, sehingga menjadi dasar dalam penyusunan strategi perbaikan dan pengembangan SOP layanan pengaduan yang lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

b) Kegiatan ke-2

Pada kegiatan kedua ini terdapat tiga tahapan kegiatan yaitu Menelaah regulasi yang berlaku, menganalisis standar pelayanan pengaduan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan merangkum kebijakan dan regulasi terkait layanan pengaduan. Kegiatan studi kebijakan dan regulasi terkait mencerminkan implementasi nilai-nilai dasar ASN yaitu Berorientasi layanan, akuntabel, kompeten, adaptif dan harmonis. Kegiatan ini bertujuan untuk menelaah secara komprehensif berbagai peraturan yang mengatur tentang layanan pengaduan, sehingga pelaksanaan layanan tersebut memiliki dasar hukum yang kuat. Hasil telaah ini menjadi landasan utama dalam penyusunan SOP, agar kebijakan yang diterapkan sejalan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan memastikan pelayanan berjalan sesuai prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

c) Kegiatan ke-3

Pada tahapan ketiga ini terdapat tiga tahapan kegiatan yaitu mempersiapkan bahan paparan, mengatur jadwal dengan mentor dan pimpinan, melakukan konsultasi dengan mentor dan pimpinan. Kegiatan pembahasan bersama tim, mentor, dan pimpinan mencerminkan penerapan nilai-nilai dasar ASN yaitu Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif. Dalam kegiatan ini, penulis menyampaikan rancangan aktualisasi yang berisi isu utama, rangkaian kegiatan, serta tahapan pelaksanaan. Tujuan kegiatan ini adalah untuk memperoleh masukan, arahan, dan saran perbaikan terkait isu, serta penyesuaian terhadap kegiatan dan tahapan kegiatan selama masa habituasi, sehingga pelaksanaan aktualisasi dapat berjalan lebih efektif dan sesuai dengan tujuan organisasi.

d) Kegiatan ke-4

Pada tahap kegiatan ke-empat ini terdapat tiga tahap kegiatan yaitu menyusun *draft* SOP berdasarkan alur layanan yang telah dirancang, menetapkan tugas, kewajiban, setiap pihak yang berperan, dengan melibatkan petugas layanan dalam proses tersebut, dan review dan validasi internal**.** Kegiatan penyusunan SOP final dan alur layanan yang terstruktur mencerminkan implementasi nilai-nilai dasar ASN yaitu Akuntabel, Kompeten, Kolaboratif. Kegiatan ini merupakan tahapan penting dan strategis dalam upaya mengoptimalkan sistem layanan pengaduan serta memperkuat tata kelola pelayanan secara menyeluruh, sehingga proses penanganan pengaduan dapat berjalan lebih efektif, transparan, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

e) Kegiatan ke-5

Pada tahap kegiatan kelima ini terdapat tiga tahap kegiatan yaitu mempersiapkan bahan paparan untuk konsultasi SOP final, membuat janji temu dengan kepala bidang dan anggota Bidang Pengendalian dan Penataan Hukum Lingkungan, dan melaksanakan Konsultasi Bersama Kepala Bidang dan Anggota Bidang Pengendalian dan Penataan Hukum Lingkungan. Kegiatan konsultasi SOP dan alur layanan final bersama Bidang Pengendalian dan Penataan Hukum Lingkungan mencerminkan penerapan nilai-nilai dasar ASN yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Loyal, Adaptif, Kolaboratif dan Harmonis. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh masukan, koreksi, serta validasi dari para pejabat struktural dan fungsional terkait. Melalui kegiatan ini, diharapkan SOP yang disusun menjadi lebih relevan, aplikatif, dan sesuai dengan kebutuhan operasional di lapangan, sehingga dapat diimplementasikan

secara efektif dalam mendukung peningkatan kualitas layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan.

f) Kegiatan ke-6

Pada kegiatan keenam ini terdapat tiga tahap kegiatan yaitu mempersiapkan dokumen pendukung, mempersiapkan perlengkapan pendukung pos dan Mempersiapkan sarana informasi dalam bentuk media cetak. Kegiatan pembuatan pos pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan mencerminkan penerapan nilai-nilai dasar ASN yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Adaptif, Kolaboratif. Kegiatan ini bertujuan untuk membangun pos layanan pengaduan yang representatif, dilengkapi dengan formulir serta dokumen pendukung terkait pengaduan**,** dan disertai *leaflet* serta *banner* sebagai media informasi bagi masyarakat. Dengan adanya pos layanan ini, penyampaian informasi dan penanganan pengaduan lingkungan diharapkan menjadi lebih mudah, transparan, dan terstruktur.

g) Kegiatan ke-7

Pada kegiatan ketujuh ini terdapat tiga tahap kegiatan yaitu mempersiapkan surat perintah tugas (spt), surat pemberitahuan sosialisasi SOP dan Alur Layanan dan daftar hadir, mempersiapkan bahan paparan, dan melaksanakan konsultasi bersama Camat Gunung Kerinci beserta staff. Kegiatan sosialisasi SOP dan alur layanan ke Kecamatan Gunung Kerinci mencerminkan penerapan nilai-nilai dasar ASN yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. Kegiatan ini bertujuan untuk menyebarluaskan informasi mengenai SOP dan alur layanan pengaduan kepada masyarakat melalui kerja sama dan dukungan

dari pihak kecamatan, sehingga pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pengaduan lingkungan menjadi lebih baik dan partisipasi publik dapat meningkat.

h) Kegiatan ke-8

Kegiatan terakhir ini terdapat lima tahap kegiatan yaitu evaluasi SOP dan alur layanan oleh pimpinan, Menguji coba sistem yang baru, mewawancarai petugas pengadministrasian pengaduan masyarakat, Membuat dan mendistribusikan google form monitoring dan evaluasi pelaksanaan SOP dan alur layanan yang baru dan menganalisis hasil monitoring dan evaluasi dari google form yang telah diisi oleh kabid dan anggota bidang. Kegiatan uji coba sistem baru serta monitoring dan evaluasi mencerminkan penerapan nilai-nilai dasar ASN yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, dan Kolaboratif, . Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk menerapkan SOP yang telah diperbarui sekaligus melakukan evaluasi terhadap efektivitas penerapannya, sehingga dapat diketahui sejauh mana SOP tersebut berjalan sesuai dengan tujuan serta memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas layanan pengaduan lingkungan.

2. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Gagasan kreatif penyelesaian core isu pada kegiatan ini adalah "*Optimalisasi Layanan Pengaduan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Melalui Penyusunan SOP dan Alur Layanan yang Terstruktur".* Untuk terwujudnya gagasan kreatif tersebut maka kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan pada masa habituasi adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi terhadap kendala dalam sistem layanan pengaduan yang sedang berjalan
2. Studi kebijakan dan regulasi terkait
3. Pembahasan bersama tim, mentor, dan pimpinan

4. Penyusunan sop final dan alur layanan yang terstruktur
5. Konsultasi sop dan alur layanan final bersama bidang pengendalian dan penataan hukum lingkungan
6. Pembuatan pos pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan
7. Sosialisasi sop dan alur layanan ke Kecamatan Gunung Kerinci
8. Uji coba sistem baru serta monitoring dan evaluasi

3. Capaian Hasil Penyelesaian Core Isu

Beberapa capaian hasil yang diperoleh antara lain:

1. Tersusunnya SOP dan alur layanan pengaduan yang baku dan terstandar, sesuai dengan ketentuan PermenLHK Nomor P.22/MenLHK/Setjen/Set.1/3/2017, sehingga mekanisme penanganan pengaduan menjadi lebih jelas, efektif, dan terdokumentasi.
2. Terbentuknya Pos Layanan Pengaduan Lingkungan yang dilengkapi dengan formulir, surat pendukung, leaflet, dan banner alur layanan sebagai sarana informasi bagi masyarakat.
3. Peningkatan pemahaman ASN dan stakeholder terhadap tata cara penanganan pengaduan lingkungan melalui kegiatan sosialisasi dan konsultasi lintas bidang.
4. Peningkatan koordinasi dan komunikasi antar bidang serta dengan pihak kecamatan, yang berdampak pada percepatan respon terhadap pengaduan masyarakat.
5. Terselenggaranya monitoring dan evaluasi berbasis data, melalui penyebaran formulir dan analisis hasil evaluasi, untuk menilai sejauh mana efektivitas SOP yang diterapkan.
6. Meningkatnya kepercayaan dan partisipasi masyarakat terhadap layanan pengaduan lingkungan karena adanya mekanisme yang lebih transparan, mudah diakses, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dengan capaian tersebut, instansi kini memiliki dasar kerja yang lebih kuat, terukur, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pengendalian pencemaran dan kerusakan lingkungan hidup**.**

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil pelaksanaan aktualisasi, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan acuan untuk menjaga keberlanjutan kegiatan.

1. Untuk Penyelenggara Pelatihan

Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Regional Bukittinggi telah menyelenggarakan pelatihan dengan baik dan profesional. Diharapkan lembaga ini dapat terus mempertahankan kualitas pelatihan yang telah dicapai serta mengembangkan inovasi sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan zaman, guna mendukung peningkatan kompetensi aparatur secara berkelanjutan.

2. Untuk Instansi Asal Peserta

Bagi instansi, diharapkan agar dapat menerapkan dan mengimplementasikan SOP serta alur layanan pengaduan yang telah disusun secara konsisten dalam setiap proses pelayanan. Penerapan ini diharapkan mampu menjadi solusi nyata dalam penyelesaian permasalahan yang dihadapi masyarakat**,** khususnya terkait pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan. Selain itu, dengan adanya SOP yang terstruktur dan mudah dipahami, kualitas layanan pengaduan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci diharapkan semakin meningkat, baik dari segi kecepatan respon, ketepatan tindak lanjut, maupun transparansi proses. Sehingga dapat memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja instansi dan mewujudkan pelayanan lingkungan yang profesional, responsif, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Lembaga Administrasi Negara (LAN) Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pendidikan dan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS)
2. Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 140.
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup**.** Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 32.
5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia nomor 22 tahun 2017 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1

A. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi (Kegiatan 1)

Judul Kegiatan 1	**Identifikasi Terhadap Kendala Dalam Sistem Layanan Pengaduan Saat Ini**
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	**9-11 September 2025**
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/ *Evidence*	**1. Rekapan data observasi pengaduan saat ini** **2. Rekapan data hambatan pelayan saat ini** **3. Ringkasan hasil identifikasi**

Tahapan Kegiatan :

1.Melakukan observasi proses pengaduan yang sedang berjalan

Sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun SOP layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan, diperlukan pemetaan terhadap proses pengaduan yang sedang berjalan saat ini. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai kekurangan dan hambatan yang ada, sehingga dapat menjadi dasar perbaikan dan penyempurnaan dalam penyusunan SOP pelayanan ke depannya.

Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

1. **Berorientasi Pelayanan** (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Saya memahami alur pelayanan pengaduan saat ini secara rinci untuk mengidentifikasi kekurangan sistem, sehingga dapat merancang solusi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. **Akuntabel** (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegrasi tinggi): Saya mencatat hasil observasi secara rinci

dan objektif sebagai dasar untuk perbaikan sistem pengaduan, serta memastikan data yang digunakan dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

3. **Adaptif** (cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan): Saya menyesuaikan cara kerja berdasarkan temuan lapangan dan kondisi pelayanan yang sebenarnya, demi meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan

Bukti Kegiatan/e*vidence* pada kegiatan 1 dengan tahapan kegiatan 1:

- **Rekapan data observasi pengaduan saat ini:**



"OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN PENCEMARAN DAN KERUSAKAN LINGKUNGAN MELALUI PENYUSUNAN SOP DAN ALUR LAYANAN YANG TERSTRUKTUR DI KABUPATEN KERINCI"

Nama : Wulan Intan Sari, S.Si.
NDH : A14.2.15 Wulan Intan Sari
NIP :19960919 202505 2 004
Jabatan : Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Pertama
Instansi : Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci

Kegiatan 1 Identifikasi terhadap kendala dalam sistem layanan pengaduan saat ini
Tahap kegiatan 1 Melakukan observasi proses pengaduan yang sedang berjalan (outuput: rekapan data observasi pengaduan saat ini):

Layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan hidup belum berjalan optimal. Hal ini disebabkan oleh belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) maupun alur yang jelas dalam penanganan pengaduan. Selain itu, mekanisme pengaduan yang tersedia saat ini masih bergantung pada satu orang petugas, tanpa adanya dukungan *call center* atau fasilitas khusus yang secara khusus difungsikan untuk menerima laporan dari masyarakat. Sistem pengaduan tersebut juga belum berbasis digital dan masih dilakukan secara manual. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat sering kali tidak mengetahui ke mana harus menyampaikan keluhan terkait pencemaran atau kerusakan lingkungan di daerah mereka. Bahkan, pernah terjadi situasi di mana permasalahan lingkungan justru memicu perdebatan di media sosial yang berujung pada konflik antar warga. Apabila mekanisme layanan pengaduan ini dapat diperbaiki dan dioptimalkan, maka masyarakat akan memiliki akses yang lebih jelas dan resmi dalam menyampaikan laporan maupun keluhannya. Berdasarkan data Ranwal RPJMD Kabupaten Kerinci 2025–2029, seluruh pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan setiap tahunnya telah ditindaklanjuti dengan tingkat penegakan hukum 100%. Namun, terjadi penurunan tajam jumlah pengaduan pada tahun 2020, yaitu hanya 2 kasus dibandingkan 35 kasus pada 2019. Penurunan ini diduga bukan karena menurunnya kasus, melainkan rendahnya partisipasi masyarakat akibat keterbatasan akses, kepercayaan, atau belum optimalnya sistem pengaduan.

Tabel 1. Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Masalah Lingkungan di Kabupaten Kerinci Tahun 2016-2020

		2016	2017	2018	2019	2020
1	**Jumlah Pengaduan (kasus)**	20	15	30	35	2
2	**Jumlah yang ditindaklanjuti (kasus)**	20	15	30	35	2
	Pengakkan Hukum LIngkungan (%)	100	100	100	100	100

Peserta

Wulan Intan Sari, S.Si.

- **Dokumentasi Kegiatan 1 Tahap Kegiatan 1**



2.Menghimpun pendapat dari petugas layanan, masyarakat, serta pihak-pihak terkait lainnya mengenai hambatan layanan pengaduan saat ini.

Pada tahap ini, saya melakukan wawancara dan penggalian informasi dengan petugas administrator layanan pengaduan masyarakat untuk memperoleh gambaran mengenai pengaduan-pengaduan yang sedang atau pernah ditangani. Selain itu, saya juga mengumpulkan dan merangkum data terkait hambatan serta tantangan yang dihadapi selama mereka menjalankan peran sebagai administrator layanan pengaduan. Informasi ini menjadi bagian penting dalam proses evaluasi guna mendukung penyusunan SOP yang lebih efektif dan responsif ke depannya.

Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

1. **Kolaboratif** (memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi): Saya mengumpulkan masukan dari petugas administrator pengaduan masyarakat saat ini agar sistem pengaduan yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan di lapangan dan kebijakan yang berlaku.
2. **Harmonis** (membangun lingkungan kerja yang kondusif). Saya menjaga suasa kerja yang saling menghargai dan menciptakan kondisi yang kondusif selama berdiskusi sehingga komunikasi dapat berjalan dengan lancar dan terbuka.

Bukti Kegiatan/*evidance* kegiatan 1 dengan tahap kegiatan 2:

- **Rekapan data hambatan pelayan saat ini**

"OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN PENCEMARAN DAN KERUSAKAN LINGKUNGAN MELALUI PENYUSUNAN SOP DAN ALUR LAYANAN YANG TERSTRUKTUR DI KABUPATEN KERINCI"

Nama : Wulan Intan Sari, S.Si.
NDH : A14.2.15 Wulan Intan Sari
NIP :19960919 202505 2 004
Jabatan : Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Pertama
Instansi : Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci

Kegiatan 1 Identifikasi terhadap kendala dalam sistem layanan pengaduan saat ini
Tahap kegiatan 2. Menghimpun pendapat dari petugas layanan, masyarakat, serta pihak-pihak terkait lainnya mengenai hambatan layanan pengaduan saat ini. (output: data hambatan pelayanan saat ini).

- Data petugas administrator:
  Nama : Ade Putra
  NIP : 19761111 200701 1 004
  Pangkat /Gol : Penata Muda/III.a
  Jabatan : Pengadiministrasian Pengaduan Publik
- Daftar Pertanyaan dan tanggapan dari petugas administrator pengaduan masyarakat .

1. **Apakah selama Anda menjabat sebagai administrator pengaduan masyarakat sudah tersedia SOP untuk layanan tersebut?**
   Selama menjalankan tugas sebagai administrator layanan pengaduan pencemaran lingkungan hidup, saya belum menemukan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang secara khusus mengatur alur kerja, mekanisme, atau standar pelayanan dalam menangani laporan dari masyarakat. Ketiadaan SOP ini menyebabkan proses penanganan pengaduan cenderung bersifat improvisasi atau kasus per kasus, tanpa pedoman tertulis yang baku.
2. **Apakah Anda mengetahui adanya regulasi yang mengatur SOP layanan pengaduan?**

Selama saya bertugas sebagai administrator pengaduan, saya belum mendapatkan informasi atau pemahaman yang memadai terkait regulasi atau dasar hukum yang mengatur secara spesifik mengenai layanan pengaduan masyarakat dalam hal pencemaran dan/atau kerusakan lingkungan hidup. Tidak adanya sosialisasi atau pembekalan terkait peraturan seperti Undang-Undang No. 32 Tahun 2009 maupun Permen LHK No. P.22 Tahun 2017, membuat saya kurang familiar dengan prosedur formal, tanggung jawab kelembagaan, serta hak-hak masyarakat dalam konteks pengaduan lingkungan.

3. **Apa saja tantangan atau hambatan yang Anda hadapi selama menjabat di posisi ini?**
   Selama menjalankan peran sebagai administrator pengaduan lingkungan hidup, saya menghadapi beberapa tantangan yang cukup signifikan. Salah satu hambatan utama adalah ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terdokumentasi untuk menangani pengaduan masyarakat. Tanpa pedoman baku tersebut, proses penerimaan, verifikasi, hingga tindak lanjut laporan menjadi kurang terstruktur dan tidak seragam, yang berpotensi menurunkan efektivitas pelayanan.

   Selain itu, kendala lainnya adalah tidak tersedianya alokasi anggaran khusus untuk menindaklanjuti dugaan kasus pencemaran atau kerusakan lingkungan yang dilaporkan. Ketiadaan dukungan dana operasional ini sering kali menghambat upaya verifikasi lapangan, pengumpulan data, ataupun koordinasi lintas instansi yang dibutuhkan dalam proses penanganan. Akibatnya, beberapa laporan masyarakat tidak bisa ditindaklanjuti secara optimal, meskipun secara substansi cukup serius dan memerlukan perhatian segera.

4. **Berapa jumlah laporan pengaduan yang masuk pada tahun ini?**
   Tidak ada laporan pengaduan yang masuk dan teregistrasikan tahun ini.

5. **Apakah Anda pernah mengikuti pelatihan teknis atau sertifikasi terkait tugas Anda?**
   Selama bertugas, saya belum pernah mengikuti bimbingan teknis maupun pelatihan sertifikasi terkait layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan. Akibatnya, saya menangani tugas lebih banyak berdasarkan pengalaman pribadi tanpa bekal teknis atau pemahaman regulasi yang memadai. Pelatihan semacam ini sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

6. **Apakah Anda pernah memantau atau menangani pengaduan yang disampaikan melalui media sosial ataupun langsung?**
   Saya belum memiliki pengalaman dalam memantau atau menangani laporan pengaduan yang disampaikan melalui platform media sosial ataupun langsung.

Peserta

Wulan Intan Sari, S.Si.

- **Dokumentasi Kegiatan 1 Tahap Kegiatan 2**



3. Menyusun ringkasan hasil identifikasi sebagai dasar konsultasi selanjutnya.

Pada tahap ini, saya menyusun ringkasan dari hasil identifikasi awal sebagai landasan untuk proses konsultasi lebih lanjut. Ringkasan ini memuat poin-poin penting yang mencerminkan kondisi aktual pelaksanaan layanan pengaduan, termasuk permasalahan, tantangan, serta potensi perbaikannya. Dokumen ini diharapkan dapat menjadi bahan awal yang informatif dan komprehensif untuk mendukung diskusi serta konsultasi berikutnya dengan para pemangku kepentingan, guna merumuskan SOP layanan pengaduan yang lebih baik dan tepat sasaran.

Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

1. **Akuntabel** (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegrasi tinggi): Saya menyusun ringkasan hasil identifikasi secara cermat dan rinci, serta memastikan isi dokumen bebas dari kesalahan.
2. **Kompeten** (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Saya mengelola data secara terstruktur, mengevaluasi temuan dengan cermat, dan menyusun ringkasan yang informatif serta mudah dipahami sebagai landasan untuk proses konsultasi berikutnya.

Bukti Kegiatan/*evidance* kegiatan 1 dengan tahapan kegiatan 3 :

- **Ringkasan hasil identifikasi**

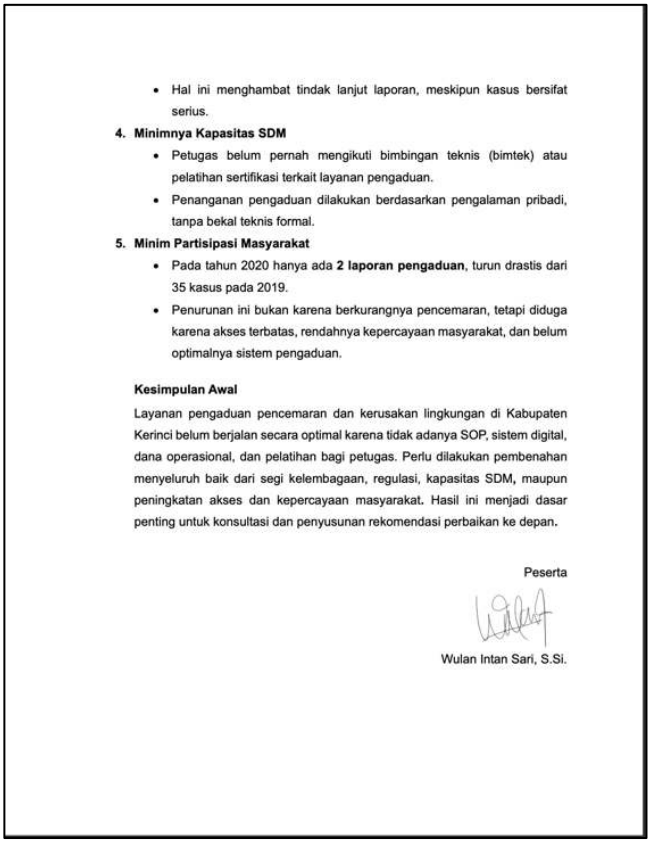
"OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN PENCEMARAN DAN KERUSAKAN LINGKUNGAN MELALUI PENYUSUNAN SOP DAN ALUR LAYANAN YANG TERSTRUKTUR DI KABUPATEN KERINCI"

Nama : Wulan Intan Sari, S.Si.
NDH : A14.2.15 Wulan Intan Sari
NIP :19960919 202505 2 004
Jabatan : Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Pertama
Instansi : Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci

Kegiatan 1 Identifikasi terhadap kendala dalam sistem layanan pengaduan saat ini
Tahap kegiatan 3. Menyusun ringkasan hasil identifikasi sebagai dasar konsultasi selanjutnya (ringkasan hasil identifikasi).

Ringkasan Hasil Identifikasi Hambatan Layanan Pengaduan

1. **Ketiadaan SOP dan Regulasi yang Diketahui**
   - Layanan pengaduan belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terdokumentasi.
   - Petugas belum mengetahui atau mendapatkan sosialisasi terkait regulasi seperti UU No. 32 Tahun 2009 dan Permen LHK No. P.22 Tahun 2017 yang menjadi dasar hukum layanan pengaduan.
2. **Sistem Belum Terstruktur dan Tidak Berbasis Digital**
   - Mekanisme pengaduan **masih manual**, tidak dilengkapi sistem berbasis digital.
   - Proses pengaduan sangat bergantung pada **satu petugas**, tanpa dukungan sarana khusus seperti call center atau unit pelayanan pengaduan.
   - Masyarakat sering tidak tahu ke mana harus menyampaikan pengaduan, bahkan pengaduan kadang meledak di media sosial dan memicu konflik antar warga.
3. **Tidak Ada Alokasi Dana Operasional**
   - Tidak tersedia anggaran khusus untuk verifikasi, penelusuran, dan penanganan pengaduan di lapangan.



   - Hal ini menghambat tindak lanjut laporan, meskipun kasus bersifat serius.
4. **Minimnya Kapasitas SDM**
   - Petugas belum pernah mengikuti bimbingan teknis (bimtek) atau pelatihan sertifikasi terkait layanan pengaduan.
   - Penanganan pengaduan dilakukan berdasarkan pengalaman pribadi, tanpa bekal teknis formal.
5. **Minim Partisipasi Masyarakat**
   - Pada tahun 2020 hanya ada **2 laporan pengaduan**, turun drastis dari 35 kasus pada 2019.
   - Penurunan ini bukan karena berkurangnya pencemaran, tetapi diduga karena akses terbatas, rendahnya kepercayaan masyarakat, dan belum optimalnya sistem pengaduan.

Kesimpulan Awal

Layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan di Kabupaten Kerinci belum berjalan secara optimal karena tidak adanya SOP, sistem digital, dana operasional, dan pelatihan bagi petugas. Perlu dilakukan pembenahan menyeluruh baik dari segi kelembagaan, regulasi, kapasitas SDM, maupun peningkatan akses dan kepercayaan masyarakat. Hasil ini menjadi dasar penting untuk konsultasi dan penyusunan rekomendasi perbaikan ke depan.

Peserta

Wulan Intan Sari, S.Si.

- **Dokumentasi Kegiatan 1 tahap kegiatan 3**



B. **Tabel Pelaksanaan Aktualisasi (Kegiatan 2)**

Judul Kegiatan 2	**Studi Kebijakan dan Regulasi Terkait**
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	**11-12 September 2025**
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/ *Evidence*	▪ **Daftar regulasi terkait** ▪ **Catatan analisis standar pelayanan pengaduan** ▪ **Rangkuman kebijakan dan regulasi.**
1. Menelaah regulasi yang berlaku (UU, Peraturan Pemerintah, Perda, dan SOP lain yang relevan).	

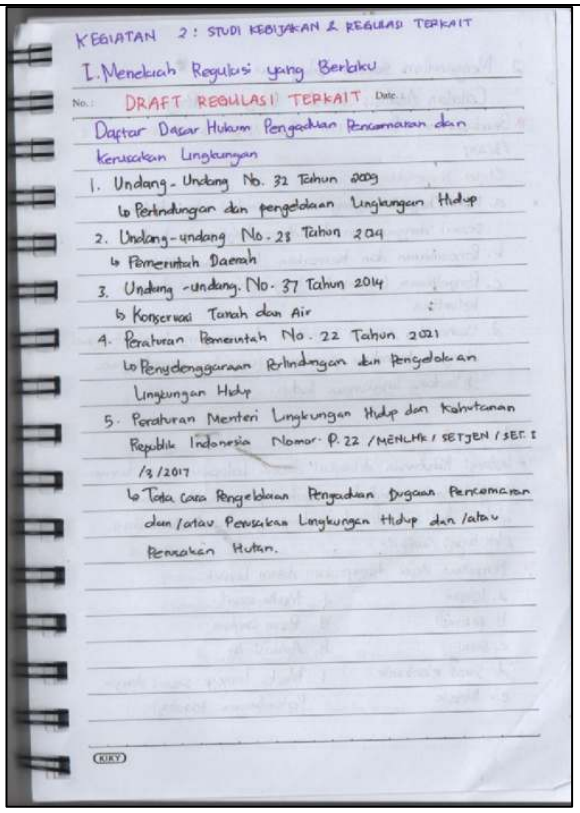
Pada tahap ini, dilakukan telaah secara menyeluruh terhadap regulasi-regulasi yang mengatur layanan pengaduan yang berlaku saat ini. Telaah ini bertujuan untuk memahami ketentuan hukum, pedoman teknis, serta standar operasional yang telah ditetapkan sebagai acuan. Hasil penelaahan regulasi ini akan menjadi dasar penting dalam merancang SOP layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan, sehingga SOP yang disusun nantinya sejalan dengan peraturan yang berlaku, dapat dipertanggungjawabkan secara hukum, serta mampu mendukung efektivitas dan akuntabilitas penanganan pengaduan.

Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

1. **Berorientasi Pelayanan** (melakukan perbaikan tiada henti). Saya mengkaji peraturan yang berlaku sebagai dasar untuk menyempurnakan SOP dan alur layanan yang sedang diterapkan.
2. **Akuntabel** (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi). Saya melakukan kajian terhadap regulasi yang relevan dengan layanan, serta memastikan bahwa ketentuan tersebut masih memiliki kekuatan hukum dan berlaku hingga saat ini.
3. **Adaptif** (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan)**.** Saya menyesuaikan regulasi yang diterapkan agar selaras dengan SOP dan alur layanan yang diperlukan.

Bukti Kegiatan/Evidence pada kegiatan 2 dengan tahap kegiatan 1:

- **Daftar regulasi terkait**



KEGIATAN 2 : STUDI KEBIJAKAN & REGULASI TERKAIT

I. Menelaah Regulasi yang Berlaku

No. : DRAFT REGULASI TERKAIT Date :

Daftar Dasar Hukum Pengadaan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan

1. Undang - Undang No. 32 Tahun 2009
   ↳ Perlindungan dan pengelolaan Lingkungan Hidup
2. Undang-undang No. 23 Tahun 2014
   ↳ Pemerintah Daerah
3. Undang -undang. No. 37 Tahun 2014
   ↳ Konservasi Tanah dan Air
4. Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 2021
   ↳ Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup
5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor P. 22 / MENLHK / SETJEN / SET. I /3/2017
   ↳ Tata Cara Pengelolaan Pengadaan Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup dan/atau Perusakan Hutan.

KIKY

- **Dokumentasi kegiatan 2 tahap kegiatan 1**



2. Menganalisis standar pelayanan pengaduan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

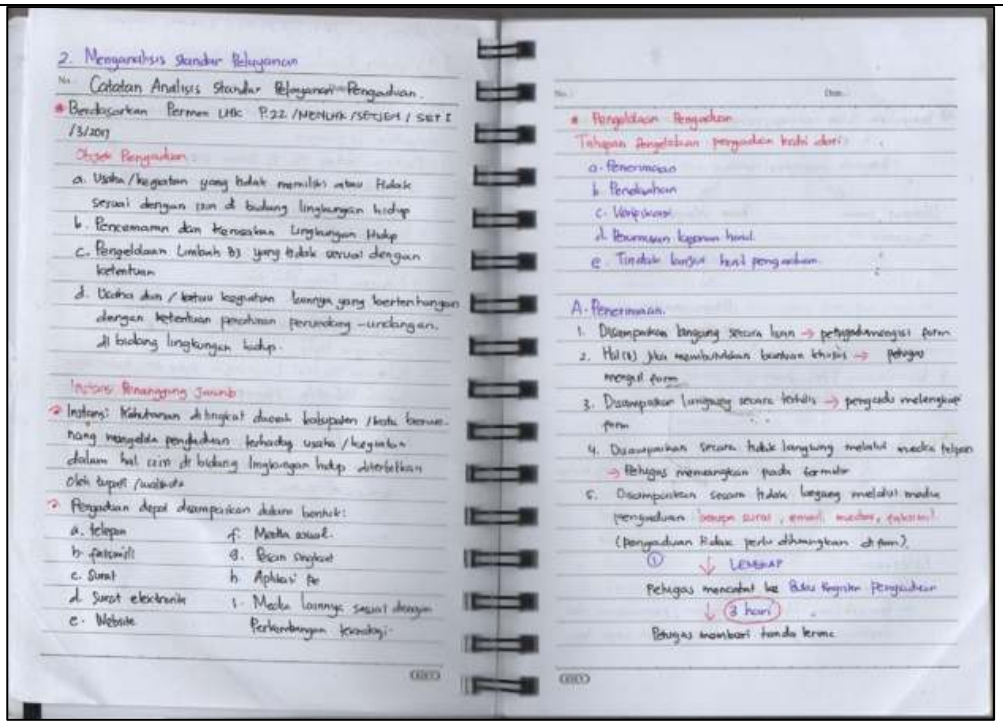
Pada tahap ini, dilakukan analisis terhadap standar pelayanan pengaduan dengan merujuk pada ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memastikan bahwa SOP layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan yang akan disusun nantinya memiliki dasar hukum yang kuat. Dengan mengkaji standar-standar yang telah ditetapkan dalam regulasi, kita dapat mengidentifikasi elemen-elemen penting yang harus dimasukkan ke dalam SOP, seperti waktu penyelesaian, mekanisme tindak lanjut, hak dan kewajiban para pihak, serta indikator keberhasilan pelayanan pengaduan.

Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

1. **Kompeten** (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik). Saya melakukan analisis mendalam terhadap standar pelayanan pengaduan dan memastikan SOP yang disusun selaras dengan ketentuan regulasi yang berlaku.
2. **Adaptif (**Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan)**.** Saya menyesuaikan diri terhadap perubahan regulasi atau kebijakan baru, serta mampu menyesuaikan analisis dengan layanan pengaduan terkini.

Bukti Kegiatan/*evidence* pada kegiatan 2 tahapan kegiatan:

- **Catatan analisis standar pelayanan pengaduan**



2. Menganalisis Standar Pelayanan

Contoh Analisis Standar Pelayanan Pengaduan

* Berdasarkan Permen LHK P.22 /MENLHK/SETJEN/SET I /3/2017

Objek Pengaduan :

a. Usaha/kegiatan yang tidak memiliki atau tidak sesuai dengan izin di bidang lingkungan hidup
b. Pencemaran dan kerusakan lingkungan hidup
c. Pengelolaan Limbah B3 yang tidak sesuai dengan ketentuan
d. Usaha dan/atau kegiatan lainnya yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang lingkungan hidup.

Instansi Penanggung Jawab

Instansi: Kehutanan di tingkat provinsi kabupaten/kota berwenang mengelola pengaduan terhadap usaha/kegiatan dalam hal izin di bidang lingkungan hidup diterbitkan oleh kepala/walikota

Pengaduan dapat disampaikan dalam bentuk:

a. telepon
b. faksimili
c. surat
d. surat elektronik
e. website
f. Media sosial
g. Pesan singkat
h. Aplikasi Pe
i. Media lainnya sesuai dengan perkembangan teknologi

* Pengelolaan Pengaduan

Tahapan pengelolaan pengaduan terdiri dari:

a. Penerimaan
b. Penelaahan
c. Verifikasi
d. Penyusunan laporan hasil
e. Tindak lanjut hasil pengaduan

A. Penerimaan.

1. Disampaikan langsung secara lisan → petugas menganalisis form
2. Hal(2) yg membutuhkan bantuan khusus → petugas mengisi form
3. Disampaikan langsung secara tertulis → pengadu melengkapi form
4. Disampaikan secara tidak langsung melalui media telpon → Petugas memangkan pada formulir
5. Disampaikan secara tidak langsung melalui media pengaduan (surat, email, website, fakscimili)

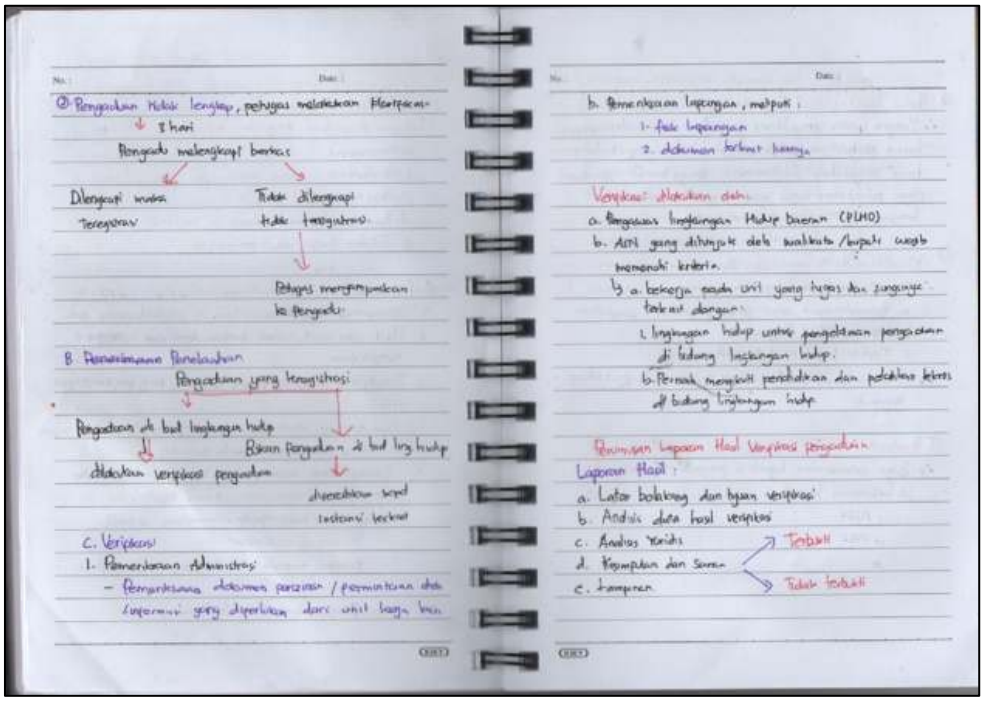
(pengaduan tidak perlu ditanggapi jika)

① ↓ LENGKAP

Petugas mencatat ke Buku Register Pengaduan

↓ (3 hari)

Petugas memberi tanda terima



② Pengaduan tidak lengkap, petugas melakukan klarifikasi
↓ 3 hari
Pengadu melengkapi berkas

Dilengkapi masa tenggang waktu | Tidak dilengkapi tidak ditindaklanjuti

Petugas menginformasikan ke pengadu

B. Penelaahan

Pengaduan yang ditindaklanjuti:

Pengaduan di bid lingkungan hidup → dilakukan verifikasi pengaduan
Bukan pengaduan di bid lingkungan hidup → disampaikan kepada instansi terkait

C. Verifikasi

1. Pemeriksaan Administrasi
   - Pemeriksaan dokumen perizinan/permintaan data/informasi yang diperlukan dari unit kerja lain

b. Pemeriksaan lapangan, meliputi:
   1. fakta lapangan
   2. dokumen terkait lainnya

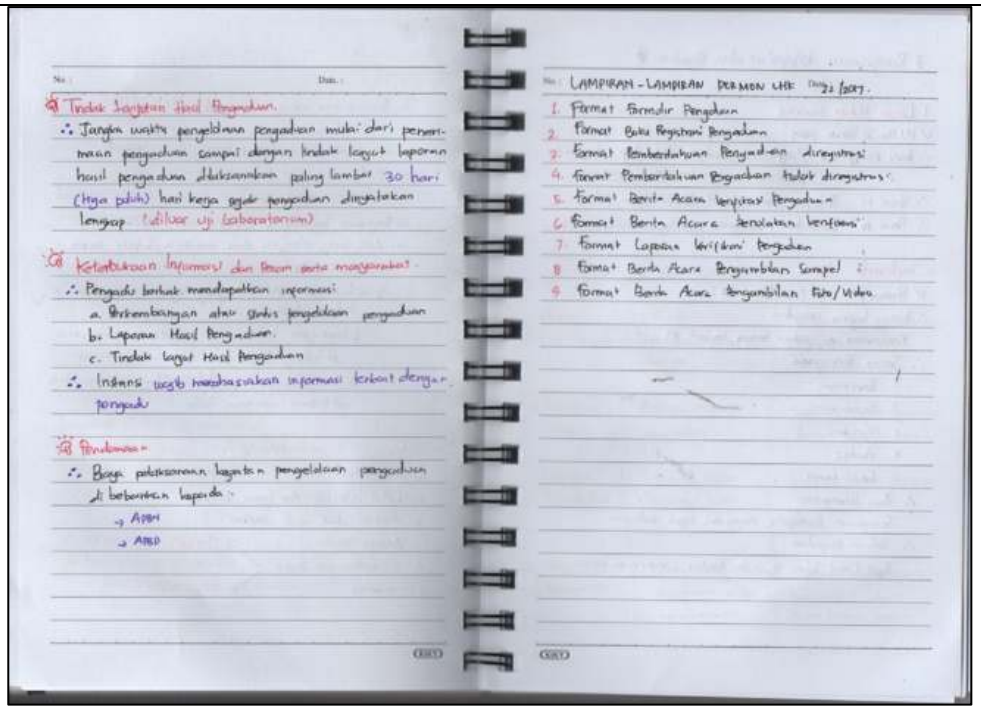
Verifikasi dilakukan oleh:

a. Pengawas lingkungan hidup daerah (PLHD)
b. ASN yang ditunjuk oleh walikota/bupati wajib memenuhi kriteria
   1) a. bekerja pada unit yang tugas dan fungsinya terkait dengan:
      1. lingkungan hidup untuk pengelolaan pengaduan di bidang lingkungan hidup.
      b. Pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan teknis di bidang lingkungan hidup

Penyusunan Laporan Hasil Verifikasi pengaduan

Laporan Hasil:

a. Latar belakang dan tujuan verifikasi
b. Analisis data hasil verifikasi
c. Analisis Yuridis → Terbukti / Tidak terbukti
d. Kesimpulan dan Saran
e. lampiran



- **Dokumentasi Kegiatan 2 Tahap Kegiatan 2**



3. Merangkum kebijakan dan regulasi terkait layanan pengaduan

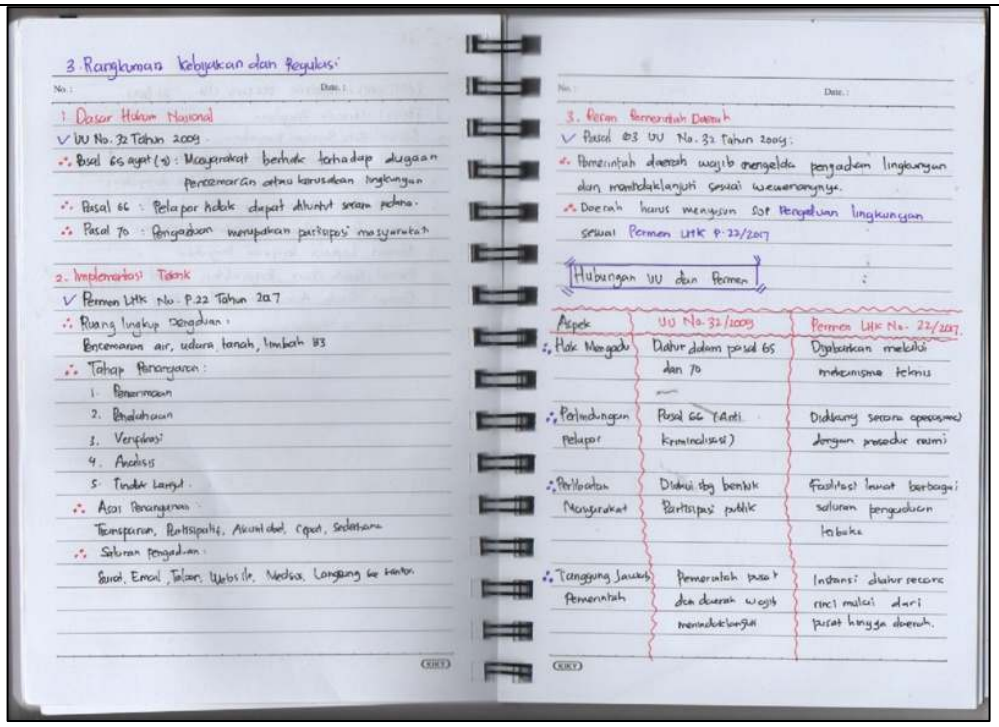
Melakukan penyusunan ringkasan terhadap berbagai kebijakan dan regulasi yang berkaitan dengan layanan pengaduan. Proses ini bertujuan untuk mengidentifikasi substansi penting yang menjadi dasar hukum dan pedoman teknis dalam penyelenggaraan layanan pengaduan, sehingga dapat digunakan sebagai referensi dalam pengembangan sistem dan penyusunan SOP layanan pengaduan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ringkasan ini juga membantu menyederhanakan informasi agar lebih mudah dipahami dan diterapkan oleh pihak-pihak terkait.

Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

1. **Akuntabel** (melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegrasi tinggi). Saya memastikan rangkuman yang saya buat sudah jelas dan didasarkan pada regulasi yang berlaku serta dapat dipertanggungjawabkan secara profesional**.**
2. **Hamonis** (membangun lingkungan kerja yang kondusif). Saya merangkum kebijakan dan regulasi secara jelas dan mudah dipahami untuk mendukung komunikasi yang efektif antar tim, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Bukti Kegiatan/evidence kegiatan 2 pada tahapan 3 kegiatan

- **Rangkuman kebijakan dan regulasi.**



- **Dokumentasi Kegiatan 2 Tahap Kegiatan 3**



Laporan Mingguan Minggu Ke-2

A. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi (Kegiatan 3)

Judul Kegiatan 3	**Pembahasan bersama tim, mentor dan pimpinan**
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	**16-19 September 2025**
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/*evidence*	**1. Draft bahan paparan konsultasi bersama mentor, tim dan pimpian** **2. *Screenshot WhatsApp* perihal janji temu dengan mentor** **3. Notulen/catatan selama kegiatan konsultasi.**

Tahapan Kegiatan :

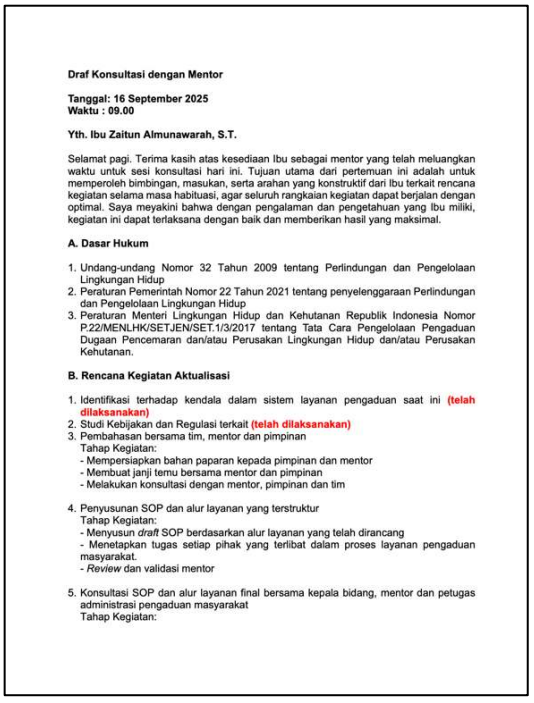
1.Mempersiapkan bahan paparan

Pada minggu ini, saya fokus pada persiapan konsultasi dengan mentor dan pimpinan terkait penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan layanan pengaduan. Sebelum pertemuan dilaksanakan, saya telah menyusun bahan paparan secara komprehensif yang mencakup urgensi penyusunan SOP, referensi regulasi yang relevan, usulan alur proses, serta poin-poin diskusi yang memerlukan masukan dan persetujuan. Selain itu, saya juga menetapkan kegiatan selama masa habituasi yang berkaitan langsung dengan optimalisasi pelaksanaan SOP tersebut. Langkah ini dilakukan untuk memastikan proses konsultasi berjalan secara sistematis dan menghasilkan umpan balik yang konstruktif guna penyempurnaan dokumen.

Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

1. **Adaptif (**Bertindak Proaktif). Saya menelusuri dan memilih bahan paparan untuk konsultasi yang sesuai dengan SOP dan berdasarkan regulasi yang berlaku
2. **Loyal** (Memegang teguh ideologi Pancasila, UUD1945, NKRI serta pemerintah yang sah). Saya memberikan dedikasi dengan mempelajari dan memahami terkait SOP yang sesuai dengan regulasi yang berlaku.
3. **Kompeten (**Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik). Saya menggunakan pengetahuan dan keahlian dalam Menyusun dan merumuskan bahan paparan yang didukung oleh regulasi dan fakta yang akurat.
4. **Berorientasi Pelayanan** (Ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan). Saya berupaya memberikan pelayanan informasi yang jelas dan bermanfaat bagi pimpinan dan mentor dalam pengambilan keputusan.

Bukti kegiatan/evidence kegiatan 3 tahap kegiatan 1: Draft bahan paparan konsultasi bersama mentor, tim dan pimpian.



Draf Konsultasi dengan Mentor

Tanggal: 16 September 2025
Waktu : 09.00

Yth. Ibu Zaitun Almunawarah, S.T.

Selamat pagi. Terima kasih atas kesediaan Ibu sebagai mentor yang telah meluangkan waktu untuk sesi konsultasi hari ini. Tujuan utama dari pertemuan ini adalah untuk memperoleh bimbingan, masukan, serta arahan yang konstruktif dari Ibu terkait rencana kegiatan selama masa habituasi, agar seluruh rangkaian kegiatan dapat berjalan dengan optimal. Saya meyakini bahwa dengan pengalaman dan pengetahuan yang Ibu miliki, kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik dan memberikan hasil yang maksimal.

A. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup
2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup
3. 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.

B. Rencana Kegiatan Aktualisasi

1. Identifikasi terhadap kendala dalam sistem layanan pengaduan saat ini **(telah dilaksanakan)**
2. Studi Kebijakan dan Regulasi terkait **(telah dilaksanakan)**
3. Pembahasan bersama tim, mentor dan pimpinan
   Tahap Kegiatan:
   - Mempersiapkan bahan paparan kepada pimpinan dan mentor
   - Membuat janji temu bersama mentor dan pimpinan
   - Melakukan konsultasi dengan mentor, pimpinan dan tim
4. Penyusunan SOP dan alur layanan yang terstruktur
   Tahap Kegiatan:
   - Menyusun *draft* SOP berdasarkan alur layanan yang telah dirancang
   - Menetapkan tugas setiap pihak yang terlibat dalam proses layanan pengaduan masyarakat.
   - *Review* dan validasi mentor
5. Konsultasi SOP dan alur layanan final bersama kepala bidang, mentor dan petugas administrasi pengaduan masyarakat
   Tahap Kegiatan:

- Menyiapkan bahan konsultasi SOP final
- Membuat janji temu bersama mentor, pimpinan dan petugas administrasi pengaduan masyarakat
- Melaksanakan konsultasi final SOP

6. Pembuatan pos pengaduan dugaan pencemaran dan kerusakan lingkungan
   Tahap Kegiatan:
   - Mempersiapkan dokumen pendukung (formulir pengaduan, sop final, alur layanan, banner)
   - Mempersiapkan perlengkapan pos (meja, kursi, kotak saran, *banner* dan *posko*)
   - Mempersiapkan sarana informasi (media cetak seperti *banner*, *leaflet*)

7. Sosialisasi SOP dan alur layanan
   Tahap Kegiatan:
   - Mempersiapkan surat pemberitahuan sosialisasi SOP dan alur layanan ke Kantor Kecamatan Gunung Kerinci
   - Mengantarkan surat ke Kantor Kecamatan Gunung Kerinci dan mengatur jadwal sosialisasi
   - Mengadakan sosialisasi ke bidang pelayanan di Kantor Kecamatan Gunung Kerinci

8. Implementasi sistem baru serta Monitoring Evaluasi
   Tahap Kegiatan:
   - Menerapkan SOP dan alur layanan secara bertahap (outputnya petugas terlatih sesuai dengan SOP baru)
   - Melakukan penilaian terhadap efektivitas layanan pengaduan setelah optimalisasi (mewawancarai petugas administrasi pengaduan masyarakat dan)
   - Melakukan rekapitulasi hasil evaluasi

C. Pertanyaan terkait kegiatan selama aktualisasi

1. Apakah regulasi/policy yang menjadi landasan telah sesuai dengan peraturan terkini?
2. Menurut pandangan ibu mentor, dengan cara apa sosialisasi SOP harus dijalankan supaya mencapai cakupan dan pemahaman optimal?
3. Ukuran apa yang sebaiknya kita gunakan untuk menilai bahwa SOP ini berhasil dan berjalan optimal?

Peserta Latsar

Wulan Intan Sari, S.Si.
NIP. 19960919 202505 2 004

- **Dokumentasi Kegiatan 3 Tahap Kegiatan 1**



2. Mengatur jadwal dengan mentor dan pimpinan

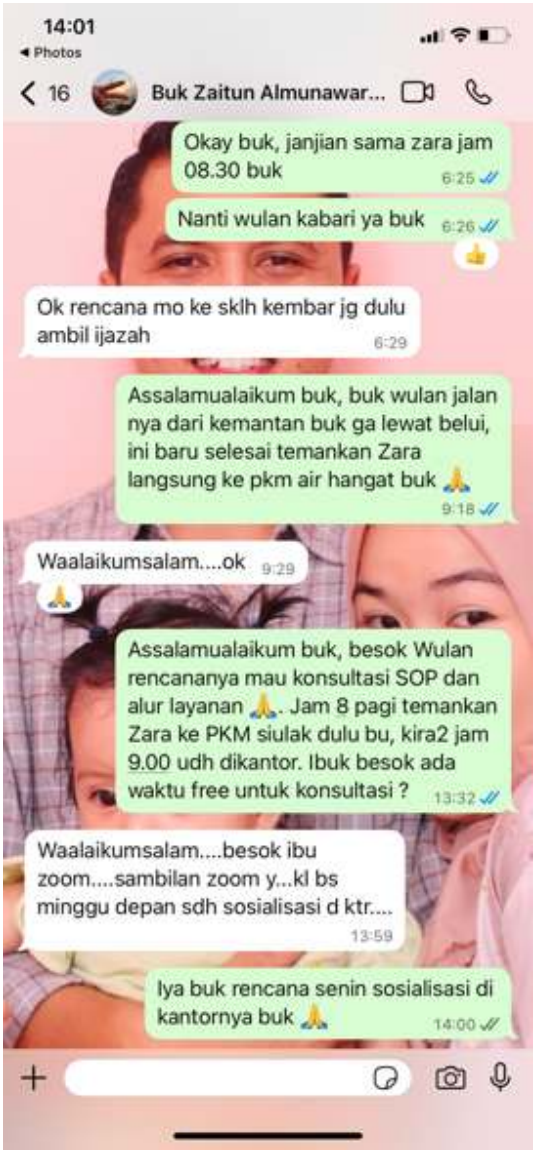
Karena jadwal kerja mentor sangat padat di hari-kerja, penulis selalu membuat janji terlebih dahulu sebelum melakukan konsultasi. Penulis mengkonfirmasi terlebih dulu kapan mentor memiliki waktu luang di kantor, sehingga pertemuan dapat berlangsung dengan lancar dan tanpa bentrok jadwal.

Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

1. **Harmonis** (membangun lingkungan kerja yang kondusif)**.** Saya menjaga komunikasi yang baik dan saling menghargai dengan mendistribusikan materi secara sistematis serta mengatur jadwal konsultasi yang memperhatikan kesiapan semua pihak, sehingga tercipta suasana kerja yang kondusif dan harmonis.
2. **Adaptif** (Cepat menyesuaikan diri dengan perubahan). Saya menyesuaikan jadwal jika mentor harus mengubah jadwal janji temu dengan memberikan masukan atau arahan baru dari atasan
3. **Loyal** (menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi, dan negara). Saya menyesuaikan cara berkomunikasi serta mematuhi etika dan tata krama yang berlaku di instansi

Bukti kegiatan/*evidence* pada kegiatan 3 tahapan kegiatan 2

- ***Screenshot WhatsApp* perihal janji temu dengan mentor.**



3. Melakukan konsultasi dengan mentor dan pimpinan

Setelah menetapkan waktu konsultasi sebelumnya, saya hadir sesuai jadwal dan mengadakan pertemuan langsung dengan mentor dan pimpinan. Dalam sesi konsultasi tersebut, penulis memaparkan rancangan aktualisasi yang memuat isu utama, rangkaian kegiatan, dan urutan tahapan pelaksanaan. Mentor kemudian memberikan masukan serta saran terkait isu inti, solusi yang diusulkan, serta struktur kegiatan dan tahapannya.

Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

1. Kolaboratif (menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama). Saya bekerja sama dengan mentor terkait guna memastikan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat serta kebijakan dan prosedur yang berlaku.

2. Akuntabel (melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegrasi). Saya berkomitmen untuk memastikan bahwa materi yang disampaikan dalam proses konsultasi inovasi ini bersifat aktual, terpercaya, dan berdasarkan data yang valid. Hal ini dilakukan agar setiap inovasi yang dirancang benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas)**.** saya berinovasi dan mengembangkan kreativitas menyesuaikan diri terhadap tantangan pelayanan modern dan penggunaan teknologi.

4. Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik). Saya menerima masukan dari mentor sebagai bahan pertimbangan dan sumber pembelajaran, agar tujuan dari kegiatan aktualisasi ini benar-benar dapat tercapai.

Bukti Kegiatan/*evidence* pada kegiatan 3 tahapan kegiatan 3

- **Notulen/catatan selama kegiatan konsultasi.**

Catatan Konsultasi

Nama : Wulan Intan Sari,S.Si
NIP : 19960919 202505 2 004
NDH : A14.2.15
Unit Kerja : Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci
Mentor : Zaitun Almunawarah, ST

Pada Hari Selasa tanggal 16 September 2025, saya telah melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi yang akan dilaksanakan pada masa Habituasi

Catatan Konsultasi:

1. Regulasi SOP Layanan Pengaduan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan disusun dengan merujuk pada Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan (Permen LHK) Nomor P.22/MenLHK/Setjen/Set.1/3/2017 sebagai landasan hukum yang berlaku.
2. Sebagai bagian dari kegiatan sosialisasi, disiapkan media informasi berupa leaflet yang dirancang agar dapat menyampaikan pesan secara jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat umum.
3. Pada tahap aktualisasi ini, ditambahkan inisiatif baru berupa pembentukan pos layanan pengaduan terkait dugaan pencemaran dan kerusakan lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci.
4. Kegiatan sosialisasi dijadwalkan secara terfokus di wilayah Kecamatan Gunung Kerinci, khususnya dalam aspek pelayanan, guna memastikan informasi dapat tersampaikan secara efektif dan tepat sasaran kepada masyarakat setempat.
5. Rencana pembuatan halaman Facebook sebagai sarana layanan pengaduan memerlukan konsultasi terlebih dahulu dengan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci sebelum direalisasikan.

Kerinci, 16 September 2025
Mentor

Zaitun Almunawarah,ST
NIP. 19820501 200803 2 001

- **Dokumentasi Kegiatan 3 Tahapan Kegiatan 3**





Laporan Mingguan Minggu Ke-3

Judul Kegiatan 4	**Penyusunan SOP Final dan Alur Layanan yang Terstruktur**
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	**22-26 September 2025**
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/ *Evidence*	**1. Rancangan alur layanan dan SOP** **2. Draft SOP** **3. SOP dan alur layanan final untuk konsultasi bidang PPHL**

1. Menyusun draft SOP berdasarkan alur layanan yang telah dirancang

Pada tahap ini, saya menyusun draft Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai langkah awal yang krusial dalam mengoptimalkan layanan pengaduan serta memperkuat tata kelola layanan secara keseluruhan. Penyusunan dilakukan dengan merujuk pada regulasi yang berlaku, yakni Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan (Permen LHK) Nomor 22 Tahun 2017. Penyelarasan dengan regulasi ini bertujuan agar prosedur yang dikembangkan tidak hanya sesuai dengan ketentuan hukum, tetapi juga mampu mencerminkan praktik layanan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, draft SOP ini diharapkan menjadi fondasi yang kuat dalam pelaksanaan layanan pengaduan yang lebih efektif dan terstandarisasi.

Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

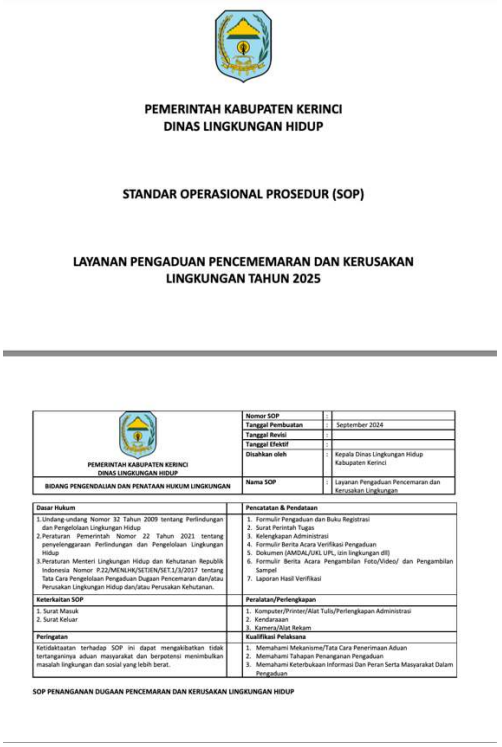
1. **Kompeten** (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik). Saya menyusun rincian prosedur operasional standar dan infografis alur layanan secara menyeluruh dan terperinci, serta memastikan SOP yang dibuat sesuai dengan regulasi yang berlaku saat ini.

2. **Akuntabel (**melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegrasi). Saya bertanggung jawab terhadap isi konten draft SOP dan infografis alur pelayanan, mulai dari ketepatan informasi, kesesuaian dengan regulasi, hingga kejelasan penyajian agar mudah dipahami oleh semua pihak yang berkepentingan.

Bukti Kegiatan/*evidence* dari kegiatan 4 tahap kegiatan 1

- **Rancangan alur layanan dan SOP**





PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI
DINAS LINGKUNGAN HIDUP

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

LAYANAN PENGADUAN PENCEMEMARAN DAN KERUSAKAN LINGKUNGAN TAHUN 2025

PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI DINAS LINGKUNGAN HIDUP	Nomor SOP	:
	Tanggal Pembuatan	: September 2024
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	:
	Disahkan oleh	: Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci
BIDANG PENGENDALIAN DAN PENATAAN HUKUM LINGKUNGAN	Nama SOP	: Layanan Pengaduan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan

Dasar Hukum	Pencatatan & Pendataan
1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup 2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup 3. 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.	1. Formulir Pengaduan dan Buku Registrasi 2. Surat Perintah Tugas 3. Kelengkapan Administrasi 4. Formulir Berita Acara Verifikasi Pengaduan 5. Dokumen (AMDAL/UKL UPL, izin lingkungan dll) 6. Formulir Berita Acara Pengambilan Foto/Video/ dan Pengambilan Sampel 7. Laporan Hasil Verifikasi
Keterkaitan SOP	**Peralatan/Perlengkapan**
1. Surat Masuk 2. Surat Keluar	1. Komputer/Printer/Alat Tulis/Perlengkapan Administrasi 2. Kendaraan 3. Kamera/Alat Rekam
Peringatan	**Kualifikasi Pelaksana**
Ketidaktaatan terhadap SOP ini dapat mengakibatkan tidak tertanganinya aduan masyarakat dan berpotensi menimbulkan masalah lingkungan dan sosial yang lebih berat.	1. Memahami Mekanisme/Tata Cara Penerimaan Aduan 2. Memahami Tahapan Penanganan Pengaduan 3. Memahami Keterbukaan Informasi Dan Peran Serta Masyarakat Dalam Pengaduan

SOP PENANGANAN DUGAAN PENCEMARAN DAN KERUSAKAN LINGKUNGAN HIDUP

2. Menetapkan tugas, kewajiban, setiap pihak yang berperan, dengan melibatkan petugas layanan dalam proses tersebut.

Pada tahap ini, saya menetapkan tugas, tanggung jawab, dan kewajiban masing-masing pihak yang terlibat dalam pelaksanaan layanan, sebagai upaya untuk menciptakan kejelasan peran serta meningkatkan koordinasi antarpetugas. Penetapan ini dilakukan dengan melibatkan langsung petugas layanan

pengaduan, sehingga proses penyusunan tidak hanya bersifat top-down, tetapi juga partisipatif dan sesuai dengan kondisi riil di lapangan. Melalui pelibatan aktif para pelaksana teknis, diharapkan pembagian tugas dapat diterima dan dipahami secara menyeluruh, sehingga pelaksanaan layanan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan akuntabel. Pendekatan ini juga memperkuat rasa tanggung jawab serta komitmen dari setiap pihak dalam mewujudkan layanan pengaduan yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

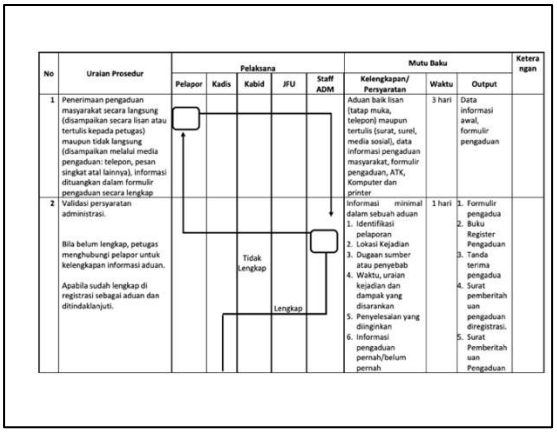
Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

Kompeten (meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah) Saya menetapkan tanggung jawab dan peran setiap pihak yang terlibat dengan memastikan pelaksanaan tugas sesuai dengan fungsi dan kewenangan masing-masing.

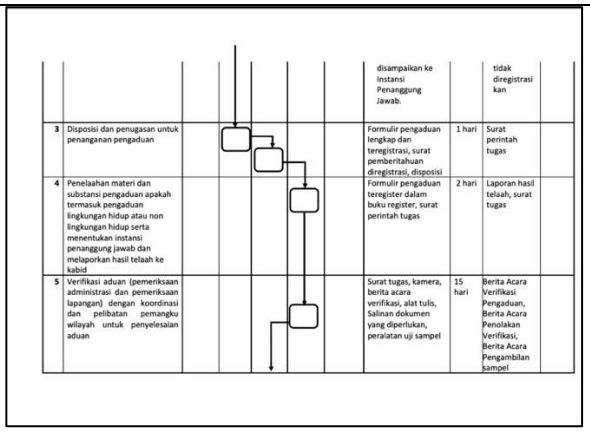
Kolaboratif (menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama). Saya berkolaborasi dengan petugas layanan untuk menentukan tugas dan tanggung jawab masing-masing pihak yang terlibat.

Bukti Kegiatan/*evidence* kegiatan 4 dan tahap kegiatan 2 :

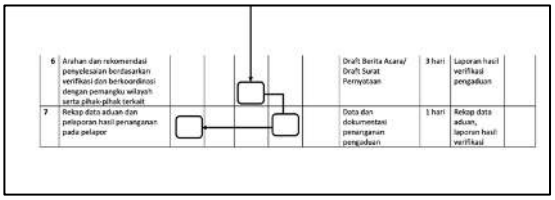
- **Draft SOP**



No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Kadis	Kabid	JFU	Staff ADM	Kelengkapan/ Persyaratan	Waktu	Output	
1	Penerimaan pengaduan masyarakat secara langsung (disampaikan secara lisan atau tertulis kepada petugas) maupun tidak langsung (disampaikan melalui media pengaduan: telepon, pesan singkat atal lainnya), informasi dituangkan dalam formulir pengaduan secara lengkap						Aduan baik lisan (tatap muka, telepon) maupun tertulis (surat, sunel, media sosial), data informasi pengaduan masyarakat, formulir pengaduan, ATK, Komputer dan printer	3 hari	Data informasi awal, formulir pengaduan	
2	Validasi persyaratan administrasi. Bila belum lengkap, petugas menghubungi pelapor untuk kelengkapan informasi aduan. Apabila sudah lengkap di registrasi sebagai aduan dan ditindaklanjuti.			Tidak Lengkap Lengkap			Informasi minimal dalam sebuah aduan 1. Identifikasi pelaporan 2. Lokasi Kejadian 3. Dugaan sumber atau penyebab 4. Waktu, uraian kejadian dan dampak yang disarankan 5. Penyelesaian yang diinginkan 6. Informasi pengaduan pernah/belum pernah	1 hari	1. Formulir pengadua 2. Buku Register Pengaduan 3. Tanda terima pengadua 4. Surat pemberitahuan pengaduan diregistrasi. 5. Surat Pemberitahuan Pengaduan	



			disampaikan ke Instansi Penanggung Jawab.		tidak diregistrasi kan
3	Disposisi dan penugasan untuk penanganan pengaduan		Formulir pengaduan lengkap dan teregistrasi, surat pemberitahuan diregistrasi, disposisi	1 hari	Surat perintah tugas
4	Penelaahan materi dan substansi pengaduan apakah termasuk pengaduan lingkungan hidup atau non lingkungan hidup serta menentukan instansi penanggung jawab dan melaporkan hasil telaah ke kabid		Formulir pengaduan teregister dalam buku register, surat perintah tugas	2 hari	Laporan hasil telaah, surat tugas
5	Verifikasi aduan (pemeriksaan administrasi dan pemeriksaan lapangan) dengan koordinasi dan pelibatan pemangku wilayah untuk penyelesaian aduan		Surat tugas, kamera, berita acara verifikasi, alat tulis, Salinan dokumen yang diperlukan, peralatan uji sampel	15 hari	Berita Acara Verifikasi Pengaduan, Berita Acara Penolakan Verifikasi, Berita Acara Pengambilan sampel



6	Arahan dan rekomendasi penyelesaian berdasarkan verifikasi dan berkoordinasi dengan pemangku wilayah serta pihak-pihak terkait		Draft Berita Acara/ Draft Surat Pernyataan	3 hari	Laporan hasil verifikasi pengaduan
7	Rekap data aduan dan pelaporan hasil penanganan pada pelapor		Data dan dokumentasi penanganan pengaduan	1 hari	Rekap data aduan, laporan hasil verifikasi

- **Dokumentasi Kegiatan 4 Tahap Kegiatan 2**



3. Review dan validasi internal

Pada tahap review dan validasi oleh mentor, diperoleh dokumen SOP beserta alur layanan yang bersifat final dan siap untuk ditindaklanjuti. Proses ini merupakan

bagian penting dalam memastikan bahwa substansi dan mekanisme layanan yang disusun telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta relevan dengan kebutuhan di lapangan. Hasil finalisasi ini akan menjadi bahan utama dalam konsultasi pada tahap berikutnya, yang direncanakan akan melibatkan Kepala Bidang, petugas administrasi layanan pengaduan masyarakat, serta mentor.

Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

1. **Kolaboratif** (menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama). Saya melibatkan pihak-pihak terkait (*stakeholder*) untuk menelaah kejelasan, kesesuaian, dan kelayakan SOP secara final.
2. **Kompeten** (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)**.** Saya mencatat dengan teliti masukan dan rekomendasi perbaikan dari berbagai pihak selama kegiatan Review dan validasi internal sehingga menghasilkan draft SOP dan alur layanan yang final dan siap untuk diterapkan.

Output pada kegiatan 4 tahapan kegiatan 3 ini adalah SOP dan alur layanan final untuk konsultasi bidang PPHL



PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI
DINAS LINGKUNGAN HIDUP

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

LAYANAN PENGADUAN PENCEMEMARAN DAN KERUSAKAN LINGKUNGAN TAHUN 2025



SOP PENANGANAN DUGAAN PENCEMARAN DAN KERUSAKAN LINGKUNGAN HIDUP

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku		
		Pelapor	Kadis	Kabid	JFU	Petugas ADM	Kelengkapan/ Persyaratan	Waktu	Output
1	Penerimaan pengaduan masyarakat secara langsung (disampaikan secara lisan atau tertulis kepada petugas) maupun tidak langsung (disampaikan melalui media pengaduan: telepon, pesan singkat atau lainnya), informasi dituangkan dalam formulir pengaduan secara lengkap						1. Pengaduan baik lisan (tatap muka, telepon) maupun tertulis (surat, surel, media sosial). 2. Data informasi pengaduan masyarakat 3. Formulir pengaduan, ATK, Komputer dan printer	3 hari	1. Data informasi awal 2. formulir pengaduan
2	Disposisi dan penugasan untuk penanganan pengaduan						1. Data informasi awal 2. Formulir pengaduan 3. Disposisi	1 hari	1. Formulir pengaduan 2. Buku Registrasi

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku		
		Pelapor	Kadis	Kabid	JFU	Petugas ADM	Kelengkapan/ Persyaratan	Waktu	Output
3	Validasi persyaratan administrasi. Bila belum lengkap, petugas menghubungi pelapor untuk kelengkapan informasi aduan. Apabila sudah lengkap di registrasi sebagai aduan dan ditindaklanjuti.			Tidak Lengkap	Lengkap		Informasi minimal dalam sebuah aduan 1. Identifikasi pelaporan 2. Lokasi Kejadian 3. Dugaan sumber atau penyebab 4. Waktu, uraian kejadian dan dampak yang disarankan 5. Penyelesaian yang diinginkan 6. Informasi pengaduan	1 hari	1. Formulir pengaduan sudah diisi 2. Buku Register Pengaduan sudah diisi 3. Surat pemberitahuan pengaduan diregistrasi atau surat pemberitahuan pengaduan tidak diregistrasikan
4	Penelaahan materi dan substansi pengaduan apakah termasuk pengaduan lingkungan hidup atau non lingkungan hidup serta menentukan instansi penanggung jawab dan melaporkan hasil telaah ke kadis			Non Lingkungan hidup		Lingkungan hidup	1. Formulir pengaduan teregister dalam buku register 2. Surat perintah tugas 3. Surat pemberitahuan pangaduan diregistrasi	2 hari	1. Laporan hasil telaah 2. Surat tugas atau surat perlimpahan pengaduan ke instansi terkait

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku		
		Pelapor	Kadis	Kabid	JFU	Petugas ADM	Kelengkapan/ Persyaratan	Waktu	Output
5	Verifikasi pengaduan (pemeriksaan administrasi dan pemeriksaan lapangan) dengan koordinasi dan pelibatan pemangku wilayah untuk penyelesaian pengaduan						1. Surat tugas 2. Berita acara verifikasi 3. Salinan dokumen yang diperlukan 4. Peralatan uji sampel dari laboratorium terakreditasi 5. Kamera 6. Alat tulis	15 hari	1. Berita acara verifikasi pengaduan atau berita acara penolakan verifikasi 2. Berita acara pengambilan sampel dan foto/video.
6	Arahan dan rekomendasi penyelesaian berdasarkan verifikasi dan berkoordinasi dengan pemangku wilayah serta pihak-pihak terkait						Berita acara verifikasi pengaduan, Berita acara pengambilan sampel dan foto	3 hari	1. Laporan hasil verifikasi pengaduan
7	Rekap data pengaduan dan pelaporan hasil penanganan pada pelapor						Laporan hasil verifikasi pengaduan	1 hari	1. Rekap data pengaduan 2. Laporan hasil verifikasi
8	Tindak Lanjut Hasil Pengaduan. Rekomendasi tindak lanjut disampaikan kepada unit kerja lain atau instansi terkait yang berwenang menindaklanjuti.						1. Rekap Data Pengaduan 2. Laporan Hasil Verifikasi	2 hari	1. Sanksi administratif 2. Hukum Pidana 3. Hukum Perdata

- **Dokumentasi Kegiatan 4 Tahap Kegiatan 3**





Laporan Mingguan Minggu 4

A. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi (Kegiatan 5)

Judul Kegiatan 5	**Konsultasi SOP dan alur layanan final bersama Bidang Pengendalian dan Penataan Hukum Lingkungan**
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	**29 September – 3 Oktober 2025**
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/ *Evidence*	**1. Draft bahan paparan SOP final** **2. Alur layanan final** **3. *Screenshot WhatsApp* perihal janji temu dengan kepala bidang dan anggota bidang pengendalian dan penataan hukum lingkungan.** **4. Daftar Hadir Peserta Konsultasi** **5. Notulensi Rapat**
Tahapan Kegiatan : **1.Mempersiapkan bahan paparan untuk konsultasi SOP final** Pada tahap kegiatan mempersiapkan bahan paparan untuk konsultasi SOP final, saya secara teliti menyiapkan seluruh dokumen pendukung yang diperlukan, termasuk SOP final dan alur layanan. Saya memastikan bahwa isi SOP dan alur layanan sudah tersusun secara jelas, komprehensif, dan mudah dipahami. Selain itu, saya juga melakukan pengecekan kesesuaian dokumen tersebut dengan regulasi yang berlaku agar seluruh prosedur layanan dapat berjalan sesuai ketentuan hukum dan standar organisasi. Semua persiapan ini bertujuan agar	

proses konsultasi dapat berjalan lancar dan menghasilkan SOP final yang efektif serta dapat diimplementasikan dengan baik.

Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

1. **Berorientasi pelayanan** (Ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan). Saya memastikan SOP final dan alur layanan disusun jelas dan sesuai regulasi agar pelayanan pengaduan berjalan optimal bagi masyarakat.
2. **Akuntabel** (melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi). Saya menyiapkan dokumen yang dapat dipertanggungjawabkan isi dan kesesuaiannya dengan peraturan yang berlaku.
3. **Adaptif** (bertindak proaktif) Saya menyesuaikan isi SOP dan alur layanan berdasarkan masukan dan perubahan regulasi yang relevan selama proses konsultasi.
4. **Kolaborasi** (menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama). Saya berkoordinasi bersama berbagai pihak yaitu mentor dan petugas administrasi pengaduan selama proses konsultasi agar SOP yang disusun dapat diterima dan diimplementasikan secara bersama.

Bukti Kegiatan/*evidence* kegiatan 5 tahapan kegiatan 1 ini adalah tersedianya:

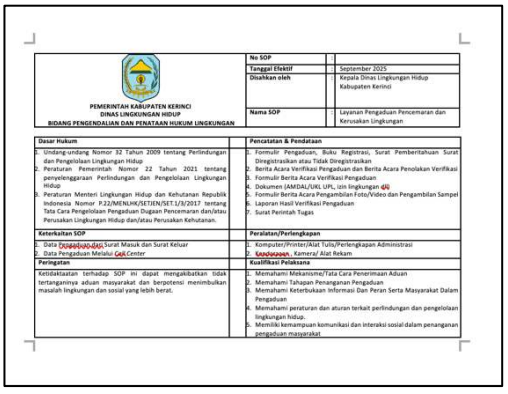
- **Draft bahan paparan SOP final**



PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI
DINAS LINGKUNGAN HIDUP

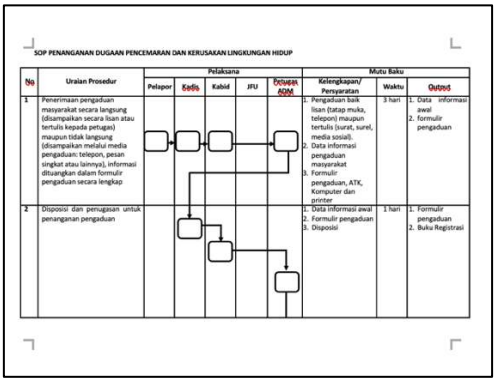
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

LAYANAN PENGADUAN PENCEMA... ...NGAN
TAHUN 2025



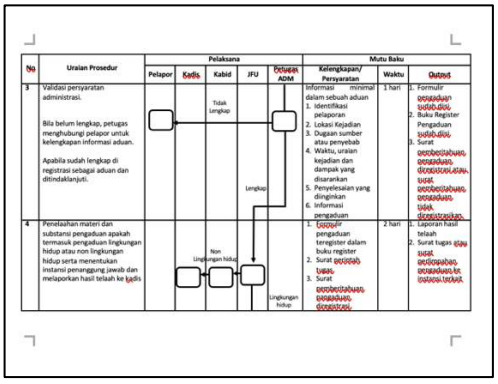
PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI DINAS LINGKUNGAN HIDUP BIDANG PENGENDALIAN DAN PENATAAN HUKUM LINGKUNGAN	No SOP
	Tanggal Efektif: September 2025
	Disahkan oleh: Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci
	Nama SOP: Layanan Pengaduan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan

Dasar Hukum	Pencatatan & Pendataan
1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup 2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup 3. 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.	1. Formulir Pengaduan, Buku Registrasi, Surat Pemberitahuan Surat Diregistrasikan atau Tidak Diregistrasikan 2. Berita Acara Verifikasi Pengaduan dan Berita Acara Penolakan Verifikasi 3. Formulir Berita Acara Verifikasi Pengaduan 4. Dokumen (AMDAL/UKL UPL, Izin lingkungan dll) 5. Formulir Berita Acara Pengambilan Foto/Video dan Pengambilan Sampel 6. Laporan Hasil Verifikasi Pengaduan 7. Surat Perintah Tugas
Keterkaitan SOP	**Peralatan/Perlengkapan**
1. Data Pengaduan dan Surat Masuk dan Surat Keluar 2. Data Pengaduan Melalui Call Center	1. Komputer/Printer/Alat Tulis/Perlengkapan Administrasi 2. Kendaraan, Kamera/ Alat Rekam
Peringatan	**Kualifikasi Pelaksana**
Ketidaktaatan terhadap SOP ini dapat mengakibatkan tidak tertanganinya aduan masyarakat dan berpotensi menimbulkan masalah lingkungan dan sosial yang lebih berat.	1. Memahami Mekanisme/Tata Cara Penerimaan Aduan 2. Memahami Tahapan Penanganan Pengaduan 3. Memahami Ketarbukaan Informasi Dan Peran Serta Masyarakat Dalam Pengaduan 4. Memahami peraturan dan aturan terkait perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup. 5. Memiliki kemampuan komunikasi dan interaksi sosial dalam penanganan pengaduan masyarakat

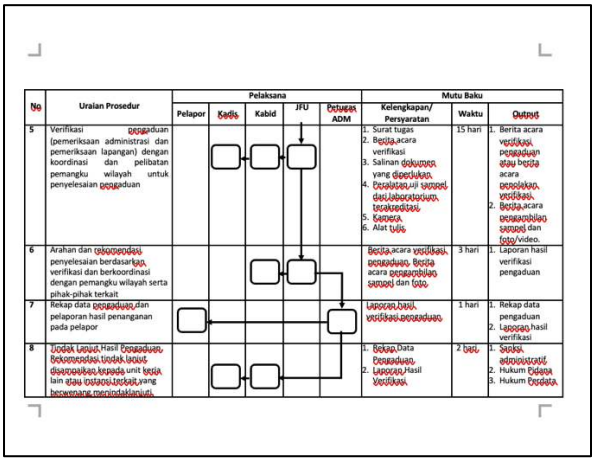


SOP PENANGANAN DUGAAN PENCEMARAN DAN KERUSAKAN LINGKUNGAN HIDUP

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku		
		Pelapor	Kadis	Kabid	JFU	Petugas ADM	Kelengkapan/ Persyaratan	Waktu	Output
1	Penerimaan pengaduan masyarakat secara langsung (disampaikan secara lisan atau tertulis kepada petugas) maupun tidak langsung (disampaikan melalui media pengaduan: telepon, pesan singkat atau lainnya), informasi dituangkan dalam formulir pengaduan secara lengkap						1. Pengaduan baik lisan (tatap muka, telepon) maupun tertulis (surat, surel, media sosial). 2. Data informasi pengaduan masyarakat 3. Formulir pengaduan, ATK, Komputer dan printer	3 hari	1. Data informasi awal 2. formulir pengaduan
2	Disposisi dan penugasan untuk penanganan pengaduan						1. Data informasi awal 2. Formulir pengaduan 3. Disposisi	1 hari	1. Formulir pengaduan 2. Buku Registrasi

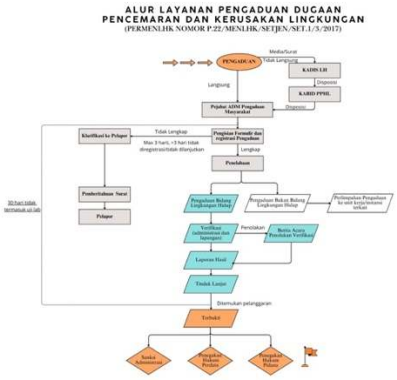


No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku		
		Pelapor	Kadis	Kabid	JFU	Petugas ADM	Kelengkapan/ Persyaratan	Waktu	Output
3	Validasi persyaratan administrasi. Bila belum lengkap, petugas menghubungi pelapor untuk kelengkapan informasi aduan. Apabila sudah lengkap di registrasi sebagai aduan dan ditindaklanjuti.			Tidak Lengkap		Lengkap	Informasi minimal dalam sebuah aduan 1. identifikasi pelaporan 2. Lokasi Kejadian 3. Dugaan sumber atau penyebab 4. Waktu, uraian kejadian dan dampak yang disarankan 5. Penyelesaian yang diinginkan 6. Informasi pengaduan	1 hari	1. Formulir pengaduan sudah diisi. 2. Buku Register Pengaduan sudah diisi. 3. Surat pemberitahuan, pengaduan, diregistrasi atau, surat pemberitahuan, pengaduan, tidak diregistrasi.
4	Penelaahan materi dan substansi pengaduan apakah termasuk pengaduan lingkungan hidup atau non lingkungan hidup serta menentukan instansi penanggung jawab dan melaporkan hasil telaah ke kadis			Non Lingkungan hidup		Lingkungan hidup	1. Lengkap pengaduan teregister dalam buku register 2. Surat disposisi kabid. 3. Surat pemberitahuan, pengaduan, diregistrasi.	2 hari	1. Laporan hasil telaah 2. Surat tugas atau surat pengaduan, diteruskan ke instansi terkait



No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku		
		Pelapor	Kadis	Kabid	JFU	Petugas ADM	Kelengkapan/ Persyaratan	Waktu	Output
5	Verifikasi pengaduan (pemeriksaan administrasi dan pemeriksaan lapangan) dengan koordinasi dan pelibatan pemangku wilayah untuk penyelesaian pengaduan						1. Surat tugas 2. Berita acara verifikasi 3. Salinan dokumen yang diperlukan. 4. Peralatan uji sampel dan laboratorium, terakreditasi 5. Kamera. 6. Alat tulis.	15 hari	1. Berita acara verifikasi pengaduan atau berita acara penolakan verifikasi. 2. Berita acara pengambilan sampel dan foto/video.
6	Arahan dan koordinasi penyelesaian berdasarkan verifikasi dan berkoordinasi dengan pemangku wilayah serta pihak-pihak terkait						Berita acara verifikasi pengaduan, Berita acara pengambilan sampel dan foto.	3 hari	1. Laporan hasil verifikasi pengaduan
7	Rekap data pengaduan dan pelaporan hasil penanganan pada pelapor						Laporan hasil verifikasi pengaduan.	1 hari	1. Rekap data pengaduan 2. Laporan hasil verifikasi
8	Tindak Lanjut Hasil Pengaduan, Rekomendasi tindak lanjut disampaikan kepada unit kerja lain atau instansi terkait yang berwenang melanjutkan.						1. Rekap Data Pengaduan. 2. Laporan Hasil Verifikasi.	2 hari	1. Sanksi administratif 2. Hukum Pidana 3. Hukum Perdata

- **Alur layanan final.**



2. Membuat janji temu dengan kepala bidang dan anggota Bidang Pengendalian dan Penataan Hukum Lingkungan.

Mengingat jadwal kerja mentor, Kepala Bidang, dan anggota Bidang Pengendalian dan Penataan Hukum Lingkungan yang sangat padat pada hari kerja, saya selalu memastikan untuk menjadwalkan konsultasi dengan membuat janji terlebih dahulu. Saya melakukan konfirmasi secara seksama terkait ketersediaan waktu para peserta konsultasi di kantor, sehingga pertemuan dapat dilaksanakan secara teratur dan terkoordinasi dengan baik. Pendekatan ini bertujuan untuk menghindari bentrok jadwal dan memastikan kelancaran proses konsultasi sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

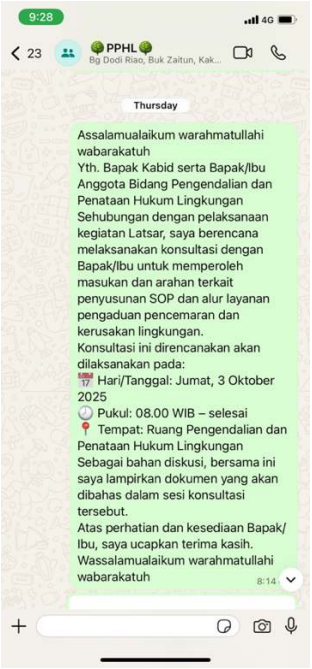
Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

1. **Harmonis** (membangun lingkungan kerja yang kondusif)**.** Saya menjaga komunikasi yang baik dan saling menghargai dengan mendistribusikan materi secara sistematis serta mengatur jadwal konsultasi yang memperhatikan kesiapan semua pihak, sehingga tercipta suasana kerja yang kondusif dan harmonis.

2. **Adaptif** (Cepat menyesuaikan diri dengan perubahan). Saya menyesuaikan jadwal jika peserta konsultasi harus mengubah jadwal janji temu dengan memberikan masukan atau arahan baru dari peserta konsultasi
3. **Loyal** (menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi, dan negara). Saya menyesuaikan cara berkomunikasi serta mematuhi etika dan tata krama yang berlaku di instansi Ketika membuat janji temu.

Bukti kegiatan/*evidence* kegiatan 5 tahapan kegiatan 2:

- ***Screenshot WhatsApp* perihal janji temu dengan kepala bidang dan anggota bidang pengendalian dan penataan hukum lingkungan.**



3. Melaksanakan Konsultasi Bersama Kepala Bidang dan Anggota Bidang Pengendalian dan Penataan Hukum Lingkungan.

Peserta konsultasi terdiri dari Kepala Bidang Pengendalian dan Penataan Hukum Lingkungan, Pejabat Fungsional Umum, serta Petugas Administrasi Pengaduan

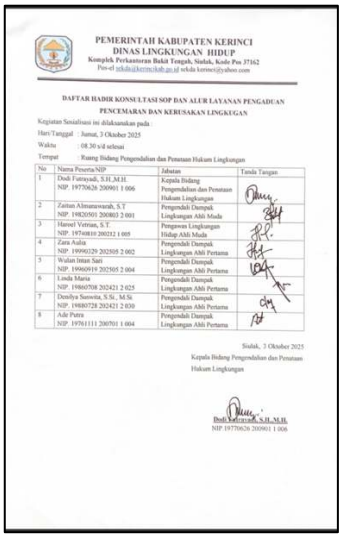
Masyarakat yang merupakan anggota Bidang Pengendalian dan Penataan Hukum Lingkungan. Setelah waktu konsultasi ditetapkan sebelumnya, saya hadir tepat waktu dan melaksanakan pertemuan tatap muka dengan mentor serta pimpinan. Dalam sesi konsultasi tersebut, saya memaparkan SOP dan alur layanan yang telah disusun sesuai dengan PermenLHK Nomor 22 Tahun 2017. Selanjutnya, peserta memberikan masukan dan saran terkait isu utama, solusi yang diusulkan, serta struktur dan tahapan kegiatan yang direncanakan.

Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

1. **Kolaboratif** (menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama). Saya bekerja sama dengan peserta konsultasi terkait guna memastikan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat serta kebijakan dan prosedur yang berlaku.
2. **Akuntabel** (melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegrasi). Saya berkomitmen untuk memastikan bahwa materi yang disampaikan dalam proses konsultasi inovasi ini bersifat aktual, terpercaya, dan berdasarkan data yang valid. Hal ini dilakukan agar setiap inovasi yang dirancang benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
3. **Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas).** saya berinovasi dan mengembangkan kreativitas menyesuaikan diri terhadap tantangan pelayanan modern dan penggunaan teknologi.
4. **Kompeten** (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik). Saya menerima masukan dari peserta konsultasi sebagai bahan pertimbangan dan sumber pembelajaran, agar tujuan dari sop dan alur layanan ini benar-benar dapat tercapai.

Bukti kegiatan/evidence pada tahap kegiatan 5 tahap kegiatan 3

- Daftar Hadir Peserta Konsultasi



PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
Komplek Perkantoran Bukit Tengah, Sitalak, Kode Pos 37162
Pos-el sekda@kerincikab.go.id sekda kerinci@yahoo.com

DAFTAR HADIR KONSULTASI SOP DAN ALUR LAYANAN PENGADUAN PENCEMARAN DAN KERUSAKAN LINGKUNGAN

Kegiatan Sosialisasi ini dilaksanakan pada :
Hari/Tanggal : Jumat, 3 Oktober 2025
Waktu : 08.30 s/d selesai
Tempat : Ruang Bidang Pengendalian dan Penataan Hukum Lingkungan

No	Nama Peserta/NIP	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dodi Fatroyadi, S.H.,M.H. NIP. 19770626 200901 1 006	Kepala Bidang Pengendalian dan Penataan Hukum Lingkungan	
2	Zaitun Almanuwarah, S.T NIP. 19820501 200803 2 001	Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Muda	
3	Harsel Vetrian, S.T. NIP. 19750810 200212 1 005	Pengawas Lingkungan Hidup Ahli Muda	
4	Zara Aulia NIP. 19990129 202505 2 002	Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Pertama	
5	Wulan Intan Sari NIP. 19960919 202505 2 004	Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Pertama	
6	Linda Maria NIP. 19860708 202421 2 025	Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Pertama	
7	Denilya Suswita, S.Si., M.Si. NIP. 19880728 202421 2 030	Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Pertama	
8	Adi Putra NIP. 19761111 200701 1 004	Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Pertama	

Sitalak, 3 Oktober 2025
Kepala Bidang Pengendalian dan Penataan Hukum Lingkungan

Dodi Fatroyadi, S.H.,M.H.
NIP. 19770626 200901 1 006

- Notulensi Rapat



Catatan Konsultasi dan Pembahasan SOP serta Alur Layanan Pengaduan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan

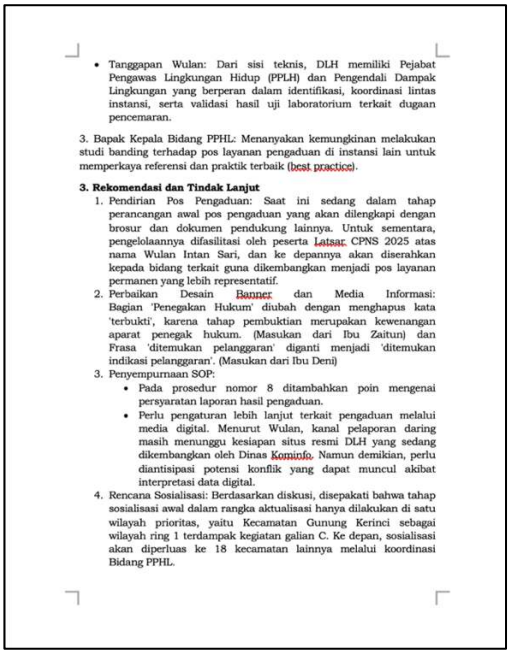
Nama : Wulan Intan Sari, S.Si
NIP : 19960919 202505 2 004
NDH : A14.2.15.Wulan Intan Sari
Unit Kerja : Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci

1. Ringkasan Kegiatan
Kegiatan konsultasi ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan dan penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta alur layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan yang menjadi bagian dari kegiatan aktualisasi Latsar CPNS 2025. Tujuannya adalah memperoleh masukan dan validasi dari para pejabat struktural dan fungsional di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci agar SOP yang dihasilkan relevan, operasional, dan sesuai dengan kebutuhan organisasi.

2. Masukan dan Saran
1. Bapak Harsel: Menyarankan agar dalam SOP dicantumkan rentang waktu pelaksanaan pada setiap tahapan prosedur. Hal ini penting untuk memberikan kejelasan waktu terutama pada proses disposisi dan penandatanganan oleh pejabat berwenang.

2. Bapak Kepala Bidang PPHL: Mengajukan pertanyaan mengenai keberadaan tim penyelesaian sengketa lingkungan.

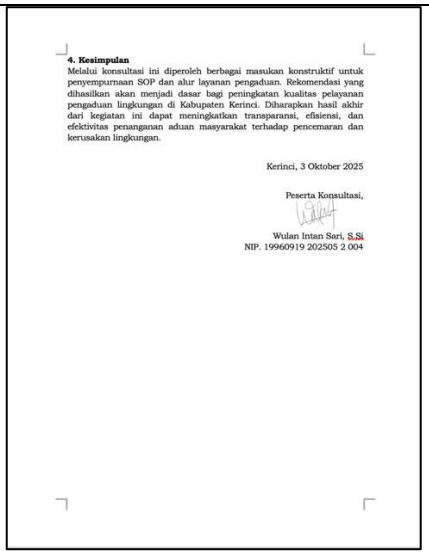
- Tanggapan Ibu Zaitun: Dahulu pernah terdapat SK pembentukan tim pengaduan yang memuat personel penyelesaian sengketa lingkungan. Namun saat ini belum ada, sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk ditindaldanjuti pembentukannya kembali.
- Tanggapan Bapak Harsel: Pengaduan yang dimaksud dalam SOP ini lebih mengarah pada layanan administratif. Sementara penyelesaian kasus hukum biasanya melibatkan penyidik pegawai negeri sipil (PPNS) dan kepolisian.



- Tanggapan Wulan: Dari sisi teknis, DLH memiliki Pejabat Pengawas Lingkungan Hidup (PPLH) dan Pengendali Dampak Lingkungan yang berperan dalam identifikasi, koordinasi lintas instansi, serta validasi hasil uji laboratorium terkait dugaan pencemaran.

3. Bapak Kepala Bidang PPHL: Menanyakan kemungkinan melakukan studi banding terhadap pos layanan pengaduan di instansi lain untuk memperkaya referensi dan praktik terbaik (best practice).

3. Rekomendasi dan Tindak Lanjut
1. Pendirian Pos Pengaduan: Saat ini sedang dalam tahap perancangan awal pos pengaduan yang akan dilengkapi dengan brosur dan dokumen pendukung lainnya. Untuk sementara, pengelolaannya difasilitasi oleh peserta Latsar CPNS 2025 atas nama Wulan Intan Sari, dan ke depannya akan diserahkan kepada bidang terkait guna dikembangkan menjadi pos layanan permanen yang lebih representatif.
2. Perbaikan Desain Banner dan Media Informasi: Bagian 'Penegakan Hukum' diubah dengan menghapus kata 'terbukti', karena tahap pembuktian merupakan kewenangan aparat penegak hukum. (Masukan dari Ibu Zaitun) dan Frasa 'ditemukan pelanggaran' diganti menjadi 'ditemukan indikasi pelanggaran'. (Masukan dari Ibu Deni)
3. Penyempurnaan SOP:
   - Pada prosedur nomor 8 ditambahkan poin mengenai persyaratan laporan hasil pengaduan.
   - Perlu pengaturan lebih lanjut terkait pengaduan melalui media digital. Menurut Wulan, kanal pelaporan daring masih menunggu kesiapan situs resmi DLH yang sedang dikembangkan oleh Dinas Kominfo. Namun demikian, perlu diantisipasi potensi konflik yang dapat muncul akibat interpretasi data digital.
4. Rencana Sosialisasi: Berdasarkan diskusi, disepakati bahwa tahap sosialisasi awal dalam rangka aktualisasi hanya dilakukan di satu wilayah prioritas, yaitu Kecamatan Gunung Kerinci sebagai wilayah ring 1 terdampak kegiatan galian C. Ke depan, sosialisasi akan diperluas ke 18 kecamatan lainnya melalui koordinasi Bidang PPHL.



4. Kesimpulan

Melalui konsultasi ini diperoleh berbagai masukan konstruktif untuk penyempurnaan SOP dan alur layanan pengaduan. Rekomendasi yang dihasilkan akan menjadi dasar bagi peningkatan kualitas pelayanan pengaduan lingkungan di Kabupaten Kerinci. Diharapkan hasil akhir dari kegiatan ini dapat meningkatkan transparansi, efisiensi, dan efektivitas penanganan aduan masyarakat terhadap pencemaran dan kerusakan lingkungan.

Kerinci, 3 Oktober 2025

Peserta Konsultasi,

Wulan Intan Sari, S.Si
NIP. 19960919 202505 2 004

- **Dokumentasi Kegiatan 5 Tahap Kegiatan 3**





B. **Tabel Pelaksanaan Aktualisasi (Kegiatan 6)**

Judul Kegiatan 6	**Pembuatan Pos Pengaduan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan**
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	**1-3 Oktober 2025**
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/ *Evidence*	**1. Formulir Pengaduan Dugaan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan** **2. Buku Registrasi Pengaduan** **3. Surat Pemberitahuan Pengaduan Diregistrasikan** **4. Surat Pemberitahuan Pengaduan Tidak Diregistrasikan** **5. Berita Acara Pengaduan** **6. Berita Acara Penolakan Verifikasi** **7. Format Laporan Verifikasi Pengaduan Dugaan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan.** **8. Berita Acara Pengambilan Sampel** **9. Berita Acara Pengambilan Foto/Video** **10. Meja dan kursi yang tertata rapi di pos layanan pengaduan** **11. Pemasangan Papan Nama Meja Pos Layanan Pengaduan**

	12. Standing File Map yang Tersusun Rapi dan Berlabel **13. Desain leaflet dan banner**

Tahap kegiatan

1. Mempersiapkan dokumen pendukung (formulir pengaduan serta berkas lainnya, sop final dan alur layanan).

Pada tahap kegiatan mempersiapkan dokumen pendukung (formulir pengaduan serta berkas lainnya, SOP final, dan alur layanan), saya mempersiapkan beberapa dokumen pendukung pada pos layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan yang merupakan lampiran pada Permen LHK Nomor P.22/menlhk/setjen/set.1/3/2027. Dokumen tersebut yaitu:

1. Formulir Pengaduan Dugaan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan
2. Buku Registrasi Pengaduan
3. Surat Pemberitahuan Pengaduan Diregistrasikan
4. Surat Pemberitahuan Pengaduan Tidak Diregistrasikan
5. Berita Acara Pengaduan
6. Berita Acara Penolakan Verifikasi
7. Format Laporan Verifikasi Pengaduan Dugaan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan.
8. Berita Acara Pengambilan Sampel
9. Berita Acara Pengambilan Foto/Video

Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

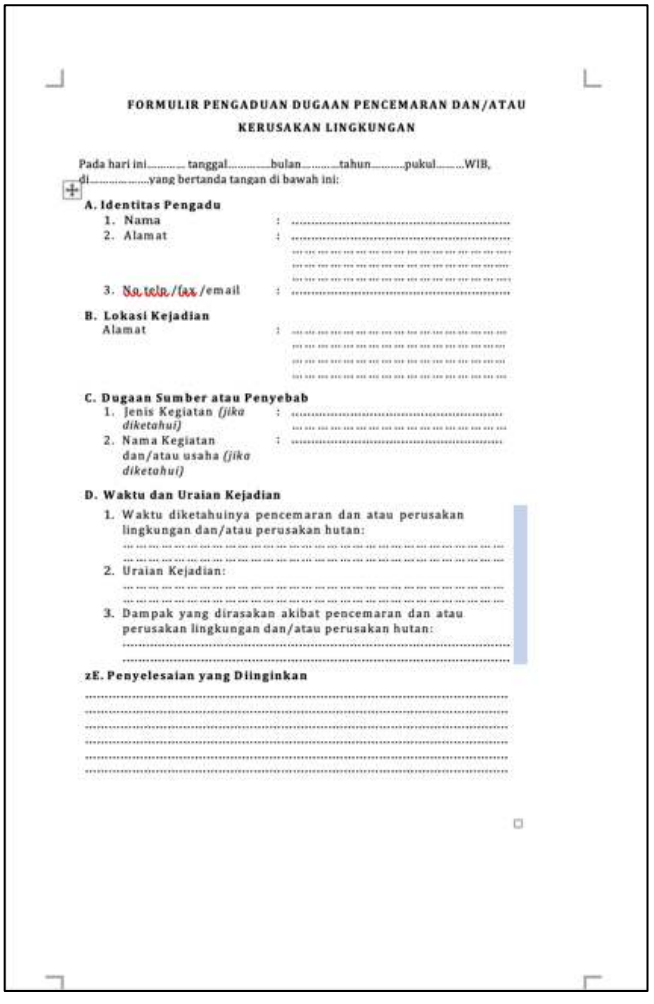
1. **Akuntabel** (melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi). Saya mengoptimalkan kemampuan dalam menyusun

dokumen pendukung dengan memastikan seluruh dokumen telah disesuaikan dengan ketentuan yang tercantum dalam Permen LHK No. 22 Tahun 2017.

2. **Kompeten** (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik). Saya menggunakan pengetahuan dan keterampilan secara maksimal dalam merancang dan menyesuaikan dokumen agar relevan, jelas, dan mudah digunakan.
3. **Adaptif** (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan). Saya menyesuaikan format dan isi dokumen agar sesuai dengan dinamika regulasi dan kebutuhan layanan masyarakat yang terus berkembang.

Bukti kegiatan/evidence pada kegiatan 6 tahapan kegiatan 1 ini adalah

1. **Formulir Pengaduan Dugaan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan**



FORMULIR PENGADUAN DUGAAN PENCEMARAN DAN/ATAU KERUSAKAN LINGKUNGAN

Pada hari ini.....tanggal.....bulan.....tahun.....pukul.....WIB,
di.....yang bertanda tangan di bawah ini:

A. Identitas Pengadu
1. Nama :
2. Alamat :
3. No telp./fax./email :

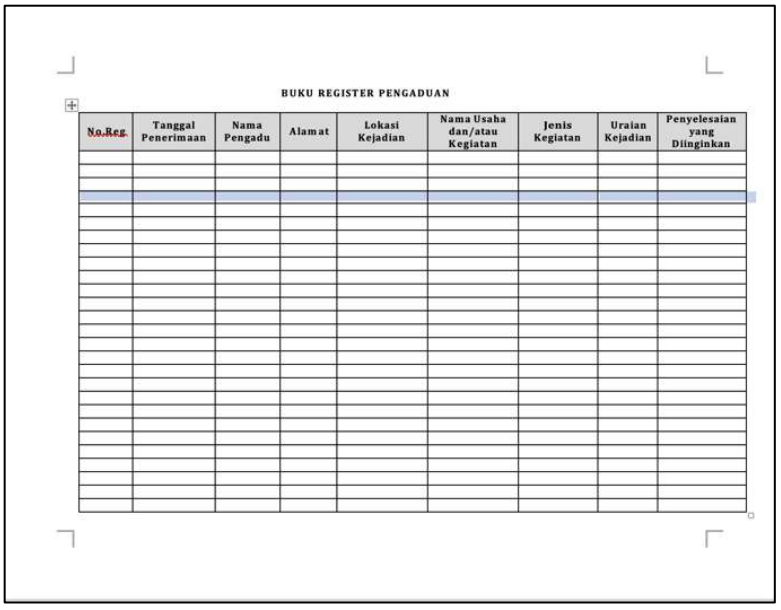
B. Lokasi Kejadian
Alamat :

C. Dugaan Sumber atau Penyebab
1. Jenis Kegiatan *(jika diketahui)* :
2. Nama Kegiatan dan/atau usaha *(jika diketahui)* :

D. Waktu dan Uraian Kejadian
1. Waktu diketahuinya pencemaran dan atau perusakan lingkungan dan/atau perusakan hutan:
2. Uraian Kejadian:
3. Dampak yang dirasakan akibat pencemaran dan atau perusakan lingkungan dan/atau perusakan hutan:

zE. Penyelesaian yang Diinginkan

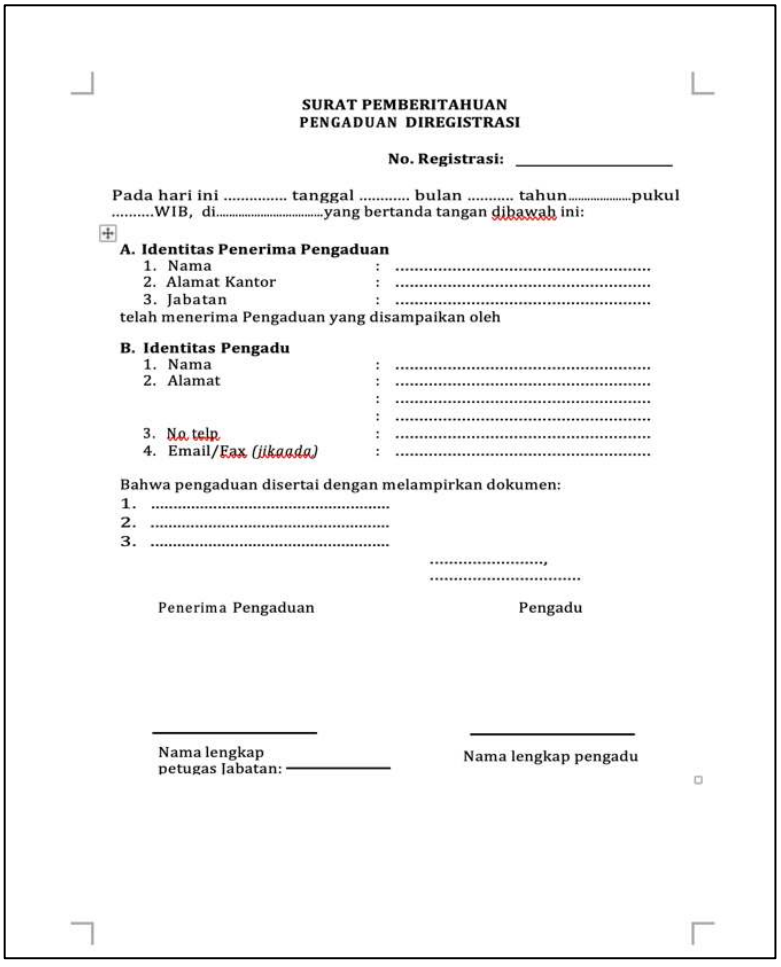
2. Buku Registrasi Pengaduan



BUKU REGISTER PENGADUAN

No.Reg	Tanggal Penerimaan	Nama Pengadu	Alamat	Lokasi Kejadian	Nama Usaha dan/atau Kegiatan	Jenis Kegiatan	Uraian Kejadian	Penyelesaian yang Diinginkan

3. Surat Pemberitahuan Pengaduan Diregistrasikan



SURAT PEMBERITAHUAN
PENGADUAN DIREGISTRASI

No. Registrasi: _____

Pada hari ini ..... tanggal ..... bulan ..... tahun.....pukul .....WIB, di.....yang bertanda tangan dibawah ini:

A. Identitas Penerima Pengaduan
1. Nama : .....
2. Alamat Kantor : .....
3. Jabatan : .....

telah menerima Pengaduan yang disampaikan oleh

B. Identitas Pengadu
1. Nama : .....
2. Alamat : .....
: .....
: .....
3. No telp : .....
4. Email/Fax *(jikaada)* : .....

Bahwa pengaduan disertai dengan melampirkan dokumen:
1. .....
2. .....
3. .....

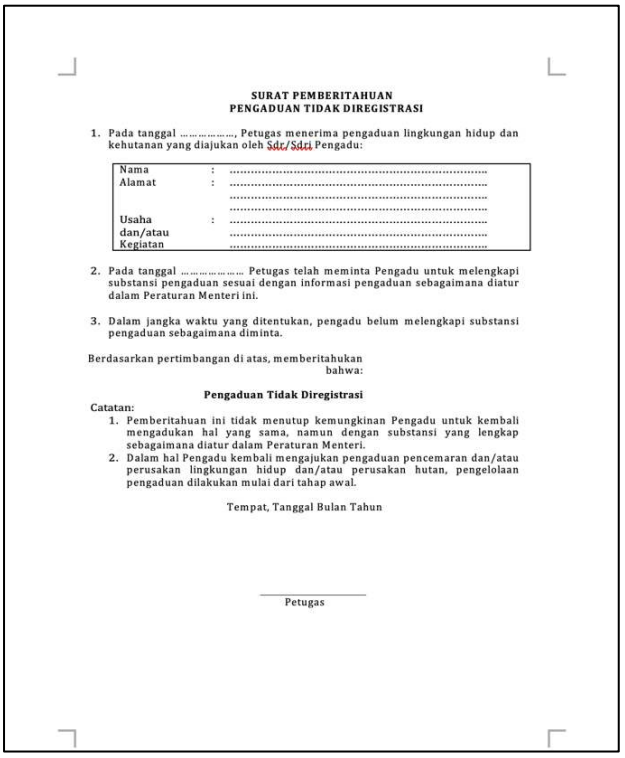
....., ...

Penerima Pengaduan — Pengadu

_____ — _____

Nama lengkap petugas Jabatan: _____ — Nama lengkap pengadu

4. Surat Pemberitahuan Pengaduan Tidak Diregistrasikan



SURAT PEMBERITAHUAN
PENGADUAN TIDAK DIREGISTRASI

1. Pada tanggal ……., Petugas menerima pengaduan lingkungan hidup dan kehutanan yang diajukan oleh Sdr/Sdri Pengadu:

Nama	:	…….
Alamat	:	…….
		…….
		…….
Usaha	:	…….
dan/atau		…….
Kegiatan		…….

2. Pada tanggal ……. Petugas telah meminta Pengadu untuk melengkapi substansi pengaduan sesuai dengan informasi pengaduan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini.

3. Dalam jangka waktu yang ditentukan, pengadu belum melengkapi substansi pengaduan sebagaimana diminta.

Berdasarkan pertimbangan di atas, memberitahukan bahwa:

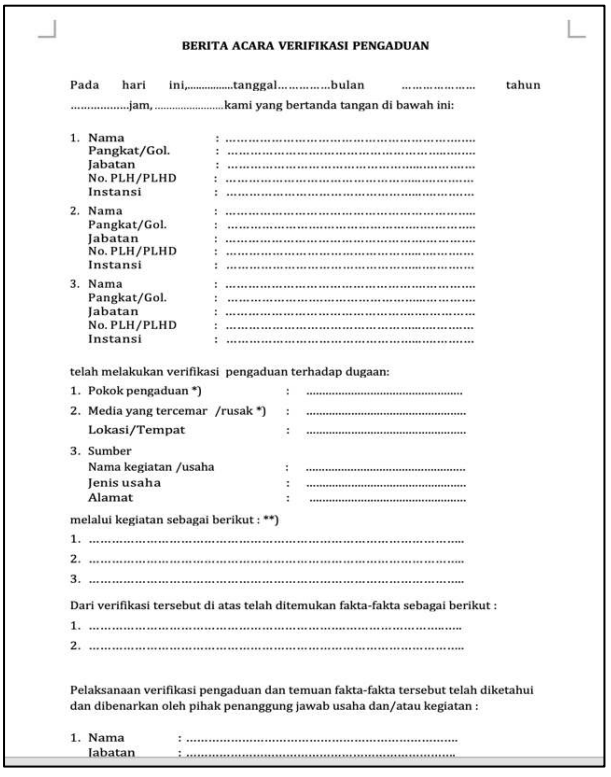
Pengaduan Tidak Diregistrasi

Catatan:
1. Pemberitahuan ini tidak menutup kemungkinan Pengadu untuk kembali mengadukan hal yang sama, namun dengan substansi yang lengkap sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri.
2. Dalam hal Pengadu kembali mengajukan pengaduan pencemaran dan/atau perusakan lingkungan hidup dan/atau perusakan hutan, pengelolaan pengaduan dilakukan mulai dari tahap awal.

Tempat, Tanggal Bulan Tahun

Petugas

5. Berita Acara Verifikasi Pengaduan



BERITA ACARA VERIFIKASI PENGADUAN

Pada hari ini,……tanggal……bulan …… tahun ……jam, ……kami yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama : ……
   Pangkat/Gol. : ……
   Jabatan : ……
   No. PLH/PLHD : ……
   Instansi : ……
2. Nama : ……
   Pangkat/Gol. : ……
   Jabatan : ……
   No. PLH/PLHD : ……
   Instansi : ……
3. Nama : ……
   Pangkat/Gol. : ……
   Jabatan : ……
   No. PLH/PLHD : ……
   Instansi : ……

telah melakukan verifikasi pengaduan terhadap dugaan:

1. Pokok pengaduan *) : ……
2. Media yang tercemar /rusak *) : ……
   Lokasi/Tempat : ……
3. Sumber
   Nama kegiatan /usaha : ……
   Jenis usaha : ……
   Alamat : ……

melalui kegiatan sebagai berikut : **)

1. ……
2. ……
3. ……

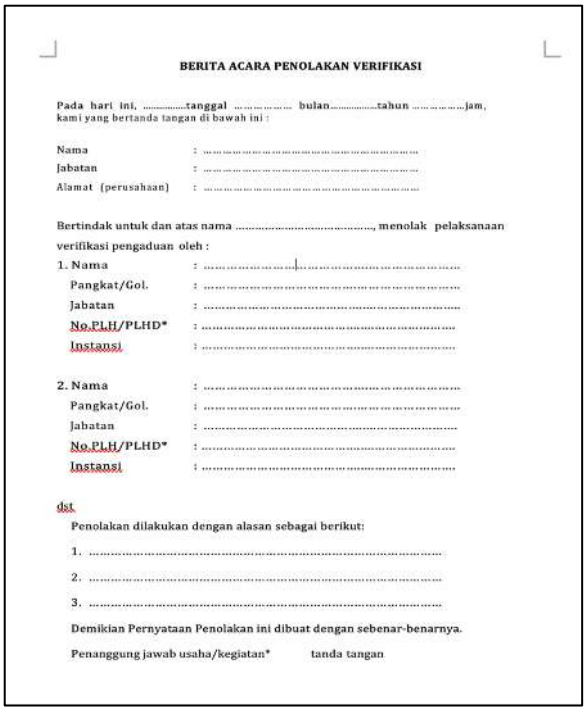
Dari verifikasi tersebut di atas telah ditemukan fakta-fakta sebagai berikut :

1. ……
2. ……

Pelaksanaan verifikasi pengaduan dan temuan fakta-fakta tersebut telah diketahui dan dibenarkan oleh pihak penanggung jawab usaha dan/atau kegiatan :

1. Nama : ……
   Jabatan : ……

6. Berita Acara Penolakan Verifikasi



BERITA ACARA PENOLAKAN VERIFIKASI

Pada hari ini, ...tanggal ..... bulan.....tahun .....jam, kami yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : .....
Jabatan : .....
Alamat (perusahaan) : .....

Bertindak untuk dan atas nama ....., menolak pelaksanaan verifikasi pengaduan oleh :

1. Nama : .....
   Pangkat/Gol. : .....
   Jabatan : .....
   No.PLH/PLHD* : .....
   Instansi : .....

2. Nama : .....
   Pangkat/Gol. : .....
   Jabatan : .....
   No.PLH/PLHD* : .....
   Instansi : .....

dst

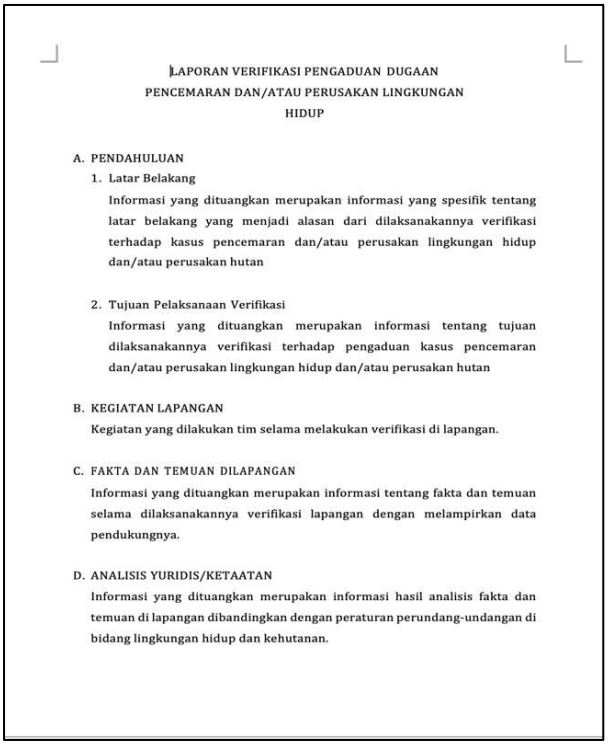
Penolakan dilakukan dengan alasan sebagai berikut:

1. .....
2. .....
3. .....

Demikian Pernyataan Penolakan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Penanggung jawab usaha/kegiatan* tanda tangan

7. Format Laporan Verifikasi Pengaduan Dugaan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan.



LAPORAN VERIFIKASI PENGADUAN DUGAAN PENCEMARAN DAN/ATAU PERUSAKAN LINGKUNGAN HIDUP

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

   Informasi yang dituangkan merupakan informasi yang spesifik tentang latar belakang yang menjadi alasan dari dilaksanakannya verifikasi terhadap kasus pencemaran dan/atau perusakan lingkungan hidup dan/atau perusakan hutan

2. Tujuan Pelaksanaan Verifikasi

   Informasi yang dituangkan merupakan informasi tentang tujuan dilaksanakannya verifikasi terhadap pengaduan kasus pencemaran dan/atau perusakan lingkungan hidup dan/atau perusakan hutan

B. KEGIATAN LAPANGAN

Kegiatan yang dilakukan tim selama melakukan verifikasi di lapangan.

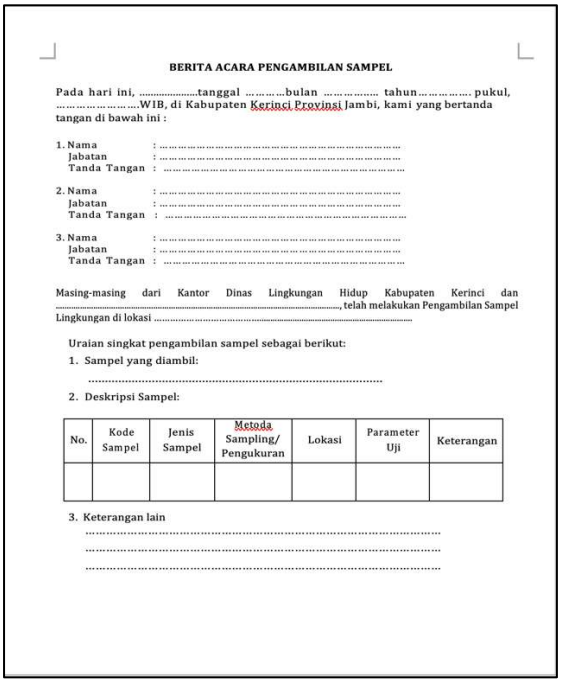
C. FAKTA DAN TEMUAN DILAPANGAN

Informasi yang dituangkan merupakan informasi tentang fakta dan temuan selama dilaksanakannya verifikasi lapangan dengan melampirkan data pendukungnya.

D. ANALISIS YURIDIS/KETAATAN

Informasi yang dituangkan merupakan informasi hasil analisis fakta dan temuan di lapangan dibandingkan dengan peraturan perundang-undangan di bidang lingkungan hidup dan kehutanan.

8. Berita Acara Pengambilan Sampel



BERITA ACARA PENGAMBILAN SAMPEL

Pada hari ini, ...tanggal ……bulan …….. tahun…….. pukul, ……WIB, di Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi, kami yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama : ……
   Jabatan : ……
   Tanda Tangan : ……
2. Nama : ……
   Jabatan : ……
   Tanda Tangan : ……
3. Nama : ……
   Jabatan : ……
   Tanda Tangan : ……

Masing-masing dari Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci dan ……, telah melakukan Pengambilan Sampel Lingkungan di lokasi ……

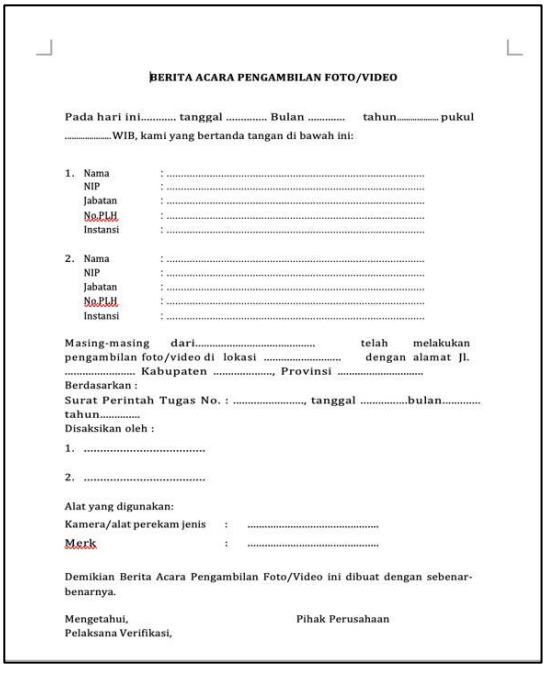
Uraian singkat pengambilan sampel sebagai berikut:

1. Sampel yang diambil:
   ……
2. Deskripsi Sampel:

No.	Kode Sampel	Jenis Sampel	Metoda Sampling/ Pengukuran	Lokasi	Parameter Uji	Keterangan

3. Keterangan lain
   ……
   ……
   ……

9. Berita Acara Pengambilan Foto/Video



BERITA ACARA PENGAMBILAN FOTO/VIDEO

Pada hari ini..... tanggal ..... Bulan ..... tahun..... pukul ……WIB, kami yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama : ……
   NIP : ……
   Jabatan : ……
   No.PLH : ……
   Instansi : ……
2. Nama : ……
   NIP : ……
   Jabatan : ……
   No.PLH : ……
   Instansi : ……

Masing-masing dari…… telah melakukan pengambilan foto/video di lokasi …… dengan alamat Jl. …… Kabupaten ……, Provinsi ……
Berdasarkan :
Surat Perintah Tugas No. : ……, tanggal ……bulan…… tahun……
Disaksikan oleh :

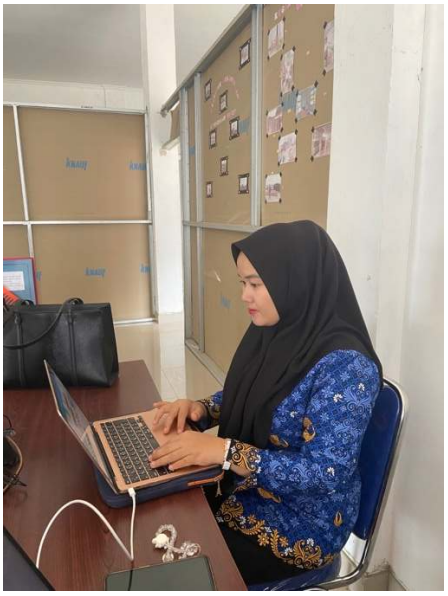
1. ……
2. ……

Alat yang digunakan:
Kamera/alat perekam jenis : ……
Merk : ……

Demikian Berita Acara Pengambilan Foto/Video ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Mengetahui, Pihak Perusahaan
Pelaksana Verifikasi,

- **Dokumentasi Kegiatan 6 Tahap Kegiatan 1**



2. Mempersiapkan perlengkapan pendukung pos (meja, kursi, papan nama meja, standing file map)

Dalam tahap ini, saya mempersiapkan berbagai perlengkapan pendukung untuk pembentukan **Pos Layanan Pengaduan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan**. Kegiatan yang saya lakukan mencakup:

1. Menata meja dan kursi di area pos layanan agar nyaman dan fungsional bagi petugas dan masyarakat,
2. Menyusun *standing file* map secara rapi dan sistematis, lengkap dengan label untuk memudahkan pengarsipan dokumen,
3. Membuat dan memasang papan nama layanan pengaduan**,** guna memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai keberadaan pos layanan yang berada di bawah Bidang Pengendalian dan Penataan Hukum Lingkungan**.**

Tahap kegiatan ini bertujuan untuk menciptakan ruang layanan yang informatif, tertata, dan siap melayani masyarakat secara optimal.

Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

1. **Berorientasi Pelayanan** (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat) Saya menata meja, kursi, papan nama, dan *standing file* secara rapi bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan, menunjukkan komitmen terhadap pelayanan publik yang berkualitas.
2. **Akuntabel** (melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi)**.** Saya menyusun seluruh perlengkapan dan dokumen secara terstruktur dan terdokumentasi dengan baik, sebagai wujud dari tanggung jawab serta transparansi dalam pelaksanaan tugas
3. Adaptif (bertindak proaktif). Saya menyesuaikan penataan meja, kursi, dan papan nama sesuai kondisi di lapangan untuk menciptakan lingkungan layanan yang tertata dan mudah dijangkau oleh masyarakat.
4. **Kolaboratif** (menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama). Saya berkoordinasi dengan mentor dan petugas administrasi dalam menyiapkan sarana dan prasarana layanan, sehingga tercipta sinergi yang menunjang efektivitas operasional pos layanan.

Bukti kegiatan/evidence pada kegiatan 6 tahap kegiatan 2 ini adalah

- Meja dan kursi yang tertata rapi di pos layanan pengaduan



- Pemasangan Papan Nama Meja Pos Layanan Pengaduan



- Standing File Map yang Tersusun Rapi dan Berlabel



3. Mempersiapkan sarana informasi dalam bentuk media cetak (banner dan leaflet).

Pada tahap kegiatan mempersiapkan sarana informasi dalam bentuk media cetak, seperti banner dan leaflet, saya menyusun materi informasi yang mudah dipahami oleh masyarakat guna mendukung penyebaran informasi terkait mekanisme pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan. Media ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pengaduan yang disediakan oleh pos layanan.

Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

1. **Kompeten** (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik). Saya menyusun materi SOP dan infografis alur pelayanan dalam bentuk banner yang menggunakan kalimat singkat, padat, jelas, dan mudah dipahami oleh masyarakat.
2. **Berorientasi Pelayanan** (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat). Saya menyusun desain banner dan leaflet untuk memudahkan masyarakat

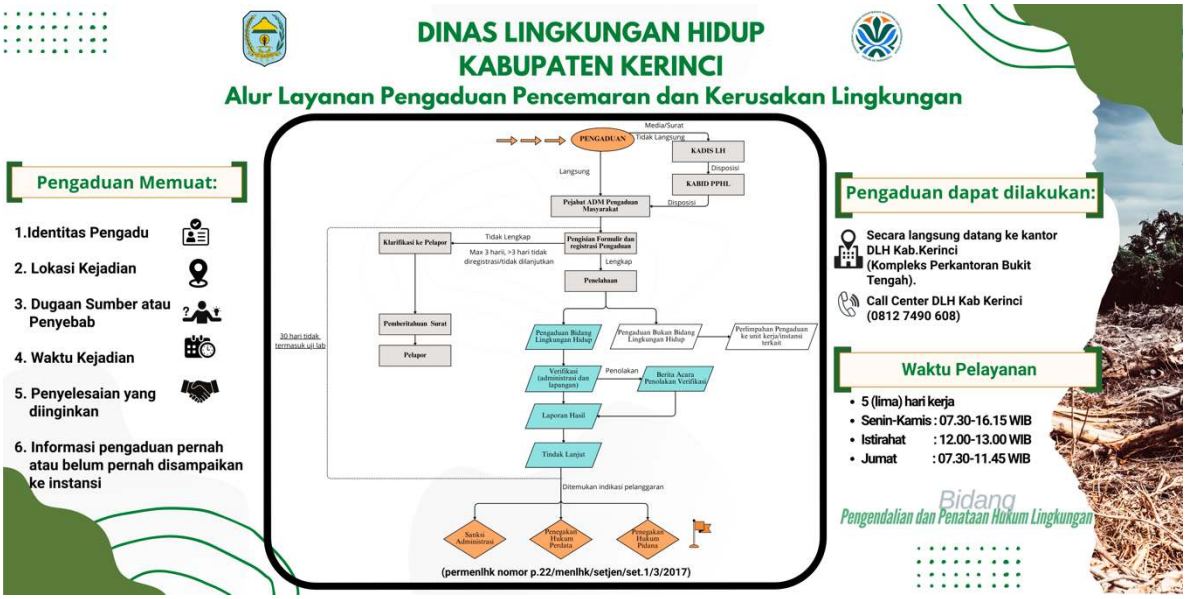
memperoleh informasi layanan pengaduan, sebagai bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan yang responsif, informatif, dan mudah diakses.

3. **Akuntabel** (melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi). Saya menyusun informasi pada media cetak secara sistematis dan sesuai aturan, sehingga isi dan penyampaiannya dapat dipertanggungjawabkan dengan baik.

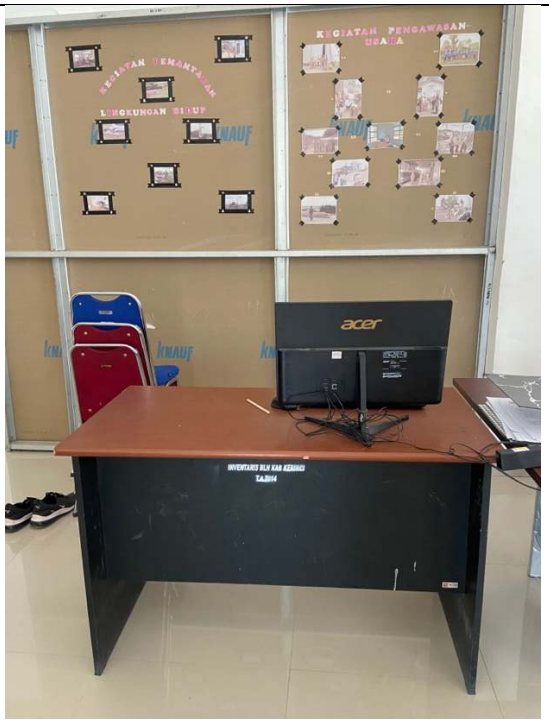
4. **Adaptif** (terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas). Saya menyediakan sarana informasi dilakukan dengan menyesuaikan kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman, termasuk penggunaan media yang efektif untuk menjangkau lebih banyak pihak.

Bukti kegiatan/evidence pada kegiatan 6 tahapan kegiatan 3:

- **Desain leaflet dan banner**



- **Dokumentasi Sebelum dan setelah adanya pos layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan**


KEGIATAN PENGAWASAN
UDARA
acer
INVENTARIS BLH KAB KERINCI
T.A.2014


DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN KERINCI
Alur Layanan Pengaduan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan
Pengaduan Memuat :
Pengaduan dapat dilakukan :
Waktu Pelayanan
acer
POS PENGADUAN
INVENTARIS BLH KAB KERINCI
T.A.2014

Laporan Mingguan Minggu 5

A. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi (Kegiatan 7)

Judul Kegiatan 7	**Sosialisasi SOP dan Alur Layanan ke Kecamatan Gunung Kerinci**
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	**6-8 Oktober 2025**
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/ *Evidence*	**1. Surat Perintah Tugas** **2. Surat Pengantar** **3. *Draft* Daftar Hadir Sosialisasi** **4. Leaflet yang telah dicetak.** **5. Daftar Hadir** **6. Notulensi Sosialisasi**

Tahapan Kegiatan :

1.Mempersiapkan surat perintah tugas (spt), surat pemberitahuan sosialisasi SOP dan Alur Layanan dan daftar hadir.

Pada tahap ini, saya menyiapkan surat tugas dan surat pengantar sebagai kelengkapan administrasi dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi ke Kecamatan Gunung Kerinci. Penyusunan kedua surat ini bertujuan untuk memberikan kejelasan asal kegiatan serta menjadi dokumen resmi yang menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi tersebut dilaksanakan atas nama Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci.

Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

1. **Berorientasi Pelayanan** (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat).

   Saya menunjukkan sikap berorientasi pelayanan dengan memastikan setiap

tahapan kegiatan sosialisasi memiliki dasar administrasi yang jelas melalui penyusunan surat tugas dan surat pemberitahuan. Hal ini saya lakukan agar kegiatan sosialisasi berjalan tertib, terkoordinasi, dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat serta instansi yang menjadi sasaran kegiatan.

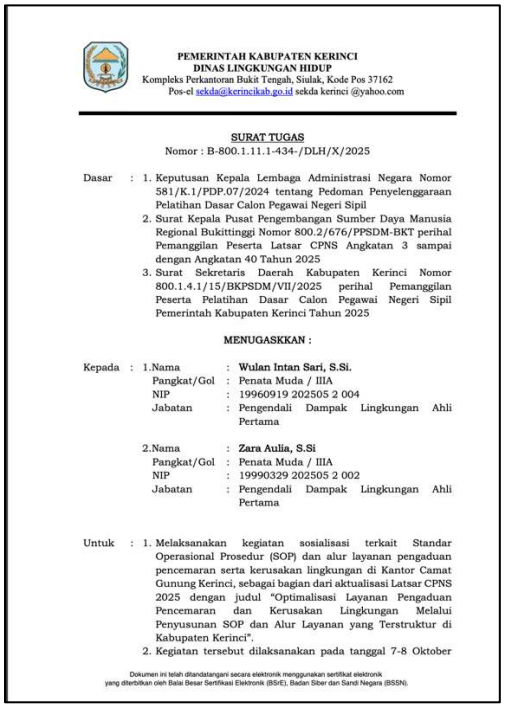
2. **Akuntabel** (melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi). Saya melaksanakan tanggung jawab secara akuntabel dengan menyiapkan dokumen resmi seperti surat perintah tugas dan surat pengantar dari Dinas Lingkungan Hidup sebagai bukti pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan dan memastikan kegiatan sosialisasi memiliki legitimasi yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan kepada pimpinan.
3. **Kompeten** (meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah). Saya mengembangkan kompetensi administrasi dan tata naskah dinas dengan menyusun surat sesuai format dan prosedur yang berlaku. Hal ini menjadi wujud kemampuan saya dalam menjalankan tugas secara profesional, teliti, dan sesuai ketentuan birokrasi.
4. **Harmonis** (membangun lingkungan kerja yang kondusif). Saya membangun hubungan kerja yang harmonis dengan pihak Kecamatan Gunung Kerinci melalui komunikasi resmi dan sopan dalam penyampaian surat pemberitahuan. Langkah ini mempererat kerja sama dan menciptakan suasana kerja yang saling menghargai antarinstansi.
5. **Adaptif** (cepat menyesuaikan diri terhdap perubahan). Saya menyesuaikan diri terhadap sistem kerja yang lebih tertib dan terukur melalui penerapan SOP

baru. Dengan mempersiapkan dokumen kegiatan secara lengkap, saya berupaya mengikuti perkembangan tata kelola administrasi yang lebih modern dan transparan.

6. **Kolaboratif** (terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah). Saya melibatkan berbagai pihak, seperti pejabat pengendali dampak lingkungan dan aparat kecamatan, agar kegiatan sosialisasi dapat terlaksana dengan baik. Melalui koordinasi yang efektif, kegiatan ini menjadi wadah kerja sama lintas instansi untuk meningkatkan pelayanan pengaduan lingkungan.

Bukti kegiatan/*evidence* pada kegiatan 7 tahapan kegiatan 1:

- **Surat Perintah Tugas**



PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
Kompleks Perkantoran Bukit Tengah, Siulak, Kode Pos 37162
Pos-el sekda@kerincikab.go.id sekda kerinci @yahoo.com

SURAT TUGAS
Nomor : B-800.1.11.1-434-/DLH/X/2025

Dasar : 1. Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 581/K.1/PDP.07/2024 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil
2. Surat Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Regional Bukittinggi Nomor 800.2/676/PPSDM-BKT perihal Pemanggilan Peserta Latsar CPNS Angkatan 3 sampai dengan Angkatan 40 Tahun 2025
3. Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Kerinci Nomor 800.1.4.1/15/BKPSDM/VII/2025 perihal Pemanggilan Peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kabupaten Kerinci Tahun 2025

MENUGASKKAN :

Kepada : 1.Nama : **Wulan Intan Sari, S.Si.**
Pangkat/Gol : Penata Muda / IIIA
NIP : 19960919 202505 2 004
Jabatan : Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Pertama

2.Nama : **Zara Aulia, S.Si**
Pangkat/Gol : Penata Muda / IIIA
NIP : 19990329 202505 2 002
Jabatan : Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Pertama

Untuk : 1. Melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) dan alur layanan pengaduan pencemaran serta kerusakan lingkungan di Kantor Camat Gunung Kerinci, sebagai bagian dari aktualisasi Latsar CPNS 2025 dengan judul "Optimalisasi Layanan Pengaduan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Melalui Penyusunan SOP dan Alur Layanan yang Terstruktur di Kabupaten Kerinci".
2. Kegiatan tersebut dilaksanakan pada tanggal 7-8 Oktober

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



Page 2 of 2

2025
3. Selesai melaksanakan tugas segera melaporkan hasilnya.

Siulak, 6 Oktober 2025

Kepala Dinas Lingkungan Hidup
Kabupaten Kerinci,

Dr. ASKAR JAYA ,S.Sos.MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP.19710612199403 1005

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

- **Surat Pengantar**



Page 1 of 1

PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
Komplek Perkantoran Bukit Tengah, Siulak, Kode Pos 37162
Pos-el sekda@kerincikab.go.id sekda kerinci @yahoo.com

Siulak, 6 Oktober 2025

Nomor : B-800.1.11.1-150-/DLH/X/2025
Sifat : Biasa/Terbuka
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Hal : Permohonan Sosialisasi tentang SOP Dan Alur Layanan Pengaduan Pencemaran Dan Kerusakan Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci.

Kepada Yth :
Camat Gunung Kerinci
di-
Tempat

Dasar : 1. Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Kerinci Nomor 800.2/57/BKPSDMD/VIII/2025 pada Tanggal 22 Juli 2025 Perihal Pemanggilan Peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kabupaten Kerinci Tahun 2025.
2. Surat Tugas dari Dinas Lingkungan Hidup Nomor B-800.1.11.1-128-/281-/DLH/VII/2025 pada Tanggal 2 Agustus 2025 Perihal Melaksanakan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kabupaten Kerinci Tahun 2025
3. DPA Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci

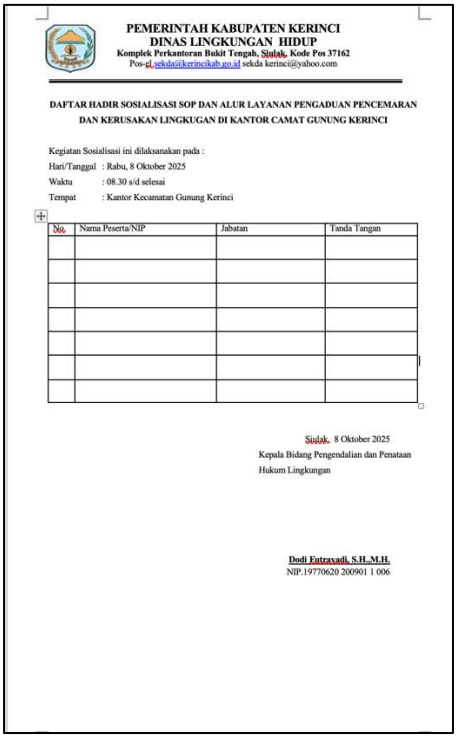
Dalam rangka melaksanakan tugas Aktualisasi CPNS tahun 2025, bersama ini kami mohon untuk dapat memfasilitasi kegiatan sosialisasi SOP dan alur layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan yang akan dilaksanakan oleh Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Pertama An. Wulan Intan Sari, S.Si di Kantor Kecamatan Gunung Kerinci.
Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Kepala Dinas Lingkungan Hidup
Kabupaten Kerinci,

Dr. ASKAR JAYA ,S.Sos.MM
Pembina Utama Muda / IV.c
NIP.197106121994031005

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

- ***Draft* Daftar Hadir Sosialisasi**



PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
Komplek Perkantoran Bukit Tengah, Siulak, Kode Pos 37162
Pos-el sekda@kerincikab.go.id sekda kerinci@yahoo.com

DAFTAR HADIR SOSIALISASI SOP DAN ALUR LAYANAN PENGADUAN PENCEMARAN DAN KERUSAKAN LINGKUGAN DI KANTOR CAMAT GUNUNG KERINCI

Kegiatan Sosialisasi ini dilaksanakan pada :
Hari/Tanggal : Rabu, 8 Oktober 2025
Waktu : 08.30 s/d selesai
Tempat : Kantor Kecamatan Gunung Kerinci

No.	Nama Peserta/NIP	Jabatan	Tanda Tangan

Siulak, 8 Oktober 2025
Kepala Bidang Pengendalian dan Penataan
Hukum Lingkungan

Dodi Eutrayadi, S.H.,M.H.
NIP.19770620 200901 1 006

- **Dokumentasi Kegiatan 7 tahap kegiatan 1**



2. Mempersiapkan bahan paparan (*leaflet*)

Pada tahap ini, saya melaksanakan kegiatan persiapan bahan paparan untuk sosialisasi SOP dan alur layanan pengaduan pencemaran serta kerusakan lingkungan yang akan dilaksanakan di Kecamatan Gunung Kerinci. Saya menyiapkan bahan paparan berupa *leaflet* yang telah dicetak dengan cermat, memastikan bahwa setiap informasi di dalamnya sesuai dengan isi SOP dan menampilkan alur layanan secara jelas, runtut, serta mudah dipahami oleh masyarakat maupun aparat kecamatan. Selain itu, saya juga melakukan pengecekan kesesuaian materi dengan peraturan dan standar yang berlaku, guna menjamin bahwa seluruh prosedur layanan yang disampaikan telah sejalan dengan ketentuan hukum dan standar operasional organisasi. Langkah-langkah ini saya lakukan agar kegiatan sosialisasi dapat berlangsung dengan baik, efektif, dan memberikan pemahaman kepada pihak Kecamatan Gunung Kerinci mengenai adanya layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci.

Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

1. **Berorientasi Pelayanan** (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat). Saya menyiapkan bahan paparan berupa leaflet yang informatif dan mudah dipahami agar masyarakat dan pihak kecamatan memperoleh penjelasan yang jelas tentang prosedur pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan, sehingga layanan dapat diakses dengan lebih cepat dan transparan.
2. **Akuntabel** (melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi). Saya memastikan seluruh informasi dalam *leaflet* sesuai dengan SOP dan peraturan yang berlaku. Setiap langkah saya dokumentasikan agar hasil kerja dapat dipertanggungjawabkan secara administratif maupun substansial.
3. **Kompeten** (meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan). Saya mengasah kompetensi diri dengan menyusun bahan sosialisasi yang relevan dan berbasis regulasi, yakni PermenLHK Nomor 22 Tahun 2017. Melalui kegiatan ini, saya meningkatkan kemampuan dalam mengolah informasi teknis menjadi bahan komunikasi publik yang mudah dipahami.
4. **Harmonis** (membangun lingkungan kerja yang kondusif). Saya menjaga hubungan kerja yang harmonis dengan melibatkan rekan kerja dan meminta masukan sebelum leaflet dicetak, sehingga hasilnya dapat digunakan bersama untuk mendukung kegiatan sosialisasi. Sikap terbuka dan saling menghargai menjadikan kerja tim lebih solid.
5. **Loyal** (menjaga nama baik sesame ASN, pimpinan, instansi dan negara). Saya menunjukkan loyalitas dengan melaksanakan tugas sesuai arahan

pimpinan serta menjaga citra instansi melalui penyediaan bahan sosialisasi yang berkualitas dan representatif bagi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci.

6. **Adaptif** (cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan). Saya bersikap adaptif dengan menyesuaikan desain dan isi leaflet agar sesuai dengan kebutuhan audiens serta perkembangan informasi terkini. Dengan cara ini, bahan sosialisasi menjadi lebih menarik dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Bukti kegiatan/*evidence* pada kegiatan 7 dengan tahap kegiatan 2

- **Leaflet yang telah dicetak.**



3. Melaksanakan konsultasi bersama camat gunung kerinci beserta staff

Peserta kegiatan konsultasi terdiri atas Pejabat Fungsional Pengendali Dampak Lingkungan, Camat Gunung Kerinci, serta staf pelayanan kecamatan. Setelah menyerahkan surat pengantar kegiatan, saya melaksanakan pertemuan tatap muka dengan para peserta tersebut. Dalam sesi konsultasi ini, saya menyampaikan penjelasan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan alur layanan pengaduan pencemaran serta kerusakan lingkungan, yang telah disusun berdasarkan Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 22 Tahun 2017. Selama kegiatan berlangsung, para peserta memberikan

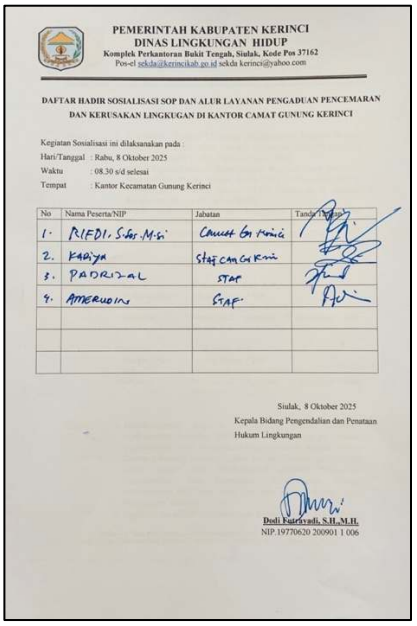
tanggapan, masukan, serta saran konstruktif yang sangat berguna untuk penyempurnaan penerapan SOP layanan pengaduan di lapangan.

Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

1. **Berorientasi Pelayanan** (Ramah, solutif, dan dapat diandalkan). Saya memberikan pemahaman yang kepada peserta konsultasi mengenai SOP dan alur layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan agar masyarakat dapat memperoleh layanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif.
2. **Akuntabel** (melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi). Saya melaksanakan kegiatan konsultasi secara terbuka dan terdokumentasi. Setiap masukan dan saran dari peserta saya catat sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan dan dasar penyempurnaan SOP.
3. **Harmonis** (membangun lingkungan kerja yang kondusif). Saya menjaga hubungan yang harmonis dengan pihak Kecamatan Gunung Kerinci melalui komunikasi yang sopan, terbuka, dan saling menghargai selama kegiatan berlangsung.
4. **Kolaboratif** (terbuka dalam bekerja sama unutk menghasilkan nilai tambah). Saya melibatkan Camat dan staf pelayanan dalam proses konsultasi, sehingga tercipta sinergi dan pemahaman bersama dalam penerapan SOP layanan pengaduan serta terbuka dalam menerima masukan dan saran yang membangun.

Bukti kegiatan/evidence pada kegiatan 7 tahapan kegiatan 3 ini adalah

- **Daftar Hadir**



PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
Komplek Perkantoran Bukit Tengah, Siulak, Kode Pos 37162
Pos-el sekda@kerincikab.go.id sekda kerinci@yahoo.com

DAFTAR HADIR SOSIALISASI SOP DAN ALUR LAYANAN PENGADUAN PENCEMARAN DAN KERUSAKAN LINGKUGAN DI KANTOR CAMAT GUNUNG KERINCI

Kegiatan Sosialisasi ini dilaksanakan pada :
Hari/Tanggal : Rabu, 8 Oktober 2025
Waktu : 08.30 s/d selesai
Tempat : Kantor Kecamatan Gunung Kerinci

No	Nama Peserta/NIP	Jabatan	Tanda Tangan
1.	RIFDI, S.Sos, M.Si	Camat Gn Kerinci	
2.	KADIYA	Staf Camat Gn Kerinci	
3.	PADRIZAL	STAF	
4.	AMERUDIN	STAF	

Siulak, 8 Oktober 2025
Kepala Bidang Pengendalian dan Penataan Hukum Lingkungan

Dodi Fatrivadi, S.H.,M.H.
NIP.19770620 200901 1 006

- **Laporan Sosialisasi**



Laporan Sosialisasi SOP dan Alur Layanan Pengaduan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci

Hari / Tanggal : Rabu/8 Oktober 2025
Waktu : Pukul 09.00 – 10.00
Tempat : Ruangan Camat Gunung Kerinci
Agenda Rapat : Sosialisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Alur Layanan Pengaduan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan

Peserta Rapat :
1. CPNS Fungsional Pengendali Dampak Lingkungan-Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci
2. Camat Gunung Kerinci
3. Staf Bidang Pelayanan Kecamatan
4. Perwakilan Seksi Pengaduan Lingkungan

Pimpinan Rapat : Wulan Intan Sari, S.Si (Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Pertama)

1. Pembukaan
Rapat dibuka oleh Camat Gunung Kerinci dengan sambutan singkat yang menyampaikan dukungan terhadap kegiatan sosialisasi ini sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik di bidang lingkungan.

2. Pemaparan Materi
- Pemaparan dilakukan oleh Ibu Wulan Intan Sari, S.Si yang menjelaskan:
- Latar belakang penyusunan SOP baru.
- Dasar hukum penyusunan SOP, yaitu PermenLHK Nomor 22 Tahun 2017.
- Tahapan alur layanan pengaduan mulai dari penerimaan, verifikasi, tindak lanjut, hingga penyelesaian pengaduan.
- Peran pihak kecamatan dalam menyalurkan dan mendampingi pengaduan masyarakat ke DLH.

3. Diskusi dan Masukan
Diharapkan ada sosialisasi lanjutan secara berkala, khususnya bagi perangkat desa/kelurahan, agar mereka juga memahami mekanisme pelaporan pengaduan lingkungan.
Secara umum, Camat Gunung Kerinci mendukung penuh penerapan SOP **ini** dan menyatakan kesiapan pihak kecamatan untuk membantu dalam menyebarluaskan informasi layanan pengaduan lingkungan kepada masyarakat di wilayahnya.

4. Tindak Lanjut
- DLH akan mengirimkan *softcopy* SOP serta *leaflet* alur layanan ke pihak kecamatan.

menyebarluaskan informasi layanan pengaduan lingkungan kepada masyarakat di wilayahnya.

4. Tindak Lanjut

- DLH akan mengirimkan *softcopy* SOP serta *leaflet* alur layanan ke pihak kecamatan.
- Kecamatan akan membantu menyebarluaskan informasi kepada masyarakat di wilayahnya.

5. Kesimpulan

- Sosialisasi berjalan dengan baik dan mendapat tanggapan positif dari pihak kecamatan.
  Pihak DLH dan Kecamatan Gunung Kerinci berkomitmen untuk meningkatkan sinergi dalam penanganan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan.

6. Penutup

Rapat ditutup pukul 10.00 WIB dengan harapan bahwa implementasi SOP baru ini dapat mempercepat penanganan pengaduan lingkungan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

7. Dokumentasi

- Foto kegiatan sosialisasi





- Daftar hadir peserta



Disusun oleh:

Wulan Intan Sari, S.Si

CPNS Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Pertama

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci

- **Dokumentasi Sosialisasi ke Kecamatan Gunung Kerinci**





B. **Tabel Pelaksanaan Aktualisasi (Kegiatan 8)**

Judul Kegiatan 8	**Uji coba sistem baru serta Monitoring Evaluasi**
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	**8-10 Oktober 2025**
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/ *Evidence*	**1. SOP final yang telah disahkan** **2. Formulir yang telah diisi** **3. Buku Registrasi yang telah diisi** **4. Surat Pemberitahuan Pengaduan Diregistrasi** **5. Dokumen hasil wawancara** **6. Draft Google Form Monitoring dan Evaluasi**

	Pelaksanaan SOP serta Alur Layanan Pengaduan. **7. *Screenshot* pendistribusian *Google form* melalui pesan *WhatsApp*** **8. Dokumen monitoring dan evaluasi dari *Google Form* pelaksanaan SOP**

Tahap kegiatan

1. Evaluasi SOP dan alur layanan oleh pimpinan

Pada tahap evaluasi SOP dan alur layanan oleh pimpinan, diperoleh SOP final yang telah disahkan. Dalam proses ini, dilakukan beberapa penyempurnaan dan perbaikan berdasarkan hasil masukan serta persetujuan dari Kepala Dinas Lingkungan Hidup. Tahapan ini bertujuan untuk memastikan bahwa SOP yang dihasilkan lebih komprehensif, efektif, dan sesuai kebutuhan pelaksanaan layanan**,** sehingga dapat menjadi pedoman kerja yang lebih baik bagi seluruh pegawai.

Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

1. **Berorientasi Pelayanan** (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat). Saya berupaya memastikan bahwa hasil evaluasi SOP benar- benar mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga masyarakat memperoleh layanan pengaduan yang lebih cepat, jelas, dan transparan.

2. **Akuntabel** (melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi). Saya melaksanakan evaluasi dengan penuh tanggung jawab dan mencatat setiap masukan serta perbaikan yang diberikan pimpinan agar seluruh proses dapat dipertanggungjawabkan secara administratif dan substantif.
3. **Kompeten** (melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi). Saya menggunakan pengetahuan dan keterampilan teknis yang dimiliki untuk meninjau kembali efektivitas SOP, memastikan setiap prosedur sesuai dengan ketentuan dan praktik terbaik di bidang lingkungan hidup.
4. **Harmonis** (membangun lingkungan kerja yang kondusif). Saya berkoordinasi dan berkomunikasi dengan pimpinan secara terbuka untuk menghasilkan SOP yang lebih baik melalui kerja sama dan saling menghargai pendapat.
5. **Kolaboratif** (terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah). Saya bekerja sama dengan berbagai pihak di bidang terkait untuk menyempurnakan SOP, karena saya yakin hasil terbaik dicapai melalui kolaborasi dan sinergi antar pegawai.

Bukti kegiatan/*evidence* pada kegiatan 8 tahapan kegiatan 1

- **SOP final yang telah disahkan:**



PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
LAYANAN PENGADUAN PENCEMARAN DAN KERUSAKAN LINGKUNGAN

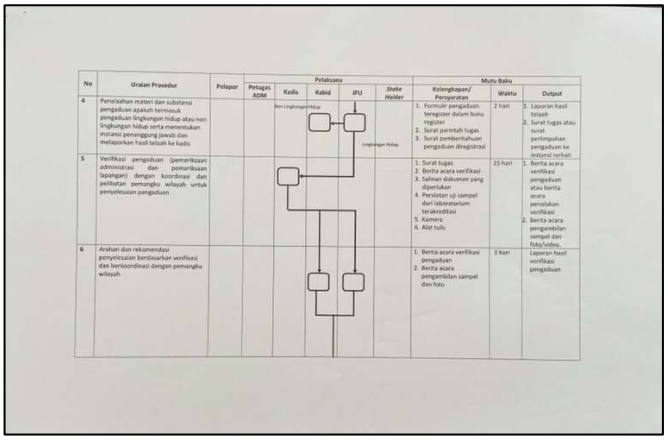
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
TAHUN 2025



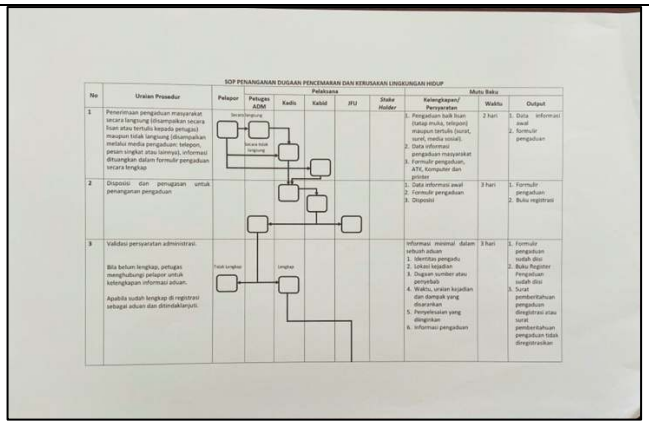
PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
BIDANG PENGENDALIAN DAN PENATAAN HUKUM LINGKUNGAN

Tanggal Efektif	:	Oktober 2025
Disahkan oleh	:	Kepala Dinas Lingkungan Hidup Pembina Utama Muda (IV/c) NIP. 197106123994031005
Nama SOP	:	Layanan Pengaduan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan

Dasar Hukum	Pencatatan & Pendataan
1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup 2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup 3. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor P.22/MENLHK/SETJEN/KUM.1/5/2017 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup dan/atau Perusakan Kehutanan.	1. Formulir Pengaduan, Buku Registrasi, Surat Pemberitahuan Surat Diregistrasikan atau Tidak Diregistrasikan 2. Berita Acara Verifikasi Pengaduan dan Berita Acara Penolakan Verifikasi 3. Formulir Berita Acara Verifikasi Pengaduan 4. Dokumen (AMDAL/UKL UPL, izin lingkungan dll) 5. Formulir Berita Acara Pengambilan Foto/Video dan Pengambilan Sampel 6. Laporan Hasil Verifikasi Pengaduan 7. Surat Perintah Tugas
Keterkaitan SOP	**Peralatan/Perlengkapan**
1. Data Pengaduan dari Surat Masuk dan Surat Keluar 2. Data Pengaduan Melalui Call Center	1. Komputer/Printer/Alat Tulis/Perlengkapan Administrasi 2. Kendaraan , Kamera/ Alat Rekam
Peringatan	**Kualifikasi Pelaksana**
Ketidaktaatan terhadap SOP ini dapat mengakibatkan tidak tertanganinya aduan masyarakat dan berpotensi menimbulkan masalah lingkungan dan sosial yang lebih berat.	1. Memahami Mekanisme/Tata Cara Penerimaan Aduan 2. Memahami Tahapan Penanganan Pengaduan 3. Memahami Kontribusinya Informasi Dan Peran Serta Masyarakat Dalam Pengaduan 4. Memahami peraturan dan aturan terkait perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup 5. Memiliki kemampuan komunikasi dan interaksi sosial dalam penanganan pengaduan masyarakat

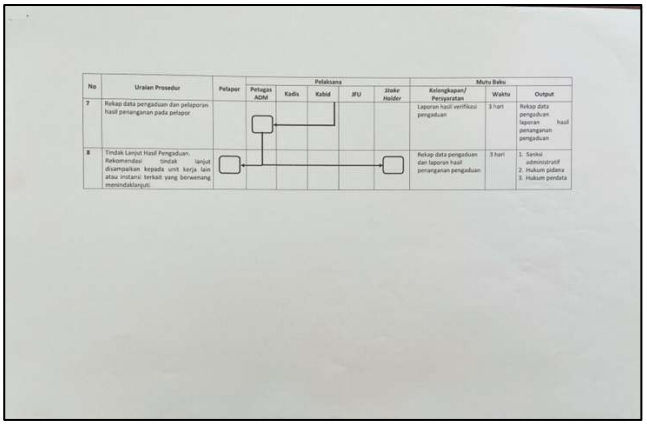


No	Uraian Prosedur	Pelapor	Pelaksana					Mutu Baku		
			Petugas ADM	Kadis	Kabid	JFU	Stake Holder	Kelengkapan/ Persyaratan	Waktu	Output
4	Penelaahan materi dan substansi pengaduan apakah termasuk pengaduan lingkungan hidup atau non lingkungan hidup serta menentukan instansi penanggung jawab dan melaporkan hasil telaah ke kadis			Non Lingkungan Hidup		Lingkungan Hidup		1. Formulir pengaduan teregister dalam buku register 2. Surat perintah tugas 3. Surat pemberitahuan pengaduan diregistrasi	2 hari	1. Laporan hasil telaah 2. Surat tugas atau surat perimpuhan pengaduan ke instansi terkait
5	Verifikasi pengaduan (pemeriksaan administrasi dan pemeriksaan lapangan) dengan koordinasi dan pelibatan pemangku wilayah untuk penyelesaian pengaduan							1. Surat tugas 2. Berita acara verifikasi 3. Salinan dokumen yang diperlukan 4. Peralatan uji sampel dari laboratorium terakreditasi 5. Kamera 6. Alat tulis	15 hari	1. Berita acara verifikasi pengaduan atau berita acara penolakan verifikasi 2. Berita acara pengambilan sampel dan foto/video.
6	Arahan dan rekomendasi penyelesaian berdasarkan verifikasi dan berkoordinasi dengan pemangku wilayah							1. Berita acara verifikasi pengaduan 2. Berita acara pengambilan sampel dan foto	3 hari	Laporan hasil verifikasi pengaduan



SOP PENANGANAN DUGAAN PENCEMARAN DAN KERUSAKAN LINGKUNGAN HIDUP

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku		
		Pelapor	Petugas ADM	Kadis	Kabid	JFU	Stake Holder	Kelengkapan/ Persyaratan	Waktu	Output
1	Penerimaan pengaduan masyarakat secara langsung (disampaikan secara lisan atau tertulis kepada petugas) maupun tidak langsung (disampaikan melalui media pengaduan: telepon, pesan singkat atau lainnya), informasi dituangkan dalam formulir pengaduan secara lengkap							1. Pengaduan baik lisan (tatap muka, telepon) maupun tertulis (surat, surel, media sosial). 2. Data informasi pengaduan masyarakat 3. Formulir pengaduan, ATK, Komputer dan printer	2 hari	1. Data informasi awal 2. formulir pengaduan
2	Disposisi dan penugasan untuk penanganan pengaduan							1. Data informasi awal 2. Formulir pengaduan 3. Disposisi	3 hari	1. Formulir pengaduan 2. Buku registrasi
3	Validasi persyaratan administrasi. Bila belum lengkap, petugas menghubungi pelapor untuk kelengkapan informasi aduan. Apabila sudah lengkap di registrasi sebagai aduan dan ditindaklanjuti.							Informasi minimal dalam sebuah aduan 1. Identitas pengadu 2. Lokasi kejadian 3. Dugaan sumber atau penyebab 4. Waktu, uraian kejadian dan dampak yang ditimbulkan 5. Penyelesaian yang diinginkan 6. Informasi pengaduan	3 hari	1. Formulir pengaduan sudah diisi 2. Buku Register Pengaduan sudah diisi 3. Surat pemberitahuan pengaduan diregistrasi atau surat pemberitahuan pengaduan tidak diregistrasikan



No	Uraian Prosedur	Pelapor	Pelaksana					Mutu Baku		
			Petugas ADM	Kadis	Kabid	JFU	Stake Holder	Kelengkapan/ Persyaratan	Waktu	Output
7	Rekap data pengaduan dan pelaporan hasil penanganan pada pelapor							Laporan hasil verifikasi pengaduan	3 hari	Rekap data pengaduan laporan hasil penanganan pengaduan
8	Tindak Lanjut Hasil Pengaduan: Rekomendasi tindak lanjut disampaikan kepada unit kerja lain atau instansi terkait yang berwenang menindaklanjuti.							Rekap data pengaduan dan laporan hasil penanganan pengaduan	3 hari	1. Sanksi administratif 2. Hukum pidana 3. Hukum perdata

- **Dokumentasi Kegiatan 8 Tahap Kegiatan 1**



2. Menguji coba sistem yang baru

Tujuan dari tahap menguji coba sistem yang baru adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam kepada petugas

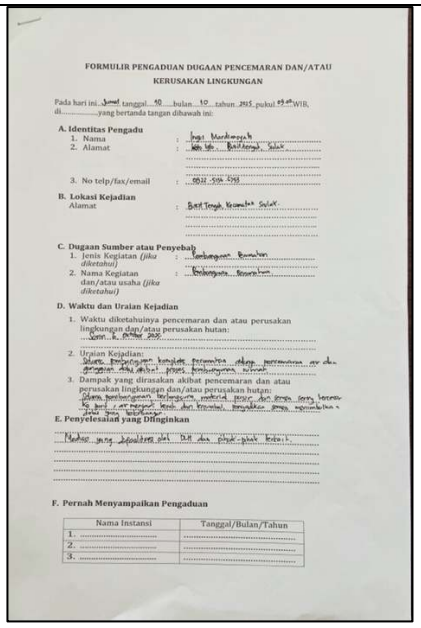
administrasi pengaduan masyarakat dan pihak-pihak terkait mengenai SOP dan alur layanan pengaduan pencemaran serta kerusakan lingkungan**.** Melalui uji coba ini, petugas dapat mempraktikkan langsung penerapan SOP dalam situasi nyata, memahami setiap tahapan proses secara menyeluruh, serta mengidentifikasi potensi kendala di lapangan. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya meningkatkan kompetensi dan kesiapan petugas dalam melaksanakan tugas, tetapi juga memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif, tertib, dan sesuai prosedur**.**

Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

1. **Berorientasi Pelayanan** (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat). Saya memastikan sistem yang diuji dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, sehingga layanan menjadi lebih cepat, responsif, dan transparan.
2. **Kompeten** (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik). Saya memanfaatkan kemampuan teknis dan pemahaman terhadap SOP untuk memastikan sistem baru berjalan sesuai dengan prosedur dan memenuhi standar pelayanan.
3. **Kolaboratif** (menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama). Saya bekerja sama dengan tim dan pihak terkait dalam melakukan uji coba sistem untuk memastikan hasil yang optimal melalui sinergi dan kerja sama yang baik.

Bukti kegiatan/*evidence* kegiatan 8 pada tahap kegiatan 2 adalah

1. Formulir yang telah diisi:



FORMULIR PENGADUAN DUGAAN PENCEMARAN DAN/ATAU KERUSAKAN LINGKUNGAN

Pada hari ini Jumat tanggal 10 bulan 10 tahun 2025 pukul 09.00 WIB, di ..... yang bertanda tangan dibawah ini:

A. Identitas Pengadu
1. Nama : Ingki Mardongan
2. Alamat : Desa Tgh. Barat Tengah Selatan
3. No telp/fax/email : 0852-5356-4745

B. Lokasi Kejadian
Alamat : Barat Tengah Kecamatan Selatan

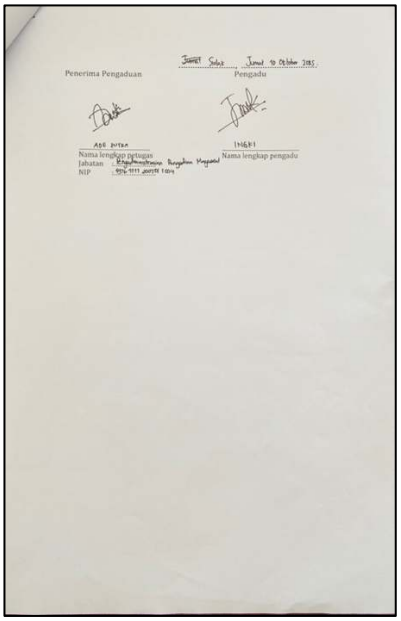
C. Dugaan Sumber atau Penyebab
1. Jenis Kegiatan (jika diketahui) : Pembangunan Perumahan
2. Nama Kegiatan dan/atau usaha (jika diketahui) : Pembangunan Perumahan

D. Waktu dan Uraian Kejadian
1. Waktu diketahuinya pencemaran dan atau perusakan lingkungan dan/atau perusakan hutan: Jumat, 10 Oktober 2025
2. Uraian Kejadian: Dalam pembangunan komplek perumahan tidak memperhatikan aturan dan dampak yang ditimbulkan terhadap lingkungan sekitar
3. Dampak yang dirasakan akibat pencemaran dan atau perusakan lingkungan dan/atau perusakan hutan: Dalam pembangunan tersebut material pasir dan batu yang berserakan di jalan / air menjadi keruh dan tercemar, menyebabkan genangan air dan lumpur

E. Penyelesaian yang Diinginkan
Meminta yang bertanggung jawab dan untuk segera diperbaiki

F. Pernah Menyampaikan Pengaduan

Nama Instansi	Tanggal/Bulan/Tahun
1.	.....
2.	.....
3.	.....

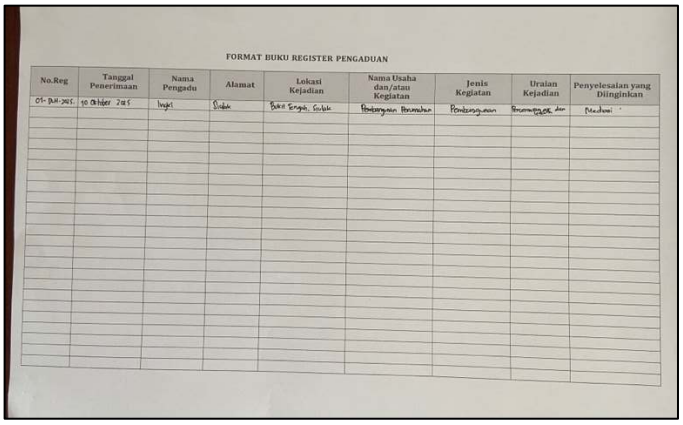


Penerima Pengaduan — Pengadu

Nama lengkap petugas
Jabatan
NIP

Nama lengkap pengadu

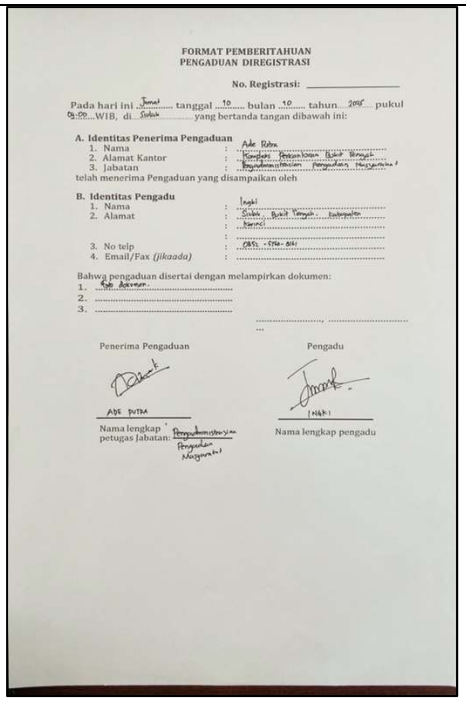
2. Buku Registrasi yang telah diisi



FORMAT BUKU REGISTER PENGADUAN

No.Reg	Tanggal Penerimaan	Nama Pengadu	Alamat	Lokasi Kejadian	Nama Usaha dan/atau Kegiatan	Jenis Kegiatan	Uraian Kejadian	Penyelesaian yang Diinginkan
01-Jul-25	10 Oktober 2025	Ingki	Desa	Desa Tengah Selatan	Pembangunan Perumahan	Pembangunan	Pencemaran dan	Meminta

3. **Surat Pemberitahuan Pengaduan Diregistrasi**



FORMAT PEMBERITAHUAN
PENGADUAN DIREGISTRASI

No. Registrasi: _____

Pada hari ini Jumat tanggal 10 bulan 10 tahun 2018 pukul 9.00 WIB, di Sidoarjo yang bertanda tangan dibawah ini:

A. Identitas Penerima Pengaduan
1. Nama : Ade Putra
2. Alamat Kantor : Kantor Pengawasan Balai Bengkel Pengawasan Pengujian Kendaraan
3. Jabatan : Bermotor
telah menerima Pengaduan yang disampaikan oleh

B. Identitas Pengadu
1. Nama : Indri
2. Alamat : Sidoarjo Buduran Sidoarjo
3. No telp : 085 - 576 - 841
4. Email/Fax *(jikaada)* : .....

Bahwa pengaduan disertai dengan melampirkan dokumen:
1. Foto Bukti
2. .....
3. .....

....., ...
...

Penerima Pengaduan

ADE PUTRA

Nama lengkap petugas Jabatan: Pengawasan Pengujian Kendaraan Bermotor

Pengadu

INDRI

Nama lengkap pengadu

- **Dokumentasi Kegiatan 8 Tahap Kegiatan 2**



3. Mewawancarai petugas pengadministrasian pengaduan masyarakat

Tujuan dari kegiatan wawancara dengan petugas pengadministrasian pengaduan masyarakat adalah untuk menjadi parameter dalam menilai tingkat pemahaman petugas terhadap SOP dan alur layanan pengaduan pencemaran serta kerusakan lingkungan**.** Melalui wawancara ini, dapat diketahui sejauh mana petugas memahami prosedur penanganan pengaduan, pelaksanaan tugas sesuai peran masing-masing, serta kendala yang dihadapi di lapangan. Hasil wawancara tersebut menjadi dasar penting dalam evaluasi efektivitas penerapan SOP dan peningkatan kapasitas pegawai di bidang pelayanan pengaduan lingkungan.

Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

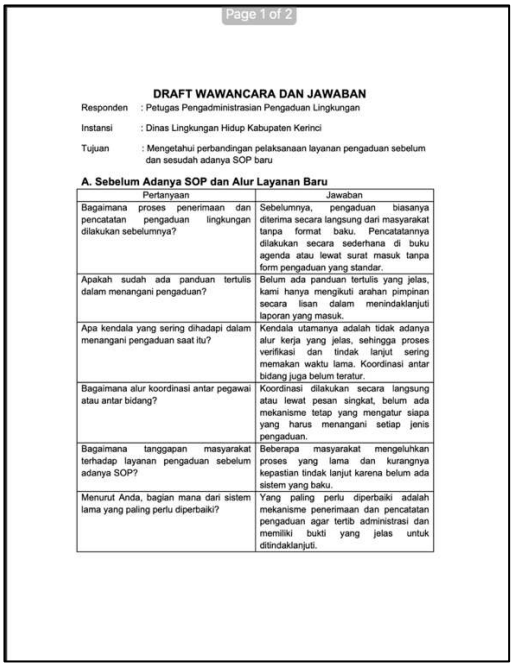
1. **Berorientasi Pelayanan** (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat). Saya melaksanakan wawancara dengan tujuan memperoleh masukan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat agar lebih efektif dan responsif.
2. **Akuntabel** (melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi). Saya mencatat hasil wawancara secara objektif dan transparan sebagai bentuk tanggung jawab dalam menyajikan data yang akurat untuk evaluasi SOP layanan.
3. **Kompeten** (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik). Saya menggunakan kemampuan komunikasi dan analisis untuk menggali

informasi yang relevan dari petugas, sehingga hasil wawancara dapat mendukung penyempurnaan sistem pelayanan.

4. **Harmonis** (membangun lingkungan kerja yang kondusif). Saya berinteraksi dengan petugas secara sopan, terbuka, dan menghargai setiap pendapat yang disampaikan agar tercipta suasana diskusi yang nyaman.
5. **Kolaboratif** (menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama). Saya bekerja sama dengan petugas pengadministrasian dan pihak terkait untuk mengidentifikasi kendala serta mencari solusi bersama dalam perbaikan alur layanan pengaduan.

Bukti kegiatan/*evidence* dari kegiatan 8 tahap kegiatan 3

- **Dokumen hasil wawancara**



Page 1 of 2

DRAFT WAWANCARA DAN JAWABAN

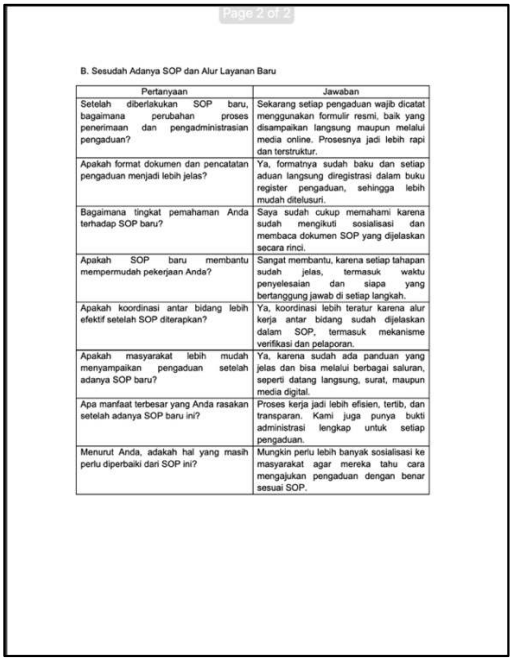
Responden : Petugas Pengadministrasian Pengaduan Lingkungan

Instansi : Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci

Tujuan : Mengetahui perbandingan pelaksanaan layanan pengaduan sebelum dan sesudah adanya SOP baru

A. Sebelum Adanya SOP dan Alur Layanan Baru

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana proses penerimaan dan pencatatan pengaduan lingkungan dilakukan sebelumnya?	Sebelumnya, pengaduan biasanya diterima secara langsung dari masyarakat tanpa format baku. Pencatatannya dilakukan secara sederhana di buku agenda atau lewat surat masuk tanpa form pengaduan yang standar.
Apakah sudah ada panduan tertulis dalam menangani pengaduan?	Belum ada panduan tertulis yang jelas, kami hanya mengikuti arahan pimpinan secara lisan dalam menindaklanjuti laporan yang masuk.
Apa kendala yang sering dihadapi dalam menangani pengaduan saat itu?	Kendala utamanya adalah tidak adanya alur kerja yang jelas, sehingga proses verifikasi dan tindak lanjut sering memakan waktu lama. Koordinasi antar bidang juga belum teratur.
Bagaimana alur koordinasi antar pegawai atau antar bidang?	Koordinasi dilakukan secara langsung atau lewat pesan singkat, belum ada mekanisme tetap yang mengatur siapa yang harus menangani setiap jenis pengaduan.
Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap layanan pengaduan sebelum adanya SOP?	Beberapa masyarakat mengeluhkan proses yang lama dan kurangnya kepastian tindak lanjut karena belum ada sistem yang baku.
Menurut Anda, bagian mana dari sistem lama yang paling perlu diperbaiki?	Yang paling perlu diperbaiki adalah mekanisme penerimaan dan pencatatan pengaduan agar tertib administrasi dan memiliki bukti yang jelas untuk ditindaklanjuti.



Page 2 of 2

B. Sesudah Adanya SOP dan Alur Layanan Baru

Pertanyaan	Jawaban
Setelah diberlakukan SOP baru, bagaimana perubahan proses penerimaan dan pengadministrasian pengaduan?	Sekarang setiap pengaduan wajib dicatat menggunakan formulir resmi, baik yang disampaikan langsung maupun melalui media online. Prosesnya jadi lebih rapi dan terstruktur.
Apakah format dokumen dan pencatatan pengaduan menjadi lebih jelas?	Ya, formatnya sudah baku dan setiap aduan langsung diregistrasi dalam buku register pengaduan, sehingga lebih mudah ditelusuri.
Bagaimana tingkat pemahaman Anda terhadap SOP baru?	Saya sudah cukup memahami karena sudah mengikuti sosialisasi dan membaca dokumen SOP yang dijelaskan secara rinci.
Apakah SOP baru membantu mempermudah pekerjaan Anda?	Sangat membantu, karena setiap tahapan sudah jelas, termasuk waktu penyelesaian dan siapa yang bertanggung jawab di setiap langkah.
Apakah koordinasi antar bidang lebih efektif setelah SOP diterapkan?	Ya, koordinasi lebih teratur karena alur kerja antar bidang sudah dijelaskan dalam SOP, termasuk mekanisme verifikasi dan pelaporan.
Apakah masyarakat lebih mudah menyampaikan pengaduan setelah adanya SOP baru?	Ya, karena sudah ada panduan yang jelas dan bisa melalui berbagai saluran, seperti datang langsung, surat, maupun media digital.
Apa manfaat terbesar yang Anda rasakan setelah adanya SOP baru ini?	Proses kerja jadi lebih efisien, tertib, dan transparan. Kami juga punya bukti administrasi lengkap untuk setiap pengaduan.
Menurut Anda, adakah hal yang masih perlu diperbaiki dari SOP ini?	Mungkin perlu lebih banyak sosialisasi ke masyarakat agar mereka tahu cara mengajukan pengaduan dengan benar sesuai SOP.

- **Dokumentasi Kegiatan 8 tahap kegiatan 3**



4. Membuat dan mendistribusikan google form monitoring dan evaluasi pelaksanaan SOP dan alur layanan yang baru

Pada tahap ini, saya menyusun formulir monitoring dan evaluasi terkait pelaksanaan SOP dan alur layanan pengaduan pencemaran serta kerusakan lingkungan yang telah diperbarui. Tujuan penyusunan formulir ini adalah untuk mengukur tingkat pemahaman pegawai di Bidang Pengendalian dan Penataan Hukum Lingkungan (PPHL) terhadap SOP terbaru, sekaligus menilai adanya perubahan atau peningkatan kualitas layanan pengaduan dibandingkan dengan sebelum penerapan SOP tersebut. Apabila tahap ini tidak dilaksanakan, maka tidak akan diperoleh data dan gambaran yang akurat mengenai sejauh mana pemahaman pegawai maupun efektivitas penerapan SOP baru dalam penanganan pengaduan lingkungan, sehingga upaya perbaikan layanan menjadi tidak terarah.

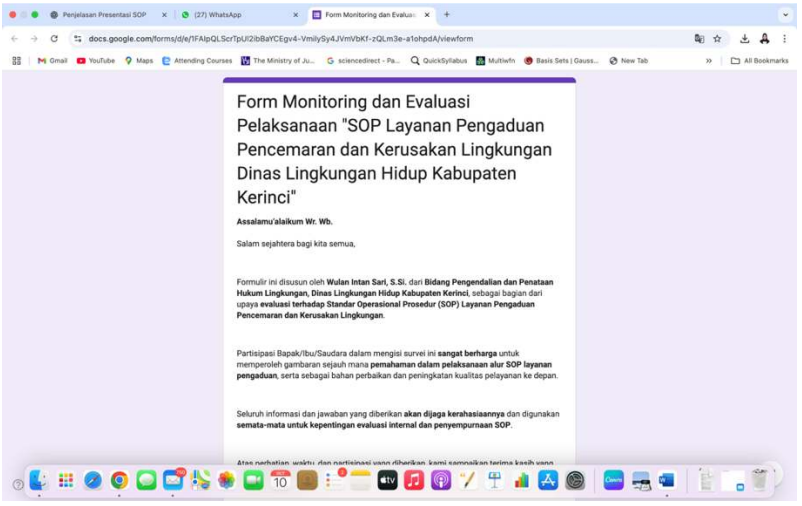
Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

1. **Berorientasi Pelayanan** (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)**.** Saya menyusun dan mendistribusikan Google Form Monitoring dan Evaluasi untuk mengukur pemahaman pegawai terhadap SOP dan alur layanan pengaduan terbaru guna memastikan pelaksanaan layanan sesuai standar serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
2. **Akuntabel** (melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi). Saya bersikap mengumpulkan data secara sistematis dan terdokumentasi melalui Google Form dan setiap hasil pengisian menjadi bukti nyata yang dapat digunakan sebagai dasar pertanggungjawaban serta bahan penyempurnaan kebijakan layanan pengaduan.
3. **Kompeten** (meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah). Saya mengembangkan kompetensi digital dengan memanfaatkan teknologi Google Form untuk mempermudah proses evaluasi dan pengumpulan data. Hal ini menunjukkan kemampuan saya dalam mengadaptasi metode kerja yang efisien, efektif, dan sesuai perkembangan teknologi informasi.
4. **Harmonis** (membangun lingkungan kerja yang kondusif). Saya membangun hubungan kerja yang harmonis dengan mengajak rekan-rekan di Bidang Pengendalian dan Penataan Hukum Lingkungan untuk berpartisipasi aktif dalam pengisian form evaluasi.

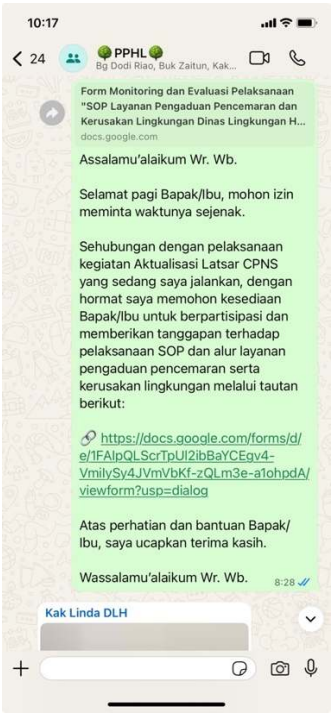
5. **Kolaboratif** (menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama). Saya menumbuhkan nilai kolaboratif dengan berkoordinasi bersama rekan kerja dalam penyebaran Google Form dan mendorong partisipasi aktif seluruh pegawai bidang. Kolaborasi ini penting agar hasil evaluasi benar-benar mewakili kondisi nyata pelaksanaan SOP di lapangan.

Bukti hasil/*evidence* pada tahapan kegiatan ini adalah

- **Draft Google Form Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan SOP serta Alur Layanan Pengaduan.**



- ***Screenshot*** **pendistribusian** ***Google form*** **melalui pesan** ***WhatsApp***



5. Menganalisis hasil monitoring dan evaluasi dari google form yang telah diisi oleh kabid dan anggota bidang

Pada tahap ini, saya melakukan analisis hasil monitoring dan evaluasi dari Google Form yang telah diisi oleh Kabid dan anggota bidang. Kegiatan ini bertujuan untuk menyimpulkan tingkat pemahaman Bidang PPHL terhadap SOP dan alur layanan pengaduan yang baru**.** Melalui analisis ini, dapat diketahui sejauh mana SOP telah dipahami dan diterapkan oleh pegawai. Apabila tahap ini tidak dilakukan, maka tidak akan diperoleh gambaran yang jelas mengenai tingkat pemahaman dan efektivitas penerapan SOP**,** sehingga upaya perbaikan layanan menjadi tidak terarah.

Berikut keterkaitan kegiatan dengan nilai BerAKHLAK:

1. **Berorientasi Pelayanan** (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat). Saya menganalisis hasil monitoring dan evaluasi untuk memastikan bahwa penerapan SOP benar-benar mampu meningkatkan kualitas layanan pengaduan masyarakat.
2. **Akuntabel** (melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplij, dan berintegritas tinggi). Saya melaksanakan analisis data secara jujur dan transparan agar hasil evaluasi dapat dipertanggungjawabkan serta menjadi dasar perbaikan pelayanan.

Bukti kegiatan pada kegiatan 8 tahapan kegiatan 5 :

- **Dokumen monitoring dan evaluasi dari *Google Form* pelaksanaan SOP**



Page 1 of 6

PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
Kompleks Perkantoran Bukit Tengah, Siulak, Kode Pos 37162
Pos-el sekda@kerincikab.go.id sekda kerinci @yahoo.com

ANALISIS HASIL MONITORING DAN EVALUASI DARI GOOGLE FORM

Tabel pada dokumen ini berisi data hasil pengisian Google Form Monitoring dan Evaluasi SOP oleh pegawai Bidang Pengendalian dan Penataan Hukum Lingkungan (PPHL) Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci. Data ini memuat nama responden, jabatan, serta saran dan masukan terkait penerapan SOP dan alur layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan. Tujuan utama penyusunan tabel ini adalah untuk menggambarkan tingkat pemahaman dan partisipasi pegawai dalam penerapan SOP baru, mengidentifikasi kebutuhan perbaikan atau dukungan yang diperlukan, serta menjadi dasar analisis dalam penyempurnaan SOP agar lebih efektif dan operasional.

Sebelum adanya SOP:

1. Tingkat Pengetahuan Pegawai terhadap Keberadaan SOP Pengaduan Lingkungan

Apakah sebelumnya sudah ada pedoman tertulis dalam menangani pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan ?
8 responses

Berdasarkan hasil grafik tersebut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau sekitar 75% responden menyatakan belum mengetahui adanya pedoman tertulis atau SOP dalam penanganan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan sebelumnya. Hanya 25% responden yang mengetahui adanya pedoman sebelumnya. Temuan ini mencerminkan bahwa SOP dan alur layanan pengaduan sebelumnya belum tersusun secara formal maupun disosialisasikan secara luas kepada seluruh anggota bidang. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kebutuhan mendesak untuk penyusunan dan penerapan SOP baru agar setiap petugas memiliki acuan kerja yang jelas, terstandar, dan seragam dalam menangani pengaduan masyarakat terkait isu lingkungan. Dengan adanya SOP yang baru dan tersosialisasi dengan baik,

diharapkan pelayanan dapat menjadi lebih efektif, transparan, dan mudah dipahami oleh seluruh pihak terkait.

2. Kondisi Alur Pengaduan Masyarakat Sebelum Penerapan SOP Layanan Pengaduan Lingkungan*



Berdasarkan hasil grafik tersebut, terlihat bahwa sebagian besar responden (62,5%) menyatakan bahwa alur pengaduan masyarakat sebelum adanya SOP sebelumnya masih belum teratur. Sebagian lainnya, yaitu 25% responden, menyebutkan bahwa proses pengaduan masih bergantung pada arahan pimpinan, sedangkan 12,5% responden menilai sudah ada alur sederhana namun belum terdokumentasi secara resmi. Temuan ini menggambarkan bahwa ketiadaan SOP menyebabkan ketidakjelasan dalam mekanisme pelayanan pengaduan, di mana proses penanganan laporan masyarakat cenderung bersifat situasional dan tidak memiliki standar yang seragam. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakefisienan, keterlambatan tindak lanjut, serta perbedaan penanganan antarpegawai. Dengan adanya penyusunan dan penerapan SOP baru, diharapkan proses pengaduan masyarakat menjadi lebih sistematis, terukur, dan transparan, serta mampu memberikan kepastian prosedur dan peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pengendalian dampak lingkungan.

3. Ketertiban Pencatatan dan Pelaporan Pengaduan Sebelum Penerapan SOP



Temuan ini menunjukkan bahwa sebelum penerapan SOP, belum ada sistem administrasi pengaduan yang baku dan terdokumentasi dengan baik. Proses pencatatan masih bersifat manual, tidak terstandar, serta bergantung pada inisiatif individu atau arahan pimpinan. Akibatnya, data pengaduan masyarakat sering kali tidak tersusun rapi, sulit ditelusuri, dan berpotensi menimbulkan ketidakefektifan dalam tindak lanjut laporan. Dengan diterapkannya SOP baru, diharapkan kegiatan pencatatan dan pelaporan dapat dilakukan secara sistematis, terdokumentasi, dan konsisten, sehingga memperkuat aspek akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan pengaduan lingkungan.

4. Kendala Utama Sebelum Penerapan SOP Layanan Pengaduan Lingkungan



Berdasarkan hasil grafik tersebut, dapat diketahui bahwa kendala utama sebelum adanya SOP dalam penanganan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan adalah alur kerja yang belum jelas, sebagaimana diungkapkan oleh 87,5% responden. Selain itu, 50% responden menyatakan tidak adanya standar waktu penyelesaian pengaduan, sementara 37,5% responden menilai koordinasi antarbidang masih lambat dan tidak ada dokumentasi laporan yang memadai. Temuan ini menunjukkan bahwa ketiadaan SOP menyebabkan proses pelayanan pengaduan berjalan tidak efisien dan tidak terarah. Ketidakjelasan alur kerja mengakibatkan setiap petugas memiliki cara masing-masing dalam menangani laporan, sehingga menimbulkan ketidakkonsistenan dan keterlambatan penyelesaian kasus. Selain itu, lemahnya koordinasi antarbidang serta tidak adanya dokumentasi yang sistematis membuat data sulit dilacak dan hasil tindak lanjut tidak terdokumentasi dengan baik. Dengan disusunnya SOP baru, permasalahan tersebut diharapkan dapat diminimalisir. SOP yang jelas dan terstandar akan menjadi pedoman bersama dalam pelaksanaan tugas, meningkatkan koordinasi lintas bidang, mempercepat waktu penanganan, serta menjamin akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan pengaduan lingkungan.

Sesudah ada SOP dan alur layanan yang baru:

1. Tingkat Pemahaman Pegawai terhadap SOP dan Alur Layanan yang Baru



Berdasarkan hasil evaluasi, mayoritas responden menunjukkan tingkat pemahaman yang sangat baik terhadap SOP dan alur layanan pengaduan yang baru. Hal ini menandakan bahwa proses sosialisasi dan implementasi SOP telah berjalan efektif, sehingga pegawai mampu memahami dengan jelas setiap tahapan dan prosedur dalam penanganan pengaduan lingkungan. Peningkatan pemahaman ini diharapkan dapat mendukung pelaksanaan tugas yang lebih terarah, cepat, dan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Peningkatan Ketertiban dan Keterukuran Layanan Pengaduan Setelah Penerapan SOP Baru



Hasil evaluasi menunjukkan bahwa setelah diterapkannya SOP baru, pelaksanaan alur layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan menjadi lebih tertib dan terukur, dengan tingkat keteraturan mencapai 87,5%. Hal ini mencerminkan bahwa keberadaan SOP telah memberikan pedoman kerja yang jelas bagi petugas dalam menangani setiap laporan masyarakat. Namun demikian, sekitar 12,5% responden menilai masih diperlukan upaya sosialisasi lanjutan, khususnya ke seluruh kecamatan di Kabupaten Kerinci. Langkah ini penting untuk memastikan pemahaman

Sesudah ada SOP dan alur layanan yang baru:

1. Tingkat Pemahaman Pegawai terhadap SOP dan Alur Layanan yang Baru



Berdasarkan hasil evaluasi, mayoritas responden menunjukkan tingkat pemahaman yang sangat baik terhadap SOP dan alur layanan pengaduan yang baru. Hal ini menandakan bahwa proses sosialisasi dan implementasi SOP telah berjalan efektif, sehingga pegawai mampu memahami dengan jelas setiap tahapan dan prosedur dalam penanganan pengaduan lingkungan. Peningkatan pemahaman ini diharapkan dapat mendukung pelaksanaan tugas yang lebih terarah, cepat, dan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Peningkatan Ketertiban dan Keterukuran Layanan Pengaduan Setelah Penerapan SOP Baru



Hasil evaluasi menunjukkan bahwa setelah diterapkannya SOP baru, pelaksanaan alur layanan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan menjadi lebih tertib dan terukur, dengan tingkat keteraturan mencapai 87,5%. Hal ini mencerminkan bahwa keberadaan SOP telah memberikan pedoman kerja yang jelas bagi petugas dalam menangani setiap laporan masyarakat. Namun demikian, sekitar 12,5% responden menilai masih diperlukan upaya sosialisasi lanjutan, khususnya ke seluruh kecamatan di Kabupaten Kerinci. Langkah ini penting untuk memastikan pemahaman

yang merata di semua tingkat pelayanan sehingga pengaduan masyarakat dapat ditangani secara cepat, tepat, dan sesuai prosedur yang berlaku.

3. Tingkat Kejelasan Alur Kerja Setelah Penerapan SOP Baru



Berdasarkan hasil evaluasi, penerapan SOP baru memberikan dampak positif terhadap kejelasan alur kerja dalam penanganan pengaduan pencemaran dan kerusakan lingkungan. Sebanyak 75% responden menyatakan alur kerja sekarang sangat jelas, 12,5% menilai jelas, dan 12,5% menyebut cukup jelas. Data ini menunjukkan bahwa SOP baru telah berhasil menciptakan pedoman yang terstruktur dan mudah dipahami oleh pegawai. Dengan alur kerja yang lebih sistematis, setiap tahapan penanganan pengaduan dapat dilaksanakan secara konsisten, transparan, dan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan.

4. Saran dan masukan

Nama	Jabatan	Saran dan Masukan
Wulan Intan Sari, S.Si., M.Si.	JF Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Pertama	Masukan agar SOP ini dapat disebarkan hingga ke semua kecamatan di Kabupaten Kerinci
Zaitun Almunawarah	JF Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Muda	pembuktian kasus permasalahan pencemaran dan kerusakan lingkungan akan valid jika di dukung dengan uji laboratorium dan kajian oleh ahli, untuk itu perlu di dukung dengan anggaran dan sarana prasana yang memadai
Zara Aulia	Pengendali dampak lingkungan ahli pertama	Melakukan sosialisasi ke masyarakat
Linda maria.S.Pd	Pengendali Dampak Lingkungan ahli pertama	-

DENILYA SUSWITA, S.Si., M.Si	Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Pertama	-
Dodi Futrayadi, SH.MH	Kabid	-
HAROEL VETRIAN.ST.MT	Jabfung pengawas lingkungan	Perlu adanya Dukungan dana kegiatan, suppor atasan dan tanggung jawab personil yang terlibat dan kejelian melihat suatu kasus lingkungan
Ade putra	Pengadministrasian Pengaduan Masyarakat	Sosialisasi ke semua kecamatan

Dari hasil pengisian form, diperoleh beberapa poin penting:

1. Perluasan Sosialisasi SOP – Beberapa responden, seperti Wulan Intan Sari dan Ade Putra, menyarankan agar SOP disosialisasikan ke seluruh kecamatan agar masyarakat dan aparat setempat memahami mekanisme pengaduan lingkungan.
2. Kebutuhan Dukungan Anggaran dan Sarana – Zaitun Almunawarah dan Haroel Vetrian menekankan pentingnya dukungan dana, fasilitas laboratorium, serta tenaga ahli dalam membuktikan kasus pencemaran dan kerusakan lingkungan.
3. Peningkatan Partisipasi dan Komitmen Personel – Ditekankan perlunya tanggung jawab dan kerja sama antarpegawai dalam menangani pengaduan agar hasilnya optimal.
4. Pentingnya Sosialisasi kepada Masyarakat – Beberapa peserta menyoroti pentingnya penyebaran informasi agar masyarakat mengetahui cara menyampaikan pengaduan secara benar sesuai prosedur.