



PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN
DINAS PERTANAHAN DAN LINGKUNGAN HIDUP
JL. Jenderal A.Yani Km. 4 Telp : 0526-2094098 Kode Pos 71662

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERTANAHAN DAN LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN BALANGAN**
NOMOR : 88.46 /21/SK.SOP/DPLH-BLG/2023

TENTANG

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT ANGKUTAN SAMPAH PADA DINAS
PERTANAHAN DAN LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN BALANGAN**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi yang baik menuntut perilaku aparatur pemerintah yang memiliki integritas, produktivitas, dan bertanggungjawab serta memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang prima, perlu adanya standarisasi cara yang dilakukan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya;

b. bahwa dalam rangka standarisasi cara yang dilakukan aparatur dalam melaksanakan pelayanan pengaduan masyarakat, perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Balangan.

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a dan b, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pertanahan Dan Lingkungan Hidup Kabupaten Balangan tentang Standar Operasional (SOP) Pelayanan Pengaduan Angkutan Sampah di Lingkungan Dinas Pertanahan Dan Lingkungan Hidup Kabupaten Balangan.

- Mengingat : a. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan.
- b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- c. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah.
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga.
- e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Sampah.
- f. Peraturan Menteri PU Nomor 3 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Prasarana Sarana Persampahan dalam Penanganan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga.
- g. Peraturan Bupati Balangan Nomor 37 Tahun 2018 tentang Kebijakan dan Strategi Kabupaten Balangan dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Rumah Tangga.
- h. Peraturan Bupati Balangan Nomor 38 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Rumah Tangga.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERTANAHAN DAN LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN BALANGAN TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT ANGKUTAN SAMPAH PADA DINAS PERTANAHAN DAN LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN BALANGAN

- KESATU : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengaduan Masyarakat Pelayanan Angkutan Sampah sebagaimana dalam lampiran Keputusan Kepala Dinas ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan.
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengaduan Masyarakat Pelayanan Angkutan Sampah sebagaimana dalam lampiran Keputusan Kepala Dinas ini digunakan sebagai pedoman bagi aparatur di lingkungan Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Balangan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku mulai sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Paringi
Tanggal 3 April 2023



BIRO HUKUM DAN HUMAS	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	 Drs. MUSA, M.A.P. Pemerintah Daerah Balangan NIP. 19680113 199703 1 007
BAGIAN PENGADUAN MASYARAKAT	Judul SOP	Pelayanan Pengaduan Angkutan Sampah

dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. 3. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah 4. Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Sampah. 6. Peraturan Menteri PU Nomor 3 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Prasarana Sarana Persampahan dalam Penanganan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga 7. Peraturan Bupati Balangan Nomor 37 Tahun 2018 tentang Kebijakan dan Strategi Kabupaten Balangan dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Rumah Tangga 8. Peraturan Bupati Balangan Nomor 38 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Rumah Tangga	Memahami peraturan perundang-undangan Memahami tentang system angkutan sampah
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
Penerimaan Pengaduan Secara Langsung	Ruang pengaduan Formulir pengaduan / online Google Form Kendaraan Operasional
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan 1. Verifikasi Lapangan 2. Pengecekan Mobil Angkutan Sampah 3. Pengambilan Sampah 4. Mengukur volume sampah ditulis di slip volume sampah

Prosedur Pelayanan Pengaduan Secara Langsung

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU		
		Pelapor	Resepsionis	Staf Administrasi	Sekuriti Internal	Petugas Layanan	Kelengkapan	Waktu	Output
A.	Proses penerimaan pengaduan								
1.	Pelapor melaporkan kedatangannya ke resepsionis dan menanyakan bagian yang menangani masalah pengangkutan						Identitas	5 menit	Data pelapor
2.	Resepsionis menghubungi staf administrasi bagian pengaduan masyarakat tentang adanya sampah yang tidak terangkut atau tidak ada TPS;							5 menit	
3.	Staf Administrasi menerima, mencatat, mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang dihadapi pelapor, dan dalam hal tertentu berkoordinasi dengan coordinator angkutan sampah;						Berkas pengaduan	30 menit	Analisis pengaduan
									

4.	Staf Administrasi melapor ke Operator SI ANGSA untuk menentukan lokasi sampah;						5 menit	
5.	Operator SI ANGSA melapor kepada coordinator angkutan sampah untuk memberikan layanan kepada pelapor;					Berkas analisis	15 menit	
6.	Operator SI ANGSA memberikan jadwal pengangkutan sampah kepada pelapor;					Peraturan perundang-undangan, Data pendukung	180 menit	Hasil identifikasi, analisis, klarifikasi
7.	Pelapor menerima layanan informasi, layanan konsultasi dan layanan awal pengangkutan sampah.					Berkas pendukung	5 menit	Form Penerimaan Layanan

```

graph TD
    A[Staf Administrasi melapor ke Operator SI ANGSA untuk menentukan lokasi sampah;] --> B[Operator SI ANGSA melapor kepada coordinator angkutan sampah untuk memberikan layanan kepada pelapor;]
    B --> C[Operator SI ANGSA memberikan jadwal pengangkutan sampah kepada pelapor;]
    C --> D[Pelapor menerima layanan informasi, layanan konsultasi dan layanan awal pengangkutan sampah.]
  
```

