



PEMERINTAH KOTA DUMAI DINAS LINGKUNGAN HIDUP

Komplek Perkantoran Walikota Dumai
Jalan Tuanku Tambusai, Bagan Besar, Bukit Kapur Telp. (0765) 438885 Kode Pos 28882
DUMAI email: dlh.kotadumai@gmail.com

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA DUMAI
NOMOR : 18 TAHUN 2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA DUMAI

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan, wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk semua jenis pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Dumai dengan Keputusan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Dumai.
- Mengingat : 1. Bahwa Undang-undang Nomor 16 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kota Madya Daerah Tingkat II Dumai (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3829);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 tentang Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012

Hidup
lampiran

ingkungan Hidup
sud dalam Diktum
p pelayanan :
anan Pengaduan Akibat
dan/atau Perusakan

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai (Lembaran Daerah Kota Dumai Tahun 2016 Nomor I Seri D) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 4 Tahun 2018 tentang perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai (Lembaran Daerah Kota Dumai Tahun 2018 nomor 1 Seri D);
11. Peraturan Walikota Dumai Nomor 28 Tahun 2019 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kota Dumai;
12. Peraturan Walikota Dumai Nomor 36 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Dumai.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Dumai sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Dumai sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi ruang lingkup pelayanan :
- a. Pengaduan dan Penanganan Pengaduan Akibat Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup;
 - b. Rekomendasi Persetujuan/ Penolakan Dokumen Lingkungan;

- c. Rincain Teknis Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) ;
- d. Persetujuan Teknis (Pemenuhan Baku Mutu udara emisi dan pemenuhan baku mutu air limbah);
- e. Pengelolaan Persampahan;

KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara/Pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Pimpinan Penyelenggara, Aparat Pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan Publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Dumai
pada tanggal : 19 Februari 2024



AGUS GUNAWAN, S.Sos
Pembina (IV.a)
NIP. 19770831 200003 1 005

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA DUMAI
NOMOR : 18 TAHUN 2024
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA DUMAI

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA DUMAI

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 36 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Dumai, Dinas Lingkungan Hidup merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang lingkungan hidup yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Susunan Organisasi Dinas Lingkungan Hidup, terdiri atas:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat terdiri dari :
 1. Subbagian Tata Usaha;
 2. Subbagian Keuangan dan Aset;
 3. Kelompok Jabatan Fungsional.
- c. Bidang Tata Lingkungan dan Pertamanan, terdiri dari :
 1. Kelompok Jabatan Fungsional.
- d. Bidang Pengelolaan Sampah dan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun, terdiri dari :
 1. Kelompok Jabatan Fungsional.
- e. Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan, terdiri dari :
 1. Kelompok Jabatan Fungsional.
- f. Bidang Penataan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan, terdiri dari :

1. Kelompok Jabatan Fungsional.

g. Unit Pelaksana Teknis (UPT), terdiri dari :

1. UPT. Laboratorium Kelas A;

2. UPT. Pengelolaan Persampahan Kelas A.

Dinas Lingkungan Hidup mempunyai tugas membantu Wali Kota Dumai melaksanakan Urusan Pemerintahan Bidang Lingkungan Hidup terdiri dari:

- a. Sub Urusan Perencanaan Lingkungan Hidup yaitu menyusun Rencana Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (RPPLH);
- b. Sub Urusan Kajian Lingkungan Hidup Strategis (KLHS) yaitu menyusun Kajian Lingkungan Hidup Strategis (KLHS) untuk Kebijakan, Rencana dan Program (KRP) Kota Dumai;
- c. Sub Urusan Pengendalian Pencemaran dan/atau Kerusakan Lingkungan Hidup dalam Daerah Kota Dumai;
- d. Sub Urusan Keanekaragaman Hayati (Kehati) Kota Dumai;
- e. Sub Urusan Bahan Berbahaya dan Beracun (B3), dan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) yaitu :
 1. Penyimpanan sementara limbah B3;
 2. Pengumpulan limbah B3 dalam 1 (satu) Daerah.
- g. Sub Urusan Pembinaan dan Pengawasan terhadap izin lingkungan dan izin perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup (PPLH) yang diterbitkan oleh Pemerintah Daerah;
- h. Sub Urusan Pendidikan, Pelatihan, dan Penyuluhan Lingkungan Hidup untuk Lembaga Kemasyarakatan tingkat Daerah;
- i. Sub Urusan Penghargaan Lingkungan Hidup untuk Masyarakat tingkat Daerah;

- j. Sub Urusan Pengaduan Lingkungan Hidup terhadap:
 - 1. Usaha dan/atau kegiatan yang izin lingkungan dan/atau izin perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup (PPLH) diterbitkan oleh Pemerintah Daerah Kota;
 - 2. Usaha dan/atau kegiatan yang lokasi dan/atau dampaknya di Daerah.
- k. Sub Urusan Persampahan yaitu:
 - 1. Pengelolaan sampah;
 - 2. Penerbitan izin pendaurulangan sampah/pengolahan sampah, pengangkutan sampah dan pemrosesan akhir sampah yang diselenggarakan oleh swasta;
 - 3. Pembinaan dan pengawasan pengelolaan sampah yang diselenggarakan oleh pihak swasta.

Selain mempunyai tugas yang telah disebutkan, Dinas Lingkungan Hidup juga membantu Wali Kota melaksanakan Tugas Pembantuan.

2. MAKLUMAT, VISI, MISI, MOTTO STANDAR PELAYANAN PUBLIK

a) Maklumat Pelayanan

Dengan ini kami sebagai penyelenggaraan layanan Lingkungan Hidup menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati kami sanggup menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

b) Visi

Menjadikan Kota Dumai sebagai kota yang bersih, sehat, dan nyaman melalui pengelolaan kebersihan yang efektif dan berkelanjutan.

1. STANDAR PELAYANAN

Jenis pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Dumai meliputi ruang lingkup pelayanan :

- 3.1. Penyampaian Pelayanan dan Pengelolaan Pelayanan
Jenis Pelayanan : Rekomendasi Persetujuan/ Penolakan Dokumen Lingkungan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup ;6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha dan/atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 267);7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 268).
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat Permohonan Rekomendasi Dokumen Lingkungan kepada Kepala Dinas Lingkungan Hidup;2. Draft Dokumen Lingkungan yang disusun sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup No. 16 Tahun 2012(dalam bentuk <i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i>);3. Dokumen pendirian usaha/kegiatan;4. Profil usaha/kegiatan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Permohonan secara tertulis Permohonan secara tertulis dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Surat; b. Surat elektronik; c. Faksimili; d. Layanan pesan singkat; dan e. Cara lain sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. <p>Mekanisme dan Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemrakarsa mengajukan surat permohonan Rekomendasi Dokumen Lingkungan dilampiri persyaratannya; 2. Dilakukan uji administrasi; 3. Bila sudah lengkap, Dinas Lingkungan Hidup mengumumkan permohonan rekomendasi Dokumen Lingkungan selama 2 hari di rencana lokasi dan menerima saran, pendapat dan tanggapan oleh warga selama 3 hari; 4. Dilakukan verifikasi dengan cek ke rencana lokasi usaha/kegiatan oleh Tim Pemeriksa; 5. Dilakukan uji substansi (yaitu pemaparan Dokumen Lingkungan di depan Tim Pemeriksa Dokumen Lingkungan dan Perangkat Daerah terkait); 6. Jika ada koreksi, maka draft Dokumen Lingkungan harus diperbaiki; 7. Jika tidak ada koreksi dan/atau hasil revisi sudah benar maka draft Dokumen Lingkungan langsung diajukan untuk mendapat Rekomendasi Persetujuan/Penolakan Dokumen Lingkungan; 8. Jika disetujui, maka diberikan Rekomendasi persetujuan Dokumen Lingkungan dan dilanjutkan penerbitan Izin Lingkungan oleh DPMPTSP; 9. Jika masih ada sesuatu hal yang belum benar dan bisa dipertanggung-jawabkan yang mengakibatkan Dokumen Lingkungan ditolak maka diberikan Rekomendasi penolakan Dokumen Lingkungan dan DPMPTSP tidak bisa menerbitkan Izin Lingkungan. Surat Pengantar diagendakan pada buku register dan Diarsipkan; 10. Penyerahan kepada Pemohon serta penjelasan alur selanjutnya ke tingkat Kecamatan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka waktu penyelesaian	a. Maksimal 14 hari setelah Dokumen Lingkungan dinyatakan lengkap secara administrasi harus sudah dilakukan uji substansi; b. Maksimal 7 hari setelah Revisi Dokumen Lingkungan dinyatakan benar secara substansi harus diberikan Rekomendasi Persetujuan Dokumen Lingkungan dan DPMPTSP menerbitkan Izin Lingkungan.
5.	Biaya/ Tarif	Adanya Honorarium Pemeriksa Dokumen Lingkungan yang diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Persetujuan/ Penolakan Dokumen Lingkungan dan diteruskan ke DPMPTSP untuk diterbitkan Izin Lingkungan.
7.	Penangan, Pengaduan, saran dan saran	<p>Mekanisme pengaduan masyarakat :</p> <p>Media Pengaduan Langsung yaitu Petugas Pengaduan/ <i>Front Office</i> dan Media Pengaduan Tidak Langsung yaitu Kotak pengaduan saran, Website, Email, Telepon dan medsos lainnya.</p> <p>Email : dlh.kotadumai01@gmail.com Telp./Fax : 0852 6551 3338 Ig : officialdlhkotadumai</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan Printer; 2. Tempat Pendaftaran Berkas dan Penyerahan Dokumen/ <i>Front Office</i>; 3. Ruang Informasi dan pelayanan; 4. Ruang tunggu; 5. Ruang pengolahan data/berkas; 6. Ruang Rapat; 7. <i>Free Wifi</i>..
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengetahuan Untuk anggota Tim Pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami regulasi, juklak dan juknis; 2. Pendidikan sesuai bidang tugasnya; 3. Mempunyai keahlian; 4. Berpengalaman <p>Ketrampilan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai teknik pelayanan prima; 2. Mengoperasikan computer <p>Sikap</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kejujuran dan ketelitian; 2. Kerjasama dan komunikatif.
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana memberikan laporan harian dan laporan bulanan kepada atasan langsung; 2. Kasi Perencanaan dan Kajian Dampak Lingkungan mengawasi kelancaran proses pelaksanaan pelayanan (sarana prasarana dan SDM yang tersedia), mengoreksi berkas administrasi; 3. Kabid dan Sekre menyelia serta membubuhkan paraf Kepala Dinas memberikan persetujuan setelah adanya pencantuman paraf oleh Sekre dan Kabid.
11.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pendaftaran 1 (satu) orang; 2. Tim Pemeriksa dan instansi terkait yang membidangi
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan; Petugas melayani dengan sepenuh hati secara cepat dan tepat tanpa membedakan ras/suku/agama/golongan.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani dengan ramah, sopan dan profesional; 2. Memberikan pelayanan sesuai SPP dan SOP; 3. Menyelenggarakan proses pelayanan secara cepat, mudah dan transparan; 4. Menciptakan suasana tempat pelayanan yang nyaman; 5. bersih dan indah; 6. Melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan integritas yang tinggi.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Kepala instansi melaksanakan rapat kerja setiap bulan untuk mengetahui perkembangan dan mengevaluasi kegiatan pelayanan yang telah diselenggarakan.</p>

3.2. Penyampaian Pelayanan dan Pengelolaan Pelayanan
 Jenis Pelayanan : Rincian Teknis Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya (B3);
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Akta pendirian badan usaha; 2. Nama, sumber, karakteristik, dan jumlah Limbah B3 yang akan disimpan; 3. Dokumen yang menjelaskan tentang tempat Penyimpanan Sementara Limbah B3; 4. Dokumen yang menjelaskan tentang pengemasan Limbah B3; 5. Dokumen lain sesuai peraturan perundang-undangan;
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Permohonan secara tertulis Permohonan secara tertulis dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat; b. Surat elektronik; c. Faksimili; d. Cara lain sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. <p>Mekanisme dan Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat permohonan Izin Penyimpanan Sementara Limbah B3; 2. Pemohon mengisi formulir permohonan Izin Penyimpanan Sementara limbah B3; 3. Pemohon melengkapi berkas administrasi yang dibutuhkan; 4. Dilakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dari ketentuan yang dipersyaratkan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Dumai; 5. Dilakukan suvey dan kajian di lapangan oleh Tim dari Dinas Lingkungan Hidup Dumai; 6. Penerbitan Rekomendasi Izin Penyimpanan Sementara Limbah B3.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka waktu penyelesaian	1. Apabila dokumen administrasi dinyatakan tidak lengkap , maka Dinas Lingkungan Hidup Kota Dumai selaku instansi berwenang akan memberitahukan kepada pemohon dalam waktu paling lambat 10 hari sejak diterimanya permohonan izin dan pemohon wajib melengkapinya dalam waktu paling lambat 10 hari; 2. Apabila dalam hal permohonan yang diajukan tidak sesuai dengan hasil survey dan kajian di lapangan, maka Dinas Lingkungan Hidup memberikan penolakan 3. Apabila dalam hal permohonan yang diajukan sesuai dengan hasil survey dan kajian di lapangan, maka Dinas Lingkungan Hidup Kota Dumai menerbitkan rekomendasi izin penyimpanan sementara limbah B3.
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
6.	Produk pelayanan	komendasi Izin Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3)
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Mekanisme pengaduan masyarakat terhadap pelayanan: <div data-bbox="673 955 1193 1438" data-label="Diagram"> </div> <p>Media Pengaduan Langsung yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pengaduan / <i>Front Office</i>; 2. Media Pengaduan Tidak Langsung yaitu Kotak pengaduansaran, Website, Email, Telepon dan medsos lainnya Website : Email : dlh.kotadumai01@gmail.com Telp./Fax : 0852 7228 0004 IG : officialdlhkotadumai

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan Printer 2. Tempat Pendaftaran Berkas dan Penyerahan Dokumen/ <i>Front Office</i>. 3. Ruang Informasi dan pelayanan 4. Ruang pengolahan data/berkas 5. Ruang Rapat <i>Free Wifi</i>.
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengetahuan Untuk anggota Tim Pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami regulasi, juklak dan juknis 2. Pendidikan sesuai bidang tugasnya 3. Mempunyai keahlian 4. Berpengalaman <p>Ketrampilan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai teknik pelayanan prima 2. Mengoperasikan komputer <p>Sikap</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kejujuran dan ketelitian; 2. Kerjasama dan komunikatif.
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana memberikan laporan harian dan laporan bulanan kepada atasan langsung; 2. JF Pengelolaan Sampah dan Limbah B3 mengawasi kelancaran proses pelaksanaan pelayanan (sarana prasarana dan SDM yang tersedia), mengoreksi berkas administrasi; 3. Kabid dan Sekre menyetujui serta membubuhkan paraf; Kepala Dinas memberikan persetujuan setelah adanya pencantuman paraf oleh Sekre dan Kabid.
11.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pendaftaran 1 (satu) orang; 2. Tim Pemeriksa berkas dan laporan.
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan; Petugas melayani dengan sepenuh hati secara cepat dan tepat tanpa membedakan ras/suku/agama/ golongan.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani dengan ramah, sopan dan profesional; 2. Memberikan pelayanan sesuai SPP dan SOP; 3. Menyelenggarakan proses pelayanan secara cepat, mudah dan transparan; 4. Menciptakan suasana tempat pelayanan yang nyaman, bersih dan indah; Melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan integritas yang tinggi.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Kepala instansi melaksanakan rapat kerja setiap bulan untuk mengetahui perkembangan dan mengevaluasi kegiatan pelayanan yang telah diselenggarakan</p>

3.3. Penyampaiaan Pelayanan dan Pengelolaan Pelayanan

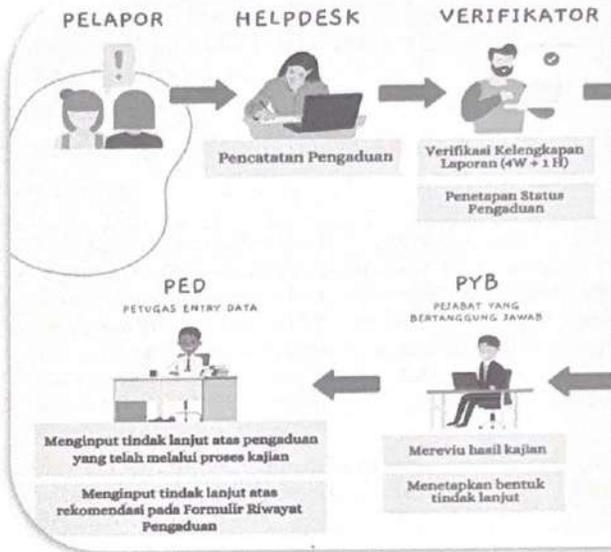
Jenis Pelayanan : Persetujuan Teknis (Pemenuhan Baku Mutu Udara Emisi dan Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 Nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah; 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan 5. Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 36 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Dumai.
2.	Persyaratan / Dokumen yang harus dilengkapi	<ol style="list-style-type: none"> a. Surat permohonan persetujuan teknis pemenuhan baku mutu air limbah dan/atau emisi; b. Surat arahan dokumen lingkungan; c. Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Kode KBLI; d. Dokumen kajian teknis atau dokumen pemenuhan standar teknis.
3.	Uraian prosedur	<p style="text-align: center;">DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA DUMAI</p> <pre> graph TD Pemohon --> 1[1. Surat Permohonan Perizinan dan Dokumen Standar Teknis/Kajian teknis] 1 --> 2[2. Pemeriksaan kelengkapan permohonan Perizinan] 2 --> 3a[3a. Lengkap & benar] 2 --> 3b[3b. Tidak lengkap atau tidak benar] 3b --> 1 3a --> 4[4. Penilaian substansi terhadap dokumen standar teknis/kajian teknis] 4 --> 4a[4a. Kesesuaian Tidak Terpenuhi] 4 --> 4b[4b. Kesesuaian terpenuhi] 4a --> 1 4b --> 5[5. Persetujuan Teknis] 5 --> Pemohon </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka waktu penyelesaian	30 hari kerja (waktu bisa berubah berdasarkan ada tidaknya pejabat yang terkait/yang menandatangani di tempat).
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
6.	Produk pelayanan	Penerbitan Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah dan/atau Emisi.
7.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	a. Buku agenda; b. Ruang rapat; c. Jaringan internet; d. Komputer; e. Printer; dan f. Alat tulis lainnya.
8.	Kualifikasi Pelaksana	Memahami peraturan perundang-undangan terkait penerbitan Persetujuan Teknis Baku Mutu Air Limbah dan Emisi.
9.	Pengawasan Internal	a. Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Dumai; b. Kepala Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan.
10.	Pengaduan, saran dan masukan	a. Media Pengaduan Langsung yaitu Petugas Pengaduan/Front Office; b. Media Pengaduan Tidak Langsung yaitu Kotak pengaduan saran, Website, Email, Telepon dan medsos lainnya. Email : dlh.kotadumai01@gmail.com Telp./WA : 0811 750 307 Ig : officialdlhkotadumai
11.	Jumlah Pelaksana	9 (Sembilan) orang
12.	Jaminan Pelayanan	a. Sesuai dengan SOP; b. Apabila penyelesaian permohonan berpotensi lebih dari waktu yang ditentukan dikarenakan suatu hal sejak berkas diterima dengan lengkap dan benar, pemohon akan segera diberitahukan melalui kontak yang dapat dihubungi.
13.	Jaminan keamanan	Data pemohon tidak disebarluaskan maupun disalahgunakan oleh pihak manapun.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 (satu) tahun

- 3.4. Penyampaiaan Pelayanan dan Pengelolaan Pelayanan
 Jenis Pelayanan : Pengaduan dan Penanganan Pengaduan Akibat dugaan Pencemaran dan/atau perusakan Lingkungan Hidup.

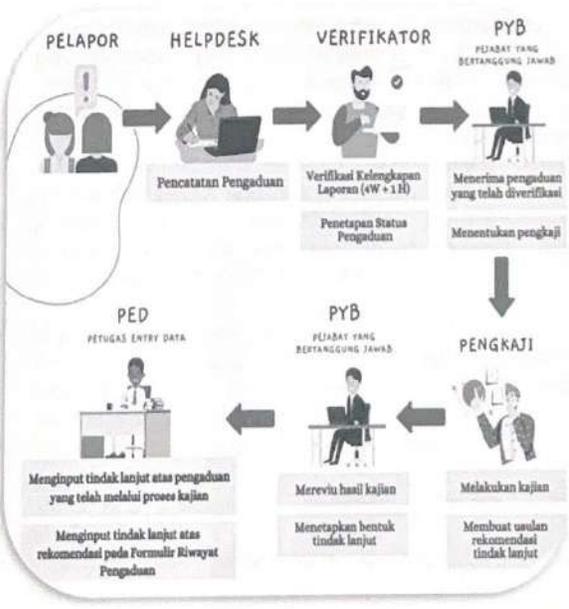
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 2. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan RI Nomor P.22/MENLHK/SETJEN/SET.1/3/2017 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup dan/atau Perusakan Hutan; 3. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 02 Tahun 2013 tentang Pedoman Penerapan Sanksi Administratif di Bidang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Menyiapkan formulir pengaduan (Pengaduan paling sedikit memuat informasi); a. Identitas pengaduan berupa, nama, alamat, nomor, Telepon yang bisa dihubungi; b. Photocopy KTP; c. Dugaan Sumber Penyebab; d. Waktu, Uraian Kejadian, Lokasi Kejadian dan dampak yang dirasakan; e. Bukti pengaduan; f. Waktu pelayanan sesuai jam kerja.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pengaduan secara lisan a. Pelapor mengisi formulir Pengaduan Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup; b. Petugas penerima pengaduan melalui telepon mencatat dengan mengisi formulir pengaduan Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup;
4.	Jangka waktu penyelesaian	30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima dandinyatakan berkasnya lengkap

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
6.	Produk pelayanan	Informasi perkembangan hasil penanganan pengaduan kepada pengadu (eksternal) dan tindaklanjut penanganan pengaduan (internal).
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Mekanisme pengaduan masyarakat:</p>  <p>Media Pengaduan Langsung yaitu Petugas Pengaduan/ <i>Front Office</i> Media Pengaduan Tidak Langsung yaitu Kotak pengaduan saran, Website, Email, Telepon dan medsos lainnya. Email : dlh.kotadumai01@gmail.com Telp./WA : 0852 7101 0107 Ig : officialdlhkotadumai</p>
8.	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan Printer; 2. Tempat Pendaftaran Berkas dan Penyerahan Dokumen/ <i>Front Office</i>; 3. Ruang Informasi; 4. Ruang tunggu; 5. Ruang pengolahan data/berkas; 6. Free Wifi.
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengetahuan</p> <p>Untuk anggota Tim Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami regulasi, juklak dan juknis; 2. Pendidikan sesuai bidang tugasnya; 3. Mempunyai keahlian; 4. Berpengalaman.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Ketrampilan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai teknik pelayanan prima; 2. Mengoperasikan computer. <p>Sikap</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kejujuran dan ketelitian; 2. Kerjasama dan komunikatif; 3. Empati dan pengendalian emosi.
10.	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan Printer; 2. Tempat Pendaftaran Berkas dan PenyerahanDokumen/ <i>Front Office</i>; 3. Ruang Informasi; 4. Ruang tunggu; 5. Ruang pengolahan data/berkas; 6. Free Wifi.
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana memberikan laporan harian dan laporan bulanan kepada atasan langsung; 2. Kasi Pengaduan dan Penegakan Hukum mengawasi kelancaran proses pelaksanaan pengaduan (sarana prasarana dan SDM yang tersedia), mengoraksi berkas administrasi; 3. Kabid dan Sekdin menyelia serta membubuhkan paraf; 4. Kepala Dinas memberikan persetujuan setelah adanya pencantuman paraf oleh Sekdin dan Kabid.
11.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pendaftaran 1 (satu) orang; 2. Pengelola pengaduan 4 (empat) orang.
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan; 2. Petugas melayani dengan sepenuh hati secara cepat dan tepat tanpa membedakan ras/suku/agama/golongan.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani dengan ramah, sopan dan profesional; 2. Memberikan pelayanan sesuai SPP dan SOP; 3. Menyelenggarakan proses pelayanan 4. Menciptakan suasana tempat pelayanan yang nyaman, bersih dan indah; Melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan integritas yang tinggi.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Kepala instansi melaksanakan rapat kerja setiap bulan untuk mengetahui perkembangan dan mengevaluasi kegiatan pelayanan yang telah diselenggarakan.

3.5. Penyampaian Pelayanan dan Pengelolaan Pelayanan
 Jenis Pelayanan : Pengelolaan Persampahan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang No.16/1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Dumai; 2. Undang-undang No.23/2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Permendagri No. 52 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur; 4. Permendagri No. 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah; 5. Permendagri No.77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah; 6. Peraturan Daerah Kota Dumai No. 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Daerah Kota Dumai; 7. Peraturan Walikota Dumai No.56 Tahun 2023 tentang Pedoman Umum Penyusunan Standar Operasional Prosedur; 8. Peraturan Walikota Dumai No.113 Tahun 2022 tentang Kedudukan, susunan Organisasi, Tugas dan fungsi serta Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Dumai; 9. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Persampahan; 10. Peraturan Walikota Dumai Nomor 2 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Peraturan; 11. Daerah Kota Dumai Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Sampah; 12. Peraturan Daerah Kota Dumai No.1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permohonan kebersihan (Jika ada); 2. Adanya tempat pemilahan sampah; 3. Kesadaran dan ketertiban masyarakat untuk tidak membuang sampah sembarangan.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Permohonan secara tertulis Permohonan secara tertulis dapat disampaikan melalui : a. Surat; b. Faksimili; c. Layanan pesan singkat; dan d. Telepon

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Mekanisme dan Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penjadwalan dan pengaturan rute armada; 2. Pemeriksaan awal persiapan kendaraan; 3. Pengambilan sampah di TPS, menutup bak truck dengan terpal; 4. Pengangkutan sampah dari TPS ke TPA; 5. Bongkar muat sampah di TPA; 6. Membersihkan dan mencuci kendaraan; 7. Kendaraan masuk garasi dengan tertib.
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pagi : 06.00 – 10.00 WIB; 2. Siang : 13.00 – 16.00 WIB.
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
6.	Produk pelayanan	Peningkatan kebersihan kota.
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Mekanisme pengaduan masyarakat: Media Pengaduan Langsung yaitu Petugas Pengaduan/Front Office Media Pengaduan Tidak Langsung yaitu Kotak pengaduan saran, Website, Email, Telepon dan medsos lainnya.</p>  <pre> graph TD PELAPOR[PELAPOR PETUGAS ENTRY DATA] --> HELPDESK[HELPDESK Pencatatan Pengaduan] HELPDESK --> VERIFIKATOR[VERIFIKATOR Verifikasi Kelengkapan Laporan (4W + 1H) Penetapan Status Pengaduan] VERIFIKATOR --> PYB1[PYB PEJABAT YANG BERTANGGUNG JAWAB Menerima pengaduan yang telah diverifikasi Menentukan pengkaji] PYB1 --> PENGKAJI[PENGKAJI Melakukan kajian] PENGKAJI --> PYB2[PYB PEJABAT YANG BERTANGGUNG JAWAB Merevisi hasil kajian Menetapkan bentuk tindak lanjut] PYB2 --> PED[PED PETUGAS ENTRY DATA Menginput tindak lanjut atas pengaduan yang telah melalui proses kajian Menginput tindak lanjut atas rekomendasi pada Formulir Riwayat Pengaduan] PED --> PYB1 </pre> <p>Email : dlh.kotadumai01@gmail.com Telp./WA : 0812 6801 694 Ig : officialdlhkotadumai</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Kebersihan; 2. Dump Truck; 3. Gerobak sampah; 4. Ruang Rapat.
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengetahuan Untuk anggota Tim Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami regulasi, juklak dan juknis; 2. Pendidikan sesuai bidang tugasnya; 3. Mempunyai keahlian; 4. Berpengalaman.
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana memberikan laporan harian dan laporan bulanan kepada atasan langsung; 2. Pelaksana melakukan monitoring kebersihan dan kelayakan Dump Truck, Arm Roll, Pick Up Kebersihan; 3. Kasubag TU Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengelolaan Persampahan Kelas A dan Kepala UPT. mengawasi kelancaran proses pelaksanaan pelayanan (sarana prasarana dan SDM yang tersedia), mengoreksi berkas administrasi.
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana memberikan laporan harian dan laporan bulanan kepada atasan langsung; 2. Petugas Pengaduan dan Penegakan Hukum mengawasi kelancaran proses pelaksanaan pengaduan (sarana prasarana dan SDM yang tersedia), mengoreksi berkas administrasi; 3. Kepala UPT. Pengelolaan Persampahan Kelas A dan Kasubag Tata Usaha menyelia serta membubuhkan paraf; 4. Kepala Dinas memberikan persetujuan setelah adanya pencantuman paraf oleh Kepala UPT dan Kasubag TU.
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan; 2. Petugas melayani dengan sepenuh hati secara cepat dan tepat tanpa membedakan ras/suku/agama/ golongan; 3. Kebersihan Kota menjadi prioritas.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani dengan ramah, sopan dan profesional; 2. Memberikan pelayanan sesuai SPP dan SOP; 3. Menyelenggarakan proses pelayanan secara cepat, mudah dan transparan; 4. Menciptakan suasana tempat pelayanan yang nyaman, bersih dan indah; 5. Melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan integritas yang tinggi.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Kepala instansi melaksanakan rapat kerja setiap bulan untuk mengetahui perkembangan dan mengevaluasi kegiatan pelayanan yang telah diselenggarakan.



AGUS GUNAWAN, S.Sos

Pembina (IV.a)

NIP. 19770831 200003 1 005