



# PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

## DINAS LINGKUNGAN HIDUP

Jalan Raya Ngabang - Sanggau Km. 1,8, Ngabang, Landak, Kalimantan Barat 79357  
Telp. (0563) 2022694, Laman dlh.landakkab.go.id, Pos-el [blh.landak@gmail.com](mailto:blh.landak@gmail.com)

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN LANDAK

NOMOR : 600. 4/ 18 / SKR-DLH / 2024

#### TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN LANDAK

#### KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN LANDAK

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun Pengelolaan Pengaduan;
  - b. Bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsive, akuntabel, berkesinambungan;
  - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu keputusan.

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonomi Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
  4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah dirubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua Undang-Undang Nomo 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan

6. 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);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
9. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 6 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024 (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2023 Nomor 6.)
11. Peraturan Bupati Landak Nomor 65 Tahun 2023 Tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024 (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2023 Nomor 65)

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : PENGELOLAAN PENGADUAN PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
- KEDUA : Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
  - b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
  - c. Tim Penelaah / Penjawab Aduan;
  - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
  - e. Tata Cara Penanganan Pengaduan; dan
  - f. Alur Penanganan Pengaduan.
- KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan dan Alur Penanganan Pengaduan, sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a,b,c,d,e dan f adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ngabang  
Pada Tanggal, Januari 2024

Kepala Dinas Lingkungan Hidup  
Kabupaten Landak



LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
 LINGKUNGAN HIDUP  
 NOMOR : 600.4 / 18 / DLH-SKR / 2024  
 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN  
 PELAYANAN PUBLIK  
 PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP  
 KABUPATEN LANDAK

A. Prosedur Pengelola Pengaduan :

1. Pihak pengadu Menyampaikan Pengaduan terkait penyelenggaraan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Landak
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Ruang Pelayanan
  - b. Tertulis dan disampaikan di Kotak Pengaduan yang telah disediakan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Landak
  - c. SMS / BBM / WA : dlh.landakkab.go.id (Website)
  - d. Telepon : .....
  - e. Faximile : .....
  - f. Email : [blh.landak@gmail.com](mailto:blh.landak@gmail.com)

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

NO	NAMA	NIP	JABATAN
1.	DONMIRATNO, SP	19790730 201001 1 012	Kabid Pengawasan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup
2.	TIMOTIUS EDI MAWARDI	19720529 199401 1 002	Pengawas Lingkungan Hidup / Ahli Muda
.		-	

C Tim Penelaah / Penjawab Aduan, terdiri atas :

NO	NAMA	NIP	JABATAN
1.	DONMIRATNO, SP	19790730 201001 1 012	Kabid Pengawasan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup
2.	TIMOTIUS EDI MAWARDI	19720529 199401 1 002	Pengawas Lingkungan Hidup / Ahli Muda
.		-	

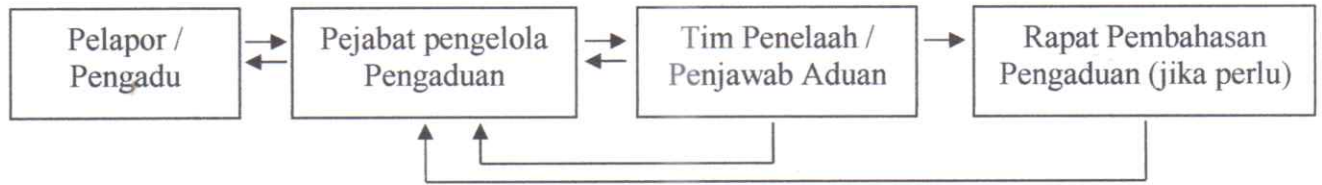
D Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antar lain :

1. Video / Foto Kejadian
2. Formulir Pengaduan

E Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua Pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/BBM/WA/telepon dan Email ke dalam buku Pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah / Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan / pembahasan (jika diperlukan)
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil / Jawaban atas aduan kepada pengadu dan / atau pihak terkait.
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, Menyusun laporan dan statistic pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistic / rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman / informasi setiap bulannya

F Alur Penanganan Pengaduan



Kepala Dinas Lingkungan Hidup  
Kabupaten Landak



**BANDA KOLAGA. SH**

Pembina Utama Muda

NIP. 19650810 199402 1 002