



Bidang Penataan, Penaatan, dan Peningkatan Kapasitas

Jalan Jend. Ahmad Yani No. 131 52313 (0284) 3290913

Pemerintah Kab. Pematang / Dinas Lingkungan Hidup / Bidang
Penataan, Penaatan, dan Peningkatan Kapasitas

Pengaduan dan Penanganan Pengaduan Akibat Dugaan Pencemaran dan/ atau Perusakan Lingkungan Hidup

No. SK : 660.1/020/Tahun 2024

Persyaratan

1. Identitas pengadu yang paling sedikit memuat informasi nama, alamat, dan nomor telepon yang bisa dihubungi dengan melampirkan Bukti Identitas;
2. Lokasi terjadinya pencemaran dan/atau perusakan lingkungan hidup;
3. Dugaan sumber pencemaran dan/atau perusakan lingkungan hidup;
4. Waktu, uraian kejadian pencemaran dan/atau perusakan lingkungan hidup dan dampak yang dirasakan pihak pengadu;
5. Penyelesaian yang diinginkan pihak pengadu; dan
6. Informasi pengaduan sudah pernah/belum disampaikan ke instansi penanggung jawab

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Bidang Penataan, Penaatan, dan Peningkatan Kapasitas

Jalan Jend. Ahmad Yani No. 131 52313 (0284) 3290913

Pemerintah Kab. Pematang Jaya / Dinas Lingkungan Hidup / Bidang Penataan, Penaatan, dan Peningkatan Kapasitas

1. Pengadu menyampaikan pengaduan melalui lisan/ tertulis akan ditindaklanjuti jika memenuhi persyaratan pelayanan;
2. Apabila tidak memenuhi persyaratan pelayanan dalam kurun waktu 7 (tujuh) hari kerja, maka pengaduan tersebut tidak akan diregistrasi;
3. Petugas penerima pengaduan mencatat pengaduan ke dalam buku register pengaduan ketika memenuhi persyaratan pelayanan;
4. Petugas penerima pengaduan melakukan penelaahan terhadap informasi pengaduan dari pengadu;
5. Hasil telaahan berupa kategori dan usulan rekomendasi disampaikan kepada Pejabat Pemberi Tugas pada DLH Kabupaten Pematang Jaya;
6. Pengaduan yang bukan termasuk dugaan pencemaran dan kerusakan lingkungan akan diteruskan kepada bagian/bidang/instansi terkait;
7. Pengaduan yang termasuk dugaan pencemaran dan kerusakan lingkungan akan diteruskan kepada Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat terhadap Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup untuk dilakukan verifikasi;
8. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat terhadap Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup melakukan perumusan pelaporan hasil verifikasi pengaduan;
9. Laporan hasil verifikasi disampaikan kepada Pejabat Pemberi Tugas pada DLH Kabupaten Pematang Jaya;
10. Pejabat Pemberi Tugas pada DLH Kabupaten Pematang Jaya menindaklanjuti laporan hasil verifikasi pengaduan;
11. Apabila hasil rekomendasi bukan merupakan kewenangan DLH Kabupaten Pematang Jaya akan disampaikan kepada instansi terkait yang berwenang.

Waktu Penyelesaian

14 Hari kerja

Maksimal 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima dan dinyatakan berkasnya lengkap

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan



Bidang Penataan, Penaatan, dan Peningkatan Kapasitas

Jalan Jend. Ahmad Yani No. 131 52313 (0284) 3290913

Pemerintah Kab. Pematang Jaya / Dinas Lingkungan Hidup / Bidang
Penataan, Penaatan, dan Peningkatan Kapasitas

1. Surat/ informasi perkembangan hasil penanganan pengaduan kepada pengadu (eksternal) dan laporan internal

Pengaduan Layanan

MEKANISME PENGADUAN MASYARAKAT

Pemohon mengajukan keluhan secara lisan/tertulis □ Diterima petugas pelayanan □ Tim pengelola pengaduan (mendokumentasikan, menyelia, melaporkan kepada pimpinan) □ Tim pengelola pengaduan mengagendakan rapat internal, melaporkan kepada Pimpinan □ Pimpinan mengambil keputusan penyelesaian pengaduan □ Rencana tindak lanjut penyelesaian □ Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan masyarakat kepada pengadu

Media Pengaduan Langsung yaitu Petugas Pengaduan/Front Office

Media Pengaduan Tidak Langsung yaitu Kotak pengaduan saran, Website, Email, Telepon dan medsos lainnya

Website : <http://dlh.pematangkab.go.id/>

Email : klh_pematangkab@yahoo.com

Telp./Fax : (0284) 322 121

Twitter : @DLH_Pml

Instagram : @dlhpematang