



## Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan

Jl. Raya Siwalan Panji No. 36 , Buduran, Sidoarjo Jam Kerja Senin - Kamis (08.00 - 15.00 WIB)

Jumat (08.00 - 15.00 WIB) 61252 0318963184

<http://dlhk.sidoarjokab.go.id/>

Pemerintah Kab. Sidoarjo / Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan

## Penanganan Keluhan

No. SK : 065/1002/438.5.11/2022

### Persyaratan

1. Adanya keluhan atau masukan dari pelanggan baik secara lisan maupun tertulis

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur



## Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan

Jl. Raya Siwalan Panji No. 36 , Buduran, Sidoarjo Jam Kerja Senin - Kamis (08.00 - 15.00 WIB)

Jumat (08.00 - 15.00 WIB) 61252 0318963184

<http://dlhk.sidoarjokab.go.id/>

### Pemerintah Kab. Sidoarjo / Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan

1. Pemohon menyampaikan keluhan atau masukan baik secara lisan maupun tertulis, melalui: a. Tertulis, dengan mengisi form keluhan pelanggan atau melalui email laboratorium, yaitu [labora\\_sidoarjo@yahoo.com](mailto:labora_sidoarjo@yahoo.com) b. Lisan, melalui telepon ke nomor (031) 8940947 kemudian petugas penerima contoh uji mencatat keluhan pada formulir keluhan pelanggan
2. Petugas Penerima Contoh Uji melakukan pencatatan keluhan pelanggan dan menyampaikannya ke koordinator mutu
3. Koordinator Mutu ,melakukan klarifikasi kebenaran informasi keluhan yang diterima
4. Koordinator Mutu melakukan investigasi adanya relevansi keluhan (adanya kesalahan) terkait administrasi maupun teknis
5. Bila hasil klarifikasi dan penelusuran tidak ditemukan relevansi keluhan yang disampaikan dengan pelayanan atau instansi yang dikeluhkan, Koordinator Mutu menolak keluhan yang disampaikan dengan mengingatkan kemungkinan salah tujuan atau sasaran atau menghubungi si pelapor untuk menyampaikan penolakan keluhan yang disampaikan
6. Bila hasil klarifikasi ditemukan relevansi dengan keluhan, Koordinator Mutu membahas akar masalah bersama Koordinator Teknis dari keluhan tersebut, dari segi administrasi dan teknis
7. Koordinator Mutu dan Koordinator Teknis merumuskan tindakan perbaikan yang dicatat pada Form Verifikasi Ketidaksesuaian Tindakan Perbaikan dan Pencegahan. Rumusan tindakan perbaikan/tindak lanjut kemudian diteruskan ke personil lab terkait
8. Koordinator Mutu menginformasikan hasil tindak lanjut ke pimpinan puncak II (kepala UPTD lab) dan pelanggan
9. Personil Laboratorium Terkait Melakukan tindakan perbaikan sesuai dengan rencana tindakan perbaikan dan batas waktunya
10. Koordinator Mutu dan Koordinator Teknis Melakukan verifikasi hasil perbaikan. Jika sudah sesuai maka menutup Form Verifikasi Ketidaksesuaian Tindakan Perbaikan dan Pencegahan dengan menandatangani dan status ditutup. Sedangkan jika belum sesuai, harus melakukan tindakan perbaikan yang sesuai
11. Koordinator Mutu Menyusun laporan keluhan dan tindak lanjutnya di Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan
12. Penanganan aduan pelanggan selesai

### Waktu Penyelesaian



## Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan

Jl. Raya Siwalan Panji No. 36 , Buduran, Sidoarjo Jam Kerja Senin - Kamis (08.00 - 15.00 WIB)

Jumat (08.00 - 15.00 WIB) 61252 0318963184

<http://dlhk.sidoarjokab.go.id/>

Pemerintah Kab. Sidoarjo / Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan

2 Hari kerja

2 (dua) hari kerja. Jangka waktu penyelesaian tergantung aduan yang diterima

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Penanganan Aduan (tindak lanjut)

### Pengaduan Layanan

Pengaduan dapat disampaikan melalui:

- a. Pengaduan langsung : UPTD Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo Jalan Untung Suropati Nomor 31
- b. E-mail : [labora\\_sidoarjo@yahoo.com](mailto:labora_sidoarjo@yahoo.com)
- c. Telp/Fax : (031) 8940947/ 8923936