

# **PEDOMAN TEKNIS**

## **"INOVASI SI PANGLINK"**

(Sistem Pengaduan Lingkungan)

**PRODUK INOVASI PELAYANAN PUBLIK**

**PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN**

**KABUPATEN INDRAGIRI HILIR TAHUN 2021**



**DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
TAHUN 2021**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan semua nikmat sehingga kami bisa menyelesaikan Pedoman Teknis yang Berjudul “Standar Operasional Prosedur SI PANGLINK (Sistem Pengaduan Lingkungan) ini dengan tepat waktu tanpa adanya kendala yang berarti. Tujuan dari penyusunan Pedoman Teknis ini adalah untuk memberikan informasi dan gambaran mengenai pelaksanaan kegiatan Inovasi SI PANGLINK pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, bentuk dan metode kegiatan, dasar hukum dan sumber pembiayaannya.

Pedoman Teknis ini diharapkan dapat memudahkan proses pelayanan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pengaduan lingkungan berbasis online di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Indragiri Hilir.

Demikian Pedoman Teknis ini disusun, jika terjadi kekurangan akan dilakukan perbaikan dan penyempurnaan. Terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Petunjuk Teknis Standar Operasional Prosedur SI PANGLINK (Sistem Pengaduan Lingkungan) ini.

Tembilahan, 26 Februari 2021

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP  
DAN KEBERSIHAN  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR



**L. H. ILLYANTO, MT**  
NIP. 19650101 199303 1 014

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
A. Latar belakang .....	1
B. Landasan Kebijakan .....	1
C. Desain Alur Pelaksanaan Inovasi .....	2
D. Tahapan Pelaksanaan Inovasi.....	2
E. Pembentukan Tim Teknis dan Pelaksanaan Kegiatan.....	2
F. Jenis Kegiatan Inovasi.....	3
G. Monitoring dan evaluasi .....	3
H. Penutup.....	3

**INOVASI SI PANGLINK (SISTEM PENGADUAN LINGKUNGAN)  
PRODUK INOVASI PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR TAHUN 2021**

**A. LATAR BELAKANG**

Pertambahan jumlah penduduk dan meningkatnya pertumbuhan industri skala kecil dan besar mengandung resiko terjadinya pencemaran dan kerusakan lingkungan yang menyebabkan gangguan fungsi lingkungan. Meningkatnya jumlah kasus pencemaran dan perusakan lingkungan ditandai dengan meningkatnya jumlah pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat. Pengaduan lingkungan merupakan penyampaian informasi yang berisi saran, keluhan ataupun ketidakpuasan yang disampaikan secara lisan maupun tulisan dari setiap pengadu kepada instansi penanggung jawab, mengenai dugaan terjadinya pelanggaran, potensi dan/atau dampak di bidang lingkungan hidup. Masyarakat yang berada dekat dengan sekretariat pengaduan akan lebih cepat dan mudah menyampaikan pengaduan, namun masyarakat yang jauh dari Sekretariat Pengaduan akan mengalami kesulitan untuk menyampaikan pengaduan langsung sehingga proses pengaduan menjadi kurang efektif dan efisien.

Atas dasar tersebut, Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hilir melalui Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan membuat suatu inovasi dalam rangka mengoptimalkan pelayanan pengaduan lingkungan yang sederhana, cepat, tuntas, berkualitas, dan terkoordinasi melalui ‘SI PANGLINK yaitu Sistem Pengaduan Lingkungan. SI PANGLINK merupakan layanan pengaduan lingkungan berbasis online yang terintegrasi dengan website Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (<http://dlhk.inhilkab.go.id>), WhatsApp dan Call Center. Inovasi ini menawarkan kemudahan dalam aktivitas pengaduan lingkungan agar lebih efektif dan efisien. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan lingkungan baik itu dugaan pencemaran dan kerusakan lingkungan maupun pengaduan penanganan sampah dengan lebih cepat. Tentunya di lengkapi dengan identitas pengadu dan upload bukti aduan seperti foto lokasi dan koordinat kejadian, untuk memberikan gambaran ringkas kondisi actual di lapangan.

Untuk mendukung percepatan penyampaian informasi dan komunikasi kepada masyarakat serta dalam upaya pelayanan yang efektif dan efisien, maka dibentuklah “Tim Pelaksana SI PANGLINK” yang beranggotakan semua unsur yang terlibat dalam pelaksanaan tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan pengaduan lingkungan kepada masyarakat.

## **B. LANDASAN KEBIJAKAN**

1. Undang-Undang Nomor 32 tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
3. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor P.22/MENLHK/ SETJEN/SET.1/3/2017 Tentang Tatacara Pengelolaan Pengaduan dugaan pencemaran dan/atau perusakan lingkungan hidup.
4. Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir No. 10 tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Indragiri Hilir tahun 2018-2023;
5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor P.22/MENLHK/ SETJEN/SET.1/3/2017 Tentang Tatacara Pengelolaan Pengaduan dugaan pencemaran dan/atau perusakan lingkungan hidup.
6. Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung Pulau Kijang Kabupaten Indragiri Hilir Nomor: Kpts.45/DLHK/II/2021 tentang Penetapan Inovasi Pelayanan Publik pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Indragiri Hilir tahun 2021;
7. Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung Pulau Kijang Kabupaten Indragiri Hilir Nomor: Kpts.84/DLHK/III/2021 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Inovasi Pelayanan Publik pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Indragiri Hilir tahun 2021;

### C. DESAIN ALUR PELAKSANAAN INOVASI



### D. TAHAPAN PELAKSANAAN INOVASI

Kegiatan Inovasi SI PANGLINK (Sistem Pengaduan Lingkungan) pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Indragiri Hilir dilaksanakan berdasarkan tahapan sebagai berikut:

1. Menyiapkan Tim Pelaksana Inovasi SI PANGLINK (Sistem Pengaduan Lingkungan) pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Indragiri Hilir
2. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui website Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Indragiri Hilir dengan mengakses (<http://dlhk.inhilkab.go.id>) / yang terintegrasi dengan nomor WhatsApp admin pengaduan.
3. Admin/Operator akan menerima Menerima Pengaduan yang masuk dan Meminta identitas pengadu/pelapor
4. Admin/Operator melakukan penelaahan terhadap pengaduan yang masuk apakah merupakan pengaduan kasus lingkungan atau bukan dan apakah merupakan kewenangan Pemerintah Kabupaten atau bukan.
5. Kepala Dinas menugaskan tim untuk melakukan verifikasi terhadap pengaduan yang dinyatakan sebagai kategori pengaduan lingkungan hidup.
6. Tim Verifikasi melakukan verifikasi lapangan dan melaporkan hasil verifikasi kepada Kepala Dinas untuk tindak lanjut pengaduan
7. Tim verifikasi melalui admin menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pelapor.

## **E. JENIS KEGIATAN INOVASI**

Adapun jenis kegiatan dalam inovasi Inovasi SI PANGLINK (Sistem Pengaduan Lingkungan) pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Indragiri Hilir ini adalah pelayanan publik dalam membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pengaduan lingkungan berbasis digital.

## **F. MONITORING DAN EVALUASI**

Monitoring dan evaluasi akan dilakukan setiap bulan berjalan kegiatan oleh Tim Inovasi SI PANGLINK (Sistem Pengaduan Lingkungan) pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Indragiri Hilir yang telah ditetapkan untuk melihat sejauh mana keberhasilan kegiatan yang telah dilaksanakan.

## **G. PENUTUP**

Demikian petunjuk teknis Inovasi SI PANGLINK (Sistem Pengaduan Lingkungan) sebagai Inovasi Pelayanan Publik pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Indragiri Hilir ini disusun sebagai pedoman dalam menjalankan kegiatan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan petunjuk teknis ini.

Tembilahan, Maret 2021

**KEPALA DINAS  
LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**



**I. H. ILLYANTO, MT**  
NIP. 19650101 199303 1 014