

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era Millenium ini, masyarakat membutuhkan birokrasi untuk melayani. Paradigma pelayanan birokrasi pemerintahan berkembang seiring berkembangnya revolusi industri 4.0. Perkembangan revolusi industri 4.0 ini tentunya harus kita tanggap dengan cepat agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pelayanan yang cepat, aman dan nyaman harus menjadi bagian dari tujuan otonomi daerah, untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Instansi pemerintah perlu berbenah agar mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Agar pelayanan publik menjadi pelayanan masyarakat yang berkualitas, perlu diteliti, dievaluasi, dan diukur sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dirumuskan dalam Dokumen Kementerian Negara Pemberdayaan Lembaga dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014. Pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Khususnya bagi Instansi Pemerintah dan lembaga pemberi pelayanan perlu dilakukan evaluasi Standar Operasional Prosedur dalam rangka melaksanakan reformasi birokrasi. Standar Operasional Prosedur yang disingkat dengan SOP akan membantu pelayanan mencapai tujuannya. Untuk mencapai tujuannya, perusahaan membuat Standar Operasional Prosedur yang berfungsi sebagai panduan bagi pekerja untuk diikuti saat melakukan pekerjaan mereka dan mengurangi kemungkinan kesalahan. Semua operasi perusahaan dapat direncanakan dan dilaksanakan secara efektif sesuai dengan keinginan perusahaan berkat Standar Operasional Prosedur. Protokol ini dirancang untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasi (Jakaria & Isfianadewi, 2022)

Analisis implementasi Standar Operasional Prosedur tidak hanya mencakup aspek administratif, tetapi juga melibatkan dimensi sosial, ekonomi, dan lingkungan. Kerangka teoritis penelitian ini didukung oleh konsep-konsep teori implementasi kebijakan dan manajemen lingkungan (Maulida, 2022). Teori implementasi kebijakan membantu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi

kesuksesan atau kegagalan dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur, sedangkan manajemen lingkungan memberikan wawasan tentang bagaimana Standar Operasional Prosedur dapat memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan di sektor lingkungan hidup.

Pentingnya lingkungan hidup dalam pembangunan berkelanjutan menempatkan Dinas Lingkungan Hidup sebagai pemain utama dalam menjaga ekosistem dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Standar Operasional Prosedur menjadi instrumen yang esensial untuk menjamin konsistensi dan keberlanjutan tindakan yang dilakukan oleh instansi ini. Oleh karena itu, penelitian ini mencoba merinci dan menganalisis bagaimana Standar Operasional Prosedur di Bidang Penaatan Dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan diimplementasikan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi serta bagaimana dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi sebagai penyelenggara pelayanan public merupakan instansi yang memiliki tugas memiliki fungsi dalam menangani segala komplikasi lingkungan hidup yang ada di Kabupaten Muaro Jambi. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi bertugas untuk membantu Bupati Muaro Jambi untuk menyelenggarakan Pelayanan di bagian Lingkungan Hidup yaitu dengan memastikan perlindungan lingkungan yang legal dan berkualitas serta memastikan lingkungan yang aman dan bebas dari limbah-limbah berbahaya yang bisa merusak ekosistem di sekitarnya.

Bidang Penaatan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan adalah salah satu bidang kerja yang ada di Dinas Lingkungan Hidup. Bidang ini bertugas untuk segala hal yang berkaitan dengan penaataan lingkungan dan kerusakan lingkungan Hidup. Berdasarkan File Data ANJAB ABK Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi 2023 Bidang Penaatan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan diberi tugas layanan dalam merencanakan, merumuskan, melaksanakan, mengkoordinasikan, mengendalikan, mengevaluasi, dan melaporkan urusan Penaatan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup. Bidang Penataan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan ini memiliki fungsi layanan yaitu antara lain:

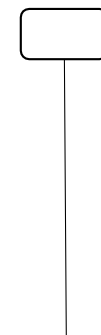
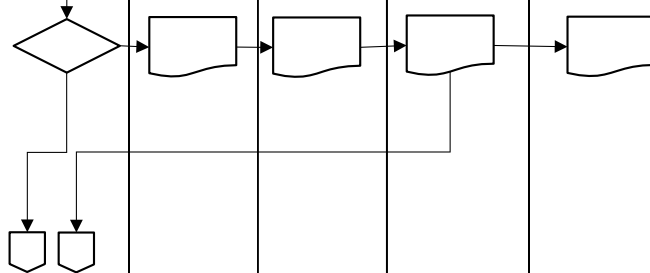
- a. Pengawasan langsung penataan lingkungan hidup.
- b. Pengawasan tidak langsung penataan lingkungan hidup.
- c. Pengawasan pelaksanaan sanksi administratif.
- d. Fasilitasi saksi atau ahli pengawasan penataan lingkungan hidup.
- e. Pengelolaan pengaduan dugaan pencemaran dan/atau kerusakan lingkungan hidup.
- f. Pembinaan pos pengaduan kabupaten.
- g. Penyelesaian sengketa lingkungan hidup diluar pengadilan.

Pada penelitian ini peneliti akan membahas Standar Operasional Prosedur pada Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran Dan/ Atau Perusakan Lingkungan Hidup. Menurut PERMEN LHK NO P.22/MENLHK/SETJEN/SET.13/2017 tentang Tata cara pengelolaan pengaduan dugaan pencemaran dan/atau kerusakan lingkungan hidup dan/atau kerusakan hutan, Pengaduan adalah penyampaian informasi secara lisan maupun tulisan dari setiap pengadu kepada instansi penanggung jawab, mengenai dugaan terjadinya pelanggaran, potensi dan/atau dampak bidang lingkungan hidup dan/atau kehutanan dari usaha dan/atau kegiatan pada tahap perencanaan, pelaksanaan dan/atau pasca pelaksanaan. Sedangkan pengelolaan pengaduan adalah kegiatan yang meliputi penerimaan, penelaahan, verifikasi, perumusan laporan hasil, dan tindak lanjut hasil pengaduan.

Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Pencemaran dan/atau Kerusakan Lingkungan Hidup adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui Dinas Lingkungan Hidup (OPD) dalam hal ini Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi.. Dalam layanan pengelolaan pengaduan dugaan pencemaran dan/atau kerusakan lingkungan hidup ini, pengguna layanan adalah semua pihak yang dirugikan atau merasakan pencemaran dan kerusakan lingkungan. Berikut Prosedur Operasi Standar Kepatuhan Lingkungan Hidup dan Peningkatan Kapasitas Balai Besar Pelayanan Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi untuk Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Terhadap Dugaan Pencemaran dan/atau Kerusakan Lingkungan Hidup.

Gambar 1.1.

ALUR/FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

PENGLOLAAN PENGADUAN DUGAAN PENCEMARAN DAN/ATAU PERUSAKAN LINGKUNGAN HIDUP										
No	Uraian Prosedur	Pelaksana				Penerima Layanan	Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Pos Pengaduan/Pejabat Fungsional	Kasi	Kabid	Kepala Dinas		Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Tahap penerimaan pengaduan; Petugas Pos Pengaduan menerima pengaduan secara langsung atau Petugas Pos Pengaduan menerima pengaduan secara tidak langsung melalui media pengaduan berupa surat, SMS, telepon, , faksimili, surat elektronik, website, media sosial, aplikasi pengaduan, media lain sesuai perkembangan teknologi. Meminta pengadu untuk mengisi formulir pengaduan dan menyerahkan salinan identitas dan bukti pendukung serta mengisi kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat. Petugas mengisi formulir pengaduan dan mencetak salinan identitas dan bukti pendukung serta mengisi kuesioner Indeks. Petugas memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan dengan. mengisi form klarifikasi pengaduan						1. Materi aduan adalah Surat dan/atau salinan pengaduan tidak langsung) 2. Formulir Pengaduan 3. Salinan identitas dan Bukti pendukung 4. Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat 5. Ceklis kelengkapan pengaduan	2 jam	Dokumen pengaduan dinyatakan lengkap: 1. Formulir Pengaduan 2. Salinan Identitas dan buku pendukung 3. Kuesioner Indeks Kepuasan masyarakat 4. Ceklist kelengkapan pengaduan	Petugas Pos Pengaduan akan meminta pengadu untuk melengkapi dokumen pengaduan yang tidak lengkap dalam waktu 3 hari
2	Tahapan registrasi pengaduan; Meregister pengaduan (Pengaduan tidak lengkap tidak diregistrasi dan petugas menyampaikan pemberitahuan melalui surat yang disertai dengan alasan)						Dokumen pengaduan dinyatakan lengkap: 1. Formulir Pengaduan 2. Salinan identitas dan buku pendukung 3. Kuesioner indeks kepuasan 4. Cek list kelengkapan dokumen	15 menit	Tanda Terima Register	
3	Tahapan telaah pengaduan; Melakukan telaah pengaduan serta melaporkan hasil telaah pengaduan kepada atasan melalui nota dinas Membuat nota dinas dan surat pelimpahan pengaduan atau membuat nota dinas permohonan verifikasi lapangan						Dokumen pengaduan dinyatakan lengkap: 1. Formulir Pengaduan 2. Salinan identitas dan buku pendukung 3. Kuesioner indeks kepuasan 4. Cek list kelengkapan dokumen 5. Tanda terima register Pengaduan	1 Hari Kerja	1. Nota Dinas Telaah 2. Surat pelimpahan 3. Nota Dinas Permohonan verifikasi lapangan	1. Pengaduan lingk/ non lingk, 2. pelimpahan dan 3. permohonan Verifikasi Lapangan

No	Uraian Prosedur	Pelaksana				Penerima Layanan	Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Pos Pengaduan/Pejabat Fungsional	Kasi	Kabid	Kepala Dinas		Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
4	Tahapan proses persiapan verifikasi lapangan; - Persiapan administrasi pemeriksaan lapangan - Koordinasi dengan instansi terkait - Pemberitahuan pelaksanaan pemeriksaan kepada pihak yang diadukan - Penyusunan rencana kerja pemeriksaan lapangan - Persiapan peralatan dan perlengkapan - Pertemuan dengan pengadu (tentatif)						1. Nota Dinas Telaah 2. Surat pelimpahan 3. Nota Dinas permohonan verifikasi lapangan 4. Dokumen lingkungan dan perizinan terkait 5. Riwayat penataan sebelumnya	3 Hari kerja	1. Dokumen persiapan verifikasi lapangan 2. SPT dan SPPD	Tim Pengelolaan Pengaduan wajib melakukan koordinasi dengan pihak pihak terkait sebelum ke lapangan. Laporan hasil koordinasi disampaikan paling lambat 2 hari sebelum keberangkatan ke lapangan.
5	Tahapan proses verifikasi lapangan; - Pertemuan pendahuluan - Pemeriksaan dokumen - Pemeriksaan lapangan (pemeriksaan objek pengaduan dan penataan lingkungan) - Pengambilan sampel (jika diperlukan) - Penyusunan dan penandatanganan Berita Acara - Pertemuan penutup						Dokumen persiapan verifikasi lapangan	2 - 4 Hari Kerja	- Berita Acara - Dokumentasi - Sampel	Tim Pengelolaan Pengaduan harus memperlihatkan surat tugas kepada pihak manajemen usaha dan/atau kegiatan dan menjelaskan mengenai maksud kedatangan. Berita acara terdiri atas: 1. Berita acara verifikasi pengaduan dan pengawasan penataan 2. Berita acara pengambilan sampel: 3. Berita acara Pengambilan Foto/Video: dan atau 4. Berita acara penolakan
6	Menyerahkan Sampel ke Laboratorium untuk di analisis (jika ada pengambilan sampel)						- Sampel	14 Hari Kerja	Lembar Hasil Uji Sampel	
7	Tahapan tindak lanjut hasil pemeriksaan lapangan; - Pembahasan hasil pemeriksaan lapangan - Pelaporan hasil pemeriksaan lapangan - Menyampaikan bukti penggunaan anggaran						- Berita Acara - Dokumentasi - Lembar Hasil Uji Sampel	5 Hari Kerja	Disposisi Laporan Hasil Verifikasi Pengaduan dan SPJ Lengkap	Hasil pengelolaan pengaduan disimpulkan : Terbukti / Tidak Terbukti
8	Tahapan penyelesaian pengaduan; - Menyiapkan surat tindak lanjut pengelolaan pengaduan - Menyiapkan dokumen sanksi - Menyiapkan dokumen administrasi penyelesaian sengketa lingkungan diluar peradilan						Disposisi Laporan Hasil Verifikasi Pengaduan dan SPJ Lengkap	2 Hari Kerja	Surat dan Dokumen Tindak Lanjut	- Surat tindak lanjut pengelolaan pengaduan - Dokumen sanksi - Dokumen administrasi penyelesaian sengketa lingkungan diluar peradilan

Sumber : File SOP dan ANJAB Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi

KEPALA DINAS,

EVYSY AHRUL, SP
Pembina Utama Muda
NIP. 197905282005011004

Dalam rangka melakukan perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup setiap orang mempunyai hak dan berperan dalam mengajukan pengaduan terhadap dugaan terjadinya pencemaran dan atau kerusakan lingkungan hidup. Berdasarkan Pasal 63 ayat (1) huruf “r” dan Pasal 64 Undang-Undang No 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (UUPPLH) Pemerintah bertugas dan berwenang mengembangkan dan melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat. Peran aktif masyarakat dalam PPLH berdasarkan Pasal 70 UUPPLH dapat berupa pengawasan sosial, pemberian saran, pendapat, usul, keberatan, pengaduan; dan / atau penyampaian informasi dan/ atau laporan.

Pengaduan berdasarkan pasal 1 angka (1) Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 09 Tahun 2010 Tentang Tata Cara Pengaduan dan Penanganan Pengaduan Akibat Dugaan Pencemaran dan / atau Kerusakan Lingkungan Hidup adalah penyampaian informasi secara lisan maupun tulisan dari setiap pengaduan kepada instansi yang bertanggung jawab, mengenai dugaan terjadinya pencemaran yang ditujukan dan / atau perusakan lingkungan hidup dari usaha dan / atau kegiatan pada tahap perencanaan, pelaksanaan, dan / atau pasca pelaksanaan.

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu Standar Operasional Prosedur (SOP) dari yang wajib dilaksanakan oleh institusi yang menangani lingkungan hidup khususnya pada Bidang Penaatan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup melalui Substansi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap PPLH Kabupaten / Kota. Setiap pengaduan masyarakat perlu ditindaklanjuti dan mendapatkan penanganan secara sistematis untuk pencegahan kasus-kasus lingkungan hidup yang dilestarikan. Pada umumnya tugas tim pengaduan adalah :

1. Menampung dan menganalisis kasus-kasus lingkungan hidup dari masyarakat;
2. Menyiapkan langkah-langkah penanganan kasus lingkungan hidup;

3. Melakukan komunikasi dan koordinasi dengan *stakeholder* terkait kasus–kasus lingkungan hidup;
4. Menghasilkan rumusan kerja berupa *output*, langkah, regulasi, operasional, rencana kerja penanganan kasus lingkungan hidup.

Berfungsi memberikan pelayanan public dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Salah satu Desa Sungai Lubuk Raman Muaro Sebo di Kabupaten Muaro Jambi mengalami pencemaran lingkungan. Oleh karena itu Tim DPD LSM Gerak Indonesia Provinsi Jambi bersama Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi dan Provinsi Jambi turun ke lokasi yang diduga dicemari oleh Limbah salah satu Pabrik Kelapa Sawit. Tim menemukan saluran dan air sungai berwarna coklat tua serta bangkai ikan yang mati. Masyarakat berdiskusi langsung dengan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi dan menyampaikan tuntutananya kepada perusahaan, dan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi berjanji untuk menyampaikan keluhan dan permintaan masyarakat tersebut.

Namun 6 bulan kemudian setelah pengaduan dan turun ke lapangan , pihak Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi masih belum menunjukan angka kadar baku mutu air sungai akibat pencemaran limbah PKS yang baku mutunya diduga diatas ambang batas menyebabkan ikan pada bermatian. Hingga hal ini menjadi tanda tanya dari kalangan media, apakah Kadis DLH Kabupaten Muaro Jambi menghindari wartawan atau ada yang disembunyikannya terkait pencemaran lingkungan di kabupaten ini. Mengingat, Tempat Pembuangan Akhir Bukit Baling, yang limbahnya juga diduga tidak terkontrol dengan baik, yang mengakibatkan terjadinya pencemaran terhadap sungai. Sementara Tempat Pembuangan Akhir tersebut dibawah naungan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi Sampai berita ini dilansir, pihak Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi belum berhasil di konfirmasi.

Dari permasalahan di atas terlihat bahwa Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi tidak memberikan pelayanan yang baik dan transparan bahkan dengan waktu yang sudah sangat lama. DLH ini tidak menerapkan Standar Operasional Prosedur yang mereka miliki dari Standar Operasional Prosedur yang ada waktu penyelesaian masalah lebih kurang 30 hari untuk

menyelesaikannya. Namun pada kenyataannya mencapai 6 bulan dan tidak ada penjelasan mendalam. Hal ini bisa mengubah persepsi masyarakat akan keakuratan data dan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi. Dampak dari keterlambatan pelayanan tersebut bisa merugikan perusahaan dan mengecewakan masyarakat. Hal tersebut bisa disebabkan karena Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi tidak bekerja sesuai Standar Operasional Prosedur atau bahkan tidak memiliki Standar Operasional Prosedur dalam melakukan tugasnya.

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti tertarik untuk meneliti “Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur Bidang Pnaatan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi”. Peneliti akan melihat bagaimana pelaksanaan Standar Operasional Prosedur dalam proses pelayanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi khususnya Bidang Pnaatan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan yang bertanggung jawab dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur Bidang Pnaatan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan. Apakah mereka menerapkan Standar Operasional Prosedur untuk menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan yang berkualitas untuk menciptakan lingkungan hidup yang baik bagi masyarakat.

1.2. Rumusan Masalah

Berikut ini adalah rumusan masalah dalam penelitian ini yang ditentukan oleh konteks yang telah diberikan sebelumnya:

- a. Bagaimana implementasi Standar Operasional Prosedur Bidang Pnaatan Dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan di Dinas LIngkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi?
- b. Apakah Standar Operasional Prosedur Bidang Pnaatan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan sudah mencakup 7 hal pokok dalam Standar Operasional Prosedur?

- c. Apa kendala yang dihadapi oleh Bidang Pnaatan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan dalam implementasi Standar Operasional Prosedur?

1.3. Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui apakah Standar Operasional Prosedur Bidang Pnaatan Dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan telah diimplementasikan Di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi.
- a. Untuk mengetahui apakah Standar Operasional Prosedur Bidang Pnaatan dan Peningkatan Kapasitas lingkungan sudah mencakup 7 hal pokok dalam Standar Operasional Prosedur.
- b. Untuk mengetahui apa kendala dalam implementasi Standar Operasional Prosedur dan solusinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan di sektor lingkungan hidup.

1.4. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah disebutkan, manfaat dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan bagi :

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, pengetahuan, pemahaman, informasi dan bahan referensi yang disediakan bagi para peneliti dan pembaca sebagai bahan rujukan mengenai wawasan yang dalam bidang apapun, khususnya pada penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bidang Pnaatan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi.

- b. Manfaat Praktis

1. Peneliti

Penelitian ini sebagai wadah untuk menerapkan ilmu dan praktek yang telah diperoleh selama menjadi mahasiswa di bangku kuliah dan Kemampuan untuk menerapkan informasi manajerial yang telah mereka

peroleh dan pelajari untuk digunakan dan memberikan perspektif baru tentang cara mengatasi situasi yang berhubungan dengan pekerjaan yang sebenarnya, khususnya di sektor pelayanan

2. Universitas Jambi

Penelitian ini dapat berkontribusi pada pengetahuan yang dapat digunakan oleh para mahasiswa sebagai panduan untuk penelitian di masa depan, khususnya di bidang prosedur operasi standar dan peningkatan kualitas layanan sektor publik.

3. Instansi

Lembaga mendapatkan manfaat dengan memiliki akses ke data yang dapat digunakan untuk menilai apakah Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan diikuti masih dapat diterapkan atau perlu dimodifikasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas pelayanan.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan sumber informasi bagi penelitian-penelitian serupa dengan topik bahasan yang berbeda.