

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Deskripsi Hasil

Tujuan dari bab ini adalah untuk memberikan gambaran tentang hasil penelitian tentang "Analisis Implementasi Standard Operating Procedure (SOP) Bidang Pnaatan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi." Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan dokumen perusahaan, observasi atau pengamatan langsung di lapangan, dan wawancara. Untuk melakukan wawancara, peneliti memilih beberapa orang dari masyarakat dan dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi yang pernah menggunakan layanan Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan. Beberapa narasumber yang telah dipilih oleh peneliti adalah:

1. Kepala Dinas Lingkunga Hidup Kabupaten Muaro Jambi, (Evi Syahrul., SP.)
2. Kepala Bidang Pnaatan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan (Ade Kurniawan., S.H)
3. Pejabat Pengawas Lingkungan Hidup (Hendra Sukmana)
4. Pejabat Pengawas Lingkungan Hidup (Achmadi, S.Hut., M.Si)
5. Pegawai bidang Pnaatan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan (Anggi Pramana,ST)

Narasumber diatas merupakan narasumber utama (internal) dalam penelitian ini karena narasumber tersebut adalah orang yang memiliki kekuasaan, keterlibatan langsung dan kompetensi terhadap Standar Operasional Prosedur di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi.

1. Masyarakat yang pernah melakukan Pengaduan Atas Kerusakan Atau Pencemaran Lingkungan diantaranya :
 - Nabot Oskarlan (Desa Markading)
 - Elvina Utari (Desa Alam Barajo)
 - M. Amin (Desa Tanjung Pauh)

Narasumber eksternal ini merupakan pendukung terhadap penelitian ini karena memberikan dukungan terhadap pernyataan yang disampaikan oleh narasumber utama.

Selanjutnya setelah peneliti mengumpulkan dan mengolah data penelitian dari dokumen instansi, melakukan wawancara dengan narasumber, mengamati langsung permasalahan masyarakat yang diadakan ke Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi, serta berdiskusi dengan staf Bidang Pnaatan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi dan individu yang terlibat dalam permasalahan tersebut, diperoleh hasil penelitian mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan/atau Kerusakan Lingkungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi.

5.1.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Bidang Pnaatan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan

Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pencemaran dan/atau Kerusakan Lingkungan Hidup mengatur tahapan dan cara penyelesaian pengaduan masyarakat dengan mempertimbangkan dokumentasi dan persyaratan keluaran pada setiap langkah kerja. Kemudian sebuah tim diorganisasi untuk pergi ke lokasi untuk memeriksa permasalahan lingkungan hidup yang dilaporkan langsung oleh masyarakat.

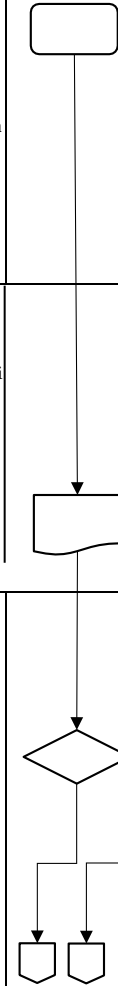
SOP Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan atau Kerusakan Lingkungan ini memiliki beberapa tujuan yaitu :

- a. Memberikan instruksi tentang prosedur pengaduan dan penyelesaian pengaduan masyarakat;
- b. Memungkinkan pengaduan atas usaha atau kegiatan yang tidak sesuai dengan izin Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; dan
- c. Melakukan penelaahan dan verifikasi pengaduan.
- d. Membuat rekomendasi untuk tindak lanjut hasil verifikasi pengaduan;
- e. Memberikan bantuan teknis, pengawasan, dan laporan tentang hasil tindak lanjut pengaduan;

- f. Penyelesaian sengketa lingkungan baik di luar pengadilan maupun di dalam pengadilan;
- g. Sosialisasi tata cara pengaduan;
- h. Membangun sistem informasi untuk menerima pengaduan masyarakat atas usaha atau kegiatan yang tidak sesuai dengan izin Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;
- i. Pembentukan kebijakan pengawasan terhadap usaha dan atau kegiatan yang memiliki izin lingkungan dan izin perlindungan dan pengelolaan lingkungan;
- j. Pelaksanaan pengawasan terhadap penerima izin lingkungan dan izin perlindungan dan pengelolaan lingkungan;
- k. Pelaksanaan pengawasan tindak lanjut berdasarkan rekomendasi evaluasi penerima izin lingkungan dan izin perlindungan dan pengelolaan lingkungan;
- l. Pembinaan dan pengawasan Petugas Pengawas Lingkungan Hidup Daerah;
- m. Pembentukan tim koordinasi dan pengawasan penegakan hukum lingkungan;
- n. Penegakan hukum atas pelanggaran Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;
- o. Penyidikan kasus pelanggaran lingkungan hidup;
- p. Penanganan barang bukti dan penegakan hukum pidana.

Dibawah ini ada tahap-tahap Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan/atau Kerusakan Lingkungan:

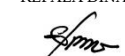
Gambar 5.1

ALUR/FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR										
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 engaduan 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 kelengkapn 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 kelengkapn 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 permohonan Verifikasi Lapangan 3.

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 diadakan - 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. Laporanhasil 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,


EVI SYAHRUL, SP
 Pembina Utama Muda
 NIP. 197905282005011004



SOP

Standard Operating Procedures

Prinsip

- Efisiensi dan Efektifitas
- Kejelasan dan Kemudahan
- Keselarasan
- Dinamis
- Kepatuhan Hukum, dan
- Kepastian Hukum

Jenis SOP

- SOP Teknis
- SOP Administratif

TAHAPAN

- SOP disusun oleh pelaksana pekerjaan pada masing-masing unit kerja
- Penyusunan SOP sebagaimana dimaksud dilakukan melalui tahapan penyusunan sesuai pedoman penyusunan SOP

Gambar 5. 2 Prinsip, Jenis dan Tahapan SOP

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



SOP

Standard Operating Procedures

Syarat dan Kriteria

- Mengacu Pada Perundang-Undangan
- Ditulis dengan jelas, rinci dan benar
- Dapat dipertanggungjawabkan

Penulisan & Penyusunan SOP

- Disusun Berdasarkan Format, Nama dan Kode Nomor SOP Sesuai Lampiran Pedoman Penyusunan SOP
- Dikoordinasikan oleh Sekretaris SKPD atau Pejabat yang membidangi Ketatausahaan

Pelaksanaan

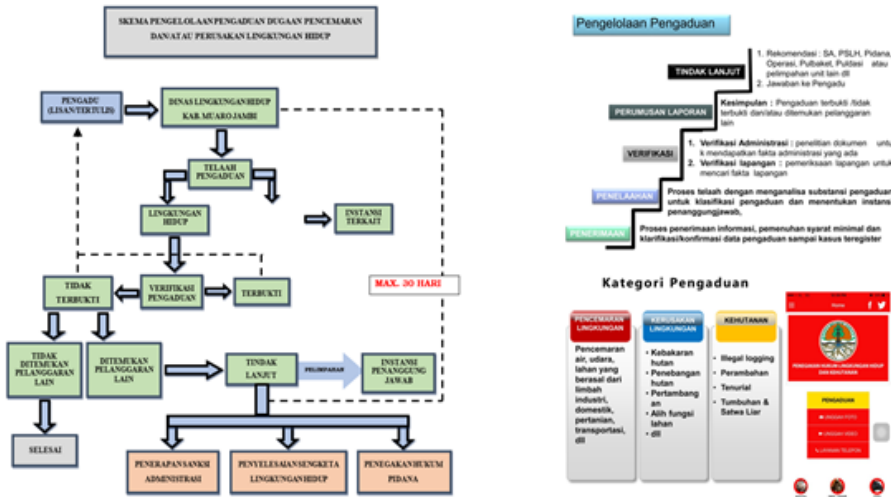
- Telah melalui proses verifikasi , uji coba dan penetapan
- Adanya dukungan sarana dan prasarana
- SDM sesuai kualifikasi
- Telah disosialisasikan dan didistribusikan
- Mudah diakses dan dilihat

Gambar 5. 3Syarat SOP

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

Tabel 5.1 Keterangan SOP Pengelolaan Pengaduan

 PEMERINTAH KABUPATEN MUARO JAMBI DINAS LINGKUNGAN HIDUP	Nomor Standar Operasional Prosedur : SOP5.Rev/DLH.4.2/2023 Tgl Pembuatan : - Tgl Revisi : 19 November 2023 Tgl Pengesahan : 15 Desember 2023 Nama Standar Operasional Prosedur : PENGELOLAAN PENGADUAN DUGAAN PENCEMARAN DAN/ATAU PERUSAKAN LINGKUNGAN HIDUP Disahkan Oleh : Kepala Dinas,  EVI SYAHRUL, SP Pembina Utama Muda NIP. 197905282005011004		
Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksana:		
1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 02 Tahun 2013 tentang Pedoman Penerapan Sanksi Administratif di Bidang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor P.22/MENLHK/SETJEN/ SET.1/3/2017 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran Dan/Atau Perusakan Hutan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 22 tahun 2019 tentang Jabatan Fungsional Pengawas Lingkungan Hidup 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 tahun 2019 tentang Jabatan Fungsional Pengendali Dampak Lingkungan Hidup 9. Peraturan Gubernur Jambi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan Di Lingkup PEMERINTAH KABUPATEN MUARO JAMBI; dan 10. Peraturan Gubernur Jambi Nomor 52 Tahun 2017 tentang tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup KABUPATEN MUARO JAMBI;	1. Memiliki Sertifikasi Kompetensi Fungsional PPLH; 2. Memiliki sertifikasi Kompetensi Fungsional PEDAL; 3. Memahami system operasi komputer dan system kerja jaringan/internet; 4. Mampunberkomunikasi aktif.		
Keterkaitan 1. SOP Pelayanan Kepada Pelanggan (UPTD Laboratorium) 2. SOP Pengawasan Pelaksanaan Sanksi Administratif 3. SOP Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup Diluar Peradilan	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="858 1516 1125 1733"> Peralatan/perlengkapan 1. Ruang Penerima Layanan Printer 2. Geografic Positioning System 3. Laptop/Tablet 4. Kertas Lakmus/pH Meter 5. Internet </td><td data-bbox="1129 1516 1549 1733"> 6. Alat Tulis Kantor 7. kamera 8. Papan plank PPPLH 9. Kendaraan Roda 4/Roda 2 10. Garis PPLH 11. Formulir pengaduan 12. Drone 13. Tanda terima dokumen pengaduan/Checklis 14. Buku Pedoman Pengaduan </td></tr> </table>	Peralatan/perlengkapan 1. Ruang Penerima Layanan Printer 2. Geografic Positioning System 3. Laptop/Tablet 4. Kertas Lakmus/pH Meter 5. Internet	6. Alat Tulis Kantor 7. kamera 8. Papan plank PPPLH 9. Kendaraan Roda 4/Roda 2 10. Garis PPLH 11. Formulir pengaduan 12. Drone 13. Tanda terima dokumen pengaduan/Checklis 14. Buku Pedoman Pengaduan
Peralatan/perlengkapan 1. Ruang Penerima Layanan Printer 2. Geografic Positioning System 3. Laptop/Tablet 4. Kertas Lakmus/pH Meter 5. Internet	6. Alat Tulis Kantor 7. kamera 8. Papan plank PPPLH 9. Kendaraan Roda 4/Roda 2 10. Garis PPLH 11. Formulir pengaduan 12. Drone 13. Tanda terima dokumen pengaduan/Checklis 14. Buku Pedoman Pengaduan		
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan		
1. Pengaduan tidak lengkap maka tidak diregister 2. Apabila pengaduan tidak diregister maka pengaduan tidak akan ditindaklanjuti 3. Apabila ada perintah atasan maka pengaduan akan segera diverifikasi lapangan tanpa melalui registrasi pengaduan	1. Formulir pengaduan, checklist kelengkapan dan register pengaduan 2. Paraf pada setiap lembar Berita Acara dan Tandatangan tim pengawasan serta Pihak Usaha/Kegiatan Pada Lembar yang telah disiapkan; dan 3. Tandatangan tim pengawasan lapangan pada laporan dan kepala Bidang Penaatan		



Gambar 5. 4 Tahapan SOP Pengelolaan Pengaduan
Sumber : File SOP dan ANJAB Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi

Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan/atau Kerusakan Lingkungan Hidup di atas adalah SOP yang saat ini digunakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi. SOP ini terakhir kali direvisi pada 15 Desember pada tahun 2023. Revisi pada SOP ini bukan revisi tentang tahapan dan langkah-langkah penyelesaian pengaduan namun hanya pada bagian regulasi dasar SOP ini. Apabila ada regulasi terbaru, maka perlu adanya penyesuaian dokumen berdasarkan regulasi tersebut. Jadi SOP ini tidak memiliki masa pemberlakuan karena ini juga ada layanan utama dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi.

5.2 Pembahasan

Pada bagian ini, pembahasan dilakukan sesuai dengan analisis data yang dijelaskan pada bab 3. Analisis data ini terdiri dari 4 tahapan sebagai berikut:

5.2.1 Data Collection (Pengumpulan Data)

Bagian pertama dari analisis data dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Detail tentang pengumpulan data dapat ditemukan di lampiran.

5.2.2 Data Reduction (Reduksi Data)

Pada bagian ini reduksi data dilakukan dalam bentuk bagan untuk menjelaskan pertanyaan pada setiap rumusan masalah. Berikut adalah reduksi data pada penelitian ini.

Tabel 5. 2
Reduksi Analisis Implementasi SOP

Tahapan	Narasumber Internal (Hendra Sukmana)	Narasumber Eksternal	Hasil
Penerimaan Pengaduan	“Pengaduan biasanya diterima melalui surat atau secara langsung di kantor. Jika pengaduan dikirim melalui surat, kami akan mencatatnya dalam daftar surat masuk dalam beberapa hari, kecuali jika Kepala Dinas tidak hadir. Jika pengaduan disampaikan secara langsung di kantor, masalah tersebut akan ditangani dalam waktu sekitar satu hingga dua jam.”	“Karena kami melapor langsung ke kantor kemarin, kami diterima dengan baik. Kami berbicara dengan pejabat yang bertugas untuk menjelaskan masalah pengaduan kami selama sekitar dua jam.”	1. Tahapan Penerimaan Pengaduan ini sudah sesuai dengan SOP
Registrasi Pengaduan	“Jika pelapor membawa berkas-berkas yang diperlukan, kami akan segera melakukan registrasi dalam waktu sekitar 10 hingga 20 menit, karena hanya memerlukan pengumpulan berkas saja. Namun, jika pelapor tidak membawa berkas, kami akan menunggu sampai berkas-berkas tersebut dilengkapi.”	“Kemarin, kami diminta untuk menyiapkan berkas-berkas terkait hal tersebut. Kami telah membawa berkas-berkas yang diperlukan serta sampel air untuk mendukung penjelasan masalah yang kami sampaikan.”	2. Tahapan registrasi Pengaduan sudah sesuai dengan SOP
Telaah Pengaduan	“Hal tersebut tergantung pada beberapa faktor. Terkadang, Kepala Dinas tidak berada di kantor, dan terkadang kami juga memiliki kegiatan lain. Oleh karena itu, proses penelaahan dapat memakan waktu hingga satu minggu karena kami juga harus menangani surat-surat masuk lainnya.”	-	3. Tahapan Telaah Pengaduan ini belum sesuai dengan SOP
Persiapan Verifikasi Lapangan	“Tahapan verifikasi lapangan dilakukan setelah nota dinas diterima. Biasanya, atasan mengadakan rapat terlebih dahulu untuk membahas langkah-langkah yang akan diambil. Persiapan verifikasi	-	4. Tahapan Persiapan Verifikasi Lapangan ini belum sesuai dengan SOP

	lapangan disesuaikan dengan jadwal tim kami dan pelapor. Proses ini biasanya memerlukan waktu sekitar satu hingga dua minggu.”		
Verifikasi Lapangan	“Untuk kegiatan di lapangan, kami mengadakan pertemuan dengan pihak pelapor dan pihak terkait. Kegiatan ini kadang berlangsung selama dua atau tiga hari berturut-turut, tergantung pada situasi. Selain itu, kami juga mengambil sampel air untuk pemeriksaan lebih lanjut”.	“Benar, mereka tidak turun ke lapangan mungkin karena kasus tersebut sudah diserahkan kepada pengacara, sehingga mereka tidak terlibat langsung di lapangan.” (Elvina Utari) “Mereka memberikan laporan dengan cepat, sekitar dalam waktu seminggu, kemudian mereka melakukan kunjungan ke daerah yang ditanami sawit untuk observasi langsung.” (Nabot Oskarlan) “Pihak yang berwenang tidak melakukan kunjungan lapangan, tidak ada peninjauan langsung ke lokasi” . (M.Amin)	5. Tahapan Verifikasi Lapangan ini tidak sesuai dengan SOP
Pengambilan Sampel	“Proses pengambilan dan analisis sampel memakan waktu yang cukup lama karena melibatkan beberapa tahapan, terutama dalam pengujian laboratorium. Selain pemeriksaan fisik, terdapat proses dokumentasi yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), yang dapat memakan waktu hingga dua minggu. Selain itu, karena melibatkan laboratorium, ada biaya yang harus ditanggung oleh pelapor untuk pemeriksaan sampel, sehingga waktu yang diperlukan untuk analisis sudah termasuk dalam proses pembayaran tersebut.”	“Kami membawa sampel air secara bersamaan dengan penjelasan masalah yang disampaikan, sehingga waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan hasil sampel cukup lama, kira-kira satu hingga dua minggu.”	6. Tahapan Pengecekan Sampel ini sesuai dengan SOP
Tindak lanjut hasil	“Tindak lanjut terhadap pengaduan ini biasanya dilakukan setelah menerima hasil sampel. Kami kemudian menyusun surat-surat yang relevan untuk penyelesaian	-	7. Tahapan tindak lanjut ini tidak sesuai dengan SOP

	masalah ini dan memberikan laporan kepada atasan tentang rencana tindakan selanjutnya. Proses ini sering memerlukan waktu yang cukup lama, mungkin mencapai dua minggu, karena kami juga memiliki tanggung jawab lain yang harus ditangani.”		
Penyelesaian Pengaduan	“Pada tahap ini, kami biasanya melakukan pertemuan dengan pihak pelapor dan pihak terkait untuk membahas masalah ini. Jika diperlukan, kadang-kadang kami mengeluarkan surat peringatan atau sanksi terhadap pihak yang terlibat, yang biasanya berlangsung selama beberapa hari hingga seminggu, tergantung pada respons dari pihak-pihak yang terlibat.”	“Diperlukan waktu sekitar dua minggu untuk menentukan jadwal pertemuan dengan pihak Pertamina, mengingat perlu memperhatikan situasi dan kondisi yang memungkinkan bagi kedua belah pihak untuk bertemu dan membahas hal tersebut.”	8. Tahapan Penyelesaian Pengaduan ini tidak sesuai dengan SOP

Tabel 5.3
Reduksi Kualitas Pelayanan

Indikator	Narasumber		Hasil
Kualitas Pelayanan	Elvina Utari	“Pelayanan ini dianggap baik menurut penilaian kami.” “Menurut penilaian saya, pelayanan ini dianggap baik karena kami diterima dengan baik ketika datang. Semua keluhan kami didengarkan dengan cepat, tanpa adanya tindakan yang terlalu lama atau janji yang tidak ditepati. Prosesnya juga terjadi dengan efisien, tanpa adanya penundaan yang berarti.”	1. Kecepatan dan kemudahan akses untuk menyampaikan keluhan sudah baik 2. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi 3. Masalah masyarakat terselesaikan dengan baik
	Nabot Oskarlan	“Pengapresiasian atas respons yang baik, dengan waktu yang tepat dan sesuai harapan” “Respons yang cepat dari pihak terkait telah dianggap baik. Mereka telah memberikan surat peringatan kepada pihak PTP agar pada penanaman berikutnya jaraknya lebih jauh dari aliran sungai.”	
	M. Amin	“masalahnya sudah selesai”	

Tabel 5. 4
Reduksi Analisis Tingkat Efektivitas Indikator Efisiensi

Indikator	Narasumber		Hasil
Efisiensi	Evi Syahrul	“Terdapat dasar hukum yang mewajibkan pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan. Oleh karena itu, disusunlah aturan agar proses tersebut dapat dilakukan secara sistematis melalui penyusunan SOP Pengelolaan Pengaduan.” “Pembaharuan terjadi ketika terdapat perubahan dalam regulasi atau kebijakan. Oleh karena itu, diperlukan penyesuaian dengan regulasi terbaru.” “Pengelolaan pengaduan memerlukan aturan agar dapat dilakukan secara sistematis melalui penyusunan SOP-nya. Tanpa sistematisasi, pelaksanaan pekerjaan dapat menjadi membingungkan bagi pelaksana.” “Efisiensi dalam waktu dan biaya merupakan aspek penting dalam setiap SOP yang dibuat. Hal ini memberikan kepastian hukum terkait penanganan pengaduan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.”	1. SOP yang ada merupakan hasil dari perwujudan kebijakan pemerintah 2. SOP yang ada menjadi landasan untuk melaksanakan tugas pokok 3. SOP yang ada sudah efisien
	Ade Kurniawan	“Laporan kepada pimpinan akan diajukan sesuai prosedur yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Kementerian Lingkungan Hidup”	
	Hendra Sukmana	“Regulasi terkait diatur dalam undang-undang seperti Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 22 tahun 2017, yang menjadi acuan dalam penyusunan SOP.” “Menurut saya, tidak demikian, karena sebelum disahkan, kami telah melakukan praktik untuk mengidentifikasi potensi kejanggaran. Selain itu, kegiatan ini merupakan kegiatan rutin yang dilakukan dari tahun ke tahun, dengan perubahan utamanya terletak pada dasar hukumnya”	
	Achmadi	“Sebagai bagian dari tugas pokok, kami bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan mempercepat penyelesaian permasalahan lingkungan di masyarakat.” “Sudah cukup efektif dan efisien”	
	Anggi Pramana	“Sudah , sudah terlaksana juga dengan baik”	

Tabel 5. 5
Reduksi Analisis Tingkat Efektivitas Indikator Konsistensi

Indikator	Narasumber		Hasil
Konsistensi	Evi Syahrul	“Saya tidak mengetahui dengan pasti, namun sejak tahun 2011 hingga 2022, saat saya mulai bekerja di Dinas Lingkungan Hidup, pengelolaan pengaduan telah berjalan.” “Evaluasi dilakukan secara periodik, biasanya setiap tiga bulan sekali. Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk memberikan pengingat dan pembaruan.” “Pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan memerlukan aturan yang sistematis melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP). Tanpa sistematisasi ini, pelaksanaan pekerjaan dapat menjadi membingungkan bagi pelaksana, yang tidak tahu harus melakukan apa.”	1. SOP yang ada sudah diterapkan sejak instansi berdiri perubahan terjadi hanya pada bagian regulasi dasar 2. Adanya Evaluasi untuk memastikan kedisiplinan terhadap SOP 3. SOP berperan dalam kualitas pelayanan 4. SOP ini sudah memenuhi indikator konsistensi
	Ade Kurniawan	“Namun, informasi yang saya terima menyebutkan bahwa SOP tersebut telah dimulai sekitar tahun 2015.”	
	Hendra Sukmana	“Menurut pengetahuan saya, Standar Operasional Prosedur (SOP) ini telah ada sejak pendirian Dinas Lingkungan Hidup, saat masih bernama Badan Lingkungan Hidup pada tahun 2015.” “Penjadwalan evaluasi dilakukan secara periodik, yakni setiap tiga bulan sekali. Evaluasi dilakukan bersama kepala dinas setelah selesai melakukan layanan.” “Kehadiran SOP ini sangatlah berarti. Tanpanya, sulit membayangkan bagaimana jika masyarakat meminta informasi yang tidak dapat kami jawab karena kurangnya pedoman. Oleh karena itu, keberadaan SOP ini sangat membantu saya dalam menjalankan tugas.”	
	Achmadi	“Sejak tahun 2015 jika tidak salah ”	
	Anggi Pramana	“Saya telah mengikuti SOP sejak awal saya bergabung, namun menurut informasi yang saya baca, SOP telah ada sejak pendirian DLH.” “sudah bagus dan jelas alurnya dalam memberikan pelayanan”	

Tabel 5. 6
Reduksi Analisis Tingkat Efektivitas Indikator Minimalisasi Kesalahan

Indikator	Narasumber		Hasil Analisis
Minimalisasi Kesalahan	Evi Syahrul	“Apabila ditanya mengenai pihak yang terlibat, dapat dibagi menjadi dua, yaitu internal dan eksternal. Bagian internal meliputi pejabat struktural dan fungsional dari Dinas Lingkungan Hidup, sementara bagian eksternal melibatkan perangkat daerah terkait yang terhubung dengan SOP Dinas Lingkungan Hidup.” “Terdapat dasar hukum yang mewajibkan pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan.” “Sebelum dilakukan verifikasi lapangan, seringkali diadakan rapat persiapan untuk menghindari kesalahan saat proses verifikasi dilakukan. Rapat ini bertujuan untuk koordinasi oleh tim terkait.” “Sebelum diterapkan secara penuh, SOP biasanya mengalami uji coba manual terlebih dahulu. Evaluasi dilakukan setelah uji coba untuk memastikan efektivitasnya sebelum SOP tersebut dijadikan pedoman yang mantap.”	1. Penyusunan SOP melibatkan semua anggota organisasi dan beberapa anggota eksternal 2. SOP disusun berdasarkan dasar hukum 3. Sebelum turun lapangan dilakukan rapat 4. Dilakukan uji coba sebelum pengesahan SOP 5. Seluruh anggota dibekali dengan SOP untuk dipahami dan dilaksanakan 6. SOP dirasa penting bagi organisasi karena membantu proses pelayanan 7. SOP sudah memenuhi indikator minimalisasi kesalahan
	Ade Kurniawan	“Sejak lama telah ada unit yang bertugas menangani pengaduan masyarakat, yang sekarang telah berfungsi sepenuhnya. Sebagai hasilnya, semua personel di bidang tersebut terlibat, mulai dari staff hingga pimpinan.” “Pelaksanaan dilakukan langsung setelah penerapan, dimana SOP dipelajari dan diekspos sebelum kemudian diimplementasikan.” “Pemberlakuan SOP penting bagi semua pegawai, mengingat semua aktivitas terkait dengan pengaduan masyarakat harus sesuai dengan pedoman tersebut. Pegawai dilatih dan dipersiapkan dengan peraturan yang berlaku, seperti Peraturan Menteri Lingkungan Hidup, yang menjadi pedoman kerja sesuai dengan SOP.” “Penerapan SOP sangat membantu, karena memungkinkan kita untuk memberikan arahan kepada masyarakat serta menentukan kapan setiap tahap pekerjaan harus selesai dan dihentikan.”	

	Hendra Sukmana	“Terlebih dahulu, terdapat konsultasi internal antar bidang terkait penyusunan SOP, yang kemudian dipresentasikan kepada atasan untuk dibahas bersama, melibatkan semua anggota.” “Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 22 Tahun 2017 merupakan dasar hukum yang menjadi pedoman dalam penyusunan SOP.” “Kami telah diberikan dokumen yang menjadi referensi langsung. Jika tidak memahami, saya akan berkonsultasi dengan rekan kerja.”	
	Achmadi	“Partisipasi semua pihak di sini penting karena ini berdampak pada efisiensi dan efektivitas kerja.” “Pegawai biasanya menerima peninjauan materi selama evaluasi SOP, yang mengacu pada Peraturan Menteri Lingkungan Hidup, untuk memastikan pemahaman bersama terkait SOP.” “Kegiatan ini melibatkan kerja tim, sehingga penting untuk memastikan konsistensi dengan SOP dalam melakukan setiap tindakan.”	
	Anggi Pramana	“Partisipasi dilakukan melalui rapat perbidang, sedangkan rapat umum hanya dihadiri oleh Kepala Bidang dan Kepala Subbagian.” “Proses ini mirip dengan praktik, di mana dilakukan pengecekan untuk menambah atau mengurangi sebelum diserahkan kepada Bupati untuk pengesahan.” “Hal ini sangat penting karena merupakan pedoman yang mengatur tindakan, tanpa pedoman tersebut kita akan kesulitan.”	

Tabel 5.7
Reduksi Analisis Tingkat Efektivitas Indikator Penyelesaian Masalah

Indikator	Narasumber		Hasil Analisis
Penyelesaian Masalah	Evi Syahrul	“Jika pihak terkait tidak puas, mereka dapat melaporkan keluhan mereka kepada instansi lain yang memiliki kewenangan, seperti Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, atau lembaga lain yang berwenang dalam mengelola pengaduan.”	1. SOP Ini tidak memuat penyelesaian masalah terkait ketidakpuasan atas pelayanan

		“Namun, di luar SOP, tidak diperbolehkan melakukan tindakan lain. SOP adalah panduan yang harus diikuti untuk memastikan konsistensi dan kepatuhan dalam penanganan pengaduan.”	2. SOP ini tidak memberikan penyelesaian masalah
	Ade Kurniawan	“Pasti akan segera disesuaikan, biasanya melalui komunikasi lisan, karena jika tidak sesuai dengan SOP, pengaduan tersebut tidak dapat diproses.”	3. SOP ini tidak memuat aturan mengenai sanksi
	Hendra Sukmana	“Kami menjelaskan dengan jelas bahwa terdapat proses dan tahapan yang harus diikuti, oleh karena itu, tidak diperbolehkan untuk melanggar SOP.”	4. SOP ini tidak memenuhi indikator penyelesaian masalah
	Achmadi,	“Dalam situasi tersebut, kami berkomunikasi dengan baik, memberikan teguran, dan memberikan pemahaman yang diperlukan.”	

Tabel 5. 8

Reduksi Analisis Tingkat Efektivitas Indikator Perlindungan Tenaga Kerja

Indikator	Narasumber		Hasil Analisis
Perlindungan Tenaga kerja	Evi Syahrul	“Ada petugas di lapangan yang bertanggung jawab terhadap perlindungan fisik para karyawan. Dalam konteks ini, terdapat persyaratan terkait sarana dan prasarana yang harus dimiliki oleh petugas. Contohnya, personil harus dilengkapi dengan alat keselamatan seperti helm dan sepatu keselamatan yang digunakan saat berada di lapangan.”	1. SOP ini tidak memuat tentang perlindungan/keselamatan kerja 2. SOP ini hanya mengatur mengenai langkah dan waktu penyelesaian kegiatan kerja 3. SOP ini tidak mengatur tentang jaminan sosial bagi organisasi 4. SOP ini tidak memenuhi indikator perlindungan tenaga kerja
	Ade Kurniawan	“Kalau begitu, saya rasa tidak, karena perlindungan tenaga kerja lebih kepada bagaimana cara kita menyediakan pos pengaduan bagi para tenaga kerja.”	
	Hendra Sukmana	“Ketika berada di laboratorium, kami diharuskan menggunakan Alat Pelindung Diri (APD), tetapi kadang-kadang saat kami membutuhkannya di lapangan, kami juga menggunakan perlengkapan seperti helm.”	
	Achmadi	“Keselamatan kerja sepertinya tidak termasuk dalam lingkup tersebut.” “Jika merujuk pada isi SOP, sepertinya tidak ada pengaturan terkait itu, namun dalam hal hak-hak, tentu saja, sebagai pegawai pemerintah, kita memiliki jaminan sosial	

		karena kita digaji berdasarkan kinerja kita.”	
	Anggi Pramana	“Untuk keselamatan kerja, biasanya hanya terkait dengan situasi di laboratorium karena berhubungan dengan bahan kimia. Sedangkan di bidang lainnya, sepertinya tidak ada.” “dalam hal jaminan sosial, tentu saja ada karena kita bekerja di bawah naungan pemerintahan.”	

Tabel 5. 9
Reduksi Analisis Tingkat Efektivitas Indikator Peta Kerja

Indikator	Narasumber		Hasil Analisis
Peta kerja	Evi Syahrul	“Hal itu terkait dengan layanan yang kita berikan kepada penerima layanan, sehingga ada interaksi antara petugas layanan dengan penerima layanan.” “Penting untuk melakukan koordinasi tim sebelum melakukan tindakan di lapangan, sehingga dapat menghindari terjadinya kesalahan.”	1. SOP ini mengatur alur kerja pelayanan 2. SOP ini membantu kegiatan pelayanan lebih teratur dan sistematis 3. SOP memuat mengenai pembentukan Tim Kerja penyelesaian masalah 4. SOP ini sudah memenuhi indikator peta kerja
	Ade Kurniawan	“Pelapor mengisi formulir pengaduan dan melampirkan bukti pendukung. Selanjutnya, pengaduan tersebut akan ditelaah dan diverifikasi lapangan untuk menentukan kebenaran. Hasil perkembangan akan dilaporkan secara tertulis kepada pelapor. Jika terbukti, pengaduan akan dilanjutkan, namun jika tidak, pengaduan akan ditutup.” “Kehadiran SOP penting karena memberikan arahan tentang tahapan yang harus dilakukan dalam pekerjaan kami.”	
	Hendra Sukmana	“SOP hanya meliputi proses dan waktu penyelesaiannya.” “Prosedur ini bertujuan untuk memastikan ketaatan pada waktu yang telah ditetapkan, sehingga memberikan kerapian dan arahan yang jelas dalam pelaksanaan layanan.” “Tim akan dibentuk khusus saat ada pengaduan baru.”	
	Achmadi	“Seperti yang tercantum dalam diagram, waktu dan keterangan kegiatan juga disertakan.” “SOP tersebut telah dijabarkan dengan	

		cukup detail mengenai setiap kegiatan dan waktu yang diperlukan, sehingga memudahkan kami untuk mengetahui langkah-langkah yang harus diambil.”	
		“Namun, saat turun ke lapangan, tim baru akan dibentuk dan tugas akan didistribusikan sesuai kebutuhan.”	
	Anggi Pramana	“Tentu, SOP sangat membantu karena menjadi pedoman bagi kami dalam menjalankan kegiatan kami tanpa ragu-ragu.”	
		“Meskipun tidak tertulis secara spesifik, namun biasanya ada pembentukan tim saat turun ke lapangan.”	

Tabel 5. 10
Reduksi Analisis Tingkat Efektivitas Indikator Batas Pertahanan

Indikator	Narasumber		Hasil Analisis
Batas Pertahanan	Evi Syahrul	“Pembaharuan terjadi ketika ada perubahan dalam regulasi atau kebijakan, sehingga kami harus menyesuaikan diri dengan regulasi yang terbaru.” “Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 22 tahun 2017 mengatur mengenai tata cara pengelolaan pengaduan terkait pencemaran dan kerusakan lingkungan, sehingga kami harus tetap patuh pada aturan tersebut.” “Ketersediaan arsip menjadi hal yang penting, karena semua proses administrasi harus tersip dan terdokumentasi dengan baik. Misalnya, saat di lapangan harus dilakukan pengambilan foto, begitu juga saat ada pengaduan. Koordinasi saat pengambilan foto di lapangan juga harus dijaga agar tidak ada kesalahan dalam penanganan data.”	1. SOP ini disusun berdasarkan regulasi dari Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan dan Undang-Undang Pelayanan Publik 2. Hasil Kegiatan pelayanan ini tersip dan terdokumentasi dengan baik 3. SOP ini sudah memenuhi indikator batas pertahanan
	Ade Kurniawan	“Kami masih merujuk pada Peraturan Menteri Lingkungan Hidup (Permen LHK), kecuali jika terdapat revisi di atasnya, baru kami akan melakukan penyesuaian.” “Laporan kepada pimpinan akan tetap mengikuti SOP Kementerian Lingkungan Hidup.”	
	Hendra Sukmana	“Latar belakangnya didasarkan pada undang-undang yang mengatur, seperti Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 22 tahun 2017, yang juga menjadi pedoman dalam penyusunan SOP ini.”	

Tabel 5. 11
Reduksi Analisis Kendala Implementasi SOP

Indikator	Narasumber		Hasil Analisis
Kendala Implementasi SOP	Evi Syahrul	“Kendala yang dihadapi adalah pemahaman personel terhadap SOP.” “Mutasi pejabat juga menjadi kendala yang dihadapi.”	1. Masalah dalam penerapan ini hanya sebatas pemahaman personil belum maksimal terhadap SOP yang ada. 2. Apabila ada Mutasi pejabat juga menjadi kendala 3. Masih adanya masyarakat yang tidak memahami alur kerja di instansi pemerintahan 4. Informasi yang diberikan masyarakat kadang kala tidak akurat
	Ade Kurniawan	“Kendalanya adalah ketidakpatuhan terhadap SOP, contohnya jika SOP menetapkan 5 hari kerja namun ada yang ingin melaksanakannya di hari yang berbeda saat turun ke lapangan.”	
	Hendra Sukmana	“Kendalanya terutama berada pada permintaan waktu dari pihak masyarakat yang ingin turun ke lapangan pada hari ketika mereka melakukan pengaduan.”	
	Achmadi	“Kendalanya hanya sebatas pada ketidaktahuan masyarakat mengenai prosedur pengaduan. Sejauh ini, tidak ada masalah terkait kepuasan dalam layanan yang kami berikan.”	
	Anggi Pramana	“Kendalanya terletak pada ketidakakuratan informasi yang diberikan oleh pelapor, yang kadang-kadang menyebabkan kami harus turun ke lapangan meskipun tidak ada masalah lingkungan yang sebenarnya.”	

5.2.3 Display Data (Penyajian Data)

Penyajian data pada bagian ini dilakukan dengan teks naratif. Bagian ini merupakan penjelasan pada bagian analisis pada langkah reduksi data

1. Implementasi Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan/atau Kerusakan Lingkungan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, dapat disimpulkan bahwa Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Salah satu SOP yang dimiliki adalah yang berkaitan dengan pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan/atau Kerusakan Lingkungan. Dokumen SOP ini mencakup penjelasan tentang kegiatan pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan/atau Kerusakan Lingkungan, diagram alir beserta penjelasannya, persyaratan dokumen yang harus diserahkan

oleh pelapor, serta hasil yang diharapkan dari setiap kegiatan. Selain itu, SOP ini juga menetapkan batas waktu maksimal untuk setiap tahapan dalam penyelesaian masalah lingkungan masyarakat.

Rangkaian kegiatan dalam SOP Pengelolaan Pengaduan terdiri dari 8 langkah operasional yang dilakukan dalam batas waktu maksimal 30 hari, yaitu:

1. Tahap penerimaan pengaduan, yang mencakup penerimaan surat dan komunikasi melalui saluran lain.
2. Tahap registrasi pengaduan, dimana berkas-berkas syarat pengaduan diminta.
3. Tahap telaah pengaduan, yang melibatkan penyusunan nota dinas untuk persetujuan atasan.
4. Tahap persiapan verifikasi lapangan.
5. Tahap verifikasi lapangan, yang mencakup investigasi langsung di lokasi dan pengambilan sampel jika terjadi pencemaran.
6. Tahap pengujian sampel, dimana jika sampel terbukti tercemar, dilakukan tindak lanjut pemeriksaan lapangan. Namun, jika tidak terbukti, masalah akan diselesaikan.
7. Tahap tindak lanjut pemeriksaan lapangan.
8. Tahap penyelesaian pengaduan melalui penerbitan surat kuasa kepada pihak yang terlibat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber internal, yaitu Bapak Hendra Sukmana, dan narasumber eksternal, yaitu Elvina Utari, Nabot Oskarlan, dan M. Amin, terkait dengan proses pengaduan, terungkap bahwa Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi belum sepenuhnya mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan. Temuan ini diperkuat oleh kesimpulan dari Bapak Hendra Sukmana dan Sdr. Elvina Utari, di mana beberapa tahapan tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dalam SOP. Bahkan, terdapat tahapan yang tidak dilaksanakan oleh pihak Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi.

“iya ngga, mereka ga ada turun lapangan mungkin karna udah diserahkan ke pengacara ya jadi mereka ga ada turun lapangan”(Elvina Utari)

Berdasarkan pernyataan tersebut, disimpulkan bahwa implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi masih belum optimal. Beberapa tahapan tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan, antara lain:

1. Tahapan telaah pengaduan memakan waktu lebih lama dari yang dijadwalkan karena memerlukan persetujuan atau verifikasi dari Kepala Dinas yang tidak selalu tersedia di kantor.
2. Tahapan persiapan verifikasi lapangan mengalami penundaan karena penyesuaian jadwal dengan Kepala Dinas, persiapan peralatan yang dibutuhkan di lapangan, dan kondisi-kondisi tertentu.
3. Tahapan verifikasi lapangan terkadang tidak dilaksanakan sepenuhnya seperti yang telah ditetapkan karena adanya pihak yang telah mengambil kendali atas masalah pengaduan.
4. Tahapan tindak lanjut pemeriksaan lapangan membutuhkan waktu lebih lama sesuai dengan kondisi yang ada karena perlu mempersiapkan dokumen atau hal-hal lain yang dibutuhkan saat akan melaksanakan penyelesaian pengaduan.
5. Tahapan penyelesaian pengaduan terkadang tidak sesuai dengan SOP karena konsistensi waktu yang kurang terjaga.

Namun untuk pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi dinilai sebagai pelayanan yang cepat, mudah, ramah, dan sopan. Hal ini sesuai dengan kesimpulan yang diungkapkan oleh Saudari Elvina dan Saudara Nabot yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi dianggap baik, cepat, efisien, dan tanpa keluhan dalam penanganan masalah pengaduan.\

Lanjut mengenai latar belakang yang diangkat dalam penelitian ini terkait dengan masalah di mana Dinas Lingkungan Hidup tidak memberikan keterangan mengenai sampel air, hal ini telah dibahas oleh salah satu informan, yaitu Hendra Sukmana.

“oh iya itu kemarin itu DLH Muaro Jambi hanya sebagai pendamping saja, jadi itu sebenarnya pengecekan AMDAL kayak UKL-UPL jadi untuk AMDAL itu kan itu urusannya pemerintah provinsi, makanya kemarin kita ikut mendampingi karena itu dalam kawasan kabupaten Muaro Jambi. Sudah dijelaskan juga kepada pihak pengadu terkait hal itu”

Berdasarkan pernyataan tersebut, Dinas Lingkungan Hidup terlibat dalam kegiatan tersebut karena wilayah tersebut termasuk dalam lingkup Kabupaten Muaro Jambi. Sebagai akibatnya, pihak pengadu menganggap bahwa Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi bertanggung jawab atas masalah tersebut. Meskipun Evi Syahrul telah memberitahu pihak pengadu bahwa pengaduan tersebut ditangani oleh Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jambi.

Namun, dibandingkan dengan informasi di atas, dapat disimpulkan bahwa Standard Operating Procedure (SOP) ini tidak dilaksanakan secara efektif, tidak sesuai dengan pernyataan informan utama yang menyatakan bahwa SOP tersebut sudah efektif. Hal ini didukung oleh pernyataan pendukung Elvina Utari yang menyatakan bahwa Dinas Lingkungan Hidup agak lambat dalam menanggapi masalah tersebut, mencapai waktu lebih kurang seminggu, sedangkan SOP menetapkan waktu maksimal 4 hari untuk turun lapangan. Ini menunjukkan bahwa standar waktu dalam SOP tidak diterapkan dengan baik.

Selain itu, berdasarkan pernyataan Bapak M. Amin, Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi tidak melakukan peninjauan langsung terhadap masalah tersebut. Sebaliknya, pihak Dinas Lingkungan Hidup menyerahkan tanggung jawab sepenuhnya kepada pihak pengacara, yaitu Elvina Utari. Hal ini menunjukkan bahwa pihak Dinas Lingkungan Hidup tidak mengimplementasikan SOP pada tahap Verifikasi Lapangan.

2. Tujuh Hal Pokok dalam Standar Operasional Prosedur pada Bidang Penaatan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan

Dalam bagian Peneliti berkonsentrasi pada tujuh dimensi penting dari Standar Operasional Prosedur dalam penelitian ini. Tujuh dimensi tersebut diidentifikasi oleh Joko Dwi Santosa dalam bukunya "Lebih Memahami SOP (*Standard Operating Procedure*)," yang ditulis pada tahun 2014. Tujuh dimensi

tersebut adalah: Efisiensi, Konsistensi, Minimalisasi Kesalahan, Penyelesaian Masalah, Perlindungan Tenaga Kerja, Peta Kerja, dan Batasan Pertahanan.

1. Efisiensi

Berdasarkan hasil wawancara, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan saat ini merupakan implementasi dari kebijakan pemerintah. Hal ini didukung oleh pernyataan Evi Syarul yang menyatakan bahwa ada dasar hukum yang mengharuskan pelayanan tersebut dilakukan. Selain itu, pernyataan dari Ade Kurniawan dan Hendra Sukmana juga menegaskan bahwa SOP Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan atau Kerusakan Lingkungan mengacu pada peraturan menteri lingkungan dan kehutanan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa SOP Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan atau Kerusakan Lingkungan sudah efisien karena memiliki dasar hukum dalam penyusunannya.

Prosedur yang saat ini diterapkan juga menjadi landasan dalam melaksanakan tugas pokok. Hal ini didukung oleh pernyataan Evi Syahrul dan Achmadi yang menyatakan bahwa SOP Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan atau Kerusakan Lingkungan menjadi landasan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, pernyataan dari Evi Syahrul, Hendra Sukmana, Achamdi, dan Anggi juga menyatakan bahwa SOP tersebut efektif dan efisien dalam hal waktu dan biaya pelaksanaan.

2. Konsistensi

Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Penuaan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan telah diterapkan sejak awal berdirinya dan masih berlaku hingga saat ini, menunjukkan konsistensi dalam penerapan SOP sebagai bentuk operasi standar. SOP Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan atau Kerusakan Lingkungan diterapkan sejak pendirian perusahaan dengan tujuan memastikan bahwa kegiatan kerja dapat dilaksanakan sesuai prinsip dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Dalam hal ini, Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi mengadakan pertemuan rutin setiap tiga bulan untuk memonitor dan memastikan seluruh pegawai dapat mengimplementasikan SOP Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan atau Kerusakan Lingkungan. Selain itu, para pegawai

juga diberikan dokumen SOP sebagai langkah untuk memastikan bahwa anggota organisasi memiliki disiplin yang tinggi dalam menjalankan prosedur dengan konsistensi.

Pernyataan dari Evi Syahrul dan Ade Kurniawan menegaskan bahwa hingga saat ini belum ada keluhan atas layanan yang diberikan, dan pegawai dibekali dengan SOP untuk memastikan bahwa mereka bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Penerapan SOP Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan atau Kerusakan Lingkungan dengan disiplin dianggap sangat membantu dalam proses pelayanan, menjaga kualitasnya sebagai pedoman standar dalam melakukan pekerjaan. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan menjadi tertata dan tepat, meningkatkan kepuasan masyarakat. Penerapan SOP dengan kedisiplinan tinggi dan konsistensi dapat membantu perusahaan dalam menjamin kualitas pelayanannya, dengan hampir tidak ada pegawai yang melanggar prosedur yang telah ditetapkan.

3. Minimalisasi Kesalahan

Dalam upaya untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan selama proses penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) saat bekerja, Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi melibatkan seluruh anggota organisasi dalam penyusunan SOP Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan atau Kerusakan Lingkungan. Pihak eksternal seperti ortala dan DPNPTSP juga turut dilibatkan, dengan harapan SOP tersebut dapat lebih mudah dipahami dan disusun sesuai dengan sistem kerja yang nyata. Dengan melibatkan anggota organisasi dan pihak eksternal, diharapkan bahwa SOP yang disusun akan lebih sesuai dengan harapan para pegawai, standar profesional kerja yang berlaku, dan nilai-nilai yang dipegang teguh oleh pemerintahan sebagai penyedia layanan publik.

Disamping itu, Evi Syahrul dan Ade Kurniawan menyatakan bahwa pihak eksternal terlibat dalam penyusunan SOP, sementara Ade Kurniawan juga mengungkapkan bahwa proses penyusunan SOP melibatkan berbagai tingkatan,

dari bidang hingga atasan, untuk mengkomunikasikan dan membahas SOP yang akan diterapkan bagi anggota organisasi.

Dalam konteks ini, SOP Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan atau Kerusakan Lingkungan dibuat berdasarkan hukum dan melibatkan pegawai serta pihak eksternal untuk meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan SOP. Pernyataan dari Evi Syahrul dan Hendra Sukmana menegaskan bahwa SOP ini didasarkan pada hukum untuk meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan SOP.

Selanjutnya Uji coba atau praktik diterapkan dalam pelaksanaan SOP Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan atau Kerusakan Lingkungan untuk meminimalisasi kesalahan yang mungkin terjadi di masa mendatang. Pernyataan ini didukung oleh Evi Syahrul, Ade Kurniawan, dan Anggi Pramana yang mengindikasikan bahwa praktik atau uji coba dilakukan untuk mengidentifikasi hal-hal yang perlu diperhatikan lebih lanjut. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa karyawan memahami SOP dengan baik agar dapat menghindari kesalahan saat menjalankan tugas. Selain itu, rapat bersama dilakukan sebelum turun ke lapangan untuk memantau dan mengingatkan karyawan agar mematuhi SOP.

Selain itu Ade, Achmadi, dan Anggi sepakat bahwa SOP yang diterapkan saat ini sangat penting bagi mereka karena dapat mengurangi kesalahan dalam bekerja dan memastikan bahwa pegawai memahami SOP dengan baik. SOP ini membantu menertibkan pekerjaan menjadi lebih teratur dan tepat. Selain itu, SOP tersebut dianggap efektif dan mudah dipahami karena didukung oleh dokumen dan digunakan di lapangan untuk menyelesaikan masalah serta memberikan layanan yang baik kepada masyarakat.

4. Penyelesaian Masalah

Sangat disayangkan bahwa dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan atau Kerusakan Lingkungan yang disusun oleh Bidang Penataan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan, tidak ada ketentuan mengenai sanksi untuk mencegah konflik. SOP tersebut juga tidak mencakup saluran komunikasi yang jelas, sehingga tidak ada mekanisme penyelesaian masalah yang terintegrasi di dalamnya. Dengan demikian, jika

terjadi konflik atau masalah selama pelaksanaan SOP, penyelesaiannya akan dilakukan di luar kerangka SOP tersebut. Meskipun SOP tersebut tidak memiliki ketentuan mengenai pencegahan konflik di dalam organisasi, namun SOP tersebut menetapkan prosedur untuk menyelesaikan masalah dalam layanan masyarakat.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Evi Syahrul, saat ini belum ada regulasi yang mengatur mengenai sanksi atau penyelesaian masalah yang mungkin timbul selama pelaksanaan tugas. Hal ini juga dikuatkan oleh pernyataan Evi Syahrul, Ade Kurniawan, dan Henra Sukmana yang menyatakan bahwa belum ada mekanisme penyelesaian masalah terkait ketidakpuasan masyarakat. Situasi ini mengindikasikan bahwa Dinas Lingkungan Hidup merasa telah memberikan pelayanan yang memadai.

Menurut informan dalam penelitian ini, walaupun SOP Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan atau Kerusakan Lingkungan belum mencakup pencegahan konflik atau sanksi, SOP tersebut telah membantu perusahaan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Diharapkan bahwa keberadaan SOP tersebut akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan menetapkan standar untuk menyelesaikan sengketa lingkungan sehingga masalah tidak timbul. Selain itu, semua anggota organisasi telah bekerja sesuai dengan SOP, sebagaimana yang dinyatakan oleh Ade Kurniawan, Hendra Sukmana, Achmadi, dan Anggi Pramana, yang mengindikasikan bahwa mereka dan seluruh anggota organisasi telah mematuhi SOP dengan konsisten..

5. Perlindungan Tenaga Kerja

Pada bagian ini, disayangkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi Indonesia belum mengatur dengan jelas mengenai perlindungan keselamatan kerja. Meskipun seharusnya SOP tersebut memuat standar yang dapat melindungi anggota organisasi dari kemungkinan kecelakaan kerja saat mereka menjalankan tugasnya.

Namun, meskipun SOP Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan atau Kerusakan Lingkungan tidak secara eksplisit mencantumkan hal tersebut, bukan berarti perlindungan keselamatan kerja tidak ada. Sebagai pegawai yang

bekerja di bawah naungan pemerintahan, perlindungan hak-hak jaminan sosial dan keselamatan kerja untuk pekerjaan teknis tetap ada, meskipun tidak termasuk dalam lingkup SOP ini. Pernyataan dari Sdr. Anggi Pramana mengindikasikan bahwa bidang laboratorium memiliki alat-alat Pelindung Diri (APD) untuk melakukan kegiatan karena berhubungan dengan bahan kimia. Selain itu, Evi Syahrul juga menyebutkan bahwa perlindungan fisik tenaga kerja di lapangan juga melibatkan penggunaan alat keselamatan seperti helm dan sepatu.

Dari pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa keselamatan kerja merupakan aspek yang diatur di luar lingkup SOP Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan atau Kerusakan Lingkungan. SOP tersebut hanya mengatur langkah-langkah kerja terkait pengelolaan pengaduan, sedangkan aspek jaminan sosial dan perlindungan hak-hak merupakan kebijakan lain yang diatur di luar lingkup SOP tersebut.

6. Peta Kerja

Saat ini, Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan atau Kerusakan Lingkungan hanya mengatur alur kerja (workflow) tanpa memuat detail lainnya. SOP tersebut juga mengatur waktu pelayanan untuk setiap kegiatan sebagai pedoman bagi karyawan internal. Hal ini dilakukan sebagai upaya Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi untuk menegakkan nilai pelayanan dalam setiap langkahnya. Pernyataan dari Evi Syahrul, Ade Kurniawan, Hendra Sukmana, dan Achmadi mendukung pendekatan tersebut, menyatakan bahwa SOP hanya fokus pada alur kerja untuk memudahkan pelayanan.

Meskipun demikian, SOP juga mengatur pembentukan tim kerja untuk menangani pelayanan atau penyelesaian masalah lingkungan. Tim ini dibentuk ketika perlu turun ke lapangan untuk menangani masalah yang terjadi. Pernyataan ini didukung oleh Evi Syahrul, Hendra Sukmana, Achmadi, dan Anggi, yang menyatakan bahwa tim tersebut hadir untuk menyelesaikan masalah lingkungan yang dihadapi oleh masyarakat.

7. Batas Pertahanan

Standar Operasional Prosedur yang diterapkan oleh Bidang Penguatan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan memiliki peran penting dalam mengatur kerja sama dengan pihak eksternal seperti ortala dan DPNPTSP secara terstruktur. Langkah-langkah ini menjadi fondasi kuat bagi perusahaan karena mengatur semua kegiatan dan kerja sama secara prosedural. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi tidak hanya menyusun SOP untuk kerja sama dengan pihak eksternal, tetapi juga melakukan pengawasan dan evaluasi untuk memastikan kepatuhan anggota organisasi terhadap prosedur.

Pernyataan dari Bapak Evi menegaskan bahwa perusahaan melakukan pengawasan rutin terhadap pekerjaan karyawan internal dan juga melakukan evaluasi setiap 3 bulan sekali. Bidang Penguatan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan juga menyusun SOP berdasarkan undang-undang pelayanan publik dan regulasi KemenLHK sebagai upaya pertahanan. Semua dokumentasi kegiatan yang telah diselesaikan dipelihara dan terdokumentasi dengan baik sebagai persiapan jika perlu dilakukan inspeksi oleh pemerintah.

8. Kendala Implementasi SOP

Dalam pelaksanaan kegiatan yang melibatkan banyak pihak, seperti implementasi SOP Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan atau Kerusakan Lingkungan, kendala dan masalah sering kali muncul meskipun implementasi tersebut dianggap efisien. Berdasarkan pernyataan informan, beberapa kendala yang sering terjadi dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan atau Kerusakan Lingkungan antara lain:

- a. Pemahaman personil yang belum optimal terhadap Standar Operasional Prosedur. Kendala ini bisa diatasi dengan diskusi, pengingat, dan penyediaan SOP yang memadai bagi pegawai, seperti yang disampaikan oleh Evi Syahrul.
- b. Mutasi pejabat, yang dapat memengaruhi kesinambungan dan penyesuaian ulang dalam tanggung jawab, pelaksanaan, dan pengelolaan data. Pernyataan

ini dikemukakan oleh Evi Syahrul sebagai Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Muaro Jambi.

- c. Ketidapahaman masyarakat terhadap alur kerja. Hal ini dapat merusak citra perusahaan dan menjadi kendala dalam implementasi SOP, sebagaimana diungkapkan oleh Ade Kurniawan, Hendra Sukmana, dan Achmadi.
- d. Ketidakkuratan data yang diberikan oleh masyarakat, yang dapat mengganggu efektivitas kegiatan organisasi.