





KANTOR KECAMATAN BATU AMPAR
Jl. Kuda Laut No.1 Telp.(0778) 458267
Batu Ampar-Batam

 <p>KANTOR KECAMATAN BATU AMPAR Jl. Kuda Laut No.1 Telp.(0778) 458267 Batu Ampar-Batam</p>	Nomor SOP	: 4a /SOP/CBA/01/2020
	Tanggal Pembuatan	: 02 Januari 2020
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	: 02 Januari 2020
	Disahkan oleh	<p style="text-align: center;">CAMAT BATU AMPAR</p>  <p style="text-align: center;"><u>Drs. TUKIJAN</u> NIP. 196770316 199203 1 010</p>
Nama SOP	: STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGADUAN PERSAMPAHAN	
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Pasal 18 ayat 6 Undang Undang Dasar Negara Republik Tahun 1945; 2. Undang Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 151,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang Undang Nomor 34 Tahun 2008 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang Undang Nomor 53 Tahun 1999 Tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawa, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Siningi dan Kota Batam (Lembaran Tahun 2008 Nomor 107,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);		1. Menguasai konsep dasar operasi komputer 2. Memahami konsep dasar pelayanan

<ol style="list-style-type: none"> 3. Undang Undang Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4851); 4. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 188); 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pengelolaan Sampah; 7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Tata Laksana Perizinan Dan Pengawasan Pengelolaan Limbah B3 Oleh Pemerintah Daerah; 8. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 11 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Sampah (Lembaran Daerah Kota Batam Tahun 2013 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kota Batam Nomor 94); 9. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 11 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Sampah (Lembaran Daerah Kota Batam Tahun 2013 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kota Batam Nomor 94); 	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Camat Batu Ampar 2. Kasi Trantib Kecamatan 3. Lurah Sekecamatan Batu Ampar 4. Kasi Trantib Kelurahan 5. Petugas Lapangan Kecamatan Batu Ampar 6. Petugas Lapangan DLH Kecamatan Batu Ampar 7. Rukun Tetangga/Rukun Warga 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop 2. Printer 3. Handphone 4. Jaringan aplikasi 5. Buku register pengaduan 6. Armada/pick up sampah
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<p>Waktu pengelolaan pengaduan mulai dari penerimaan pengaduan sampai dengan tindak lanjut pengaduan maksimal 2 hari kerja sejak pengaduan dinyatakan lengkap.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendukung tercapainya pencapaian target kinerja yang diamanahkan Pemko Batam dalam pelimpahan kewenangan penanganan persampahan/kebersihan kepada Camat. 2. Masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik, transparan dan tepat waktu.

Identifikasi Kegiatan, Pelaksana dan Baku Mutu

OPD : Kantor Kecamatan Batu Ampar

Bidang/Seksi : Seksi Trantib

Aktifitas : Pengaduan Persampahan online SiLE PeSan Ketam BatAm (Sistem Layanan Elektronik Pengaduan Sampah Kecamatan Batu Ampar)

NO	KEGIATAN	PELAKSANA	MUTU BAKU		
			Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Menerima Laporan Pengaduan Persampahan melalui Aplikasi Online SiLE PeSan Ketam BatAm (Sistem Layanan Elektronik Pengaduan Sampah Kecamatan Batu Ampar) dengan <i>Google Form</i>	Call Center Pengaduan dalam sistem elektronik	<ol style="list-style-type: none">1. Identitas pengaduan, yaitu nama, nomor handphone, alamat rumah dengan RT/RW.2. Lokasi keluhan, yaitu perumahan/pemukiman warga, TPS/Kontainer Bin.3. Melampirkan dokumentasi sebanyak 2 foto sebagai bukti pengaduan.	1 menit	Laporan terekam dalam Sistem Elektronik Sile Pesan Ketam Batam.
2.	Kasi Trantib Kecamatan akan memverifikasi dan menganalisa laporan yang masuk kedalam sistem	Call Center dalam sistem	Dokumen yang masuk dalam sistem terekam dengan baik.	3 menit	Laporan terekam dalam Sistem Elektronik Sile Pesan Ketam Batam.
3.	Laporan yang sudah dianalisa ditindaklanjuti oleh Kasi Trantib Kecamatan dan diarahkan untuk penanganan dengan saling berkoordinasi	<ol style="list-style-type: none">1. Kasi Trantib kecamatan2. Kasi trantib Kelurahan3. Petugas lapangan dan satgas kecamatan serta DLH Kecamatan	Dokumen yang masuk dalam sistem akan terekam dengan baik.	2 menit	Laporan terekam dalam Sistem Elektronik Sile Pesan Ketam Batam.

4.	Mengambil keputusan untuk melakukan tindakan langsung.	Petugas Lapangan dan Satgas Kecamatan serta DLH Kecamatan	Membawa data pengaduan berupa identitas pengaduan, keluhan dan foto bukti.	1 hari	Laporan terekam dalam Sistem Elektronik Sile Pesan Ketam Batam.
5.	Jika ada kendala dalam pengambilan keputusan, Kasi Trantib akan berkonsultasi dengan Camat untuk tindakan selanjutnya.	Kasi trantib dan Camat Batu Ampar		2 menit	Pengaduan sampah teratasi.

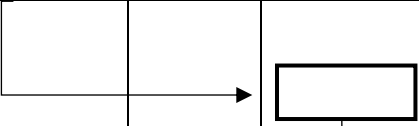

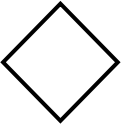


FLOW CHART

OPD : Kantor Kecamatan Batu Ampar

Bidang/Seksi : Seksi Trantib

Aktifitas : Pengaduan Persampahan online SiLE PeSan Ketam BatAm (Sistem Layanan Elektronik Pengaduan Sampah Kecamatan Batu Ampar)

NO	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			
		Call Center Kecamatan Batu Ampar	Camat	Kasi Trantib Kecamatan	Kasi Trantib Kelurahan	Petugas Lapangan Kecamatan, Petugas Lapangan DLH	RT/RW	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1.	Menerima Laporan Pengaduan Persampahan melalui Aplikasi Online SiLE PeSan Ketam BatAm (Sistem Layanan Elektronik Pengaduan Sampah Kecamatan Batu Ampar) dengan <i>Google Form</i> .	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Mulai</div>						<ol style="list-style-type: none">1. Identitas pengaduan, yaitu nama, nomor handphone, alamat rumah dengan RT/RW.2. Lokasi keluhan, yaitu perumahan/ pemukiman warga, TPS/Kontainer Bin.3. Melampirkan dokumentasi sebanyak 2 foto sebagai bukti pengaduan.	1 menit	Laporan terekam dalam Sistem Elektronik Sile Pesan Ketam Batam.	

2.	Kasi Trantib Kecamatan akan memverifikasi dan menganalisa laporan yang masuk ke dalam sistem							Dokumen yang masuk dalam sistem terekam dengan baik.	3 menit	Laporan terekam dalam Sistem Elektronik Sile Pesan Ketam Batam.	
3.	Laporan yang sudah dianalisa ditindaklanjuti oleh Kasi Trantib Kecamatan dan diarahkan untuk penanganan dengan saling berkoordinasi							Dokumen yang masuk dalam sistem akan terekam dengan baik	2 menit	Laporan terekam dalam Sistem Elektronik Sile Pesan Ketam Batam.	
4.	Mengambil keputusan untuk melakukan tindakan langsung.							Membawa data pengaduan berupa identitas pengaduan, keluhan dan foto bukti.	1 hari	Laporan terekam dalam Sistem Elektronik Sile Pesan Ketam Batam.	
5.	Jika ada kendala dalam pengambilan keputusan, Kasi Trantib								2 menit	Pengaduan sampah teratasi.	

