



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
Jalan Adi Sucipto No.50 Telepon (0561) 744219 Email: bpbd@kalbarprov.go.id
PONTIANAK

Kode Pos 78124

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR 489 TAHUN 2020

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Barat tentang Standar Pelayanan;

- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
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) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara

- Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 8. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
 9. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
 10. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;
 11. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 102 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 127 Tahun 2016 tentang Kedudukan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Barat meliputi produk/jenis pelayanan :
1) Penanggulangan Bencana;
2) Manajemen Bantuan Logistik dan Peralatan;
3) Pemberian Bantuan Pemenuhan Kebutuhan Dasar;
4) Rehabilitasi dampak sosial ekonomi pascabencana.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun Anggaran 2020.
- KELIMA : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 2 Juni 2020

Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Provinsi Kalimantan Barat,

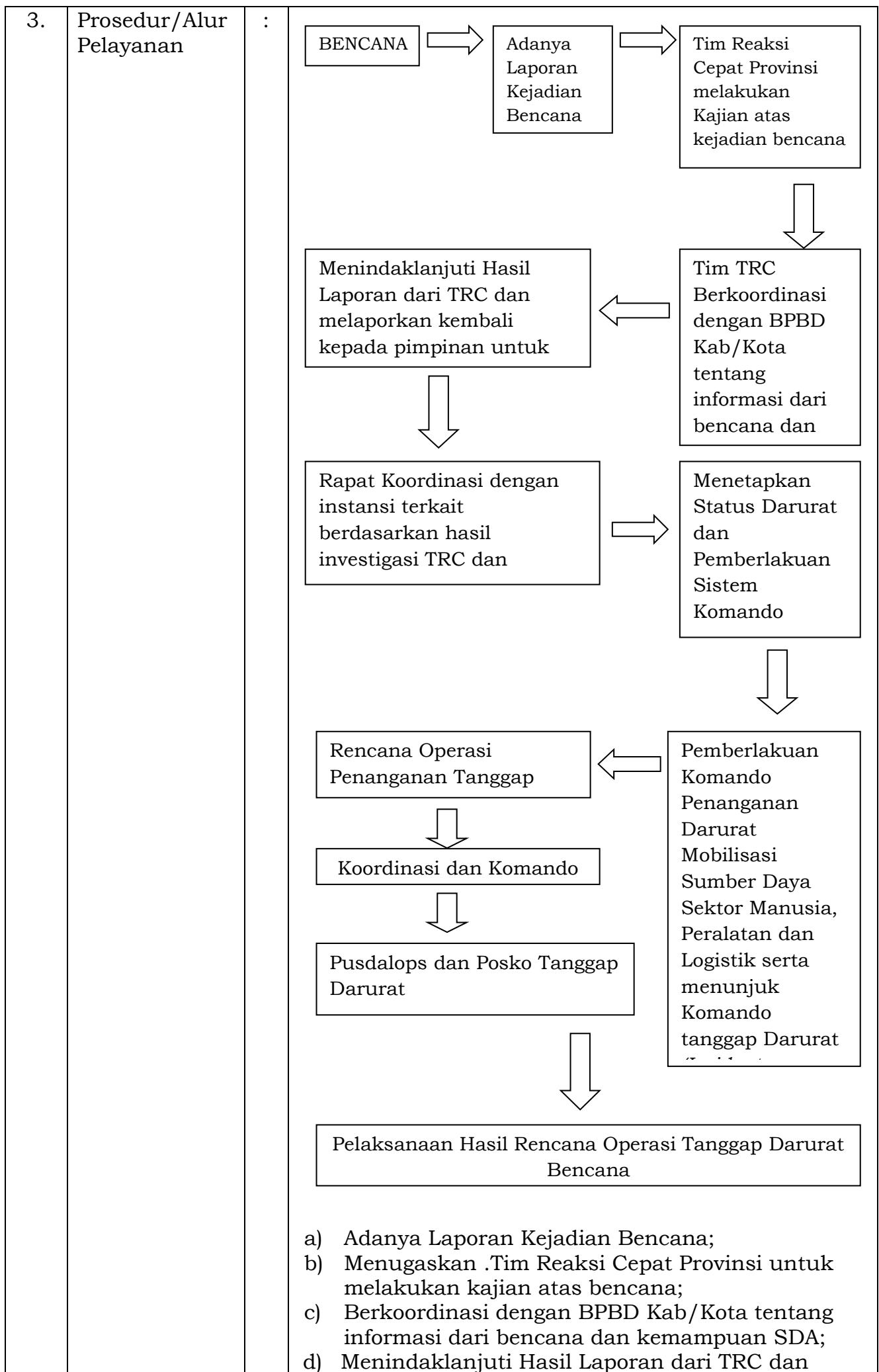


CHRISTIANUS LUMANO, S.E., M. Si.
Pembina Utama Madya
NIP. 19711202 199703 1 003

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENANGGULANGAN
 BENCANA DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
 NOMOR 489 TAHUN 2020
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT

STANDAR PELAYANAN PENANGGULANGAN BENCANA

No	Unsur		Uraian
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana; 3. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 9 Tahun 2008 tentang Prosedur Tetap Tim Reaksi Cepat Badan Nasional Penanggulangan Bencana; 4. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 07 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengelolaan Data dan Informasi Bencana Indonesia; 5. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 08 Tahun 2011 tentang Standarisasi Data Kebencanaan; 6. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 14 Tahun 2010 tentang Pedoman Pembentukan Pos Komando Tanggap Darurat Bencana; 7. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 127 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Sususnan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Penanggulanagn Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Persyaratan	:	1) Kejadian bencana; 2) Penugasan Tim Reaksi Cepat Provinsi; 3) Koordinasi dengan BPBD Kabupaten Kota; 4) Laporan Tim Reaksi Cepat Provinsi; 5) Rapat Koordinasi dengan Instansi dan lembaga terkait; 6) Status Darurat Bencana dan Sistem Komando Penaganan Darurat; 7) Operasi Penanganan Tanggap Darurat Bencana. 8) Pelaksanaan Hasil Operasi Tanggap Darurat Bencana.



			<p>melaporkan kembali kepada pimpinan untuk diadakan rapat;</p> <p>e) Rapat Koordinasi dengan instansi terkait berdasarkan hasil investigasi TRC dan melaporkan ke Gubernur;</p> <p>f) Menetapkan Status Darurat dan Pemberlakuan Sistem Komando Penanganan Darurat;</p> <p>g) Pemberlakuan Komando Penanganan Darurat Mobilisasi Sumber Daya Sektor Manusia; Peralatan dan Logistik serta menunjuk Komando tanggap Darurat (<i>Incident Commander</i>);</p> <p>h) Merencanakan operasi penanganan darurat bencana dengan melakukan koordinasi dan komando serta mengaktifkan Pusdalops dan Posko Tanggap Darurat untuk penanganan tanggap darurat bencana secara cepat, tepat dan efisien dan efektif;</p> <p>i) Pelaksanaan Hasil rencana Operasi Tanggap Darurat Bencana.</p>
4.	Waktu Pelayanan	:	<p>Waktu Pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24 Jam dalam 7 hari
5.	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya / Gratis
6.	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datang langsung; • Kotak saran / pengaduan; • Surat ; dengan ditujukan kepada : Kepala BPBD Provinsi Kalimantan Barat Jalan Adisucipto Km 3,5 No. 50 Pontianak Tlp. (0561) 744219. <p>2. Petugas penerima / pengelola pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kasi Kedaruratan ; • Lokasi : Ruang Kedaruratan dan Logistik BPBD Provinsi Kalbar. <p>3. Jangka waktu pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan); • 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut); <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Tamu/Pengunjung] <--> B[Petugas Pengaduan dan Kasi Kedaruratan] B <--> C[Kabid Kedaruratan dan Logistik] </pre> </div>

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan (Kasi Kedaruratan) diruang Bidang Kedaruratan dan Logistik untuk menjelaskan hal yang akan diadukan. Petugas pengelola pengaduan dan dapat langsung menangani masalah yang diadukan serta langsung menjawabnya; ▪ Apabila petugas pengaduan (Kasi Kedaruratan) tidak dapat menangani permasalahan tersebut, petugas pengaduan akan mengkonfirmasi ke atasan langsung (Kabid Kedaruratan dan Logistik); ▪ Kabid Kedaruratan dan Logistik mempelajari dan menangani pengaduan (yang tidak dapat ditangani oleh petugas pengaduan), kemudian menginformasikan kembali ke petugas pengaduan untuk dijelaskan kepada tamu/pengunjung yang menyampaikan pengaduan; ▪ Petugas pengaduan menyampaikan penjelasan dari Kabid Kedaruratan dan Logistik kepada tamu/pengunjung mengenai pengaduan tersebut.
7.	Sarana dan Prasarana	:	<ul style="list-style-type: none"> • Gedung Kantor • Halaman Parkir • Meja Tunggu • Ruang Pelayanan Berpendingin Udara • Musholla • Ruang laktasi/ibu menyusui • Record Center/Ruang Arsip • Toilet • Telepon • Internet/ Wi-Fi • Minuman dan Makanan Ringan • Komputer dan Printer serta perangkat alat tulis
8.	Jumlah Pelaksana	:	19 (sembilan belas) orang
9.	Kompetensi Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi; • Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; • Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
10.	Pengawasan Internal	:	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Barat dan Kepala Bidang Kedaruratan dan Logistik; • Supervisi atasan langsung.
11.	Jaminan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; • Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana

			<p>pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</p>
12.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; • Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> • Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala BPBD Provinsi Kalbar, Kabid Kedaruratan dan Logistik, Kasi Kedaruratan, Kasi Logistik dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; • Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; • Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

STANDAR PELAYANAN MANAJEMEN BANTUAN LOGISTIK DAN PERALATAN

No	Unsur		Uraian
1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana; 3. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 26 Tahun 2014 tentang Pemanfaatan bantuan Logistik Penanggulangan Bencana; 4. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Bantuan Logistik pada Status Keadaan Darurat Bencana; 5. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Monitoring dan Evaluasi Manajemen Logistik Penanggulangan Bencana; 6. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 14 Tahun 2010 tentang Pedoman Pembentukan Pos Komando Tanggap Darurat Bencana; 7. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 127 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Sususnan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Penanggulanagn Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1) Inventarisasi Kebutuhan Logistik dan Peralatan; 2) Inventarisasi BPBD Kab/Kota; 3) Dokumen Proposal; 4) Pemeriksaan kembali Proposal; 5) Persetujuan Proposal; 6) Penerimaan Logistik; 7) Surat ke BPBD Kab/Kota; 8) Berita Acara dan Laporan Penyerahan Logistik dan Peralatan.

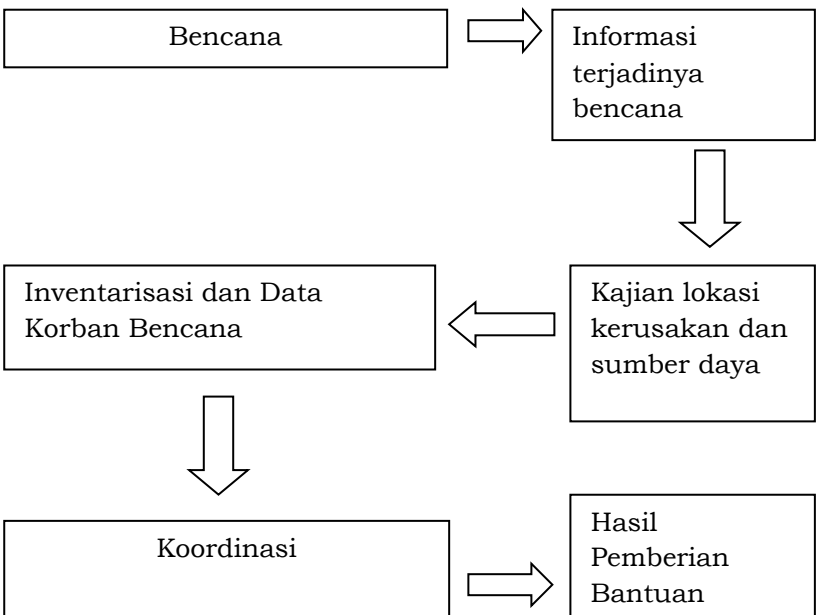
3.	Prosedur/Alur Pelayanan	:	<pre> graph TD A[Logistik dan Peralatan] --> B[Rekap Inventarisasi BPBD Kab./Kota ke BNPB] B --> C[Memeriksa Dokumen Proposal dan] C --> D[Persetujuan Gubernur] D --> E[Tindak Lanjut Proposal] E --> F[Menerima, Memeriksa, Menghitung, Mencatat, Menyimpan dan Memelihara] F --> G[Surat BPBD Provinsi ke BPBD Kab. / Kota untuk mengambil Logistik dan Peralatan] G --> H[Berita Acara dan Laporan Kegiatan Penyerahan Logistik dan Peralatan] </pre> <p>a) Inventarisasi kebutuhan logistik dan peralatan pada BPBD Kab./Kota;</p> <p>b) Merekapitulasi Inventarisasi BPBD Kab./Kota yang dilakukan oleh staf dan menyusun proposal untuk diajukan ke BNPB;</p> <p>c) Memeriksa dokumen proposal yang sudah lengkap agar tidak terjadi kesalahan dan merekapitulasi proposal yang sudah disusun untuk meminta rekomendasi dan persetujuan Gubernur;</p> <p>d) Memeriksa kembali proposal yang sudah disusun untuk diajukan ke Gubernur untuk mendapat persetujuan;</p> <p>e) Mempertimbangkan proposal yang sudah diajukan dan memberi persetujuan;</p> <p>f) Menindaklanjuti Proposal yang sudah diajukan dari BPBD Provinsi;</p> <p>g) Menerima, memeriksa, menghitung, mencatat, menyimpan dan memelihara logistik dan peralatan</p>
----	-------------------------	---	---

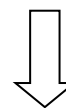
			<p>yang sudah diterima;</p> <p>h) Menyurati dan mengirim BPBD Kab./Kota untuk pengambilan logistik dan peralatan sebagai penguatan kelembagaan;</p> <p>i) Membuat Berita Acara dan Laporan Kegiatan Penyerahan Logistik dan Peralatan.</p>
4.	Waktu Pelayanan	:	<p>Waktu Pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Senin s/d Jumat Pukul 07.15 s/d 15.30 • Jumat Pukul 07.15 s/d 16.00
5.	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya / Gratis
6.	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datang langsung; • Kotak saran / pengaduan; • Surat ; dengan ditujukan kepada : Kepala BPBD Provinsi Kaalimantan Barat Jalan Adisucipto Km 3,5 No. 50 Pontianak Tlp. (0561) 744219. <p>2. Petugas penerima / pengelola pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kasi Logistik; • Lokasi : Ruang Kedaruratan dan Logistik BPBD Provinsi Kalbar. <p>3. Jangka waktu pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan); • 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut); <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Tamu/Pengunjung] --> B[Petugas Pengaduan dan Kasi Logistik] B --> A B --> C[Kabid Kedaruratan dan Logistik] C --> B </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan (Kasi Logistik) diruang Bidang Kedaruratan dan Logistik untuk menjelaskan hal yang akan diadakan. Petugas pengelola pengaduan dan dapat langsung menangani masalah yang diadakan serta langsung menjawabnya; ▪ Apabila petugas pengaduan (Kasi Logistik) tidak dapat menangani permasalahan tersebut, petugas pengaduan akan mengkonfirmasi ke atasan langsung (Kabid Kedaruratan dan Logistik);

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kabid Kedaruratan dan Logistik mempelajari dan menangani pengaduan (yang tidak dapat ditangani oleh petugas pengaduan), kemudian menginformasikan kembali ke petugas pengaduan untuk dijelaskan kepada tamu/pengunjung yang menyampaikan pengaduan; ▪ Petugas pengaduan menyampaikan penjelasan dari Kabid Kedaruratan dan Logistik kepada tamu/pengunjung mengenai pengaduan tersebut.
7.	Sarana dan Prasarana	:	<ul style="list-style-type: none"> • Gedung Kantor • Halaman Parkir • Meja Tunggu • Ruang Pelayanan Berpendingin Udara • Musholla • Ruang laktasi/ibu menyusui • Record Center/Ruang Arsip • Toilet • Telepon • Internet/ Wi-Fi • Minuman dan Makanan Ringan • Komputer dan Printer serta perangkat alat tulis
8.	Jumlah Pelaksana	:	5 (lima) orang
9.	Kompetensi Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi; • Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; • Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
10.	Pengawasan Internal	:	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Barat dan Kepala Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi; • Supervisi atasan langsung.
11.	Jaminan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; • Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
12.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; • Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.

13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none">• Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala BPBD Provinsi Kalbar, Kabid Kedaruratan dan Logistik, Kasi Kedaruratan, Kasi Logistik dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;• Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;• Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.
-----	----------------------------	---	---

STANDAR PELAYANAN PEMBERIAN BANTUAN PEMENUHAN KEBUTUHAN DASAR

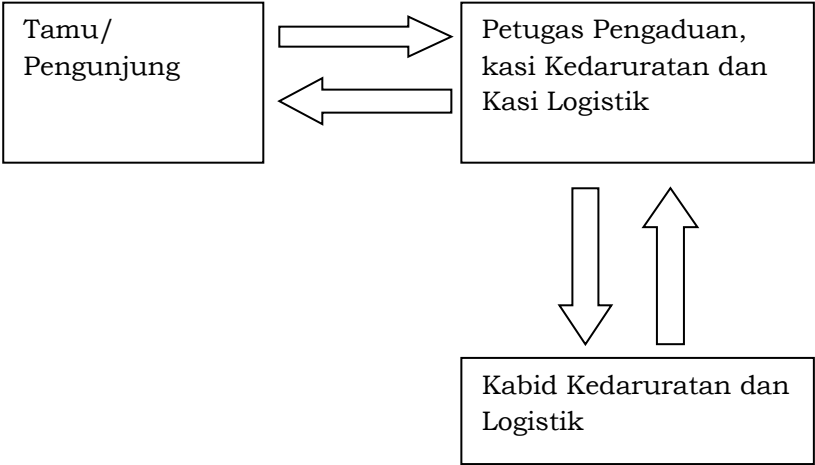
No	Unsur		Uraian
1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana; 3. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 14 Tahun 2010 tentang Pedoman Pembentukan Pos Komando Tanggap Darurat Bencana; 4. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 24 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Operasi Darurat Bencana; 5. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pedoman Mekanisme Pemberian Bantuan Perbaikan Darurat; 6. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 6A Tahun 2011 tentang Pedoman Penggunaan Dana Siap Pakai Pada Status Keadaan Darurat Bencana; 7. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 127 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Penanggulanagn Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1) Informasi Bencana; 2) Kajian Lokasi Kerusakan dan Sumber Daya; 3) Hasil Kajian; 4) Inventarisasi dan Pendataan; 5) Koordinasi; 6) Hasil Pemberian Bantuan; 7) Dokumentasi.
3.	Prosedur/Alur Pelayanan	:	 <pre> graph TD A[Bencana] --> B[Informasi terjadinya bencana] B --> C[Kajian lokasi kerusakan dan sumber daya] C --> D[Inventarisasi dan Data Korban Bencana] D --> E[Koordinasi] E --> F[Hasil Pemberian Bantuan] </pre>



Dokumen Pelaporan dan Data base korban bencana

- a) Mendapatkan informasi terjadinya bencana;
- b) Melakukan pengkajian secara cepat dan tepat terhadap lokasi kerusakan dan sumber daya;
- c) Meneliti hasil pengkajian dan memerintahkan Kabid untuk menindaklanjuti;
- d) Melakukan inventarisasi dan pendataan korban bencana;
- e) Melakukan koordinasi dengan pihak terkait;
- f) Melaksanakan pemenuhan kebutuhan dasar dan melaporkan hasil pemberian bantuan;
- g) Mendokumentasikan pelaporan dan data base korban bencana.

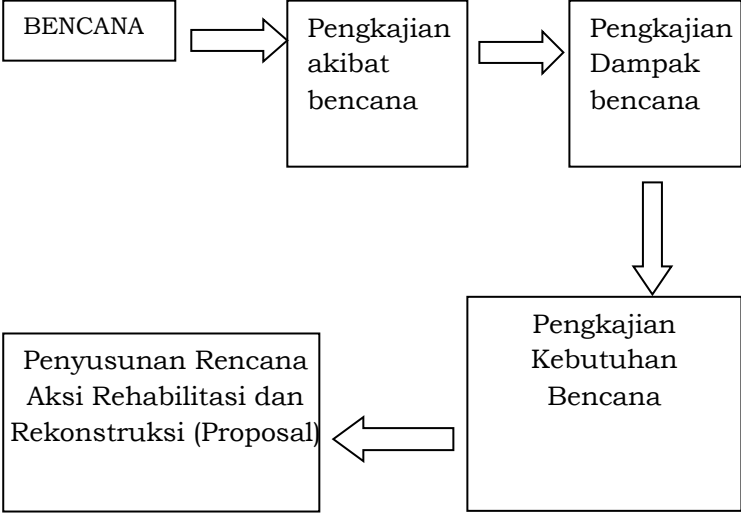
4.	Waktu Pelayanan	:	Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none">• Senin s/d Jumat Pukul 07.15 s/d 15.30• Jumat Pukul 07.15 s/d 16.00
5.	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya / Gratis
6.	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none">4. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :<ul style="list-style-type: none">• Datang langsung• Kotak saran / pengaduan• Surat ; dengan ditujukan kepada : Kepala BPBD Provinsi Kalimantan Barat Jalan Adisucipto Km 3,5 No. 50 Pontianak Tlp. (0561) 7442195. Petugas penerima / pengelola pengaduan :<ul style="list-style-type: none">• Kasi Kedaruratan dan Kasi Logistik• Lokasi : Ruang Kedaruratan dan Logistik BPBD Provinsi Kalbar6. Jangka waktu pengaduan :<ul style="list-style-type: none">• 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan)• 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut)

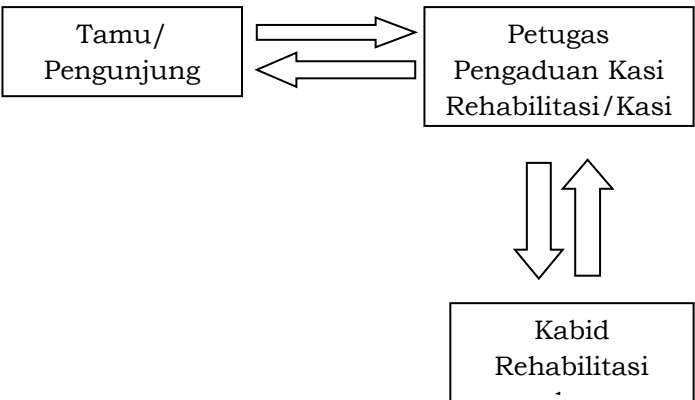
			 <pre> graph TD A[Tamu/Pengunjung] <--> B[Petugas Pengaduan, kasi Kedaruratan dan Kasi Logistik] B <--> C[Kabid Kedaruratan dan Logistik] </pre> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan (Kasi Kedaruratan dan Kasi Logistik) diruang Bidang Kedaruratan dan Logistik untuk menjelaskan hal yang akan diadakan. Petugas pengelola pengaduan dan dapat langsung menangani masalah yang diadakan serta langsung menjawabnya; ▪ Apabila petugas pengaduan (Kasi Logistik) tidak dapat menangani permasalahan tersebut, petugas pengaduan akan mengkonfirmasi ke atasan langsung (Kabid Kedaruratan dan Logistik); ▪ Kabid Kedaruratan dan Logistik mempelajari dan menangani pengaduan (yang tidak dapat ditangani oleh petugas pengaduan), kemudian menginformasikan kembali ke petugas pengaduan untuk dijelaskan kepada tamu/pengunjung yang menyampaikan pengaduan; ▪ Petugas pengaduan menyampaikan penjelasan dari Kabid Kedaruratan dan Logistik kepada tamu/pengunjung mengenai pengaduan tersebut.
7.	Sarana dan Prasarana	:	<ul style="list-style-type: none"> • Gedung Kantor • Halaman Parkir • Meja Tunggu • Ruang Pelayanan Berpendingin Udara • Musholla • Ruang laktasi/ibu menyusui • Record Center/Ruang Arsip • Toilet • Telepon • Internet/ Wi-Fi • Minuman dan Makanan Ringan • Komputer dan Printer serta perangkat alat tulis
8.	Jumlah Pelaksana	:	9 (sembilan) orang
9.	Kompetensi Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi; • Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai

			<p>peraturan perundang-undangan yang terkait;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
10.	Pengawasan Internal	:	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Barat dan Kepala Bidang Kedaruratan dan Logistik; • Supervisi atasan langsung.
11.	Jaminan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; • Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
12.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; • Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> • Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala BPBD Provinsi Kalbar, Kabid Kedaruratan dan Logistik, Kasi Kedaruratan, Kasi Logistik dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; • Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; • Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

STANDAR PELAYANAN REHABILITASI DAMPAK SOSIAL EKONOMI PASCABENCANA

No	Unsur		Uraian
1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2008 tentang Pendanaan dan Pengelolaan Bantuan Bencana; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 46 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah; 5. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 131 Tahun 2013 tentang Pedoman Penanggulangan Bencana Daerah dan Penanganan Pengungsi Daerah; 6. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pedoman Rehabilitasi dan Rekontruksi Pasca Bencana. 7. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 16 Tahun 2010 tentang Petunuuk Teknis Pengelolaan Dana Bantuan Sosial Berpola Hibah Kegiatan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Pascabencana; 8. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Rehabilitasi dan Rekontruksi Pasca Bencana; 9. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 14 Tahun 2011 tentang Tata cara pengajuan dan pengelolaan dana bantuan social berpola hibah kegiatan rehabilitasi dan rekonstruksi pascabencana; 10. Instruksi Presiden Nomor 11 Tahun 2015 tanggal 24 Oktober 2015 tentang Peningkatan Pengendalian Kebakaran Hutan dan Lahan; 11. Peraturan Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian Kebutuhan Pasca Bencana; 12. Peraturan Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Rehabilitasi dan Rekontruksi Pascabencana; 13. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; 14. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 15 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana. 15. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 127 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Penanggulanagn Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

2.	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kejadian bencana 2) Pengkajian akibat bencana 3) Pengkajian dampak bencana 4) Pengkajian kebutuhan pascabencana 5) Dituangkan dalam Rencana Aksi (Proposal) Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota
3.	Prosedur/Alur Pelayanan	:	 <pre> graph TD A[BENCANA] --> B[Pengkajian akibat bencana] B --> C[Pengkajian Dampak bencana] C --> D[Pengkajian Kebutuhan Bencana] D --> E[Penyusunan Rencana Aksi Rehabilitasi dan Rekonstruksi (Proposal)] </pre> <ol style="list-style-type: none"> a) Bupati/Walikota mengajukan proposal kepada Kepala BNPB untuk bencana skala Kabupaten/Kota atas rekomendasi Gubernur setelah sebelumnya mengeluarkan pernyataan bencana; b) Gubernur mengajukan kepada Kepala BNPB untuk kejadian bencana lintas kabupaten/kota atau kewenangan provinsi berdasarkan pernyataan bencana dari Bupati/Walikota; c) Gubernur /Bupati/Walikota dapat menyusun rencana aksi di daerah atau yang disetarakan dengan dokumen perencanaan lainnya; d) Penyusunan rencana aksi dalam bentuk dokumen perencanaan dilakukan BPBD bersama-sama SKPD yang mengalami dampak bencana termasuk penyusunan rencana kerja teknis sampai dengan rencana pemantauan dan evaluasi; e) Berdasarkan pada kejadian bencana yang terjadi pada kurun waktu tahun berjalan dan satu tahun sebelumnya.
4.	Waktu Pelayanan	:	Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> • Senin s.d Kamis : 07.30 s.d 15.30 WIB • Jum'at : 07.30 s.d 16.00 WIB
5.	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya / Gratis
6.	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> • Datang langsung • Kotak saran / pengaduan • Surat : dengan ditujukan kepada : Kepala BPBD Provinsi Kalimantan Barat Jalan Adisucipto Km 3,5 No. 50 Pontianak

		<p>Tlp. (0561) 744219</p> <p>2. Petugas penerima / pengelola pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kasi Rehabilitasi dan Kasi Rekonstruksi • Lokasi : Ruang Rehabilitasi dan Rekonstruksi BPBD Provinsi Kalbar <p>3. Jangka waktu pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) • 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Tamu/Pengunjung] --> B[Petugas Pengaduan Kasi Rehabilitasi/Kasi] B --> A B <--> C[Kabid Rehabilitasi] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan (Kasi Rehabilitasi & Kasi Rekonstruksi) diruang Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi untuk menjelaskan hal yang akan diadakan. Petugas pengelola pengaduan dan dapat langsung menangani masalah yang diadakan serta langsung menjawabnya, ▪ Apabila petugas pengaduan (Kasi Rehabilitasi & Kasi Rekonstruksi) tidak dapat menangani permasalahan tersebut, petugas pengaduan akan mengkonfirmasi ke atasan langsung (Kabid Rehabilitasi dan Rekonstruksi), ▪ Kabid Rehabilitasi dan Rekonstruksi mempelajari dan menangani pengaduan (yang tidak dapat ditangani oleh petugas pengaduan), kemudian menginformasikan kembali ke petugas pengaduan untuk dijelaskan kepada tamu/pengunjung yang menyampaikan pengaduan, ▪ Petugas pengaduan menyampaikan penjelasan dari Kabid Rehabilitasi dan Rekonstruksi kepada tamu/pengunjung mengenai pengaduan tersebut.
7.	Sarana dan Prasarana	: <ul style="list-style-type: none"> • Gedung Kantor • Halaman Parkir • Meja Tunggu • Ruang Pelayanan Berpendingin Udara • Musholla • Ruang laktasi/ibu menyusui • Record Center/Ruang Arsip • Toilet • Telepon • Internet/ Wi-Fi

			<ul style="list-style-type: none"> • Minuman dan Makanan Ringan • Komputer dan Printer serta perangkat alat tulis
8.	Jumlah Pelaksana	:	6 (enam) orang
9.	Kompetensi Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi; • Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; • Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
10.	Pengawasan Internal	:	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Barat dan Kepala Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi; • Supervisi atasan langsung.
11.	Jaminan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. • Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
12.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. • Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> • Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala BPBD Provinsi Kalbar, Kabid Rehabilitasi dan Rekonstruksi, Kasi Rehabilitasi, Kasi Rekonstruksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan. • Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. • Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Provinsi Kalimantan Barat,



CHRISTIANUS LUMANO, S.E., M. Si.

Pembina Utama Madya

NIP. 19711202 199703 1 003