



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA  
**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH**

Jalan Cendana RT.051 RW.019, Tanjung Selor Kode Pos 77212

Telepon/Faksimile: 0552-21727 email: [bpbd@kaltaraprov.go.id](mailto:bpbd@kaltaraprov.go.id)

TANJUNG SELOR

---

KEPUTUSAN KEPALA PELAKSANA  
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN UTARA

NOMOR: 360/020.1/SK-BPBD

T E N T A N G

STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN UTARA TAHUN 2022

KEPALA PELAKSANA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH,

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 pada huruf a, maka perlu untuk menetapkan Keputusan Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Utara tentang Standar Pelayanan Publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Utara.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4723);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5234);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik

Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pembentukan Provinsi Kalimantan Utara Tanggal 16 November 2012 (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2012 Nomor 229, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5632);
6. 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);
7. 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 dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2017 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4723);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4828);
10. 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);



11. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Daerah Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2005-2025;
12. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara Nomor 5 Tahun 2019 tentang Penanggulangan Bencana Provinsi Kalimantan Utara;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 46 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2018 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 101 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub-Urusan Bencana Daerah Kabupaten/Kota;
18. Peraturan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
19. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 23 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Provinsi, Bappeda, Satuan Polisi Pamong Praja, dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Kalimantan Utara.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Utara sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Utara meliputi produk/jenis pelayanan :

- 1) Pelayanan Sekretariat;
- 2) Penanggulangan Bencana;
- 3) Manajemen Bantuan Logistik dan Peralatan;
- 4) Pemberian Bantuan Pemenuhan Kebutuhan Dasar;
- 5) Rehabilitasi dampak sosial ekonomi pasca bencana;
- 6) Penyemprotan Cairan Disinfectant.

KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara urusan dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh atasan penyelenggara aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tanjung Selor  
pada tanggal 7 Juli 2022

KEPALA PELAKSANA,



ROBBY YURIDI HATMAN, S.Sos, M.T

Pembina Tingkat I

NIP. 196711251988031010



LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN KEPALA PELAKSANA BADAN  
 PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
 PROVINSI KALIMANTAN UTARA  
 NOMOR 360/020.1/SK-BPBD  
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
 PUBLIK PADA BADAN PENANGGULANGAN  
 BENCANA DAERAH PROVINSI KALIMANTAN  
 UTARA TAHUN 2022

A. STANDAR PELAYANAN SEKRETARIAT  
 1. Layanan Informasi Publik

No.	Unsur	:	Uraian
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 5. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 6. Permendagri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kemendagri dan Pemerintah Daerah; 7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
2.	Persyaratan	:	1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat: Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Utara, Jalan Cendana RT. 051 RW. 019, Kel. Tanjung Selor Hilir Kec. Tanjung Selor Kab. Bulungan Kode Pos: 72212; 2. Hadir Langsung di Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Utara (Sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, dan mengisi buku tamu.
3.	Prosedur / Layanan	:	1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Utara; 2. Kepala Pelaksana/Sekretaris memberikan disposisi/ menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan; 3. Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan.
4.	Waktu Pelayanan	:	1. Melalui surat permohonan : menerima jawaban maksimal 7 (tujuh) hari kerja setelah disposisi



			surat permohonan permintaan data diterima; 2. Datang Langsung : 1 (satu) hari setelah permintaan informasi disampaikan.
5.	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya / Gratis
6.	Produk Layanan	:	Informasi yang diperlukan berkaitan dengan Akuntabilitas Kinerja baik secara lisan maupun tulisan (hardcopy/softcopy), antara lain : 1. Dokumen Akuntabilitas Kinerja; 2. Data dan Informasi lainnya yang berkaitan dan menjadi kewenangan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Utara; 3. Data sesuai peraturan yang telah ditetapkan.
7.	Pengelola Pengaduan	:	Sekretariat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Utara Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
8.	Sarana dan Prasarana	:	1. Ruang Tunggu, Kursi dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. ATK.
9.	Kompetensi Pelaksana	:	1. Jenjang Pendidikan SDM minimal S1, dapat mengoperasikan komputer; 2. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Akuntabilitas Kinerja dan Program Kegiatan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Utara; 3. SDM yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pengguna layanan.
10.	Pengawasan Internal	:	Atasan langsung
11.	Jumlah pelaksana	:	2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	:	Petugas pelayanan memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan bekerja sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	Informasi dijamin keabsahannya.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Secara berkala dilaporkan kepada Atasan (Laporan Kinerja Harian, Laporan Triwulan, Semester, dan Tahunan).

**2. Pelayanan Peminjaman Barang/Aset Inventaris BPBD**

No.	Unsur	:	Uraian
1.	Dasar Hukum	:	1. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara / Daerah; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Barang Milik Daerah Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara Nomor 18 Tahun 2019



			tentang Pengelolaan Barang Milik Daerah; 3. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 2 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penggunaan Peralatan Khusus Penanggulangan Bencana.
2.	Persyaratan	:	1. Surat Peminjaman Barang; 2. Berita Acara Pemijaman; 3. Dokumentasi Barang.
3.	Prosedur / Layanan	:	1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Utara; 2. Kepala Pelaksana/Sekretaris memberikan disposisi/ menugaskan Pengurus Barang; 3. Pengurus Barang melakukan pengecekan terhadap barang yang akan dipinjamkan; 4. Pengurus Barang membuat Berita Acara Peminjaman Barang; 4. Serah Terima Barang kepada Pengguna Layanan dan melakukan dokumentasi.
4.	Waktu Pelayanan	:	Disesuaikan dengan surat masuk permohonan peminjaman.
5.	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya / Gratis
6.	Produk Layanan	:	Barang/Aset Inventaris BPBD yang bukan peralatan penanggulangan bencana
7.	Pengelola Pengaduan	:	Sekretariat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Utara Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
8.	Sarana dan Prasarana	:	1. Komputer dengan akses Internet; 2. Printer; 3. ATK.
9.	Kompetensi Pelaksana	:	Jenjang Pendidikan SDM minimal S1, dapat mengoperasikan computer.
10.	Pengawasan Internal	:	Atasan langsung
11.	Jumlah pelaksana	:	2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	:	Petugas pelayanan memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan bekerja sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	Barang/Aset dalam kondisi baik
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Secara berkala dilaporkan kepada Atasan (Laporan Kinerja Harian, Laporan Triwulan, Semester, dan Tahunan).

## B. STANDAR PELAYANAN PENANGGULANGAN BENCANA

No.	Unsur	:	Uraian
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana;



		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana;</li> <li>3. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 9 Tahun 2008 tentang Prosedur Tetap Tim Reaksi Cepat Badan Nasional Penanggulangan Bencana;</li> <li>4. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 07 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengelolaan Data dan Informasi Bencana Indonesia;</li> <li>5. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 08 Tahun 2011 tentang Standarisasi Data Kebencanaan;</li> <li>6. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana;</li> <li>8. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 9 Tahun 2008 tentang Prosedur Tetap Tim Reaksi Cepat Badan Nasional Penanggulangan Bencana; Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 07 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengelolaan Data dan Informasi Bencana Indonesia;</li> <li>9. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 08 Tahun 2011 tentang Standarisasi Data Kebencanaan;</li> <li>10. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 14 Tahun 2010 tentang Pedoman Pembentukan Pos Komando Tanggap Darurat Bencana;</li> <li>11. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Provinsi, Bappeda, Satuan Polisi Pamong Praja, dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Kalimantan Utara.</li> </ol>
2.	Persyaratan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kejadian bencana;</li> <li>2. Penugasan Tim Reaksi Cepat Provinsi;</li> <li>3. Koordinasi dengan BPBD Kabupaten Kota;</li> <li>4. Laporan Tim Reaksi Cepat Provinsi;</li> <li>5. Rapat Koordinasi dengan Instansi dan lembaga terkait;</li> <li>6. Status Darurat Bencana dan Sistem Komando Penanganan Darurat;</li> <li>7. Operasi Penanganan Tanggap Darurat Bencana;</li> <li>8. Pelaksanaan Hasil Operasi Tanggap</li> </ol>



			Darurat Bencana.
3.	Prosedur / Layanan	:	<div> <div> <div>BENCANA</div> <div>⇒</div> <div>Adanya Laporan Kejadian Bencana</div> <div>⇒</div> <div>Tim Reaksi Cepat Provinsi melakukan Bencana Kajian atas</div> <div>↓</div> <div> <div>Menindaklanjuti Hasil Laporan dari TRC dan melaporkan kembali kepada pimpinan untuk</div> <div>←</div> <div>Tim TRC berkoordinasi dengan BPBD Kab/Kota tentang informasi dari bencana dan</div> </div> <div>↓</div> <div> <div>Rapat Koordinasi dengan instansi terkait berdasarkan hasil investigasi TRC</div> <div>⇒</div> <div>Menetapkan Status Darurat dan Pemberlakuan Sistem Komando</div> <div>↓</div> <div> <div>Rencana Operasi Penanganan Tanggap</div> <div>←</div> <div>Pemberlakuan Komando Penanganan Darurat Mobilisasi Sumber Daya Sektor Manusia, Peralatan dan Logistik serta menunjuk Komando</div> </div> <div>↓</div> <div>Koordinasi dan Komando</div> <div>↓</div> <div>Pusdalops dan Posko Tanggap Darurat</div> <div>↓</div> <div>Rencana Operasi Penanganan Tanggap</div> </div> </div> <div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Laporan Kejadian Bencana;</li> <li>2. Menugaskan personil bidang Kedaruratan yang terampil atau Tim Reaksi Cepat Provinsi (jika sudah terbentuk) untuk melakukan kajian atas bencana;</li> <li>3. Berkoordinasi dengan BPBD Kab/Kota tentang informasi dari bencana dan kemampuan SDA;</li> <li>4. Menindaklanjuti Hasil Laporan dari TRC dan melaporkan kembali kepada pimpinan untuk diadakan rapat;</li> </ol> </div> </div>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Rapat Koordinasi dengan instansi terkait berdasarkan hasil investigasi TRC dan melaporkan ke Gubernur;</li> <li>6. Menetapkan Status Darurat dan Pemberlakuan Sistem Komando Penanganan Darurat;</li> <li>7. Pemberlakuan Komando Penanganan Darurat Mobilisasi Sumber Daya Sektor Manusia; Peralatan dan Logistik serta menunjuk Komando tanggap Darurat (<i>Incident Commander</i>);</li> <li>8. 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;</li> <li>9. Pelaksanaan Hasil rencana Operasi Tanggap Darurat Bencana.</li> </ol>
4.	Waktu Pelayanan	: Waktu Pelayanan: 24 Jam dalam 7 hari
5.	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut biaya / Gratis
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung;</li> <li>• Kotak saran / pengaduan;</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Kepala Pelaksana BPBD Provinsi Kalimantan Utara Jl. Cendana RT. 051 RW. 019, Kel. Tanjung Selor Hilir, Kec. Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara 77212.</li> </ul> </li> <li>2. Petugas penerima / pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasi Penanganan Darurat ;</li> <li>• Lokasi : Ruang Bidang Kedaruratan dan Logistik BPBD Provinsi Kalimantan Utara.</li> </ul> </li> <li>3. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung;</li> <li>• Kotak saran / pengaduan;</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Kepala Pelaksana BPBD Provinsi Kalimantan Utara Jl. Cendana RT. 051 RW. 019, Kel. Tanjung Selor Hilir, Kec. Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara 77212.</li> </ul> </li> <li>4. Petugas penerima / pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasi Penanganan Darurat ;</li> <li>• Lokasi : Ruang Bidang Kedaruratan dan Logistik BPBD Provinsi Kalimantan Utara.</li> </ul> </li> <li>5. Jangka waktu pengaduan :</li> </ol>



			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan);</li> <li>• 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut).</li> </ul> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Tamu/Pengunjung] &lt;--&gt; B[Petugas Pengaduan dan Kasi Kedaruratan]     B &lt;--&gt; C[Kabid Kedaruratan dan Logistik]           </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan (Kasi Penanganan Darurat) di ruang Bidang Kedaruratan dan Logistik untuk menjelaskan hal yang akan diadukan. Petugas pengelola pengaduan dan dapat langsung menangani masalah yang diadukan serta langsung menjawabnya;</li> <li>▪ Apabila petugas pengaduan (Kasi Penanganan Darurat) tidak dapat menangani permasalahan tersebut, petugas pengaduan akan mengkonfirmasi ke atasan langsung (Kabid Kedaruratan dan Logistik);</li> <li>▪ 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;</li> <li>▪ Petugas pengaduan menyampaikan penjelasan dari Kabid Kedaruratan dan Logistik kepada tamu/pengunjung mengenai pengaduan tersebut.</li> </ul>
7.	Pengelola Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Kantor;</li> <li>2. Halaman Parkir;</li> <li>3. Meja Tunggu;</li> <li>4. Ruang Pelayanan Berpendingin Udara;</li> <li>5. Toilet;</li> <li>6. Telepon;</li> <li>7. Internet/ Wi-Fi;</li> <li>8. Komputer dan Printer serta perangkat alat tulis.</li> </ol>
8.	Jumlah pelaksana	:	10 (sepuluh) orang
9.	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tentang bidang Masing-masing sesuai tupoksi;</li> </ol>

			2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; 3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
10.	Pengawasan Internal	:	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Utara dan Kepala Bidang Kedaruratan dan Logistik; 2. Supervisi atasan langsung.
11.	Jaminan Pelayanan	:	1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. 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 dan Keselamatan Pelayanan	:	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Pelaksana BPBD Provinsi Kalimantan Utara, Kabid Kedaruratan dan Logistik, Kasi Penanganan Darurat, Kasi Logistik & Peralatan dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; 2. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

**C. STANDAR PELAYANAN MANAJEMEN BANTUAN LOGISTIK DAN PERALATAN**

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 26 Tahun 2014 tentang Pemanfaatan bantuan Logistik Penanggulangan



			<p>Bencana;</p> <p>4. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Bantuan Logistik pada Status Keadaan Darurat Bencana;</p> <p>5. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Monitoring dan Evaluasi Manajemen Logistik Penanggulangan Bencana;</p> <p>6. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 14 Tahun 2010 tentang Pedoman Pembentukan Pos Komando Tanggap Darurat Bencana;</p> <p>7. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerjaspektorat Provinsi, Bappeda, Satuan Polisi Pamong Praja, dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Kalimantan Utara.</p>
2.	Persyaratan	:	<p>1. Inventarisasi Kebutuhan Logistik dan Peralatan;</p> <p>2. Inventarisasi BPBD Kab/Kota;</p> <p>3. Surat Permintaan Barang;</p> <p>4. Pemeriksaan kembali Surat Permintaan;</p> <p>5. Persetujuan Surat Permintaan;</p> <p>6. Penerimaan Logistik;</p> <p>7. Surat Resmi ke BPBD Kab/Kota;</p> <p>8. Berita Acara dan Laporan Penyerahan Logistik dan Peralatan.</p>
3.	Prosedur / Layanan	:	<div><div>Seksi Logistik dan Peralatan</div><div>Rekap Inventarisasi BPBD Kab/Kota</div><div>Memeriksa Surat Permintaan Logistik</div><div>Persetujuan Kepala Pelaksana</div><div>Surat BPBD Provinsi ke BPBD Kab/Kota untuk mengambil Logistik dan Peralatan</div><div>Berita Acara dan Laporan Kegiatan Penyerahan Logistik dan Peralatan</div><div>Tindak Lanjut Surat Resmi</div><div>Menerima, Memeriksa, Menghitung, Mencatat, Menyimpan dan Memelihara</div></div> <pre>graph TD; A[Seksi Logistik dan Peralatan] --&gt; B[Rekap Inventarisasi BPBD Kab/Kota]; B --&gt; C[Memeriksa Surat Permintaan Logistik]; C --&gt; D[Persetujuan Kepala Pelaksana]; D --&gt; E[Tindak Lanjut Surat Resmi]; E --&gt; F[Menerima, Memeriksa, Menghitung, Mencatat, Menyimpan dan Memelihara]; F --&gt; G[Surat BPBD Provinsi ke BPBD Kab/Kota untuk mengambil Logistik dan Peralatan]; G --&gt; H[Berita Acara dan Laporan Kegiatan Penyerahan Logistik dan Peralatan];</pre>

			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inventarisasi kebutuhan logistik dan peralatan pada BPBD Kab./Kota;</li> <li>2. Merekapitulasi Inventarisasi BPBD Kab./Kota yang dilakukan oleh staf;</li> <li>3. Memeriksa Surat Resmi Permintaan yang sudah lengkap agar tidak terjadi kesalahan;</li> <li>4. Menindaklanjuti Surat Resmi Permintaan yang sudah diajukan dari BPBD Kab/Kota;</li> <li>5. Menerima, memeriksa, menghitung; mencatat, menyimpan dan memelihara logistik dan peralatan yang sudah diterima;</li> <li>6. Menyurati dan mengirim BPBD Kab./Kota untuk pengambilan logistik dan peralatan sebagai penguatan kelembagaan;</li> <li>7. Membuat Berita Acara dan Laporan Kegiatan;</li> <li>8. Penyerahan Logistik dan Peralatan.</li> </ol>
4.	Waktu Pelayanan	:	Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin s/d Jumat Pukul 08.15 s/d 16.00 Wita</li> <li>• Jumat Pukul 08.15 s/d 16.30 Wita</li> </ul>
5.	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya / Gratis
6.	Produk Layanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung;</li> <li>• Kotak saran / pengaduan;</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Kepala Pelaksana BPBD Provinsi Kalimantan Utara Jl. Cendana RT. 051 RW. 019, Kel. Tanjung Selor Hilir, Kec. Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara 77212.</li> </ul> </li> <li>2. Petugas penerima / pengelola pengaduan:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasi Logistik;</li> <li>• Lokasi : Ruang Kedaruratan dan Logistik BPBD Provinsi Kalimantan Utara.</li> </ul> </li> <li>3. Jangka waktu pengaduan :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan);</li> <li>• 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut);</li> </ul> </li> </ol> <div style="text-align: center;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tamu/ Pengunjung</div> <div style="font-size: 2em;">↔</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas Pengaduan dan Kasi Logistik &amp; Peralatan</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center;"> <div style="font-size: 2em;">↑↓</div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 0 auto; width: fit-content;">Kabid Kedaruratan dan Logistik</div> </div>



			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan (Kasi Logistik &amp; Peralatan) diruang Bidang Kedaruratan dan Logistik untuk menjelaskan hal yang akan diadukan. Petugas pengelola pengaduan dan dapat langsung menangani masalah yang diadukan serta langsung menjawabnya;</li> <li>▪ Apabila petugas pengaduan (Kasi Logistik &amp; Peralatan) tidak dapat menangani permasalahan tersebut, petugas pengaduan akan mengkonfirmasi ke atasan langsung ( Kabid Kedaruratan dan Logistik);</li> <li>▪ 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;</li> <li>▪ Petugas pengaduan menyampaikan penjelasan dari Kabid Kedaruratan dan Logistik kepada tamu/pengunjung mengenai pengaduan tersebut.</li> </ul>
7.	Pengelola Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Kantor;</li> <li>2. Halaman Parkir;</li> <li>3. Meja Tunggu;</li> <li>4. Toilet;</li> <li>5. Telepon;</li> <li>6. Internet/ Wi-Fi;</li> <li>7. Komputer dan Printer serta perangkat alat tulis.</li> </ol>
8.	Jumlah pelaksana	:	5 (lima) orang
9.	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi;</li> <li>2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</li> <li>3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.</li> </ol>
10.	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Utara dan Kepala Bidang Kedaruratan &amp; Logistik;</li> <li>2. Supervisi atasan langsung.</li> </ol>
11.	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari</li> </ol>

			teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
12.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li> </ol>
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Pelaksana BPBD Provinsi Kalimantan Utara, Kabid Kedaruratan dan Logistik, Kasi Penanganan Darurat, Kasi Logistik &amp; Peralatan dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>2. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ol>

#### **D. STANDAR PELAYANAN PEMBERIAN BANTUAN PEMENUHAN KEBUTUHAN DASAR**

No.	Unsur	:	Uraian
1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Republik Indones Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana;</li> <li>3. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 14 Tahun 2010 tentang Pedoman Pembentukan Pos Komando Tanggap Darurat Bencana;</li> <li>4. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 24 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Operasi Darurat Bencana;</li> <li>5. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pedoman Mekanisme Pemberian Bantuan Perbaikan Darurat;</li> <li>6. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 6A Tahun 2011 tentang Pedoman Penggunaan Dana Siap Pakai Pada Status Keadaan Darurat Bencana;</li> <li>7. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Provinsi, Bappeda, Satgas Polisi Pamong Praja, dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi</li> </ol>



			Kalimantan Utara.
2.	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi Bencana;</li> <li>2. Kajian Lokasi Kerusakan dan Sumber Daya;</li> <li>3. Hasil Kajian;</li> <li>4. Inventarisasi dan Pendataan;</li> <li>5. Koordinasi;</li> <li>6. Hasil Pemberian Bantuan;</li> <li>7. Dokumentasi.</li> </ol>
3.	Prosedur/ Layanan	:	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Bencana] --&gt; B[Informasi terjadinya bencana]     B --&gt; C[Kajian lokasi kerusakan dan sumber daya]     C --&gt; D[Inventarisasi dan Data Korban Bencana]     D --&gt; E[Koordinasi]     E --&gt; F[Hasil Pemberian Bantuan]     F --&gt; G[Dokumen Pelaporan dan Data Base Korban Bencana]           </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan informasi terjadinya bencana;</li> <li>2. Melakukan pengkajian secara cepat dan tepat terhadap lokasi kerusakan dan sumber daya;</li> <li>3. Meneliti hasil pengkajian dan memerintahkan Kabid untuk menindaklanjuti;</li> <li>4. Melakukan inventarisasi dan pendataan korban bencana;</li> <li>5. Melakukan koordinasi kesanggupan dengan BPBD Kab/Kota, jika tidak mampu maka mengusulkan logistik dari BPBD Provinsi;</li> <li>6. Melaksanakan pemenuhan kebutuhan dasar dan melaporkan hasil pemberian bantuan;</li> <li>7. Mendokumentasikan pelaporan dan data base korban bencana.</li> </ol>
4.	Waktu Pelayanan	:	Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin s/d Jumat Pukul 08.15 s/d 16.00 Wita</li> <li>• Jumat Pukul 08.15 s/d 16.30 Wita</li> </ul>
5.	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya / Gratis
6.	Produk	:	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat

	Layanan	<p>disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung</li> <li>• Kotak saran / pengaduan</li> <li>• Surat ; dengan ditujukan kepada : Kepala Pelaksana BPBD Provinsi Kalimantan Utara Jl. Cendana RT. 051 RW. 019, Kel. Tanjung Selor Hilir, Kec. Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara 77212.</li> </ul> <p>2. Petugas penerima / pengelola pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasi Penanganan Darurat dan Kasi Logistik &amp; Peralatan</li> <li>• Lokasi : Ruang Bidang Kedaruratan dan Logistik BPBD Provinsi Kalimantan Utara</li> </ul> <p>3. Jangka waktu pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan)</li> <li>• 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut).</li> </ul> <div data-bbox="657 927 1429 1300"> <pre> graph TD     A[Tamu/Pengunjung] --&gt; B[Petugas Pengaduan Kasi Kedaruratan dan Kasi Logistik &amp;]     B --&gt; A     B &lt;--&gt; C[Kabid Kedaruratan dan Logistik] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan (Kasi Penanganan Darurat dan Kasi Logistik &amp; Peralatan) diruang Bidang Kedaruratan dan Logistik untuk menjelaskan hal yang akan diadakan. Petugas pengelola pengaduan dan dapat langsung menangani masalah yang diadakan serta langsung menjawabnya;</li> <li>▪ Apabila petugas pengaduan (Kasi Logistik &amp; Peralatan) tidak dapat menangani permasalahan tersebut, petugas pengaduan akan mengkonfirmasi ke atasan langsung( Kabid Kedaruratan dan Logistik);</li> <li>▪ 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;</li> <li>▪ Petugas pengaduan menyampaikan penjelasan dari Kabid Kedaruratan dan Logistik kepada tamu/pengunjung mengenai pengaduan tersebut.</li> </ul>
7.	Pengelola	: 1. Gedung Kantor;



	Pengaduan		<ul style="list-style-type: none"> <li>2. Halaman Parkir;</li> <li>3. Meja Tunggu;</li> <li>4. Telepon;</li> <li>5. Internet/ Wi-Fi;</li> <li>6. Minuman dan Makanan Ringan;</li> <li>7. Komputer dan Printer serta perangkat alat tulis.</li> </ul>
8.	Jumlah pelaksana	:	5 (Lima) orang
9.	Kompetensi Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi;</li> <li>2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</li> <li>3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.</li> </ul>
10.	Pengawasan Internal	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Utara dan Kepala Bidang Kedaruratan dan Logistik;</li> <li>2. Supervisi atasan langsung.</li> </ul>
11.	Jaminan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan;</li> <li>2. Apabilaterjadi 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.</li> </ul>
12.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan;</li> <li>2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li> </ul>
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Pelaksana BPBD Provinsi Kalimantan Utara, Kabid Kedaruratan dan Logistik, Kasi Penanganan Darurat, Kasi Logistik &amp; Peralatan dan staf minimal 1(satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>2. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ul>

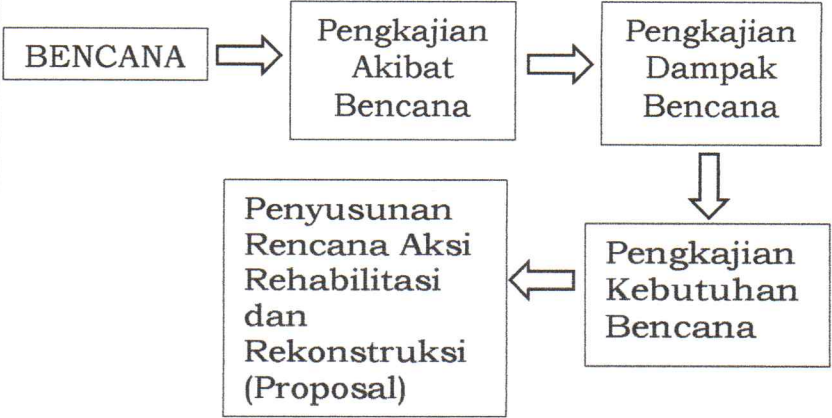
#### **E. STANDAR PELAYANAN REHABILITASI DAMPAK SOSIAL EKONOMI PASCA BENCANA**

No.	Unsur		Uraian
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang



		<p>Penanggulangan Bencana;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2008 tentang Pendanaan dan Pengelolaan Bantuan Bencana;</p> <p>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 46 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah;</p> <p>5. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 131 Tahun 2013 tentang Pedoman Penanggulangan Bencana Daerah dan Penanganan Pengungsi Daerah;</p> <p>6. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pedoman Rehabilitasi dan Rekonstruksi Pasca Bencana;</p> <p>7. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 16 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Dana Bantuan Sosial Berpola Hibah Kegiatan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Pascabencana;</p> <p>8. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Pasca Bencana;</p> <p>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;</p> <p>10. Instruksi Presiden Nomor 11 Tahun 2015 tanggal 24 Oktober 2015 tentang Peningkatan Pengendalian Kebakaran Hutan dan Lahan;</p> <p>11. Peraturan Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian Kebutuhan Pasca Bencana;</p> <p>12. Peraturan Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Pascabencana;</p> <p>13. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Provinsi, Bappeda, Satuan Polisi Pamong Praja, dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Kalimantan Utara.</p>
--	--	---



2.	Persyaratan	: 1. Kejadian bencana; 2. Pengkajian akibat bencana; 3. Pengkajian dampak bencana; 4. Pengkajian kebutuhan pasca bencana; 5. Dituangkan dalam Rencana Aksi (Proposal); Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota.
3.	Prosedur/ Layanan	<div>  <pre> graph LR     A[BENCANA] --&gt; B[Pengkajian Akibat Bencana]     B --&gt; C[Pengkajian Dampak Bencana]     C --&gt; D[Pengkajian Kebutuhan Bencana]     D --&gt; E[Penyusunan Rencana Aksi Rehabilitasi dan Rekonstruksi (Proposal)] </pre> </div> <p>1. Bupati/Walikota mengajukan proposal kepada Kepala BNPB untuk bencana skala Kabupaten/Kota atas rekomendasi Gubernur setelah sebelumnya mengeluarkan pernyataan bencana;</p> <p>2. Gubernur mengajukan kepada Kepala BNPB untuk kejadian bencana lintas kabupaten/kota atau kewenangan provinsi berdasarkan pernyataan bencana dari Bupati/Walikota;</p> <p>3. Gubernur /Bupati/Walikota dapat menyusun rencana aksi di daerah atau yang disetarakan dengan dokumen perencanaan lainnya;</p> <p>4. 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;</p> <p>5. Berdasarkan pada kejadian bencana yang terjadi pada kurun waktu tahun berjalan dan satu tahun sebelumnya.</p>
4.	Waktu Pelayanan	: Waktu Pelayanan: • Senin s.d Kamis : 08.15 s.d 16.00 Wita • Jum'at : 08.15 s.d 16.30 Wita
5.	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut biaya / Gratis
6.	Produk Layanan	: 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : • Datang langsung • Kotak saran / pengaduan • Surat : dengan ditujukan kepada : Kepala Pelaksana BPBD Provinsi Kalimantan Utara Jl. Cendana RT. 051 RW. 019, Kel. Tanjung Selor Hilir, Kec. Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara 77212.

		<p>2. Petugas penerima / pengelola pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasi Rehabilitasi dan Kasi Rekontruksi</li> <li>• Lokasi : Ruang Rehabilitasi dan Rekonstruksi BPBD Provinsi Kalimantan Utara.</li> </ul> <p>3. Jangka waktu pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapatlangsung diselesaikan)</li> <li>• 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukankoordinasi lebih lanjut).</li> </ul> <div data-bbox="662 660 1433 1034"> <pre> graph TD     A[Tamu/Pengunjung] &lt;--&gt; B[Petugas Pengaduan Kasi Rehabilitasi/ Kasi Rekonstruksi]     B &lt;--&gt; C[Kabid Rehabilitasi dan Rekonstruksi] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan (Kasi Rehabilitasi &amp; Kasi Rekonstruksi) diruang Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi untuk menjelaskan hal yang akan diadukan. Petugas pengelola pengaduan dan dapat langsung menangani masalah yang diadukan serta langsung menjawabnya;</li> <li>▪ Apabila petugas pengaduan (Kasi Rehabilitasi &amp; Kasi Rekonstruksi ) tidak dapat menangani permasalahan tersebut, petugas pengaduan akan mengkorfirmasi ke atasan langsung (Kabid Rehabilitasi dan Rekonstruksi);</li> <li>▪ 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 pengadua;</li> <li>▪ Petugas pengaduan menyampaikan penjelasan dari Kabid Rehabilitasi dan Rekonstruksi kepada tamu/pengunjung mengenai pengaduan tersebut.</li> </ul>
7.	Pengelola Pengaduan	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Kantor;</li> <li>2. Halaman Parkir;</li> <li>3. Meja Tunggu;</li> <li>4. Ruang Pelayanan Berpendingin Udara;</li> <li>5. Musholla;</li> <li>6. Ruang laktasi/ibu menyusui;</li> </ol>



			7. Record Center/ Ruang Arsip; 8. Toilet; 9. Telepon; 10. Internet/ Wi-Fi.
8.	Jumlah pelaksana	:	5 (Lima) orang
9.	Kompetensi Pelaksana	:	1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi; 2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; 3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
10.	Pengawasan Internal	:	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Utara dan Kepala Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi; 2. Supervisi atasan langsung.
11.	Jaminan Pelayanan	:	1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. 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 dan Keselamatan Pelayanan	:	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Pelaksana BPBD Provinsi Kalimantan Utara, Kabid Rehabilitasi dan Rekonstruksi, Kasi Rehabilitasi, Kasi Rekonstruksi dan staf minimal 1(satu) kali dalam 1 (satu) bulan; 2. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

#### F. STANDAR PELAYANAN PENYEMPROTAN CAIRAN DISINFECTANT

No.	Unsur		Uraian
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang

			<p>Penanggulangan Bencana;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana;</p> <p>3. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Provinsi, Bappeda, Satuan Polisi Pamong Praja, dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Kalimantan Utara.</p>
2.	Persyaratan	:	<p>1. Surat Permohonan Penyemprotan;</p> <p>2. Pemeriksaan kembali Surat Permohonan;</p> <p>3. Memeriksa Surat Permohonan;</p> <p>4. Persetujuan Surat Permohonan;</p> <p>5. Tindak Lanjut Surat Resmi;</p> <p>6. Laporan Pelaksanaan Tugas dan Dokumentasi Kegiatan.</p>
3.	Prosedur/ Layanan	:	<pre> graph TD     A[Surat Permohonan Penyemprotan] --&gt; B[Pemeriksaan Kembali Surat Permohonan]     B --&gt; C[Memeriksa Surat Permohonan]     C --&gt; D[Persetujuan Kepala Pelaksana]     D --&gt; E[Tindak Lanjut Surat Resmi]     E --&gt; F[Dokumentasi dan Pelaporan Hasil Penyemprotan] </pre>
4.	Waktu Pelayanan	:	<p>Waktu Pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin s/d Jumat Pukul 08.15 s/d 16.00 Wita</li> <li>• Jumat Pukul 08.15 s/d 16.30 Wita</li> </ul>
5.	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya / Gratis
6.	Produk Layanan	:	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung;</li> <li>• Kotak saran / pengaduan;</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Kepala Pelaksana BPBD Provinsi Kalimantan Utara Jl. Cendana RT. 051 RW. 019, Kel. Tanjung Selor Hilir, Kec. Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara 77212.</li> </ul> <p>2. Petugas penerima / pengelola pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasi Penanganan Darurat</li> <li>• Lokasi : Ruang Bidang Kedaruratan dan Logistik BPBD Provinsi Kalimantan Utara.</li> </ul>



		<p>3. Jangka waktu pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan);</li> <li>• 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut);</li> </ul> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Tamu/Pengunjung] &lt;--&gt; B[Petugas Pengaduan Kasi Penanganan Darurat]     B &lt;--&gt; C[Kabid Kedaruratan dan Logistik]           </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan (Kasi Penanganan Darurat) di ruang Bidang Kedaruratan dan Logistik untuk menjelaskan hal yang akan diadakan. Petugas pengelola pengaduan dan dapat langsung menangani masalah yang diajukan serta langsung menjawabnya.</li> <li>• Apabila petugas pengaduan (Kasi Penanganan Darurat) tidak dapat menangani permasalahan tersebut, petugas pengaduan akan mengkonfirmasi ke atasan langsung ( Kabid Kedaruratan dan Logistik);</li> <li>• 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;</li> <li>• Petugas pengaduan menyampaikan penjelasan dari Kabid Kedaruratan dan Logistik kepada tamu/pengunjung mengenai pengaduan tersebut.</li> </ul>
7.	Pengelola Pengaduan	: 1. Gedung Kantor; 2. Halaman Parkir; 3. Meja Tunggu; 4. Toilet; 5. Telepon; 6. Internet/ Wi-Fi; 7. Komputer dan Printer serta perangkat alat tulis.
8.	Jumlah pelaksana	: 5 (lima) orang
9.	Kompetensi Pelaksana	: 1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi; 2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan

			perundang-undangan yang terkait; 3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
10.	Pengawasan Internal	:	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Utara dan Kepala Bidang Kedaruratan & Logistik; 2. Supervisi atasan langsung.
11.	Jaminan Pelayanan	:	1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan; 2. 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 dan Keselamatan Pelayanan	:	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Pelaksana BPBD Provinsi Kalimantan Utara, Kabid Kedaruratan dan Logistik, Kasi Penanganan Darurat, Kasi Logistik & Peralatan dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; 2. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

Ditetapkan di Tanjung Selor  
pada tanggal 7 Juli 2022

KEPALA PELAKSANA,



ROBEY YURIDI HATMAN, S.Sos, M.T  
Pembina Tingkat I  
NIP. 196711251988031010