



2021

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK



**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Standar Pelayanan Publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat. Standar Pelayanan Publik merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya standar Pelayanan Publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan. Dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat melaksanakan Standar Pelayanan Publik sebagai acuan bagaimana masyarakat bisa mendapatkan akses pelayanan publik dalam bidang kebencanaan, dan masyarakat berhak untuk mengawasi/ mengawal penyelenggaraan pelayanan publik. Naskah ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas pelayanan publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat

Pangkalan Bun, 10 November 2021

Kepala Pelaksana  
Badan Penanggulangan Bencana Daerah  
Kabupaten Kotawaringin Barat



S. AHRUNI, S.Hut., M. Si

NIP. 19730815 199903 1 012

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan Negara Republik Indonesia untuk melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, dalam hal perlindungan terhadap kehidupan dan penghidupan termasuk perlindungan atas bencana, dalam rangka mewujudkan kesejahteraan umum yang berdasarkan Pancasila, telah dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana.

Pemerintah dan Pemerintah Daerah menjadi penanggung jawab dalam penyelenggaraan penanggulangan bencana, sedangkan tugas penyelenggaraan penanggulangan bencana di tingkat daerah dilaksanakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD). Kegiatan penyelenggaraan penanggulangan bencana yang meliputi penetapan kebijakan pembangunan yang berisiko timbulnya bencana, kegiatan pencegahan bencana, tanggap darurat dan rehabilitasi pasca bencana dilaksanakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah.

Sesuai Peraturan Bupati Kotawaringin Barat Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat merupakan Lembaga Teknis Daerah yang merupakan unsur pendukung tugas Bupati Kotawaringin Barat di bidang penanggulangan bencana. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat sebagai institusi pelayanan publik di bidang kebencanaan harus dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mutu atau kualitas yang baik, sehingga keselamatan masyarakat di wilayah Kabupaten Kotawaringin Barat dapat terjamin.

Untuk mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap peningkatan aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang –Undang, maka perlu disusun landasan/ pedoman bagi Badan Penanggulangan Bencana Daerah dalam Menyelenggarakan pelayanan di bidang kebencanaan.

### **B. TUJUAN**

1. Sebagai pedoman bagi Badan Penanggulanagn bencana Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat;
2. Terjaminnya hak masyarakat dalam menerima layanan dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah kabupaten Kotawaringin Barat.;
3. Mendorong agar terciptanya keselarasan dalam pelayanan publik;
4. Alat akuntabilitas Badan penanggulangan Bencana Daerah dalam pelayanan publik;
5. Terciptanya transparansi dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.

### **C. MANFAAT**

1. Meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui pemberian jaminan dalam pelayanan publik.
2. Meningkatkan akuntabilitas pemerintah karena masyarakat dapat mengukur sejauh mana kinerja pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
3. Sebagai tolak ukur tingkat keberhasilan pemerintah dalam melakukan pelayanan publik
4. Menjadi dasar bagi pelaksanaan pengawasan sebagai bahan evaluasi kinerja.
5. Menjadi dasar untuk menentukan dana anggaran yang dibutuhkan untuk melaksanakan pelayanan publik.

### **D. PRINSIP PELAYANAN PUBLIK**

Pelayanan Publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat merupakan hak dari tiap masyarakat yang di dalam pelaksanaannya mengandung prinsip - prinsip sebagai berikut :

1. Kepastian hukum  
Adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
2. Keterbukaan  
Setiap penerima layanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan
3. Partisipatif  
Untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publikj dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Akuntabilitas  
Proses penyelenggaraan pelayanan publik arus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
5. Kepentingan umum  
Dalam pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan
6. Profesionalisme  
Aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
7. Kesamaan hak  
Dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras , agama, golongan, gender, dan ststus ekonomi.
8. Keseimbangan hak da kewajiban  
Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yyang harus dilaksanakan baik oleh pemberi layanan maupun penerima layanan.

## **E. PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Menurut keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat prinsip pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan
  - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
  - b. Unit kerja maupun pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelayanan publik
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah
5. Tidak diskriminatif  
Tidak membedakan suku, ras, agama golongan, gender, dan status sosial dalam memberikan pelayanan publik
6. Bertanggung jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelengkapan sarana prasarana kerja  
Ketersediaan peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan secara teknologi informasi dan telekomunikasi.
8. Kemudahan akses  
Tempat, lokasi, saran dan prasarana yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informasi dan telekomunikasi.
9. Kedisiplinan, Keramahan dan kesopanan  
Aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan yang disertai rasa ikhlas.
10. Keamanan dan Kenyamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

## **F. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN**

Komponen Standar Pelayanan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik :

1. Dasar Hukum  
Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelayanan
2. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

3. Sistem mekanisme dan prosedur  
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk masalah pengaduan
4. Jangka waktu penyelesaian  
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
5. Biaya atau tarif  
Ongkos yang digunakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan
6. Produk layanan  
Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
7. Sarana, prasarana / fasilitas  
Adanya peralatan-peralatan yang menunjang kinerja dan meningkatkan kenyamanan masyarakat
8. Kompetensi pelaksana  
Kemampuan pemberi pelayanan publik yang kompeten agar memberikan pelayanan yang profesional.
9. Pengawasan internal  
Suatu tindakan yang dilakukan agar aparatur bekerja sesuai keentuan yang telah ditentukan.
10. Pengaduan, saran dan masukan.  
Suatu aspirasi atau tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur pelaksana
11. Jumlah pelaksana  
Satuan jumlah para aparatur yang bekerja memberikan pelayanan dalam suatu produk layanan

#### **G. DASAR HUKUM**

1. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman republik Indonesia;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2000 Tentang Standarisasi Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang (Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah)
8. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Perangkat Daerah

## **BAB II**

### **STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

#### **A. PENERBITAN SURAT KETERANGAN RISIKO BANJIR**

##### **1. DASAR HUKUM**

- a. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung,
- b. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air,
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung
- d. Pelaksanaan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung,
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2012 Tentang Daerah Aliran Sungai,
- f. Peraturan Menteri Negara Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Izin Lokasi.

##### **2. PERSYARATAN PELAYANAN**

- a. Surat Permohonan ditujukan kepada Bupati Cq. Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Kotawaringin Barat (sesuai format)
- b. Fotocopy KTP Pemohon (perorangan)
- c. Surat Ijin Usaha (bagi badan usaha)
- d. Surat Ijin Lokasi (bagi badan usaha)
- e. Fotocopy Sertifikat Lahan/Kepemilikan Tanah

##### **3. SISTEM LAYANAN DAN MEKANISME PROSEDUR**

Pengguna layanan datang sendiri ke Kantor BPBD Kabupaten Kotawaringin Barat untuk menyampaikan surat permohonan.

Mekanisme prosedur :

- a. Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis dengan dilengkapi persyaratan.
- b. Petugas melakukan verifikasi dan konfirmasi kelengkapan persyaratan
- c. Pengguna dan petugas melaksanakan survey lapangan
- d. Petugas melakukan analisis hasil survey lapangan dan membuat Berita Acara Hasil Survey
- e. Penerbitan surat rekomendasi bebas banjir
- f. Penyerahan surat rekomendasi bebas banjir ke pengguna layanan

##### **4. JANGKA WAKTU**

Permohonan akan ditindaklanjuti dalam jangka waktu 5 hari kerja sejak seluruh persyaratan dinyatakan lengkap. Jam operasional pelayanan (Hari Senin s/d Jum'at pukul 08.00 s/d 15.00 wib), Jam istirahat :

- Hari Senin s/d Kamis pukul 11.00 s/d 13.00 wib
- Hari Jum'at pukul 10.30 s/d 13.00 wib

##### **5. BIAYA/ TARIF**

Tidak dipungut biaya

##### **6. PRODUK LAYANAN**

Surat Keterangan Risiko Banjir

##### **7. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN**

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan :

- a. Kontak aduan [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)
- b. Telepon : 0532-27772, 081349032484
- c. Kotak Saran (tersedia di BPBD)

##### **8. SARANA, PRASARANA/ FASILITAS PELAYANAN**

ATK, printer, GPS, computer, meja kursi, internet dan ruang tunggu.

##### **9. KOMPETENSI PELAKSANA**

Memahami peraturan perundang-undangan dan kemampuan analisa data

##### **10. PENGAWASAN INTERNAL**

Pengawasan internal dilaksanakan secara berjenjang

- a. Kepala Pelaksana;
- b. Kepala Bidang;
- c. Kepala Seksi Kesiapsiagaan.

#### 11. JAMINAN PELAYANAN

- a. Adanya maklumat pelayanan
- b. Kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan
- c. Kejelasan persyaratan administrasi
- d. Penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.

#### g. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN

- a. Jaminan kerahasiaan data
- b. Jaminan keabsahan dokumen (tanda tangan, stempel basah, nomor surat)

#### h. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Monitoring dan evaluasi kinerja dilaksanakan 1 (Satu) bulan sekali

### B. PENYEDIAAN NARASUMBER KEBENCANAAN

#### 1. DASAR HUKUM

- a. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana.
- b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- d. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 46 Tahun 2019 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.
- e. Peraturan daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja BPBD Kabupaten Kotawaringin Barat.
- f. Peraturan Bupati Kotawaringin Barat Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana Daerah.
- g. Peraturan Bupati Kotawaringin Barat Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat.

#### 2. PERSYARATAN PELAYANAN

Pengguna layanan menyampaikan Surat Permohonan Penyediaan Narasumber yang menjelaskan antara lain :

- a. Tema/materi (term of reference);
- b. tempat dan waktu pelaksanaan;
- c. mencantumkan contact person yang dapat dihubungi.

#### 3. SISTEM LAYANAN DAN MEKANISME PROSEDUR

- a. Pengguna layanan mengajukan surat permohonan resmi kepada Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Kotawaringin Barat dan diserahkan kepada Petugas Sekretariat.
- b. Petugas Sekretariat memeriksa kelengkapan surat permohonan dan mencatat di buku agenda surat masuk untuk selanjutnya dinaikkan ke Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Kotawaringin Barat.
- c. Kepala Pelaksana membuat disposisi ke Bidang atau pegawai yang ditunjuk untuk mengisi materi.
- d. Petugas Sekretariat menyampaikan surat permohonan sesuai disposisi Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Kotawaringin Barat ke Bidang atau pegawai yang ditunjuk.
- e. Kepala Bidang yang bersangkutan mendisposisikan/menugaskan kepada pejabat yang berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan atau secara langsung dapat bertindak sebagai narasumber.
- f. Petugas Sekretariat menghubungi pemohon terkait tersedia atau tidak tersedianya narasumber.
- g. Jika ada, Petugas Sekretariat memberikan kontak person narasumber kepada pemohon untuk memudahkan dalam berkoordinasi
- h. Pejabat yang ditugaskan menyampaikan materi sesuai yang diperlukan.

#### 4. JANGKA WAKTU

Informasi pejabat yang ditugaskan disampaikan dalam waktu 2 (dua) hari sejak surat permohonan diterima.

5. **BIAYA/ TARIF**  
Tidak dipungut biaya.
6. **PRODUK LAYANAN**  
Penyediaan Narasumber Kebencanaan
7. **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN**
  - a. Kontak aduan [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)
  - b. Telepon : 0532-27772, 081349032484
  - c. Kotak Saran (tersedia di BPBD)
8. **SARANA, PRASARANA/ FASILITAS PELAYANAN**  
ATK, Printer, Komputer, Meja Kursi, Internet dan Ruang Tunggu.
9. **KOMPETENSI PELAKSANA**
  - a. Narasumber yang memiliki kompetensi di bidang yang sesuai dengan yang dibutuhkan;
  - b. Narasumber yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menyampaikan materi dengan baik;
10. **PENGAWASAN INTERNAL**  
Pengawasan internal dilaksanakan secara berjenjang
  - a. Kepala Pelaksana;
  - b. Kepala Bidang;
  - c. Kepala Seksi Pencegahan
11. **JAMINAN PELAYANAN**
  - a. Materi yang akan disampaikan dikirimkan kepada pengguna layanan selambat-lambatnya 1 (satu) hari sebelum jadwal yang sudah ditentukan;
  - b. Materi disampaikan oleh narasumber yang berkompeten di bidangnya.
  - c. Tersedianya nomor pengaduan yang siap dihubungi.
12. **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN**
  - a. Narasumber yang menyampaikan materi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung, dibuktikan dengan surat tugas atau disposisi dari atasan langsung.
  - b. Narasumber memiliki kompetensi, berpengalaman, dan berperilaku baik.
13. **EVALUASI KINERJA PELAKSANAAN**
  - a. Laporan kegiatan oleh narasumber yang melaksanakan tugas kepada atasan langsung.
  - b. Angket penilaian narasumber yang disebarkan kepada seluruh peserta.
  - c. Evaluasi penerapan standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja Pelayanan.

### **C. PENANGANAN POHON TUMBANG AKIBAT BENCANA**

1. **DASAR HUKUM**
  - a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana;
  - b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana;
  - c. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Prosedur Tetap Tim Reaksi Cepat Badan Nasional Penanggulangan Bencana;
  - d. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 07 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pengelolaan Data dan Informasi Bencana Indonesia;
  - e. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 08 Tahun 2011 Tentang Standarisasi Data Kebencanaan;
  - f. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 14 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pembentukan Pos Komando Tanggap Darurat Bencana;
2. **PERSYARATAN PELAYANAN**  
Tidak ada persyaratan spesifik (khusus) untuk mendapatkan layanan penanganan pohon tumbang, masyarakat cukup melaporkan kejadian pohon tumbang akibat bencana, secara langsung (datang ke BPBD) maupun melalui call center BPBD dengan menyebutkan identitas

pelapor, kronologi kejadian, lokasi kejadian, dan gangguan yang ditimbulkan akibat pohon tumbang.

### 3. SISTEM LAYANAN DAN MEKANISME PROSEDUR

#### a. Sistem layanan yang disediakan melalui 2 cara :

- 1) Pengguna layanan (masyarakat) datang sendiri ke kantor BPBD Kabupaten Kotawaringin Barat untuk melaporkan kejadian pohon tumbang akibat bencana.
- 2) Pengguna layanan (masyarakat) menyampaikan kejadian pohon tumbang akibat bencana melalui telepon/call center BPBD Kabupaten Kotawaringin Barat di 0532-27772.

#### b. Mekanisme/ prosedur layanan :

- 1) Masyarakat menginfokan kejadian pohon tumbang akibat bencana melalui call center BPBD atau datang langsung ke Kantor BPBD Kabupaten Kotawaringin Barat.
- 2) Masyarakat menyampaikan nama dan alamat lengkap (identitas ).
- 3) Masyarakat menyampaikan lokasi kejadian.
- 4) Masyarakat menyampaikan kronologi kejadian.
- 5) Masyarakat menyampaikan gangguan yang ditimbulkan oleh pohon tumbang akibat bencana.
- 6) Petugas piket BPBD segera menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat tersebut.
- 7) Penyiapan Sumber daya manusia dan peralatan penanganan pohon tumbang akibat bencana.
- 8) Penanganan di tempat kejadian pohon tumbang akibat bencana.
- 9) Setelah penanganan pohon tumbang selesai petugas segera kembali ke Kantor BPBD

### 4. JANGKA WAKTU

Permintaan layanan oleh pengguna layanan (masyarakat) segera ditindaklanjuti dalam jangka waktu < 24 jam

### 5. BIAYA/ TARIF

Tidak dipungut biaya.

### 6. PRODUK LAYANAN

Penanganan pohon tumbang akibat bencana yang mengakibatkan gangguan aktifitas masyarakat.

### 7. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan :

- a. Kotak saran (tersedia di BPBD)
- b. Telepon 0532-27772
- c. Kontak aduan [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)

### 8. SARANA, PRASARANA/ FASILITAS PELAYANAN

BPBD menyediakan semua fasilitas terkait penanganan pohon tumbang yang diakibatkan oleh bencana :

- a. Chainsaw
- b. Tangga
- c. Tali tambang
- d. Alat pelindung diri

### 9. KOMPETENSI PELAKSANA

Pelaksana kegiatan penanganan pohon tumbang memiliki kemampuan teknis penggunaan alat-alat penanganan pohon tumbang akibat bencana.

### 10. PENGAWASAN INTERNAL

Pengawasan internal dilaksanakan secara berjenjang

- a. Kepala Pelaksana;
- b. Kepala Bidang;
- c. Kepala Seksi Kedaruratan

### 11. JAMINAN PELAYANAN

- a. Adanya maklumat pelayanan.
- b. Adanya jaminan kepastian waktu pelayanan

## 12. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN

-

## 13. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

- Rapat koordinasi dan evaluasi internal terkait kualitas layanan.
- Masukan, kritik, dan saran dari masyarakat sebagai acuan perbaikan kualitas pelayanan.
- Survey kepuasan pelanggan layanan.

## D. PENCARIAN, PERTOLONGAN DAN EVAKUASI KORBAN BENCANA

### 1. DASAR HUKUM

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana;
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana;
- Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Prosedur Tetap Tim Reaksi Cepat Badan Nasional Penanggulangan Bencana;
- Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 07 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pengelolaan Data dan Informasi Bencana Indonesia;
- Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 08 Tahun 2011 Tentang Standarisasi Data Kebencanaan;
- Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 14 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pembentukan Pos Komando Tanggap Darurat Bencana;

### 2. PERSYARATAN PELAYANAN

Tidak ada persyaratan spesifik (khusus) untuk mendapatkan layanan pencarian, pertolongan dan evakuasi korban akibat bencana

### 3. SISTEM LAYANAN DAN MEKANISME PROSEDUR

- Sistem layanan yang disediakan melalui 2 cara :
  - Pengguna layanan (masyarakat) datang sendiri ke kantor BPBD Kabupaten Kotawaringin Barat
  - Pengguna layanan (masyarakat) menyampaikan melalui telepon/call center pengaduan BPBD.
- Mekanisme/ prosedur layanan :
  - Masyarakat menginfokan kejadian orang hilang, orang yang membutuhkan pertolongan dan evakuasi akibat kejadian bencana, melalui call center BPBD atau datang langsung ke kantor BPBD.
  - Masyarakat menyampaikan nama dan alamat lengkap (identitas).
  - Masyarakat menyampaikan lokasi kejadian.
  - Masyarakat menyampaikan kronologi kejadian.
  - Masyarakat menyampaikan jumlah korban yang perlu dicari, ditolong maupun dievakuasi.
  - Petugas piket BPBD segera menindaklanjuti laporan penyiapan Sumber daya manusia dan peralatan
  - Penanganan di tempat kejadian
  - Setelah kegiatan selesai petugas segera kembali ke kantor BPBD

### 4. JANGKA WAKTU

- Pencarian dan pertolongan terhadap korban bencana dihentikan jika seluruh korban telah ditemukan, ditolong dan dievakuasi. Atau setelah jangka waktu 7 hari sejak dimulainya pencarian, tidak ada tanda-tanda korban akan ditemukan.
- Penghentian pencarian korban bencana, dapat dibuka kembali dengan adanya informasi baru mengenai indikasi keberadaan korban bencana.

### 5. BIAYA/ TARIF

Tidak dipungut biaya.

### 6. PRODUK LAYANAN

Layanan diberikan kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan pencarian, pertolongan dan evakuasi korban akibat kejadian bencana pada situasi tanggap darurat:

- Pencarian : merupakan layanan untuk menemukan korban bencana yang hilang/dikhawatirkan hilang dalam situasi terjadi bencana (tanggap darurat)
- Pertolongan : merupakan layanan untuk menolong korban bencana pada saat tanggap darurat

- c. Evakuasi : merupakan layanan untuk memindahkan korban bencana dari lokasi bencana ke tempat yang aman untuk mendapatkan tindakan penanganan lebih lanjut.
- 7. **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN**
  - a. Kontak aduan [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)
  - b. Telepon : 0532-27772, 081349032484
  - c. Kotak Saran (tersedia di BPBD)
- 8. **SARANA, PRASARANA/ FASILITAS PELAYANAN**  
BPBD menyediakan semua fasilitas layanan (SDM, Peralatan)
- a.
- 9. **KOMPETENSI PELAKSANA**  
Pelaksana kegiatan layanan pencarian, pertolongan dan evakuasi korban bencana memiliki kemampuan teknis pencarian, pertolongan dan evakuasi korban bencana (Tim Reaksi Cepat).
- 10. **PENGAWASAN INTERNAL**
  - Kepala Pelaksana;
  - b. Kepala Bidang;
  - c. Kepala Seksi Kedaruratan
- 11. **JAMINAN PELAYANAN**
  - a. Adanya maklumat pelayanan.
  - b. Adanya jaminan kepastian waktu pelayanan
- 12. **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN**
  -
- 13. **EVALUASI KINERJA PELAKSANA**
  - a. Rapat koordinasi dan evaluasi internal terkait kualitas layanan.
  - b. Rapat koordinasi pentahelik
  - c. Masukan, kritik, dan saran dari masyarakat sebagai acuan perbaikan kualitas pelayanan.

#### **E. PEMADAMAN KEBAKARAN HUTAN DAN LAHAN**

- 1. **DASAR HUKUM**
  - a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana;
  - b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana;
  - c. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Prosedur Tetap Tim Reaksi Cepat Badan Nasional Penanggulangan Bencana;
  - d. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 07 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pengelolaan Data dan Informasi Bencana Indonesia;
  - e. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 08 Tahun 2011 Tentang Standarisasi Data Kebencanaan;
  - f. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 14 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pembentukan Pos Komando Tanggap Darurat Bencana;
- 2. **PERSYARATAN PELAYANAN**  
Tidak ada persyaratan spesifik (khusus) untuk mendapatkan layanan Pemadaman kebakaran hutan dan lahan.
- 3. **SISTEM LAYANAN DAN MEKANISME PROSEDUR**
  - a. Sistem layanan yang disediakan melalui 2 cara :
    - 1) Pengguna layanan (masyarakat) datang sendiri ke Kantor BPBD Kabupaten Kotawaringin Barat
    - 2) Pengguna layanan (masyarakat) menyampaikan melalui telepon/call center pengaduan BPBD.
  - b. Mekanisme/ prosedur layanan :
    - 1) Masyarakat menginfokan kejadian kebakaran hutan/ lahan melalui call center BPBD atau datang langsung ke Kantor BPBD
    - 2) Masyarakat menyampaikan nama dan alamat lengkap (identitas).
    - 3) Masyarakat menyampaikan lokasi kejadian.
    - 4) Petugas piket BPBD segera menindaklanjuti laporan

- 5) Penyiapan Sumber daya manusia dan peralatan
  - 6) Pemadaman karhutla di tempat kejadian
  - 7) Setelah kegiatan selesai petugas segera kembali ke Kantor BPBD
4. JANGKA WAKTU  
Permintaan layanan pemadaman oleh pengguna layanan (masyarakat) segera ditindaklanjuti dalam jangka waktu < 24 jam.
  5. BIAYA/ TARIF  
Tidak dipungut biaya.
  6. PRODUK LAYANAN  
Pemadaman kebakaran hutan dan lahan
  7. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN
    - a. Kontak aduan [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)
    - b. Telepon : 0532-27772, 081349032484
    - c. Kotak Saran (tersedia di BPBD)
  8. SARANA, PRASARANA/ FASILITAS PELAYANAN  
BPBD menyediakan semua fasilitas terkait kebakaran hutan dan lahan yang terjadi di wilayah Kabupaten Kotawaringin Barat.
    - a. Mobil tangki air
    - b. Mesin pompa air
    - c. Selang air
    - d. Alat komunikasi
  9. KOMPETENSI PELAKSANA  
Pelaksana kegiatan layanan pemadaman kebakaran hutan dan lahan memiliki kemampuan teknis penggunaan peralatan pemadaman karhutla, serta kemampuan komunikasi dan koordinasi pentahelik.
  10. PENGAWASAN INTERNAL
    - a. Kepala Pelaksana;
    - b. Kepala Bidang;
    - c. Kepala Seksi Kedaruratan
  11. JAMINAN PELAYANAN  
Adanya maklumat pelayanan.
  12. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN  
-
  13. EVALUASI KINERJA PELAKSANA
    - a. Rapat koordiansi dan evaluasi internal terkait kualitas layanan.
    - b. Rapat koordinasi dan evaluasi pentahelik.
    - c. Masukan, kritik, dan saran dari masyarakat sebagai acuan perbaikan kualitas pelayanan.