

# **STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN KARANGANYAR



**Badan Penanggulangan  
Bencana Daerah**

**2020**

KATA  
PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Standart Pelayanan Publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Naskah ini memuat mengenai pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar melaksanakan Standart Pelayanan Publik sebagai acuan bagaimana masyarakat bisa mendapatkan akses pelayanan publik yang diinginkan. Hasil dari Standart Pelayanan Publik diharapkan memberikan gambaran tentang permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, Naskah ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

KEPALA PELAKSANA  
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN KARANGANYAR

**BAMBANG DJATMIKO, S.Sos, M.Si**

Pembina Tingkat I  
NIP. 19711223 199003 1 001

## **I Pendahuluan:**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

### **B. Visi**

Visi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar adalah, “SIAGA PENANGGULANGAN BENCANA TANPA JEDA, MENUJU KARANGANYAR TANGGUH BENCANA”.

### **C. Misi**

Sejalan dengan visinya tersebut di atas, maka misi Badan Penanggulangan Bencana Daerah adalah :

1. Mengembangkan tata kelola penanggulangan bencana;
2. Memperkuat kapasitas kelembagaan penanggulangan bencana;
3. Memberdayakan masyarakat dalam penanggulangan Bencana; dan
4. Membangun kerjasama antar pemangku kepentingan dalam penanggulangan bencana.

Dengan memperhatikan visi dan misi BPBD merupakan unsur pendukung tugas Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dibidang penanggulangan bencana, yang dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati.

Mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

1. Menetapkan pedoman dan pengarahannya terhadap usaha penanggulangan bencana yang mencakup pencegahan bencana, penanganan darurat, rehabilitasi serta rekonstruksi secara adil dan setara;
2. Menetapkan standarisasi, serta kebutuhan penyelenggaraan penanggulangan bencana berdasarkan peraturan perundang undangan;
3. Menyusun, menetapkan dan menginformasikan peta rawan bencana;
4. Menyusun dan menetapkan prosedur tetap penanganan bencana;
5. Melaporkan penyelenggaraan penanggulangan bencana kepada Kepala Daerah setiap bulan sekali dalam kondisi normal dan setiap saat dalam kondisi darurat bencana;
6. Mengendalikan pengumpulan dan penyaluran uang dan barang serta mempertanggungjawabkan penggunaannya;
7. Mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran yang diterima dari anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan
8. Melaksanakan kewajiban lain sesuai dengan Peraturan Perundang undangan.

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, BPBD mempunyai Fungsi :

1. Perumusan dan penetapan kebijakan penanggulangan bencana dan penanganan pengungsi dan bertindak cepat dan tepat efektif dan efisien.

2. Pengkoordinasian pelaksanaan kegiatan penanggulangan bencana secara terencana, terpadu dan menyeluruh;
3. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai Tugas dan Fungsinya.

#### **D Motto**

1. Efektif – Efisien
2. Cepat – Tepat
3. Tanggap- Tangkas – Tangguh
4. Cermat- Akurat
5. Berangkat cepat – Pulang selamat
6. Tertib - Akuntabel

## **II Standar Pelayanan**

### 1. Dasar hukum;

- a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia;
- c. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
- f. 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 Republik Indonesia Negara Nomor 5149);
- g. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana;
- h. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah;

- i. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik; Perangkat Daerah;
- j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011;
- k. Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 8 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah;
- l. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 32 Tahun 2011 tentang Tugas Pokok dan Fungsi BPBD Kabupaten Karanganyar (Berita Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2011 Nomor 32).

## 2. Persyaratan;

Tidak ada persyaratan yang spesifik untuk mendapatkan layanan BPBD, tetapi persyaratan umum adalah :

- a. Pengguna yang datang ke Kantor BPBD wajib mengisi buku tamu.
- b. Pengguna yang ingin memanfaatkan layanan bisa via telepon.

## 3. Sistem, mekanisme dan mekanisme;

Sistem layanan BPBD menggunakan sistem layanan terbuka dan langsung yaitu pengguna tidak dapat mengakses langsung ke koleksi dokumen di web BPBD KARANGANYAR. Untuk mendapatkan informasi yang tidak tertera di web, pengguna bisa langsung datang ke kantor BPBD Karanganyar.

Layanan BPBD disediakan melalui dua cara yaitu :

- (1) Pengguna datang sendiri ke BPBD Karanganyar; dan
- (2) Permintaan pengguna yang disampaikan melalui telpon/ internet (e-mail).

Prosedur layanan aduan pengguna BPBD adalah sbb :

- a. Pengguna menginfokan kejadian bencana melalui telpon/ datang langsung.
- b. Pengguna menyampaikan nama dan alamat.
- c. Pengguna menyampaikan lokasi kejadian.
- d. Pengguna menyampaikan kronologi kejadian
- e. Pengguna layanan BPBD tidak dipungut biaya.

4. Jangka waktu penyelesaian;

Permintaan layanan oleh pengguna yang datang ke BPBD secara langsung atau lewat telpon tentang penanganan kejadian bencana, saat itu juga langsung ditangani dan diselesaikan.

Jawaban permintaan informasi melalui surat (baik surat biasa maupun elektronik) paling lambat 5 hari kerja.

5. Biaya/tarif;

Dalam melaksanakan layanan BPBD Karanganyar tidak dipungut biaya ( Gratis )

6. Produk pelayanan;

Produk layanan BPBD Karanganyar adalah:

1. Pra bencana yang mencakup kegiatan pencegahan, mitigasi, kesiapsiagaan, serta peringatan dini;
  - a. Pencegahan (prevention); upaya untuk menghilangkan atau mengurangi kemungkinan timbulnya suatu ancaman. Misalnya : pembuatan bendungan untuk menghindari terjadinya banjir, biopori, penanaman tanaman keras di lereng bukit untuk menghindari banjir dsb. Namun perlu disadari bahwa pencegahan tidak bisa 100% efektif terhadap sebagian besar bencana.
  - b. Mitigasi (mitigation); yaitu upaya yang dilakukan untuk mengurangi dampak buruk dari suatu ancaman.

Misalnya : penataan kembali lahan desa agar terjadinya banjir tidak menimbulkan kerugian besar.

- c. Kesiap-siagaan (preparedness); yaitu persiapan rencana untuk bertindak ketika terjadi (atau kemungkinan akan terjadi) bencana. Perencanaan terdiri dari perkiraan terhadap kebutuhan-kebutuhan dalam keadaan darurat dan identifikasi atas sumber daya yang ada untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Perencanaan ini dapat mengurangi dampak buruk dari suatu ancaman.
2. Tanggap Darurat (Emergency Response), saat terjadi bencana yang mencakup kegiatan tanggap darurat untuk meringankan penderitaan sementara, seperti kegiatan search and rescue (SAR), bantuan darurat dan pengungsian;
3. Pasca bencana yang mencakup kegiatan pemulihan, rehabilitasi, dan rekonstruksi.
  - Pemulihan (recovery) adalah suatu proses yang dilalui agar kebutuhan pokok terpenuhi. Proses recovery terdiri dari :
    - Rehabilitasi : perbaikan yang dibutuhkan secara langsung yang sifatnya sementara atau berjangka pendek.
    - Rekonstruksi : perbaikan yang sifatnya permanen

## 7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;

Sarana yang diperlukan untuk melayani public terkait informasi dan layanan-layanan lain di bidang standardisasi adalah :

1. Layanan Data
  - a. Komputer
  - b. Mesin pencetak (printer)
  - c. Telpon
  - d. Jaringan internet
2. Layanan Penanganan Bencana
  - a. Chainsaw
  - b. Alcon
  - c. Perahu Boat/ water rescue
  - d. Peralatan Vertical Rescue
  - e. Tripot



8. Kompetensi Pelaksana;

Pelaksana layanan harus memiliki kompetensi di bidang keilmuan tertentu sesuai dengan pembagian sektor pada standar (misalnya water rescue, vertical rescue dan lain-lain) ditambah dengan pengetahuan bidang standardisasi. Tenaga ini menjadi spesialis subyek (subject specialist) yang dapat melayani pemangku kepentingan sesuai dengan sektor yang menjadi tanggung jawabnya.

BPBD Karanganyar mempunyai 20 PNS DAN 42 SATGAS TRC yang siap menangani kebencanaan di kabupaten Karanganyar 24 jam nonstop.

9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;

Pelanggan dapat menyampaikan pengaduan atas ketidakpuasan layanan yang diberikan oleh BPBD melalui kotak pengaduan yang tersedia. Selain itu pelanggan dapat menyampaikan ketidakpuasan atas layanan yang diberikan oleh BPBD melalui surat elektronik yang dikirimkan ke alamat email : [bpbdkaranganyar@gmail.com](mailto:bpbdkaranganyar@gmail.com).

Surat - surat baik tertulis maupun melalui elektronik yang berisi pengaduan, saran dan masukan akan diolah dan dianalisis oleh Kepala Sekretariat. Tindakan yang merupakan respon langsung kepada pelanggan akan segera dilakukan oleh Kepala Sekretariat dengan tembusan kepada Kepala Pelaksana sebagai Laporan. Tindakan korektif yang memerlukan persetujuan pimpinan akan dibawa ke rapat bulanan BPBD untuk mendapatkan saran dan persetujuan pimpinan. Tindakan penyelesaian dilakukan oleh pimpinan.

Secara rinci prosedur penanganan pengaduan di BPBD dilaksanakan sebagai berikut :

1. Masyarakat pelanggan atau pengguna informasi memberikan pengaduan ke BPBD melalui :
  - a. Media surat / tertulis

Surat yang masuk akan diberikan ke Sekretariat BPBD untuk dilakukan penomoran surat masuk dan kemudian baru dilakukan penanganan pengaduan.

b. Media Internet

Pengaduan ditujukan melalui email layanan BPBD yaitu : [bpbdkaranganyar@gmail.com](mailto:bpbdkaranganyar@gmail.com)

c. Media Handphone/telp/Fax

Pengaduan disampaikan dengan menghubungi nomor Telpon BPBD (0271) 495997. Atau melalui faximil dengan nomor (0271) 495997. Penanganan pengaduan akan dilakukan dengan cara berkoordinasi secara langsung dengan Tim Penanganan Pengaduan pada Bagian Layanan.

d. Media langsung/tatap muka

Masyarakat pengguna layanan pengadu akan ditemui langsung oleh pejabat yang berkompeten di bidangnya.

2. Berdasarkan pencatatan tersebut diatas, Sekretariat menyampaikan kepada kepala Seksi yang bersangkutan terhadap pengaduan pelanggan yang masuk berdasarkan kategori pengaduan yang ada.
3. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori pengaduan ringan, maka akan menjawab/menyelesaikan secara langsung.
4. Pengaduan melalui surat/tertulis, akan langsung dibalas melalui surat atau via telepon kepada yang bersangkutan (pihak pengadu).
5. Pengaduan melalui internet akan langsung dibalas kepada email yang bersangkutan.
6. Pengaduan melalui SMS akan dibalas dengan SMS dan melalui telepon/Fax akan langsung dibalas atau akan ditelepon kepada yang bersangkutan.
7. Pengaduan secara langsung akan dijawab secara langsung kepada yang bersangkutan.
8. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori Sedang, maka masalah - masalah yang ada perlu dikoordinasikan dengan Kepala Seksi yang bersangkutan dan Kepala Pelaksana BPBD Karanganyar. Hasil keputusan dari koordinasi akan disampaikan kepada yang bersangkutan.
9. Naskah Pengaduan Pelayanan Publik yang telah disetujui oleh Kepala BPBD akan diserahkan kepada Kepala Pusat Informasi dan Dokumentasi BPBD sebagai Naskah bulanan.

## 10. Evaluasi kinerja Pelaksana.

- a. Evaluasi dilakukan oleh tim yang dibentuk oleh Kepala Pelaksana BPBD.
- b. Naskah bulanan disampaikan oleh masing-masing KASI pada rapat BPBD Karanganyar.
- c. Indeks Kepuasan pelanggan diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para pemangku kepentingan BPBD, khususnya terkait dengan layanan informasi.
  1. Penyebaran kuesioner dilakukan dua kali dalam satu tahun.
  2. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh pelanggan dengan penjelasan dari petugas. Pengumpulan data kuesioner mengacu pada Petunjuk Teknis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Petugas mengumpulkan kuesioner setelah kuesioner terisi.
    - Kuesioner yang sudah diisi diserahkan kepada bagian Sekretariat untuk diproses lebih lanjut.
    - Bagian Sekretariat menganalisa hasil kuesioner tersebut untuk memperoleh gambaran tingkat pemenuhan kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan informasi di BPBD Karanganyar.
    - Berdasarkan Pedoman Pengolahan Data IKM akan diperoleh Indeks kepuasan pelanggan yang menyatakan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan BPBD Karanganyar.
    - Hasil analisa dapat disajikan dalam nilai Indeks Kepuasan Pelanggan yang dipantau dari berbagai unsur.
    - Jika dari hasil pengolahan data diperoleh Nilai Indeks < 3.4 atau 68 (Sedang), maka diperlukan tindakan perbaikan dengan meminta bagian terkait mengisi formulir Permintaan Tindakan Koreksi.

- Pelaksanaan tindakan perbaikan untuk menjaga tingkat kepuasan pelanggan ini dilakukan dengan mengacu pada Tindakan Koreksi
- Dari hasil analisa data yang telah dilakukan, untuk menjaga agar tingkat kepuasan pelanggan dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan, dibuat perencanaan tindak lanjut untuk terus menerus melakukan perbaikan.
- Target nilai capaian IKP ini minimal adalah 85 %.
- Nilai IKM BPBD Karanganyar 77,387 ( Baik )