

**TAHUN  
2019**



## **STANDAR PELAYANAN BPBD DIY**



**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
DERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**Jl. Kenari 14.A UH-Yogyakarta 55165**

**T. 0274 555836 | F. 0274 554206 | E. [bpbd@jogjaprov.go.id](mailto:bpbd@jogjaprov.go.id) | W. [bpbd.jogjaprov.go.id](http://bpbd.jogjaprov.go.id)**



2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
6. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5);
10. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2010 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015 Nomor 16);

11. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7);
12. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 49 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Penanggulangan Bencana (Berita Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2011 Nomor 50) ;
13. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan (Berita Daerah Daerah Istimewa Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016 Nomor 4)
14. Peraturan Gubernur Nomor 80 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Berita Daerah Daerah Istimewa Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 80).

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY meliputi ruang lingkup pelayanan :
1. Layanan Informasi Publik
  2. Layanan Pengaduan
  3. Layanan Teknis Prabencana
  4. Layanan Teknis Tanggap Darurat Bencana
  5. Layanan Teknis Pasca Bencana
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta

pada tanggal: Maret 2019

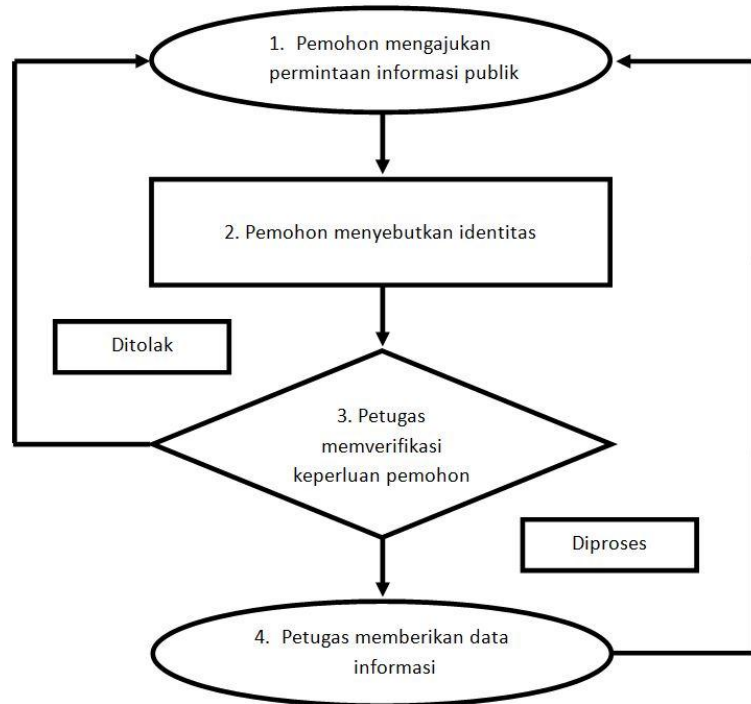
Kepala Pelaksana



Drs. Biwara Yuswantana, M.Si.  
NIP. 19630817 198909 1 001



2. Sistem, mekanisme, dan prosedur



**Keterangan:**

1. Pemohon mengajukan permintaan informasi dengan hadir di meja pelayanan informasi.
2. Pemohon melengkapi persyaratan.
3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi petugas berupa:
  - a. Pemohon dapat diproses dan petugas memberikan bukti permohonan.
  - b. Permohonan ditolak.
4. Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon.

**Media Informasi**

- 1) Melalui Website atau email;  
Dapat memperoleh informasi Publik yang tersedia pada website ([bpbd.jogjaprovo.go.id](http://bpbd.jogjaprovo.go.id)), yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat: [bpbd@jogjaprovo.go.id](mailto:bpbd@jogjaprovo.go.id)
- 2) Melalui Telpon/Fax:  
Dapat menghubungi telpon Desk Layanan informasi di Nomor Telpon (0274) 555836 Fax (0274) 554206 Nomor telpon (0274) 555585 Fax (0274) 555326 (24 Jam).
- 3) Langsung.  
Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, di alamat Jalan Kenari, No.14A, Semaki, Umbulharjo, Yogyakarta.

3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan informasi publik di lakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;</li> <li>2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak di terima dokumen permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan berisikan informasi yang diminta berada di bawah penguasaannya atau tidak. PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;</li> <li>3) Penyampaian informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.</li> </ol>
4.	Biaya/tarif	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk pengadaan atau perekaman, pemohon informasi publik dapat melakukan pengadaan dengan fotokopi sendiri di lingkungan sekitar gedung Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY, atau menyediakan CD/DVD kosong atau <i>flashdisk</i> untuk perekaman data dan informasi. Biaya pengiriman materi data dan informasi melalui jasa pos ditanggung oleh pemohon.
5.	Produk pelayanan	Produk Informasi Publik yang tersedia di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY adalah data dan informasi terkait ketugasan Instansi sebagaimana tercantum dalam daftar informasi publik.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung,</li> <li>b. Kotak saran.</li> <li>c. Email: <a href="mailto:bpbd@jogjaprovo.go.id">bpbd@jogjaprovo.go.id</a></li> <li>d. Website: <a href="http://bpbd.jogjaprovo.go.id">bpbd.jogjaprovo.go.id</a></li> <li>e. Telepon: (0274)555836</li> </ol>

### **KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY**

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> </ol>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas 1 unit PC terkoneksi dengan Internet; Meja; Kursi; Telepon; Formulir Permohonan Permintaan



		Informasi; Formulir Tanda Bukti Penerimaan Informasi; Formulir Tanda Bukti Penyerahan Informasi dan Daftar Informasi Publik
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas layanan informasi publik memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelola Layanan Informasi Publik
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP PPID Pemda DIY
5.	Jumlah pelaksana	5 orang
6.	Jaminan pelayanan	Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP PPID Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	Kemudahan akses informasi melalui tatap muka maupun media elektronik berbasis teknologi informasi
10.	Waktu Pelayanan	Administrasi perkantoran sesuai SOP jam kerja pelayanan PPID Pemda DIY

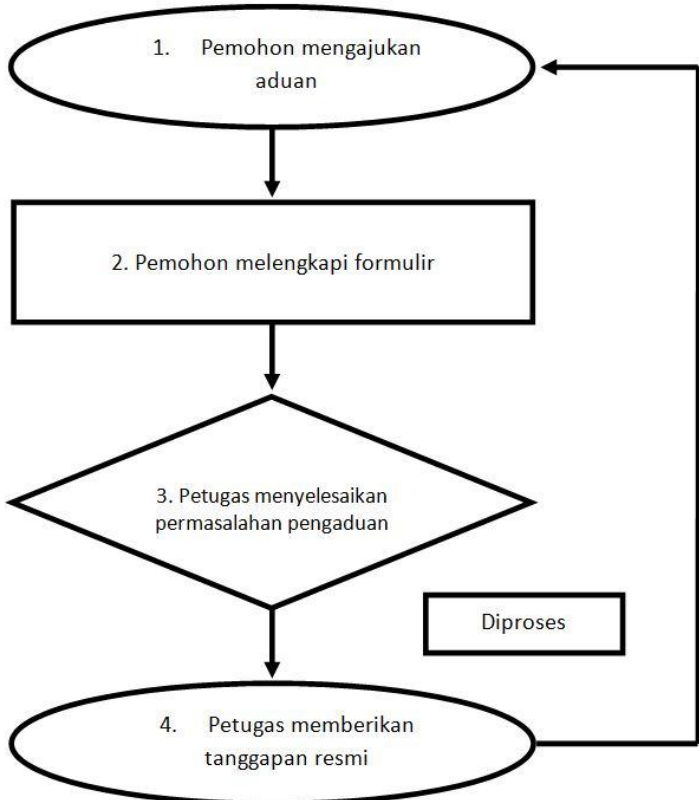
Ditetapkan di Yogyakarta  
pada tanggal: Maret 2019

Kepala Pelaksana

Drs. Biwara Yuswantana, M.Si.  
NIP. 19630817 198909 1 001

2. Satuan Kerja : Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY  
 Jenis Pelayanan : **Layanan Pengaduan**

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD     A([1. Pemohon mengajukan aduan]) --&gt; B[2. Pemohon melengkapi formulir]     B --&gt; C{3. Petugas menyelesaikan permasalahan pengaduan}     C --&gt; D([4. Petugas memberikan tanggapan resmi])     D --&gt; A     subgraph Diproses     C     end   </pre> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan pengaduan kepada Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY.</li> <li>2. Pemohon melengkapi persyaratan, menulis pengaduannya.</li> <li>3. Petugas menyelesaikan pengaduan.</li> <li>4. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi.</li> </ol> <p><b>Media Informasi</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Melalui Website atau email; Dapat memperoleh informasi Publik yang tersedia pada website (<a href="http://bpbd.jogjaprovo.go.id">bpbd.jogjaprovo.go.id</a>), yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat: <a href="mailto:bpbd@jogjaprovo.go.id">bpbd@jogjaprovo.go.id</a></li> </ol>

		<p>2) Melalui Telpon/Fax: Dapat menghubungi telpon Desk Layanan informasi di Nomor Telpon (0274) 555836 Fax (0274) 554206 Nomor telpon (0274) 555585 Fax (0274) 555326 (24 Jam).</p> <p>3) Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, di alamat Jalan Kenari, No.14A, Semaki, Umbulharjo, Yogyakarta.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>1) Proses penyelesaian penyelesaian pengaduan dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang ditentukan;</p> <p>2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak di terimanya permintaan petugas pengelola pengaduan akan menyampaikan tanggapan secara resmi. Dan petugas pengaduan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja; Tanggapan atas pengaduan kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun <i>website</i>.</p>
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya.
5.	Produk pelayanan	Tanggapan Pengaduan Pelayanan Publik.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Datang langsung,</p> <p>b. Email: <a href="mailto:bpbd@jogjaprov.go.id">bpbd@jogjaprov.go.id</a></p> <p>c. Website: <a href="http://bpbd.jogjaprov.go.id">bpbd.jogjaprov.go.id</a></p> <p>d. Aplikasi e-lapor</p>

#### **KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY**

1.	Dasar Hukum	<p>1) Peraturan Menpan RB RI No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</p> <p>2) Peraturan Menpan RB RI No. 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan pengaduan publik, disediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, Meja; Kursi; Telepon; Faksimili.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelola Pengaduan.

4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY.
5.	Jumlah pelaksana	1 orang.
6.	Jaminan pelayanan	Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY menjamin kerahasaan data pemohon.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	Kemudahan akses informasi melalui tatap muka maupun media elektronik berbasis teknologi informasi.
10.	Waktu Pelayanan	Administrasi perkantoran sesuai SOP jam kerja pelayanan Pemda DIY.

Ditetapkan di Yogyakarta  
pada tanggal: Maret 2019

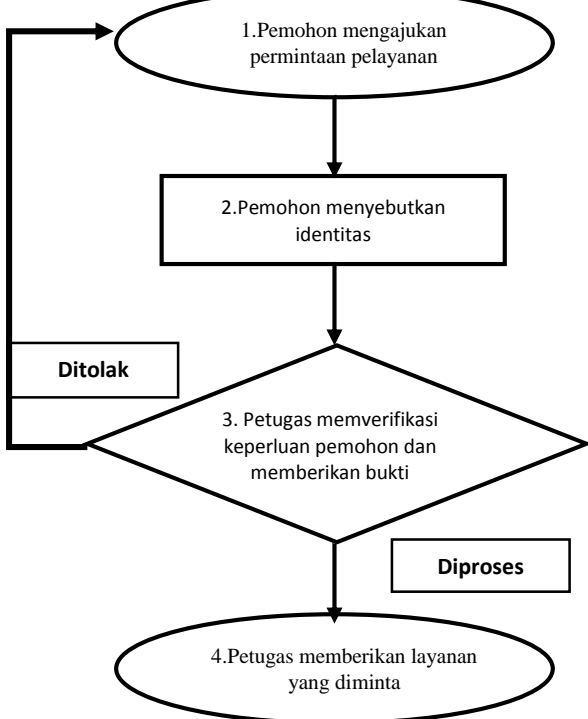
Kepala Pelaksana



Drs. Biwara Yuswantana, M.Si.  
NIP. 19630817 198909 1 001

3. Satuan Kerja : Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY  
 Jenis Pelayanan : **Layanan Teknis Prabencana**

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Warga Negara Indonesia. 2) Mengisi formulir permintaan pelayanan dilampiri surat resmi. 3) Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotokopi KTP/identitas lain. 4) Pengguna layanan wajib menggunakan data dan informasi yang diperoleh dengan mencantumkan sumber, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai ketentuan peraturan Perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A([1. Pemohon mengajukan permintaan pelayanan]) --&gt; B[2. Pemohon menyebutkan identitas]     B --&gt; C{3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon dan memberikan bukti}     C -- Ditolak --&gt; A     C -- Diproses --&gt; D([4. Petugas memberikan layanan yang diminta])           </pre> </div> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permintaan pelayanan dengan hadir ke Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan BPBD DIY.</li> <li>2. Pemohon melengkapi persyaratan.</li> <li>3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi petugas berupa:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon dapat diproses dan petugas memberikan bukti permohonan.</li> <li>b. Permohonan ditolak</li> </ol> </li> <li>4. Petugas memberikan layanan yang dibutuhkan pemohon.</li> </ol>

		<p><b>Media Informasi</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Melalui Website atau email; Dapat memperoleh informasi Publik yang tersedia pada website (bpbd.jogjaprov.go.id), yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat: bpbd@jogjaprov.go.id</li> <li>2) Melalui Telpon/Fax: Dapat menghubungi telpon Desk Layanan informasi di Nomor Telpon (0274) 555836 Fax (0274) 554206 Nomor telpon (0274) 555585 Fax (0274) 555326 (24 Jam).</li> <li>3) Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan, di alamat Jalan Kenari, No.14A, Semaki, Umbulharjo, Yogyakarta.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan pelayanan dilakukan setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;</li> <li>2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak di terimanya permintaan, petugas akan menyampaikan tanggapan secara resmi. BPBD dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;</li> <li>3) Penyampaian pelayanan kepada pemohon dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.</li> </ol>
4.	Biaya/tarif	<p>Penyediaan layanan teknis prabencana dilakukan secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk pengadaan atau perekaman materi, pemohon dapat melakukan pengadaan dengan fotokopi sendiri di lingkungan sekitar gedung BPBD DIY, atau menyediakan CD/DVD kosong atau <i>flashdisk</i> untuk perekaman data dan informasi. Biaya pengiriman materi data dan informasi melalui jasa pos ditanggung oleh pemohon.</p>
5.	Produk pelayanan	<p>Produk layanan teknis prabencana yang tersedia di BPBD DIY, antara lain berupa materi data dan informasi kebijakan dan teknis prabencana, penyediaan narasumber konsultansi, sosialisasi dan pelatihan untuk masyarakat.</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung,</li> <li>b. Kotak saran.</li> <li>c. Email: bpbd@jogjaprov.go.id</li> <li>d. Website: bpbd.jogjaprov.go.id</li> <li>e. Telepon: (0274)555836</li> </ol>

## KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana; 2) Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan teknis prabencana, disediakan ruang layanan berupa ruang yang dilengkapi fasilitas Meja; Kursi; Telepon; Formulir Permohonan layanan; Formulir Tanda Bukti Penerimaan Layanan
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas layanan teknis prabencana memiliki kompetensi sesuai Standarisasi pengelola layanan teknis prabencana.
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pemda DIY.
5.	Jumlah pelaksana	1 orang.
6.	Jaminan pelayanan	BPBD DIY menjamin kerahasiaan data pemohon.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BPBD DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	Kemudahan akses informasi melalui tatap muka maupun media elektronik berbasis teknologi informasi.
10.	Waktu Pelayanan	Administrasi perkantoran sesuai SOP jam kerja pelayanan Pemda DIY.

Ditetapkan di Yogyakarta  
pada tanggal: Maret 2019

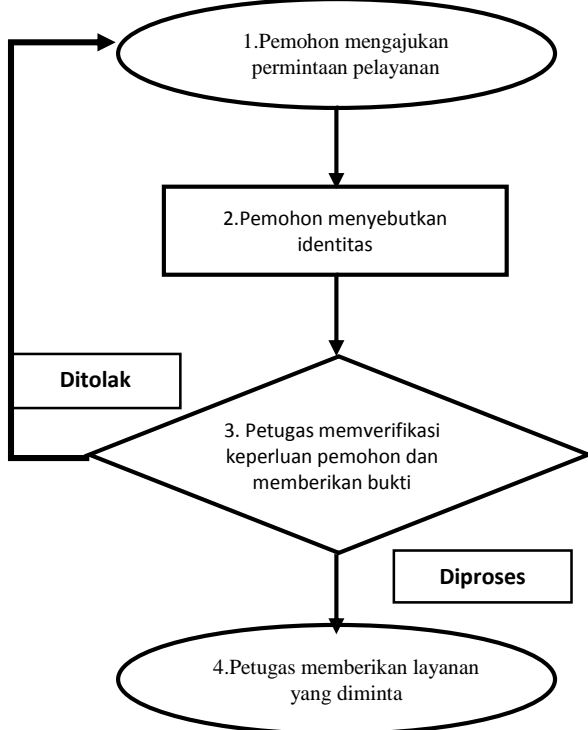
Kepala Pelaksana



Drs. Biwara Yuswantana, M.Si.  
NIP. 19630817 198909 1 001

4. Satuan Kerja : Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY  
 Jenis Pelayanan : **Layanan Teknis Tanggap Darurat Bencana**

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Warga Negara Indonesia. 2) Mengisi formulir permintaan pelayanan dilampiri surat resmi. 3) Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotokopi KTP/identitas lain. 4) Pengguna layanan wajib menggunakan data dan informasi yang diperoleh dengan mencantumkan sumber, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai ketentuan peraturan Perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A([1. Pemohon mengajukan permintaan pelayanan]) --&gt; B[2. Pemohon menyebutkan identitas]     B --&gt; C{3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon dan memberikan bukti}     C -- Ditolak --&gt; A     C -- Diproses --&gt; D([4. Petugas memberikan layanan yang diminta])           </pre> </div> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permintaan pelayanan ke BPBD DIY.</li> <li>2. Pemohon melengkapi persyaratan.</li> <li>3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi petugas berupa:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon dapat diproses dan petugas memberikan bukti permohonan.</li> <li>b. Permohonan ditolak</li> </ol> </li> <li>4. Petugas memberikan layanan yang dibutuhkan pemohon.</li> </ol>



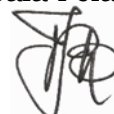
		<p><b>Media Informasi</b></p> <p>1) Melalui Website atau email; Dapat memperoleh informasi Publik yang tersedia pada website (bpbd.jogjaprov.go.id), yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat: bpbd@jogjaprov.go.id</p> <p>2) Melalui Telpon/Fax: Dapat menghubungi Desk Layanan di Nomor Telpon (0274) 555836 Fax (0274) 554206 Nomor telpon (0274) 555585 Fax (0274) 555326 (24 Jam).</p> <p>3) Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan, di alamat Jalan Kenari, No.14A, Semaki, Umbulharjo, Yogyakarta.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>1) Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan pelayanan dilakukan setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;</p> <p>2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak di terimanya permintaan, petugas akan menyampaikan tanggapan secara resmi. BPBD dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja; kecuali pelayanan kedaruratan bencana sekitar 16 menit;</p> <p>3) Penyampaian pelayanan kepada pemohon dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.</p>
4.	Biaya/tarif	<p>Penyediaan layanan teknis tanggap darurat bencana dilakukan secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk pengadaan atau perekaman materi, pemohon dapat melakukan pengadaan dengan fotokopi sendiri di lingkungan sekitar gedung BPBD DIY, atau menyediakan CD/DVD kosong atau <i>flashdisk</i> untuk perekaman data dan informasi. Biaya pengiriman materi data dan informasi melalui jasa pos ditanggung oleh pemohon.</p>
5.	Produk pelayanan	<p>Produk layanan teknis tanggap darurat bencana yang tersedia antara lain: data dan informasi kebijakan dan teknis tanggap darurat bencana, penyediaan narasumber konsultansi, sosialisasi dan pelatihan untuk masyarakat serta Produk Pelayanan Teknis Pusat Pengendalian Operasi (Pusdalops) dan Tim Reaksi Cepat (TRC)</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Datang langsung, b. Kotak saran. c. Email: bpbd@jogjaprov.go.id d. Website: bpbd.jogjaprov.go.id e. Telepon: (0274)555836</p>

## KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana; 2) Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan teknis tanggap darurat bencana, disediakan ruang layanan berupa ruang yang dilengkapi fasilitas Meja; Kursi; Telepon; Formulir Permohonan layanan; Formulir Tanda Bukti Penerimaan Layanan
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas layanan teknis tanggap darurat bencana memiliki kompetensi sesuai Standarisasi pengelola layanan teknis tanggap darurat bencana.
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pemda DIY.
5.	Jumlah pelaksana	56 orang
6.	Jaminan pelayanan	BPBD DIY menjamin kerahasaan data pemohon.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BPBD DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	Kemudahan akses informasi melalui tatap muka maupun media elektronik berbasis teknologi informasi.
10.	Waktu Pelayanan	Administrasi perkantoran sesuai SOP jam kerja pelayanan Pemda DIY; pelayanan kedaruratan bencana sekitar 24 jam.

Ditetapkan di Yogyakarta  
pada tanggal: Maret 2019

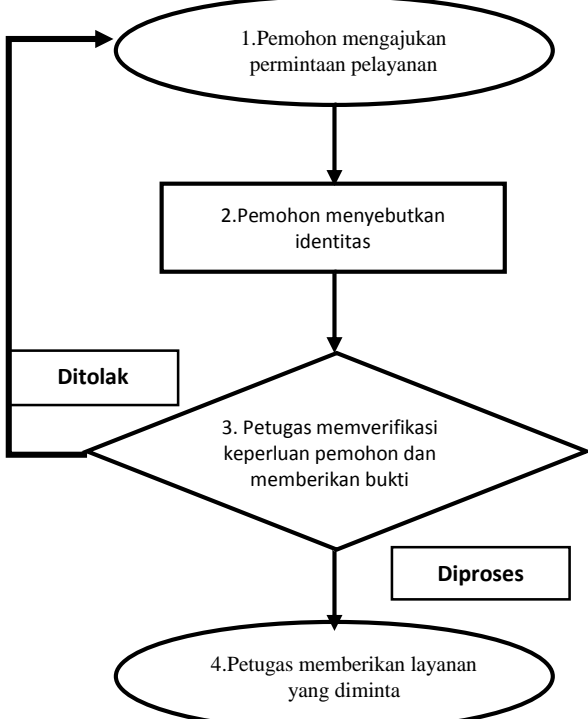
Kepala Pelaksana



Drs. Biwara Yuswantana, M.Si.  
NIP. 19630817 198909 1 001

5. Satuan Kerja : Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY  
 Jenis Pelayanan : **Layanan Teknis Pasca Bencana**

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Warga Negara Indonesia. 2) Mengisi formulir permintaan pelayanan dilampiri surat resmi. 3) Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotokopi KTP/identitas lain. 4) Pengguna layanan wajib menggunakan data dan informasi yang diperoleh dengan mencantumkan sumber, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai ketentuan peraturan Perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A([1. Pemohon mengajukan permintaan pelayanan]) --&gt; B[2. Pemohon menyebutkan identitas]     B --&gt; C{3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon dan memberikan bukti}     C -- Ditolak --&gt; A     C -- Diproses --&gt; D([4. Petugas memberikan layanan yang diminta])           </pre> </div> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permintaan pelayanan dengan hadir ke Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi BPBD DIY.</li> <li>2. Pemohon melengkapi persyaratan.</li> <li>3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi petugas berupa:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon dapat diproses dan petugas memberikan bukti permohonan.</li> <li>b. Permohonan ditolak</li> </ol> </li> <li>4. Petugas memberikan layanan yang dibutuhkan pemohon.</li> </ol>

		<p><b>Media Informasi</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Melalui Website atau email; Dapat memperoleh informasi Publik yang tersedia pada website (<a href="http://bpbd.jogjaprov.go.id">bpbd.jogjaprov.go.id</a>), yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat: <a href="mailto:bpbd@jogjaprov.go.id">bpbd@jogjaprov.go.id</a></li> <li>2) Melalui Telpon/Fax: Dapat menghubungi Desk Layanan di Nomor Telpon (0274) 555836 Fax (0274) 554206 Nomor telpon (0274) 555585 Fax (0274) 555326 (24 Jam).</li> <li>3) Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan, di alamat Jalan Kenari, No.14A, Semaki, Umbulharjo, Yogyakarta.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan pelayanan dilakukan setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;</li> <li>2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak di terimanya permintaan, petugas akan menyampaikan tanggapan secara resmi. BPBD dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;</li> <li>3) Penyampaian pelayanan kepada pemohon dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.</li> </ol>
4.	Biaya/tarif	<p>Penyediaan layanan teknis pasca bencana dilakukan secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk pengadaan atau perekaman materi, pemohon dapat melakukan pengadaan dengan fotokopi sendiri di lingkungan sekitar gedung BPBD DIY, atau menyediakan CD/DVD kosong atau <i>flashdisk</i> untuk perekaman data dan informasi. Biaya pengiriman materi data dan informasi melalui jasa pos ditanggung oleh pemohon.</p>
5.	Produk pelayanan	<p>Produk layanan teknis pasca bencana yang tersedia di BPBD DIY, antara lain berupa materi data dan informasi kebijakan dan teknis pasca bencana, penyediaan narasumber konsultansi, sosialisasi dan pelatihan untuk masyarakat.</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung,</li> <li>b. Kotak saran.</li> <li>c. Email: <a href="mailto:bpbd@jogjaprov.go.id">bpbd@jogjaprov.go.id</a></li> <li>d. Website: <a href="http://bpbd.jogjaprov.go.id">bpbd.jogjaprov.go.id</a></li> <li>e. Telepon: (0274)555836</li> </ol>

## KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana; 2) Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan teknis pasca bencana, disediakan ruang layanan berupa ruang yang dilengkapi fasilitas Meja; Kursi; Telepon; Formulir Permohonan layanan; Formulir Tanda Bukti Penerimaan Layanan
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas layanan teknis pasca bencana memiliki kompetensi sesuai Standarisasi pengelola layanan teknis pasca bencana.
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pemda DIY.
5.	Jumlah pelaksana	8 orang
6.	Jaminan pelayanan	BPBD DIY menjamin kerahasaan data pemohon.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BPBD DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	Kemudahan akses informasi melalui tatap muka maupun media elektronik berbasis teknologi informasi.
10.	Waktu Pelayanan	Administrasi perkantoran sesuai SOP jam kerja pelayanan Pemda DIY.

Ditetapkan di Yogyakarta  
pada tanggal: Maret 2019

Kepala Pelaksana



Drs. Biwara Yuswantana, M.Si.  
NIP. 19630817 198909 1 001



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH**  
**( BPBD )**

Alamat : Jln. Kenari No. 14a Yogyakarta, Telepon : (0274) 555836, Fax. (0274) 554206  
Website: <http://bpb.d.jogjaprov.go.id> Email: [bpb.d@jogjaprov.go.id](mailto:bpb.d@jogjaprov.go.id) Kode Pos:55165

---

**MAKLUMAT PELAYANAN**

**“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MELAKUKAN PELAYANAN PUBLIK SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”**

Yogyakarta, 21 Maret 2019

Kepala Pelaksana

Drs. Biwara Yuswantana, M.Si.  
NIP. 19630817 198909 1 001