



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN AGAM

BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

Alamat : Jln. Veteran No. 6 Padang Baru Lubuk Basung, Telp : (0752)8701073, Fax.
(0752)8701073 Website: <http://bpbd.pusdalopsb-bpbdagam.blogspot.com> Email:
bpbdagam@gmail.com-bpbdagam@ymail.com

**KEPUTUSAN KEPALA PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN AGAM
NOMOR 38 TAHUN 2021**

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN AGAM**

**KEPALA PELAKSANA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN AGAM**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagai mana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Agam;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah Standar Pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Agam;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten dalam lingkungan Provinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);
9. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66);
10. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61);
11. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
12. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang keistimewaan Daerah Kabupaten Agam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
13. 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);

14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
15. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2010 Nomor 1);
16. Peraturan Bupati Kabupaten Agam Nomor : 21 Tahun 2020 Tentang Pedoman penyusunan operasional Prosedur Administyrasi Pemerintah Daerah);
17. Peraturan Bupati Kabupaten Agam Nomor : 20 Tahun 2021 Tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Agam);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU** : Standar Pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Agam sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Agam 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 Lubuk Basung Pada
tanggal : 1 Desember 2021
Kepala Pelaksana,

MHD. LUTFI AR, SH.M.Si
NIP. 19630817 198909 1 001

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA PELAKSANA
 BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
 DAERAH KABUPATEN AGAM
 NOMOR 38 TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
 BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

1. Layanan Informasi Publik

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Warga Negara Indonesia. 2) Mengisi formulir permintaan Informasi Publik. 3) Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotokopi KTP/identitas lain. 4) Pengguna Informasi Publik wajib menggunakan informasi publik dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh Informasi Publik, baik yang di gunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan.
2.	Sistem, Mekanisme, prosedur	<pre> graph TD A([1. Permohonan mengajukan Permintaan informasi publik]) --> B[2. Permohonan menyebutkan identitas] B --> C{3. Petugas Memverifikasi Keperluan pemohon} C -- Ditolak --> A C -- Diproses --> D([4. Petugas memberikan data informasi]) </pre>

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 ([https:// pusdalopsbbpbpdagam.blogspot.com](https://pusdalopsbbpbpdagam.blogspot.com)), yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat : bpbdagam@ymail.com - bpbdagam@gamial.com
- 2) Melalui Telpon/Fax :
Dapat menghubungi telpon Desk Layanan informasi di Nomor Telpon (0752) 8701073 Fax (0752) 8701073 (24 Jam)
- 3) Langsung.
Datang Langsung ke Desk Layanan Informasi, di alamat Jalan Veteran Nomor 6 Lubuk Basung Kabupaten Agam.

3.	Jangka waktu Pelayanan	<p>1) Proses pelayanan pengaduan dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang ditentukan;</p> <p>2) Waktu pelayanan 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;</p> <p>Tanggapan atas pengaduan kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun website.</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: bpbdagam@ymail.com</p> <p>c. Website: https://pusdalopspb-bpbdagam.blogspot.com</p> <p>d. WA Group Info Kebencanaan Kabupaten Agam</p>

B. Proses Pengolahan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

1.	Dasar Hukum	<p>1) Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>2) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>3) Undang-Undang No. 26 Tahun 2007 Tentang Penataan Ruang.</p> <p>4) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana.</p> <p>5) Peraturan Pemerintah RI Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana.</p> <p>6) Peraturan Pemerintah RI Nomor 22 Tahun 2008 Tentang Pendanaan dan Pengelolaan Bantuan Bencana.</p> <p>7) Peraturan Pemerintah RI Nomor 22 Tahun 2008 Tentang Pendanaan dan Pengelolaan Bantuan Bencana.</p> <p>8) Peraturan Presiden RI Nomor 83 Tahun 2005 Tentang Badan Koordinasi Nasional Penanggulangan Bencana.</p> <p>9) Peraturan Presiden RI Nomor 3 Tahun 2007 Tentang Perubahan atas PERPRES No 83 Tahun 2007 tentang Badan Koordinasi Nasional Penanggulangan Bencana.</p>
----	-------------	---

	<ol style="list-style-type: none"> 10) Peraturan Presiden RI Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Badan Nasional Penanggulangan Bencana. 11) Keputusan Presiden RI Nomor : 111 Tahun 2001 Tentang 2001 tentang BKNPB dan Penanganan Pengungsi. 12) Keputusan Presiden RI Nomor 24/P Tahun 2009 Tentang Anggota Unsur Pengarah PB dari Masyarakat Profesional. 13) Keputusan Presiden RI Nomor 59/P Tahun 2009 Tentang Anggota Unsur Pengarah PB dari Instansi Pemerintah. 14) Peraturan Kepala BNPB Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja BNPB. 15) Peraturan Kepala BNPB Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Pedoman Pembentukan BPBD. 16) Peraturan Kepala BNPB Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Penanggulangan Bencana. 17) Peraturan Kepala BNPB Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Pedoman Penggunaan Dana Siap Pakai. 18) Peraturan Kepala BNPB Nomor 7 Tahun 2008 Tentang Pedoman Tata Cara Pemberian Bantuan Pemenuhan Kebutuhan Dasar. 19) PERKA BNPB Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Pedoman Pemberian dan Besaran Bantuan Santunan Duka Cita. 20) PERKA BNPB Nomor : 9 Tahun 2008 Tentang Protab TRC BNPB. 21) PERKA BNPB No. 10 Tentang Pedoman Komando Tanggap Darurat Bencana 22) PERKA BNPB Nomor : 11 Tahun 2008 Tentang Pedoman Rehabilitasi dan Rekonstruksi Pasca Bencana. 23) PERKA BNPB Nomor : 12 Tahun 2008 Tentang Kajian Pembentukan dan Penyelenggaraan Unit Pelaksana Teknis. 24) PERKA BNPB Nomor : 4 Tahun 2009 Tentang Pedoman Pengelolaan Logistik 25) PERKA BNPB Nomor : 5 Tahun 2008 Tentang Pedoman Bantuan Logistik 26) PERKA BNPB Nomor : 6 Tahun 2008 Tentang Pedoman Pergudangan. 27) PERKA BNPB Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan RR Pasca Bencana 28) Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Pengkajian Risiko Bencana. 29) Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Pengkajian Risiko Bencana; 30) Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 3 Tahun 2012 tentang Panduan Penilaian Kapasitas Daerah dalam Penanggyulangan Bencana; 31) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor : 2 Tahun
--	--

		2016 Tentang Penanggulangan Bencana. 32) Peraturan Bupati Agam Nomor : 81 Tahun 2016 Tentang Rencana Kontijensi Tsunami Kabupaten Agam. 33) Peraturan Bupati Agam Nomor : 80 Tahun 2019 Tentang Rencana Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 – 2020.
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
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas layanan informasi publik memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelola Layanan Informasi Publik
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) Kabupaten Agam.
5.	Jumlah pelaksana	5 orang
6.	Jaminan pelayanan	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Agam menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Agam menjamin keamanan dan keselamatan pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) BPBD Pemda Kabupaten Agam.

2. Layanan Pengaduan

NO.	KOMPONEN	URAIA N
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

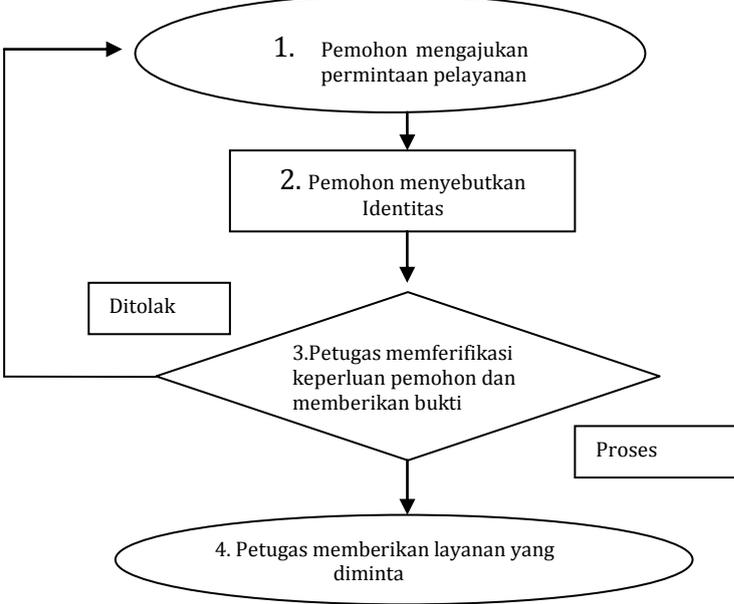
<p>2.</p>	<p>Sistem, mekanisme, dan prosedur</p>	<pre> graph TD A([1. Pemohon mengajukan aduan]) --> B[2. Pemohon melengkapi formulir] B --> C{3. Petugas menyelesaikan permasalahan pengaduan} C --> D([4. Petugas memberikan tanggapan resmi]) D -- Diproses --> A </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan pengaduan kepada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Agam. 2. Pemohon melengkapi persyaratan, menulis pengaduannya. 3. Petugas menyelesaikan pengaduan. 4. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi. <p>Media Informasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Website atau email; Dapat memperoleh informasi Publik yang tersedia pada informasi website (https://pusdalopsb-bpbdagam.blogspot.com), yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat: bpbdagam@ymail.com-bpbdagam@gmail.com 2) Melalui Telpon/Fax: Dapat menghubungi telpon Desk Layanan informasi di Nomor Telpon (0752) 8701073 Fax (0752) 8701073 (24 Jam). 3) Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, di alamat Jalan Veteran No. 6 Padang Baru Lubuk Basung Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat.
		<ol style="list-style-type: none"> 2) Melalui Telpon/Fax: Dapat menghubungi telpon Desk Layanan informasi di Nomor Telpon (0752) 8701073 Fax (0752) 8701073 (24 Jam). 3) Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, di alamat Jalan Veteran No. 6 Padang Baru Lubuk Basung Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat.

3.	Jangka waktu pelayanan	1) Proses pelayanan pengaduan dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang ditentukan; 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> .
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya.
5.	Produk pelayanan	Tanggapan Pengaduan Pelayanan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Datang langsung, b. Email: bpbdagam@gmail.com c. Website: https://pusdalopsbp-bpbdagam.blogspot.com d. WA Groub Info Kebencanaan Kabupaten Agam

B. Proses Pengolahan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

1.	Dasar Hukum	1) Peraturan Menpan RB RI No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; 2) Peraturan Menpan RB RI No. 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
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 Pemerintah Daerah Kabupaten Agam.
5.	Jumlah pelaksana	1 orang.
6.	Jaminan pelayanan	Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Daerah Kabupaten Agam menjamin kerahasaan data pemohon.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Agam menjamin keamanan dan keselamatan pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pengaduan Pemda Kabupaten Agam.

3. Layanan Teknis Prabencana

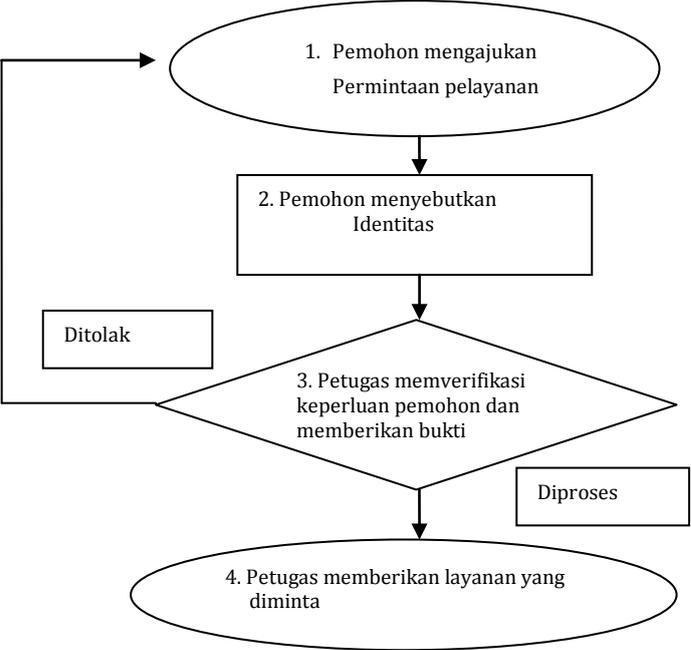
NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Warga Negara Indonesia. 2) Mengisi formulir permintaan pelayanan dilampiri surat resmi. 3) Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotokopi KTP/identitas lain. 4) Pengguna layanan wajib menggunakan 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, prosedur	 <pre> graph TD A([1. Pemohon mengajukan permintaan pelayanan]) --> B[2. Pemohon menyebutkan Identitas] B --> C{3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon dan memberikan bukti} C -- Ditolak --> A C -- Proses --> D([4. Petugas memberikan layanan yang diminta]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permintaan pelayanan dengan hadir ke Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan BPBD Kabupaten Agam. 2. Pemohon melengkapi persyaratan. 3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi petugas berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon dapat diproses dan petugas memberikan bukti permohonan. b. Permohonan ditolak 4. Petugas memberikan layanan yang dibutuhkan pemohon.

		<p>Media Informasi</p> <p>1) Melalui Website atau email; Dapat memperoleh informasi Publik yang tersedia pada website (https://pusdalopspb-bpbdagam.blogspot.com), yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat: bpbdagam@ymail.com-bpbdagam@gmail.com Telpon/Fax: Dapat menghubungi telpon Desk Layanan informasi di Nomor Telpon (0752) 8701073 Fax (0752) 8701073 (24 Jam).</p> <p>2) Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan, di alamat Jalan Veteran No. 6 Padang Baru Lubuk Basung Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>1) Proses pelayanan 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;</p> <p>3) Penyampaian pelayanan kepada pemohon dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.</p>
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 Kabupaten Agam, 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 Kabupaten Agam, antara lain berupa materi data dan informasi kebijakan dan teknis prabencana, penyediaan narasumber konsultasi, sosialisasi dan pelatihan untuk masyarakat.</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Datang langsung, b. Kotak saran. c. Email: bpbdagam@ymail.com-bpbdagam@gmail.com d. Website: https://pusdalopspb-bpbdagam.blogspot.com e. Telepon: (0752)8701073</p>

B. Proses Pengolahan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
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 Kabupaten Agam.
5.	Jumlah pelaksana	1 orang.
6.	Jaminan pelayanan	BPBD Daerah Kabupaten Agam menjamin kerahasaan data pemohon.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BPBD Daerah Kabupaten Agam menjamin keamanan dan keselamatan pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pemda Daerah Kabupaten Agam.

4. Layanan Teknis Tanggap Darurat Bencana

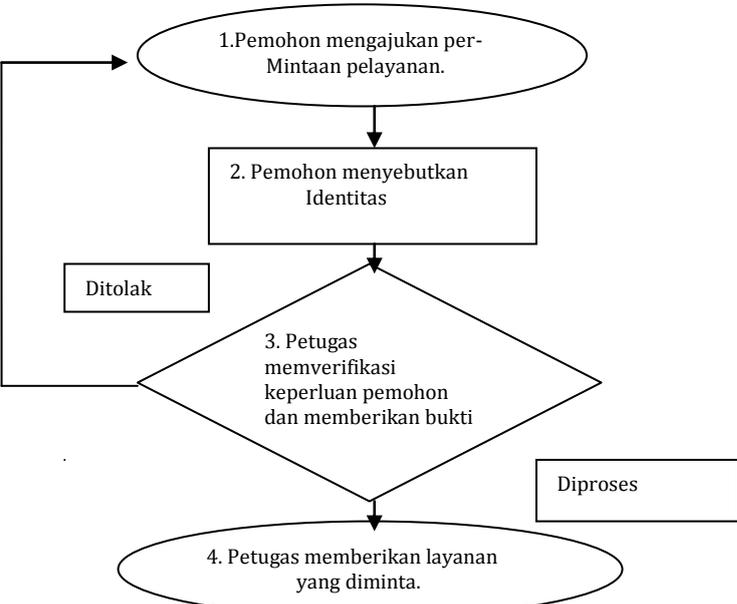
NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Warga Negara Indonesia. 2) Mengisi formulir permintaan pelayanan dilampiri surat resmi. 3) Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotokopi KTP/identitas lain. 4) Pengguna layanan wajib menggunakan 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	 <pre> graph TD A([1. Pemohon mengajukan Permintaan pelayanan]) --> B[2. Pemohon menyebutkan Identitas] B --> C{3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon dan memberikan bukti} C -- Ditolak --> A C -- Diproses --> D([4. Petugas memberikan layanan yang diminta]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permintaan pelayanan ke BPBD Kabupaten Agam 2. Pemohon melengkapi persyaratan. 3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi petugas berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon dapat diproses dan petugas memberikan bukti permohonan. b. Permohonan ditolak 4. Petugas memberikan layanan yang dibutuhkan pemohon.
		<p>Media Informasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Website atau email; Dapat memperoleh informasi Publik yang tersedia pada website (https://pusdalopsph-bpbdagam.blogspot.com), yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat: bpbdagam@ymail.com - bpbdagam@gmail.com. 2) Melalui Telpon/Fax: Dapat menghubungi Desk Layanan di Nomor Telpon (0752) 8701073 Fax (0752) 8701073 (24 Jam). 3) Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan, di alamat Jalan Veteran Nomor : 6 Padang Baru Lubuk Basung Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat.

3.	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Proses pelayanan dalam memenuhi permintaan permohonan pelayanan dilakukan setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; 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; 3) Penyampaian pelayanan kepada pemohon dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.
4.	Biaya/tarif	Penyediaan layanan teknis tanggap darurat bencana dilakukan secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggadaan atau perekaman materi, pemohon dapat melakukan penggadaan dengan fotokopi sendiri di lingkungan sekitar gedung BPBD Kabupaten Agam, 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 layanan teknis tanggap darurat bencana yang tersedia antara lain: data dan informasi kebijakan dan teknis tanggap darurat bencana, penyediaan narasumber konsultasi, sosialisasi dan pelatihan untuk masyarakat serta Produk Pelayanan Teknis Pusat Pengendalian Operasi (Pusdalops) dan Tim Reaksi Cepat (TRC)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung, b. Email: bpbdagam@ymail.com-bpbdagam@gmail.com c. Website: https://pusdalopsbp-bpbdagam.blogspot.com e. Telepon: (0752)8701073
B. Proses Pengolahan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 Kabupaten Agam.
5.	Jumlah pelaksana	42 orang
6.	Jaminan pelayanan	BPBD Kabupaten Agam menjamin kerahasaan data pemohon.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BPBD Kabupaten Agam menjamin keamanan dan keselamatan pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pemda Kabupaten Agam

5. Layanan Teknis Pasca Bencana

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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	 <pre> graph TD A([1. Pemohon mengajukan per-Mintaan pelayanan.]) --> B[2. Pemohon menyebutkan Identitas] B --> C{3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon dan memberikan bukti} C -- Ditolak --> A C -- Diproses --> D([4. Petugas memberikan layanan yang diminta.]) </pre>

		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permintaan pelayanan dengan hadir ke Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi BPBD Kabupaten Agam. 2. Pemohon melengkapi persyaratan. 3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi petugas berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon dapat diproses dan petugas memberikan bukti permohonan. b. Permohonan ditolak 4. Petugas memberikan layanan yang dibutuhkan pemohon.
		<p>Media Informasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Website atau email; Dapat memperoleh informasi Publik yang tersedia pada website (https://pusdalopspb-bpbdagam.blogspot.com), yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email alamat: 2) Melalui Telpon/Fax: Dapat menghubungi Desk Layanan di Nomor Telpon (0752)8701073 Fax (0752)8701073 (24 Jam). 3) Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan, di alamat Jalan Veteran No. 6 Padang Baru Lubuk Basung Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat.
3.	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Proses pelayanan dalam memenuhi permintaan permohonan pelayanan dilakukan setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; 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; 3) Penyampaian pelayanan kepada pemohon dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.
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 Kabupaten Agam, 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	Produk layanan teknis pasca bencana yang tersedia di BPBD Kabupaten Agam, antara lain berupa materi data dan informasi kebijakan dan teknis pasca bencana, penyediaan narasumber konsultasi, sosialisasi dan pelatihan untuk masyarakat.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Datang langsung, b. Kotak saran. c. Email: bpbdagam@ymail.com - bpbdagam@gmail.com d. Website: https://pusdalopsbp-bpbdagam.blogspot.com e. Telepon: (0752)8701073
B. Proses Pengolahan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
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 Kabupaten Agam
5.	Jumlah pelaksana	8 orang
6.	Jaminan pelayanan	BPBD Kabupaten Agam menjamin kerahasiaan data pemohon.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BPBD Kabupaten Agam menjamin keamanan dan keselamatan pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pemda Kabupaten Agam

Ditetapkan di Lubuk Basung
pada tanggal: Desember 2021

Kepala Pelaksana

MHD. LUTFI AR, SH.M.Si

NIP. 19730313 199703 1 005



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN AGAM
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
(BPBD)

Alamat : Jln. Veteran No. 6, Telepon : (0752) 8701073, Fax. (0752) 8701073 Website:
<http://pusdalopsb-bpbdagam.blogspot.com> Email:bpbdagam@ymail.com Kode
Pos:26451

MAKLUMAT PELAYANAN

**“DENGAN INI KAMI PENYELENGGARA LAYANAN MENYATAKAN SANGGUP
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH
DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI KAMI SIAP MENERIMA SANKSI
DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”**

Lubuk Basung, 1 Desember 2021

Kepala Pelaksana

MHD. LUTFI AR, SH.M.Si

NIP. 19630817 198909 1 001