



PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

Jalan Gunung Leuser Kota Tebing Tinggi Kode Pos 20614

Telp./ Fax.0621 2610001

KEPUTUSAN KEPALA PELAKSANA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KOTA TEBING TINGGI
NOMOR : 800/2305/BPBD-TT/2020

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KOTA TEBING TINGGI

KEPALA PELAKSANA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KOTA TEBING TINGGI

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka melaksanakan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mewajibkan setiap institusi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung, yang menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. Bahwa untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar Pelayanan dipandang perlu menetapkan Surat Keputusan;
 - c. Bahwa berdasarkan hasil rapat tanggal 29 Juli 2020 tentang Tindak Lanjut Penilaian Ombudsman dan Monev Pelaksanaan SKM Tahun 2020;
 - d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menunjuk dan menugaskan pejabat dan staf di lingkungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Tebing Tinggi yang dianggap mampu melaksanakan tugas dimaksud dengan suatu keputusan.
- Mengingat :
1. Undang-undang nomor 9 Tahun 1956 Tentang Pembentukan Daerah Otonom dan kota - kota kecil dalam lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);
 2. Undang-undang nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara Pemerintah pusat dan pemerintah Daerah (Lembara Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);

3. Undang-undang Nomor Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik (Lembaran Neegara Republik Indoensia tahun 2009 nomor 112, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2011 tentang pembentukan Peraturan perundang-undangan (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5234);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1979 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Tebing Tinggi;
8. Peraturan Pemerintah nomor 58 Tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan Daerah;
9. Peraturan Pemerintah nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelaporan keuangan dan kinerja instansi pemerintah;
10. Peraturan Daerah nomor 18 Tahun 2016 tentang perangkat daerah;
11. Peraturan Pemerintah nomor 12 tahun 2017 tentang pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan Daerah;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan;
13. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 3 Tahun 2016 tentang pembentukan perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi;
14. Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2016 tentang susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi sebagaimana telah diubah dengan peraturan Walikota Tebing Tinggi nomor 27 tahun 2018 tentang perubahan atas peraturan walikota nomor 28 tahun 2016 tentang susunan organisasi perangkat daerah Kota Tebing Tinggi.

M E M U T U S K A N

Menetapkan :

PERTAMA : Menetapkan Standar Pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Tebing Tinggi dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini

- KEDUA : Pelaksanaan standard pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Tebing Tinggi sejalan dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan dan mengedepankan kepentingan pelayanan kepada masyarakat.
- KETIGA : Biaya pelaksanaan standar pelayanan di Dinas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Tebing Tinggi dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Tebing Tinggi.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan didalamnya akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Tebing Tinggi
Pada Tanggal : 3 Agustus 2020

**KEPALA PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KOTA TEBING TINGGI**



**Drs. WAHID SITORUS
PEMBINA TK. I
NIP. 19651126 199603 1 001**

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KOTA TEBING TINGGI
NOMOR 360/2305/BPBD-TT/2020
TENTANG STANDAR PELAYANAN
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KOTA TEBING TINGGI

DAFTAR HADIR PEMBAHASAN DAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PADA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA TEBING TINGGI

| NO | NAMA/NIP | PANGKAT/ GOL | JABATAN |
|----|--------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Drs. Wahid Sitorus NIP. 19651126 199603 1 001 | Pembina Tk I IV/b | Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama Selaku Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Tebing Tinggi |
| 2 | Hendra Herianto S, SE.M.Si NIP. 19841107 201001 1 024 | Penata III/c | Pejabat Pengawas Selaku Sekretaris Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Tebing Tinggi |
| 3 | Sri Imelda A. Panggabean, S.Sos NIP. 19720424 2001122 022 | Penata Tk. I III/d | Pejabat Pengawas Selaku Kasi Darurat dan Logistik |
| 4 | Muhammad Hatta, ST NIP.19751229 200904 1 003 | Penata III/c | Pejabat Pengawas Selaku Kasi Rehabilitasi dan Rekonstruksi |
| 5 | Erwin Nasty, ST NIP. 19800404 200312 1 001 | Penata Tk.I III/d | Pengolah Bahan Rencana Penanggulangan Bencana |
| 6 | Ramly Pasaribu , Amd NIP. 19801126 201001 1 016 | Penata Muda III/a | Pengelola Barang Milik Negara |
| 7 | Febrianto Sihombing, Amd NIP.19890208 201101 1 003 | Pengatur Tk. I II/d | Bendahara pada Sub Bagian Perencanaan & Keuangan |
| 8 | Ali Perdana NIP. 19731201 200312 1 002 | Pengatur Tk. I II/d | Pemelihara Peralatan |
| 9 | Rasmayadi NIP. 19680203 200701 1 007 | Pengatur II/c | Pemelihara Sarana dan Prasarana |

KEPALA PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KOTA TEBING TINGGI



Drs. WAHID SITORUS
PEMBINA TK. I
NIP. 19651126 199603 1 001

LAMPIRAN II.
STANDAR PELAYANAN
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KOTA TEBING TINGGI

PELAYANAN KAJI CEPAT DAN TEPAT PENANGANAN DARURAT BENCANA

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang 24 tahun 2007 tentang penanggulangan Bencana 2. PP No. 21 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana 3. PP No. 22 tahun 2008 tentang Pendanaan dan Pengelolaan Bantuan Bencana 4. Peraturan Presiden No. 8 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana 5. PERKA BNPB No. 9 tahun 2008 tentang Prosedur Tetap Tim Reaksi Cepat 6. PERKA BNPB No. 10 tahun 2008 tentang Komando Tanggap Darurat Bencana |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila Terjadi Bencana sehingga dapat diketahui secara cepat dan tepat situasi bencana yang terjadi di Kota Tebing Tinggi |
| 3. | Sistem mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Operasional memperoleh informasi terjadinya bencana(15 menit) 2. Mengidentifikasi cakupan lokasi bencana, korban,kerusakan dan kerugian (15 menit) 3. Menginventarisasikan dan mendata korban bencana (30 menit) 4. Mengkoordinasikan dengan instansi terkait (45 menit) 5. Melakukan kaji cepat dan tepat kondisi bencana (45 menit) 6. Melakukan penentuan status bencana (30 menit) 7. Melaksanakan saran yang tepat dalam penanganan bencana (30 menit) 8. Mendokumentasikan laporan dan data kaji cepat (15 menit) |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian | Dari tahap kejadian bencana sampai dengan penetapan laporan keji cepat selama 3 – 4 jam |
| 5. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut Biaya |
| 6. | Produk Pelayanan | Pelayanan Kaji Cepat Dan Tepat Terhadap Lokasi, Kerusakan, Kerugian dan Sumber Daya |
| 7. | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Website : bpb.tebingtinggikota.go.id 3. Telp/Fax : 0621-2610001 / 0621-2610001 4. Email : bpbtebing@gmail.com 5. Survey Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek Di Tempat 2. Koordinasi Internal |

| | | |
|-----|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 3. Koordinasi Eksternal 4. Tindak Lanjut dan Solusi Permasalahan |
| 8. | Waktu Pelayanan | a. Senin – Kamis : 08.00 – 15.30 WIB b. Jumat : 08.00 – 11.30 WIB c. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar |
| 9. | Sarana, Prasana dan/atau Fasilitas | 1. Sarana transportasi, alat komunikasi, alat tulis, handycam, kamera 2. Pelayanan kesehatan |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | 1. Memahami Teknis Operasional (Tim Reaksi Cepat/TRC) 2. Memiliki kompetensi di bidang Mitigasi 3. Memiliki kompetensi di bidang Tanggap Darurat |
| 11. | Pengawasan Internal | 1. Kepala Pelaksana 2. Sekretaris 3. Kepala Seksi Cegah Siaga |
| 12. | Jumlah Pelaksana | Petugas operasional 10 Orang |
| 13. | Jaminan Pelayanan | 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Adanya Kode Etik Pegawai 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon |
| 14. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Petugas operasional melakukan identifikasi, inventarisasi, dan pendataan korban bencana dilanjutkan melakukan kaji cepat dan tepat kondisi bencana |
| 15. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. |

PELAYANAN SURAT MENYURAT

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang Undang Nomor 43 Tahun 1999; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2005 tentang Pedoman Tata Kearsipan di Daerah; |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima Layanan menyampaikan Surat tertulis, ditujukan kepada Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Tebing Tinggi |
| 3 | Sistem , Mekanisme, dan Prosedur | <p>Proses Surat Keluar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memerintahkan kepada Kasubbag Umum untuk menyusun konsep surat sesuai dengan pokok permasalahan dan pedoman tata naskah dinas dan dimintakan persetujuan secara berjenjang dan selanjutnya dimintakan paraf kepada sekretaris 2. Menyusun konsep surat sesuai dengan pokok permasalahan 3. Membaca, mencermati dan memberikan paraf sebelum ditandatangani kepala 4. Membaca, mencermati dan menandatangani surat yang telah diparaf oleh sekretaris dan menyerahkannya kepada Kasubbag Umum 5. Mencatat dan mengendalikan surat keluar dengan memberikan kode nomor sesuai dengan isi surat, nomor urut surat dan tanggal surat selanjutnya mencatatnya dalam register dan kartu kendali surat keluar 6. Menerima surat yang telah bernomor dan ditandatangani untuk selanjutnya digandakan sesuai dengan kebutuhan 7. Mendistribusikan surat sesuai dengan alamat yang dituju dan menggunakan santel untuk mempercepat informasi <p>Proses Surat Masuk</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menugaskan kasubbag umum untuk mengagendakan surat masuk 2. Menerima, memberikan nomor dan mencatat dalam lembar disposisi dan buku agenda surat masuk dan menyampaikannya kepada sekretaris 3. Membaca, mencermati dan memberikan paraf pada lembar disposisi untuk diajukan kepada kepala dan untuk surat masuk yang tidak perlu disposisi langsung dari kepala, sekretaris dapat mendisposisikannya 4. Memilah surat masuk yang langsung didisposisi oleh sekretaris dan surat masuk yang harus diajukan kepada kepala 5. Membaca, mencermati dan mendisposisi surat masuk ke unit atau bidang yang sesuai substansi/materi dalam surat dan menyerahkannya kepada Kasubbag Umum 6. Menerima, mencatat tanggal penyelesaian pada lembar disposisi dan mencatat surat masuk yang telah didisposisi dalam buku agenda kegiatan (untuk surat yang berupa undangan) dan kartu kendali serta memilah dan mendistribusikannya pada unit/bidang |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>Pelayanan Surat Keluar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Surat Disposisi 10 Menit , dan mengkonsep Surat keluar sesuai dengan pedoman tata naskah dinas 2. Konsep surat yang telah dimintakan persetujuan secara berjenjang sekitar 15 menit 3. Konsep surat yang diparaf Sekretaris selama 20 menit 4. Surat yang telah ditandatangani kepala, buku register/ pengendali surat keluar, kartu kendali surat keluar selama 20 menit 5. Surat yang telah diberi nomor, stempel selama 20 menit |

| | | |
|----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>6. Surat yang telah distempel selama 15 menit</p> <p>Pelayanan Surat Masuk</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buku agenda surat masuk selama 10 menit 2. Buku agenda surat masuk, Lembar disposisi, selama 10 menit 3. Surat masuk yang telah dilampiri lembar Disposisi selama 10 menit 4. Surat masuk yang telah diparaf oleh sekretaris, Surat masuk yang telah didisposisi oleh sekretaris selama 15 menit 5. Surat masuk yang telah diparaf oleh sekretaris diajukan kepada kepala selama 20 menit 6. Surat masuk yang telah didisposisi oleh kepala, Surat masuk yang telah didisposisi oleh sekretaris selama 20 menit |
| 5 | Biaya/ Tarif | Tidak dipungut Biaya |
| 6 | Produk Pelayanan | Surat |
| 7 | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Website : bpd.tebingtinggikota.go.id 3. Telp/Fax : 0621-2610001 / 0621-2610001 4. Email : bpdtebing@gmail.com 5. Survey Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek Di Tempat 2. Koordinasi Internal 3. Koordinasi Eksternal 4. Tindak Lanjut dan Solusi Permasalahan |
| 8 | Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 – 15.30 WIB b. Jumat : 08.00 – 11.30 WIB c. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Libur |
| 9 | Sarana, Prasana dan/atau Fasilitas | <p>Komputer : 2 Unit</p> <p>Printer : 2 Unit</p> <p>Internet : 2 Unit</p> |
| 10 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan. |
| 11 | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sekretaris 2. Kepala Pelaksana |
| 12 | Jumlah Pelaksana | 15 Orang |
| 13 | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Adanya Kode Etik Pegawai 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon |
| 14 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Seluruh surat masuk dan surat keluar di rekap melalui Sisumaker dan buku agenda kantor |
| 15 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. |

**PELAYANAN PEMBERIAN BANTUAN PEMENUHAN KEBUTUHAN DASAR
KEPADA KORBAN BENCANA**

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang - Undang 24 tahun 2007 tentang penanggulangan Bencana 2. PP No. 21 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana 3. PP No. 22 tahun 2008 tentang Pendanaan dan Pengelolaan Bantuan Bencana 4. Peraturan Presiden No. 8 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana 5. Permendagri No. 46 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja BPBD 6. PERKA BNPB No. 6 tahun 2008 tentang Pedoman Dana Siap Pakai 7. PERKA BNPB No. 7 tahun 2008 tentang Pedoman Tata Cara Pemberian Bantuan Pemenuhan Kebutuhan Dasar 8. Kepmenkes No. 979 tahun 2001 tentang Protap Yankes Penanganan Bencana dan pengungsi 9. Kepdirjen Bantuan Dan Jaminan Sosial Dep. Sosial RI No. 57 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Bantuan Sosial Korban Bencana Alam |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | 1. Pemberian bantuan dan pemenuhan kebutuhan dasar korban bencana saat terjadi bencana |
| 3. | Sistem mekanisme dan prosedur | 1. Petugas Operasional memperoleh informasi terjadinya bencana (15 menit) 2. Melakukan pengkajian secara cepat dan tepat terhadap lokasi kerusakan dan sumber daya (30 menit) 3. Menginventarisasikan dan mendata korban bencana (45 menit) 4. Mengkoordinasikan dengan instansi terkait (60 menit) 5. Melaksanakan pemenuhan kebutuhan dasar (60 menit) 6. Melaporkan hasil pemberian bantuan pada saat terjadi bencana (30 menit) 7. Mendokumentasikan pelaporan dan data base korban bencana (30 menit) |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian | Dari tahap kejadian bencana sampai dengan penetapan laporan keji cepat selama 4,5 jam |
| 5. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut Biaya |
| 6. | Produk Pelayanan | Pelayanan Pemberian Bantuan Pemenuhan Kebutuhan Dasar Pada Saat Terjadi Bencana |
| 7. | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | 1. Kotak Saran 2. Website : bpb.tebingtinggikota.go.id 3. Telp/Fax : 0621-2610001 / 0621-2610001 4. Email : bpbtebing@gmail.com 5. Survey Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek Di Tempat 2. Koordinasi Internal 3. Koordinasi Eksternal |

| | | |
|-----|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 4. Tindak Lanjut dan Solusi Permasalahan |
| 8. | Waktu Pelayanan | a. Senin – Kamis : 08.00 – 15.30 WIB b. Jumat : 08.00 – 11.30 WIB c. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar |
| 9. | Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas | 1. Sarana Transportasi, ambulans, alat komunikasi, unit Rescue dan lampu penerangan; 2. Sarana pendukung lainnya. |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | 1. Memiliki kemampuan Teknis Operasional (Pasukan) 2. Memiliki kompetensi di Bidang Tanggap Darurat 3. Memiliki kompetensi di Bidang Mitigasi |
| 11. | Pengawasan Internal | 1. Kepala Pelaksana 2. Sekretaris 3. Kepala Seksi Darurat dan Logistik |
| 12. | Jumlah Pelaksana | 15 Orang |
| 13. | Jaminan Pelayanan | 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Adanya Kode Etik Pegawai 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon |
| 14. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Petugas operasional melakukan identifikasi, inventarisasi, dan pendataan korban bencana dilanjutkan melakukan kaji cepat dan tepat kondisi bencana |
| 15. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. |

**PELAYANAN PEMBERIAN BANTUAN PEMENUHAN KEBUTUHAN SARPRAS
PENANGGULANGAN BENCANA**

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang 24 tahun 2007 tentang penanggulangan Bencana 2. PP No. 21 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana 3. PP No. 22 tahun 2008 tentang Pendanaan dan Pengelolaan Bantuan Bencana 4. Peraturan Presiden No. 8 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana 5. Permendagri No. 46 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja BPBD 6. PERKA BNPB No. 6 tahun 2008 tentang Pedoman Dana Siap Pakai 7. PERKA BNPB No. 7 tahun 2008 tentang Pedoman Tata Cara Pemberian Bantuan Pemenuhan Kebutuhan Dasar 8. Kepmenkes No. 979 tahun 2001 tentang Protap Yankes Penanganan Bencana dan pengungsi 9. Kepdirjen Bantuan Dan Jaminan Sosial Dep. Sosial RI No. 57 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Bantuan Sosial Korban Bencana Alam |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian bantuan dan pemenuhan kebutuhan dasar korban bencana saat terjadi bencana |
| 3. | Sistem mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Operasional memperoleh informasi terjadinya bencana (15 menit) 2. Melakukan pengkajian secara cepat dan tepat terhadap lokasi kerusakan dan sumber daya (30 menit) 3. Menginventarisasikan dan mendata korban bencana (45 menit) 4. Mengkoordinasikan dengan instansi terkait (60 menit) 5. Melaksanakan pemenuhan kebutuhan dasar (60 menit) 6. Melaporkan hasil pemberian bantuan pada saat terjadi bencana (30 menit) 7. Mendokumentasikan pelaporan dan data base korban bencana (30 menit) |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian | Dari tahap kejadian bencana sampai dengan penetapan laporan keji cepat selama 4,5 jam |
| 5. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut Biaya |
| 6. | Produk Pelayanan | Pelayanan Pemberian Bantuan Pemenuhan Kebutuhan Dasar Pada Saat Terjadi Bencana |
| 7 | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Website : bpb.tebingtinggikota.go.id 3. Telp/Fax : 0621-2610001 / 0621-2610001 4. Email : bpbtebing@gmail.com 5. Survey Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek Di Tempat 2. Koordinasi Internal 3. Koordinasi Eksternal |

| | | |
|----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 4. Tindak Lanjut dan Solusi Permasalahan |
| 8 | Waktu Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 – 15.30 WIB b. Jumat : 08.00 – 11.30 WIB c. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Libur |
| 9 | Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> 1. Sarana Transportasi dan Alat Komunikasi 2. Logistik: Sandang, pangan, air bersih, penerangan, alat/perkakas rumah tangga, kompor 3. Obat-obatan |
| 10 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan Teknis Operasional (Pasukan) 2. Memiliki kompetensi di Bidang Tanggap Darurat 3. Memiliki kompetensi di Bidang Mitigasi |
| 11 | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Pelaksana 2. Sekretaris 3. Kepala Seksi Darurat dan Logistik |
| 12 | Jumlah Pelaksana | 15 Orang |
| 13 | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Adanya Kode Etik Pegawai 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon |
| 14 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Petugas operasional melakukan identifikasi, inventarisasi, dan pendataan korban bencana dilanjutkan melakukan kaji cepat dan tepat kondisi bencana |
| 15 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. |

**PELAYANAN SURAT MENYURAT POSKO GUGUS TUGAS PERCEPATAN
PENANGANAN COVID-19 KOTA TEBING TINGGI**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang Undang Nomor 43 Tahun 1999; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2005 tentang Pedoman Tata Kearsipan di Daerah; 3. Surat Edaran Nomor 360/3268/2020 Tanggal 29 Mei 2020 tentang Protokol Pencegahan Penularan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) Di Tempat Kerja, Perkantoran, Jasa, Industri Dan Perdagangan (Area Public) Dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha Pada Situasi Pandemic Di Kota Tebing Tinggi; 4. Surat Keputusan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 360/512 Tahun 2020 Tanggal 9 April 2020 tentang Perubahan Atas Keputusan Walikota Nomor 360/455 Tahun 2020 Tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan Corona Virus Disease (COVID-19) Kota Tebing Tinggi; |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima Layanan menyampaikan Surat tertulis, ditujukan kepada Walikota Tebing Tinggi selaku Ketua Gugus Tugas Percepatan Penanganan (GTPP) COVID-19 Kota Tebing Tinggi |
| 3 | Sistem , Mekanisme, dan Prosedur | <p>Proses Surat Keluar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memerintahkan kepada Kasubbag Umum untuk menyusun konsep surat sesuai dengan pokok permasalahan dan pedoman tata naskah dinas dan dimintakan persetujuan secara berjenjang dan selanjutnya dimintakan paraf kepada sekretaris 2. Menyusun konsep surat sesuai dengan pokok permasalahan 3. Membaca, mencermati dan memberikan paraf sebelum ditandatangani Ketua GTPP COVID-19 Kota Tebing Tinggi 4. Membaca, mencermati dan menandatangani surat yang telah diparaf oleh sekretaris dan menyerahkannya kepada Kasubbag Umum 5. Mencatat dan mengendalikan surat keluar dengan memberikan kode nomor sesuai dengan isi surat, nomor urut surat dan tanggal surat selanjutnya mencatatnya dalam register dan kartu kendali surat keluar 6. Menerima surat yang telah bernomor dan ditandatangani untuk selanjutnya digandakan sesuai dengan kebutuhan 7. Mendistribusikan surat sesuai dengan alamat yang dituju dan menggunakan santel untuk mempercepat informasi <p>Proses Surat Masuk</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menugaskan petugas posko Sekretariat GTPP COVID-19 untuk mengagendakan surat masuk 2. Menerima, memberikan nomor dan mencatat dalam lembar disposisi dan buku agenda surat masuk dan menyampaikannya kepada sekretaris 3. Membaca, mencermati dan memberikan catatan pada lembar disposisi untuk diajukan kepada Ketua GTPP COVID-19 Kota Tebing Tinggi dan untuk surat masuk yang tidak perlu disposisi langsung dari Ketua GTPP COVID-19, sekretaris dapat mendisposisikannya 4. Memilah surat masuk yang langsung didisposisi oleh sekretaris dan surat masuk yang harus diajukan kepada Ketua GTPP COVID-19 5. Membaca, mencermati dan mendisposisi surat masuk ke unit atau bidang yang sesuai substansi/materi dalam surat dan menyerahkannya kepada Bagian Sekretariat GTPP COVID-19 6. Menerima, mencatat tanggal penyelesaian pada lembar disposisi dan mencatat surat masuk yang telah didisposisi dalam buku agenda kegiatan (untuk surat yang berupa undangan) dan kartu kendali serta memilah dan mendistribusikannya pada unit/bidang |

| | | |
|----|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>Pelayanan Surat Keluar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Surat Disposisi 10 Menit , dan mengkonsep Surat keluar sesuai dengan pedoman tata naskah dinas 2. Konsep surat yang telah dimintakan persetujuan secara berjenjang sekitar 15 menit 3. Konsep surat yang diparaf Sekretaris selama 20 menit 4. Surat yang telah ditandatangani Ketua GTPP COVID-19, buku register/ pengendali surat keluar, kartu kendali surat keluar selama 20 menit 5. Surat yang telah diberi nomor, stempel selama 20 menit 6. Surat yang telah distempel selama 15 menit <p>Pelayanan Surat Masuk</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buku agenda surat masuk selama 10 menit 2. Buku agenda surat masuk, Lembar disposisi, selama 10 menit 3. Surat masuk yang telah dilampiri lembar Disposisi selama 10 menit 4. Surat masuk yang telah diparaf oleh sekretaris, Surat masuk yang telah didisposisi oleh sekretaris selama 15 menit 5. Surat masuk yang telah diparaf oleh sekretaris diajukan kepada Ketua GTPP COVID-19 selama 20 menit 6. Surat masuk yang telah didisposisi oleh Ketua GTPP COVID-19, Surat masuk yang telah didisposisi oleh sekretaris selama 20 menit |
| 5 | Biaya/ Tarif | Tidak dipungut Biaya |
| 6 | Produk Pelayanan | Surat |
| 7 | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Website : bpd.tebingtinggikota.go.id 3. Telp/Fax : 0621-2610001 / 0621-2610001 4. Email : gustupemkotebingtinggi@gmail.com 5. Survey Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek Di Tempat 2. Koordinasi Internal 3. Koordinasi Eksternal 4. Tindak Lanjut dan Solusi Permasalahan |
| 8 | Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Jumat : 24 Jam b. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar : 24 Jam |
| 9 | Sarana, Prasana dan/atau Fasilitas | <p>Komputer : 1 Unit Printer : 1 Unit Internet/WIFI : 1 Unit Proyektor : 1 Unit Meja Piket Posko : 6 Unit</p> |
| 10 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan. |
| 11 | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sekretaris 2. Kepala Pelaksana 3. Ketua GTPP COVID-19 |
| 12 | Jumlah Pelaksana | 23 Orang |
| 13 | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Adanya Kode Etik Pegawai 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon |
| 14 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Seluruh surat masuk dan surat keluar di rekap melalui Sisumaker dan buku agenda Posko Covid-19 Kota Tebing Tinggi |
| 15 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. |

**PELAYANAN SURAT REKOMENDASI IZIN OPERASIONAL/KEGIATAN GUGUS
TUGAS PERCEPATAN PENANGANAN COVID-19 KOTA TEBING TINGGI**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang Undang Nomor 43 Tahun 1999; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2005 tentang Pedoman Tata Kearsipan di Daerah; 3. Surat Edaran Nomor 360/3268/2020 Tanggal 29 Mei 2020 tentang Protokol Pencegahan Penularan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) Di Tempat Kerja, Perkantoran, Jasa, Industri Dan Perdagangan (Area Public) Dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha Pada Situasi Pandemic Di Kota Tebing Tinggi; 4. Surat Keputusan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 360/512 Tahun 2020 Tanggal 9 April 2020 tentang Perubahan Atas Keputusan Walikota Nomor 360/455 Tahun 2020 Tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan Corona Virus Disease (COVID-19) Kota Tebing Tinggi; |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima Layanan menyampaikan Surat tertulis, ditujukan kepada Walikota Tebing Tinggi selaku Ketua Gugus Tugas Percepatan Penanganan (GTPP) COVID-19 Kota Tebing Tinggi |
| 3 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>Proses Surat Keluar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memerintahkan kepada Kasubbag Umum untuk menyusun konsep surat sesuai dengan pokok permasalahan dan pedoman tata naskah dinas dan dimintakan persetujuan secara berjenjang dan selanjutnya dimintakan paraf kepada sekretaris 2. Menyusun konsep surat sesuai dengan pokok permasalahan 2. Membaca, mencermati dan memberikan paraf sebelum ditandatangani Ketua GTPP COVID-19 Kota Tebing Tinggi 3. Membaca, mencermati dan menandatangani surat yang telah diparaf oleh sekretaris dan menyerahkannya kepada Kasubbag Umum 4. Mencatat dan mengendalikan surat keluar dengan memberikan kode nomor sesuai dengan isi surat, nomor urut surat dan tanggal surat selanjutnya mencatatnya dalam register dan kartu kendali surat keluar 5. Menerima surat yang telah bernomor dan ditandatangani untuk selanjutnya digandakan sesuai dengan kebutuhan 6. Mendistribusikan surat sesuai dengan alamat yang dituju dan menggunakan santel untuk mempercepat informasi <p>Proses Surat Masuk</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menugaskan petugas posko Sekretariat GTPP COVID-19 untuk mengagendakan surat masuk 2. Menerima, memberikan nomor dan mencatat dalam lembar disposisi dan buku agenda surat masuk dan menyampaikannya kepada sekretaris 3. Membaca, mencermati dan memberikan catatan pada lembar disposisi untuk diajukan kepada Ketua GTPP COVID-19 Kota Tebing Tinggi dan untuk surat masuk yang tidak perlu disposisi langsung dari Ketua GTPP COVID-19, sekretaris dapat mendisposikannya 4. Memilah surat masuk yang langsung didisposisi oleh sekretaris dan surat masuk yang harus diajukan kepada Ketua GTPP COVID-19 5. Membaca, mencermati dan mendisposisi surat masuk ke unit atau bidang yang sesuai substansi/materi dalam surat dan menyerahkannya kepada Kasubbag Umum 6. Menerima, mencatat tanggal penyelesaian pada lembar disposisi dan |

| | | |
|----|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | mencatat surat masuk yang telah didisposisi dalam buku agenda kegiatan (untuk surat yang berupa undangan) dan kartu kendali serta memilah dan mendistribusikannya pada unit/bidang |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>Pelayanan Surat Keluar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Surat Disposisi 10 Menit , dan mengkonsep Surat keluar sesuai dengan pedoman tata naskah dinas 2. Konsep surat yang telah dimintakan persetujuan secara berjenjang sekitar 15 menit 3. Konsep surat yang diparaf Sekretaris selama 20 menit 4. Surat yang telah ditandatangani Ketua GTPP COVID-19, buku register/ pengendali surat keluar, kartu kendali surat keluar selama 20 menit 5. Surat yang telah diberi nomor, stempel selama 20 menit 6. Surat yang telah distempel selama 15 menit <p>Pelayanan Surat Masuk</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buku agenda surat masuk selama 10 menit 2. Buku agenda surat masuk, Lembar disposisi, selama 10 menit 3. Surat masuk yang telah dilampiri lembar Disposisi selama 10 menit 4. Surat masuk yang telah diparaf oleh sekretaris, Surat masuk yang telah didisposisi oleh sekretaris selama 15 menit 5. Surat masuk yang telah diparaf oleh sekretaris diajukan kepada Ketua GTPP COVID-19 selama 20 menit 6. Surat masuk yang telah didisposisi oleh Ketua GTPP COVID-19, Surat masuk yang telah didisposisi oleh sekretaris selama 20 menit |
| 5 | Biaya/ Tarif | Tidak dipungut Biaya |
| 6 | Produk Pelayanan | Surat Rekomendasi Izin Operasional/Kegiatan |
| 7 | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Website : bpbd.tebingtinggikota.go.id 3. Telp/Fax : 0621-2610001 / 0621-2610001 4. Email : gustupemkotebingtinggi@gmail.com 5. Survey Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek Di Tempat 2. Koordinasi Internal 3. Koordinasi Eksternal 4. Tindak Lanjut dan Solusi Permasalahan |
| 8 | Waktu Pelayanan | <p>a. Senin – Jumat : 08.00 – 16.00WIB</p> <p>b. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar : Libur</p> |
| 9 | Sarana, Prasana dan/atau Fasilitas | <p>Komputer : 1 Unit</p> <p>Printer : 1 Unit</p> <p>Internet/WIFI : 1 Unit</p> <p>Proyektor : 1 Unit</p> <p>Meja Piket Posko : 6 Unit</p> |
| 10 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan. |
| 11 | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sekretaris 2. Kepala Pelaksana 3. Ketua GTPP COVID-19 |
| 12 | Jumlah Pelaksana | 23 Orang |
| 13 | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Adanya Kode Etik Pegawai 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon |
| 14 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Seluruh surat masuk dan surat keluar di rekap melalui Sisumaker dan buku agenda Posko Covid-19 Kota Tebing Tinggi |

| | | |
|----|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none">1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait program kegiatan dan pelayanan;2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. |
|----|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**KEPALA PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KOTA TEBING TINGGI**



**Drs. WAHID SITORUS
PEMBINA TK. I
NIP. 19651126 199603 1 001**