



PEMERINTAH KABUPATEN BLITAR
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

Jalan Bromo Nomor 03 Babadan Wlingi Blitar Telepon (0342) 692819
Pos-el : bpbd@blitarkab.go.id, Laman : bpbd.blitarkab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
NOMOR : T/180.06/23/409.8/KPTS/2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

KEPALA PELAKSANA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan perlu menetapkan Keputusan Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah tentang Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PELAKSANA BADAN
PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN
PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
- kesatu : Menetapkan Standar Pelayanan di
Lingkungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah,
sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang
merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini
- kedua : Akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya apabila
terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini.
- ketiga : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Blitar
pada tanggal : 05 Januari 2026

Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan
Bencana Daerah,



Wahyudi, ST, MM
Pembina Tingkat I/IV b
NIP. 197408052003121005

Lampiran Keputusan Kepala Pelaksana
 Badan Penanggulangan Bencana Daerah
 Nomor : T/180.06/23/409.8/
 KPTS/2026
 Tanggal : 05 Januari 2026

1. Jenis Pelayanan: Pelayanan Administrasi

1. KOMPONEN SERVICE DELIVERY (PENYAMPAIAN PELAYANAN)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. KTP Elektronik / Identitas Lain. 2. Bukti – bukti / Dokumen Pendukung (Jika Ada)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Masyarakat dapat melaporkan pengaduannya melalui nomor handphone Pusdalops 081336222244 dan atau email bpbd@blitarkab.go.id atau surat atau datang langsung ke Kantor BPBD Kabupaten Blitar 2. Petugas Layanan Administrasi menerima materi Permohonan Administrasi yang diperlukan Masyarakat, dan selanjutnya melakukan pemeriksaan terhadap isi permohonan untuk diperiksa apakah ada unsur SARA, Ujaran kebencian, Salah kirim instansi yang dituju, Informasi tidak jelas / tidak lengkap dll. Bila isi permohonan tidak melanggar ketentuan yang berlaku maka akan diproses lebih lanjut. Bila melanggar ketentuan maka permohonan akan ditolak dan dikembalikan kepada pengadu 3. Petugas layanan permohonan administrasi mencatat pada buku Register Pelayanan 4. Pejabat setara / eselon IV yang berwenang mendistribusikan permohonan dan melakukan pemantauan tindak lanjut / respon/jawaban 5. Sekretaris memeriksa dan memvalidasi permohonan yang telah diregister serta memberikan respon. Menindaklanjuti permohonan hingga prosesnya selesai. Menolak karena materi yang diajukan tidak menjadi wewenang 6. Draft materi jawaban diajukan ke Kepala Pelaksana BPBD untuk mendapat persetujuan 7. Petugas layanan permohonan meneruskan tanggapan/respon pengaduan kepada pemohon layanan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jam buka pelayanan administrasi : ▪ Senin sd Kamis : 07.30 s/d 15.30 WIB ▪ Jum'at : 07.30 s/d 16.00 WIB ▪ Istirahat jam 12.00 s/d 12.30 WIB
4	Biaya/Tarif	Pelayanan TIDAK dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan permohonan Administrasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	1. Permohonan dapat disampaikan secara lisan / langsung, via telepon, via email maupun website 2. Permohonan secara langsung yang diterima

		<p>oleh petugas apabila dapat diselesaikan langsung oleh petugas maka langsung diselesaikan langsung dan dilaporkan kepada petugas pengelola permohonan</p> <p>3. Sedangkan permohonan melalui telepon, email dan website akan ditindaklanjuti oleh Tim Pusdalops PB setelah menerima telepon, surat maupun website</p>
--	--	---

2. KOMPONEN MANUFACTURING (PENGELOLAAN PELAYANAN)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Keputusan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 10. Peraturan Bupati Blitar No. 14 Tahun 2026 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Formulir Penanganan Pengaduan Masyarakat 3. Buku Register Pelayanan 4. Buku Tamu 5. Alat Tulis Kantor 6. Kendaraan bermotor (roda 2 dan roda 4) 7. Peralatan pendukung lainnya
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan terkait layanan pengaduan masyarakat 2. Memiliki keterampilan yang cukup dalam layanan pengaduan masyarakat 3. Persuasif, Edukatif dan Humanis
10	Pengawasan Internal	Pelayanan administrasi dilakukan oleh Sekretaris Badan
11	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan layanan pengaduan masyarakat yang ditangani
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan 2. Laporan pengaduan akan ditanggapi sesuai peraturan yang berlaku

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Merahasiakan segala bentuk laporan pengaduan masyarakat 2. Merahasiakan identitas pelapor dan menjamin keselamatan dari pelapor
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksanaan kegiatan akan dilakukan oleh Kepala Pelaksana BPBD melalui Sekretaris BPBD setiap bulan

2. Jenis Pelayanan: Pengaduan Keadaan Darurat Bencana

1. KOMPONEN SERVICE DELIVERY (PENYAMPAIAN PELAYANAN)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. KTP Elektronik / Identitas Lain. 2. Bukti – bukti / Dokumen Pendukung (Jika Ada)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Tim penerima/petugas layanan akan mencatat data pemohon dan mengajukan informasi kejadian bencana yang ingin dilaporkan. 2. Permohonan akan diteruskan ke Pusdalops 3. Pusdalops akan memerintahkan tim URC untuk melakukan penanganan kejadian bencana 4. Pusdalops akan membuat laporan kejadian bencana dan tindak lanjut yang dilakukan
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jam pelayanan pengaduan kejadian bencana / konsultasi melalui telepon dan Media Online dilayani 24 jam melalui No Handphone Pusdalops 081336222244
4	Biaya/Tarif	Pelayanan TIDAK dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan Pengaduan Keadaan Darurat Bencana
6	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	1. Pengaduan Keadaan darurat dapat disampaikan secara lisan / langsung, via telepon, via email maupun website 2. Permohonan akan diteruskan ke Pusdalops 3. Kepala Pelaksana BPBD memerintahkan tim URC untuk melakukan penanganan kejadian bencana 4. Pusdalops akan membuat laporan kejadian bencana dan tindak lanjut yang dilakukan

2. KOMPONEN MANUFACTURING (PENGELOLAAN PELAYANAN)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Keputusan

		<p>Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>10. Peraturan Daerah Kabupaten Blitar No. 7 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana</p> <p>11. Peraturan Bupati Blitar No. 151 Tahun 2022 Tentang Tanggap Darurat</p>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Formulir Penanganan Pengaduan Masyarakat 3. Buku Register Pelayanan 4. Buku Tamu 5. Alat Tulis Kantor 6. Kendaraan bermotor (roda 2 dan roda 4) 7. Peralatan pendukung lainnya
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan terkait layanan pengaduan Keadaan darurat 2. Memiliki keterampilan yang cukup dalam layanan penanganan bencana 3. Persuasif, Edukatif dan Humanis
10	Pengawasan Internal	Penanganan Keadaan darurat dilakukan oleh Kepala Bidang Kedaruratan dan Logistik
11	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan layanan pengaduan Keadaan darurat atau sesuai dengan jadwal Tim Penanganan pengaduan kejadian bencana
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan 2. Laporan konsultasi pengawasan akan ditanggapi sesuai peraturan yang berlaku
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merahasiakan segala bentuk laporan pengaduan masyarakat 2. Merahasiakan identitas pelapor dan menjamin keselamatan dari pelapor
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksanaan kegiatan akan dilakukan oleh Kepala Pelaksana BPBD melalui Kepala Bidang Kedaruratan dan Logistik setiap bulan