



PEMERINTAH KOTA BLITAR
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
Jl. Veteran No 75 Blitar Telp (0342) 8181085
Https://bpbd.blitarkota.go.id email :bpbd@blitarkota.go.id
B L I T A R

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

NOMOR : 000.8.3.2/ 21 /410.050.1/2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA BLITAR

KEPALA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan pasal 15 huruf a Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta menjamin kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar dengan Keputusan Kepala BPBD;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 nomor 75, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5597), 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;
 6. 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);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
 8. 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 Daerah Kota Blitar Nomor 1 Tahun 2017 tentang Ketenteraman dan Ketertiban Umum (Lembaran Daerah Kota Blitar Tahun 2017 Nomor 1 Noreg Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 129-1/2017);
11. Peraturan Wali Kota Blitar Nomor 63 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar
12. Peraturan Walikota Blitar Nomor 22 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Berita Daerah Kota Blitar Tahun 2022 Nomor 22).

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Keputusan Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar Tentang Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan BPBD Kota Blitar
- KESATU : Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada BPBD, merupakan panduan bagi penyelenggara pelayanan publik maupun pengguna layanan dalam menerapkan pelayanan.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU meliputi:
1. Standar Pelayanan Administrasi
 2. Standar Pelayanan Pengaduan Kejadian Bencana Call Center 112

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Blitar

Pada Tanggal : 12 September 2025

KEPALA BADAN PENANGGULANGAN
BENCANA DAERAH
KOTA BLITAR

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and strokes, positioned above the printed name.

AGUS SUHERLI, S.H

Pembina Tingkat I

NIP. 196808081997031006

Lampiran I : Keputusan Kepala BPBD Kota Blitar
 Nomor : 000.8.3.2/ 21 /410.050.1/2025
 Tanggal : 12 September 2025
 Tentang : Standar Pelayanan pada BPBD Kota Blitar

Standar Pelayanan Administrasi

1. Komponen Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. KTP Elektronik / Identitas Lain. 2. Bukti – bukti / Dokumen Pendukung (Jika Ada)
2.	Prosedur	1. Masyarakat dapat melaporkan pengaduannya melalui telpon 0342/8181085 dan atau email bpbd@blitarkota.go.id atau surat atau datang langsung ke Kantor BPBD Kota 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 BPBD untuk mendapat persetujuan 7. Petugas layanan permohonan meneruskan tanggapan/respon pengaduan kepada pemohon layanan.
3.	Waktu Pelayanan	Jam buka pelayanan administrasi : ▪ Senin sd Kamis : 08.00 s/d 15.00 WIB ▪ Jum'at : 08.00 s/d 14.30 WIB ▪ Khusus hari Jum'at istirahat jam 11.00 s/d 13.00 WIB
4.	Biaya/Tarif	Pelayanan TIDAK dipungut biaya
5.	Produk	Layanan permohonan Administrasi
6.	Pengelolaan Permohonan	1. Permohonan dapat disampaikan secara lisan / langsung, kotak surat, via telepon, via email maupun website 2. Permohonan secara langsung yang diterima oleh petugas apabila dapat diselesaikan langsung oleh petugas maka langsung diselesaikan langsung dan dilaporkan kepada petugas pengelola permohonan 3. Sedangkan permohonan melalui telepon, kotak surat dan website akan ditindaklanjuti oleh Tim Penanganan Permohonan layanan administrasi setelah menerima telepon, surat maupun website

2.Komponen Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. 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 5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; 6. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah; 8. 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 Wali Kota Blitar Nomor 63 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar 11. Peraturan Walikota Blitar Nomor 22 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi BPBD
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer 2. Pesawat telepon 3. Formulir Penanganan Pengaduan Masyarakat 4. Buku Register Pelayanan 5. Buku Tamu 6. Alat Tulis Kantor 7. Kendaraan bermotor (roda 2 dan roda 4)

		8. Peralatan pendukung lainnya
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan terkait layanan pengaduan masyarakat 2. Memiliki keterampilan yang cukup dalam layanan pengaduan masyarakat 3. Persuasif, Edukatif dan Humanis
4.	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan layanan pengaduan masyarakat yang ditangani
5.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan 2. Laporan pengaduan akan ditanggapi sesuai peraturan yang berlaku
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Merahasiakan segala bentuk laporan pengaduan masyarakat 2. Merahasiakan identitas pelapor dan menjamin keselamatan dari pelapor
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksanaan kegiatan akan dilakukan oleh Kepala Pelaksana BPBD melalui Kepala Bidang Kedaruratan Rehabilitasi dan Rekonstruksi setiap bulan

Standar Pelayanan Pengaduan Keadaan Darurat Bencana

1. Komponen Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. KTP Elektronik / Identitas Lain. 2. Bukti – bukti / Dokumen Pendukung (Jika Ada)
2.	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.	Waktu Pelayanan	Jam buka pelayanan : Jam pelayanan pengaduan kejadian bencana / konsultasi melalui telepon dan Media Online secara umum dilayani 24 jam melalui call center 112 atau No Handphone Pusdalops 08113784157
4.	Biaya/Tarif	Pelayanan TIDAK dipungut biaya
5.	Produk	Layanan Pengaduan Keadaan Darurat Bencana
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Pengaduan Keadaan darurat dapat disampaikan secara lisan / langsung, kotak surat, via telepon, via email maupun website dan call center 112 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

2.Komponen Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. 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 5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; 6. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

		7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah; 8. 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 Wali Kota Blitar Nomor 63 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar 11. Peraturan Walikota Blitar Nomor 22 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Badan Penanggulangan Bencana Daerah
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer 2. Pesawat telepon 3. Buku Register Pelayanan 4. Buku Tamu 5. Alat Tulis Kantor 6. Kendaraan bermotor (roda 2 dan roda 4) 7. Peralatan pendukung lainnya
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan terkait layanan pengaduan Keadaan darurat 2. Memiliki keterampilan yang cukup dalam layanan penanganan bencana 3. Persuasif, Edukatif dan Humanis
4.	Mekanisme Pengawasan Internal	Penanganan Keadaan darurat dilakukan oleh Kepala Bidang Kedaruratan Rehabilitasi dan Rekontruksi

5.	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan layanan pengaduan Keadaan darurat atau sesuai dengan jadwal Tim Penanganan pengaduan kejadian bencana
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan 2. Laporan konsultasi pengawasan akan ditanggapi sesuai peraturan yang berlaku
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksanaan kegiatan akan dilakukan oleh Kepala Pelaksana BPBD melalui Kepala Bidang Kedaruratan Rehabilitasi dan Rekontruksi setiap bulan

Ditetapkan : Di Blitar
Pada tanggal : 12 September 2025

Kepala Pelaksana Badan
Penanggulangan Bencana Daerah
Kota Blitar



AGUS SUHERLI, SH
Pembina Tk. I
NIP. 196808081997031006