

# STANDAR PELAYANAN

## Pelayanan Laporan Aduan Warga tentang Kejadian Bencana

### DASAR HUKUM

- UU 24/2007, PP 21/2008
- Permendagri 59/2011
- Permendagri 59/2011
- Perda/Perkada tervak

### TUJUAN

Memberikan layanan cepat, tanggap, transparan, serta dasar koordinasi dengan instansi terkait

### PERSYARATAN

Identitas pelapor (informasi kejadian (lokasi, waktu, jenis, dampak)  
Bukti pendukung

### RUANG LINGKUP

- Banjir, kebakaran, longsor, puting beliung, gempa, dll

### PERSYARATAN

- Identitas pelapor, informasi kejadian (lokasi, waktu, jenis, dampak),
- Bukti pendukung (foto/video)

### WAKTU LAYANAN

≤ 10 menit  
Verifikasi ≤ 1 jam



## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

Tahap	Pelaksana	Kegiatan	Waktu
Petapor	Pelapor	Menyampaikan tawaran	≤ 10 menit
Petugas Front Office	Petugas Front Office	Menerima laporan, mencatat, memberi nomor registrasi	≤ 1 jam
Petugas Koordinator	Petugas Teknis/Koordinator	Verifikasi awal (nubungi RT/RW/Lokaiki)	≤ 1 jam
Camat/Lurah tt	Camat/Lurah & Kasi Trantib	Koordinasi dengan BPBD/dinas terkait	≤ 2 jam
Petugas	Petugas	Membantu pelayanan front office	