



**BUPATI SUMBAWA
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

**PERATURAN BUPATI SUMBAWA
NOMOR 24 TAHUN 2019**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PADA PELAKSANA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA
DAERAH KABUPATEN SUMBAWA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI SUMBAWA,**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang penanggulangan bencana daerah di Kabupaten Sumbawa, perlu adanya standar pelayanan pada Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa;

b. bahwa ketentuan Pasal 20, Pasal 21 dan Pasal 22 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan yang memuat komponen standar pelayanan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan pada Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);

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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah 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);

4. 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);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2013 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 602);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa (Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 641) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa (Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2018, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 671);
8. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 53 Tahun 2010 tentang Pembentukan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa dan Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa (Berita Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2012 Nomor 53) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 10 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 53 Tahun 2010 tentang Pembentukan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa dan Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa (Berita Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 53 Tahun 2010);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA PELAKSANA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN SUMBAWA.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sumbawa.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sumbawa.
3. Bupati adalah Bupati Sumbawa.

4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.
5. Pelaksana Badan adalah Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa.
6. Kepala Pelaksana Badan adalah Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa.
7. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
8. Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara pemerintahan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Penerima Layanan adalah orang, masyarakat, badan hukum, dan instansi pemerintah.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai panduan serta pedoman penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan serta adanya kepastian hukum penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan.

BAB III KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 4

- (1) Komponen Standar Pelayanan dikelompokkan menjadi 2 (dua) bagian, terdiri dari :
 - a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*);
 - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*);
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :
 - a. Persyaratan adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan;
 - c. Jangka waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - d. biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan;

- e. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
 - f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi :
- a. Dasar Hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan
 - b. Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan'
 - c. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
 - d. Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atas langsung pelaksana;
 - e. Jumlah pelaksana adalah tersedianya pelaksana yang sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
 - f. Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
 - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan;
 - h. Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.
- (4) Uraian Standar Pelayanan masing-masing Jenis Pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV PELAKSANAAN DAN PENERAPAN

Pasal 5

- (1) Kepala Badan bertanggung jawab atas pelaksanaan dan penerapan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati ini.
- (2) Untuk kelancaran pelaksanaan standar pelayanan, dibentuk tim teknis yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Pelaksana Badan.

BAB V PENGADUAN

Pasal 6

- (1) Penerima layanan berhak menyampaikan pengaduan penyelenggara layanan atas penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan berdasarkan prosedur yang berlaku sesuai peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan kepada Kepala Pelaksana Badan.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 7

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 50 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan pada Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa (Berita Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2015 Nomor 50) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 8

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Sumbawa.

Ditetapkan di Sumbawa Besar
pada tanggal 20 mei 2019

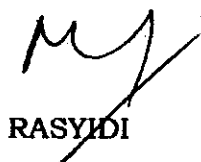
BUPATI SUMBAWA,



M. HUSNI DJIBRIL

Diundangkan di Sumbawa Besar
pada tanggal 20 Mei 2019

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SUMBAWA,


RASYIDI

BERITA DAERAH KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2019 NOMOR 24

**BAB VI
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 7

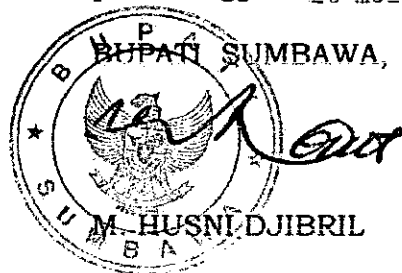
Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 50 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan pada Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa (Berita Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2015 Nomor 50) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 8

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

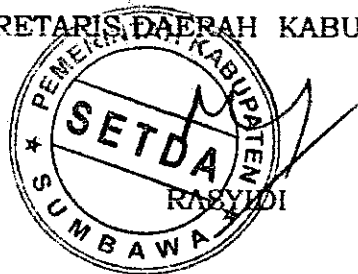
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Sumbawa.

Ditetapkan di Sumbawa Besar
pada tanggal 20 Mei 2019



Diundangkan di Sumbawa Besar
pada tanggal 20 Mei 2019

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SUMBAWA,



BERITA DAERAH KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2019 NOMOR 24

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI SUMBAWA
NOMOR : 24
TANGGAL : 20 Mei 2019

URAIAN STANDAR PELAYANAN MASING-MASING JENIS PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Jenis Pelayanan : Penanggulangan Pasca Bencana

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut : 1. Laporan Kepala Desa/Camat/Masyarakat
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima laporan kejadian bencana melalui telepon atau datang langsung ke Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah; 2. Petugas melaporkan kepada atasan atas laporan kejadian Bencana; 3. Kepala Badan melaporkan kepada satuan pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah atas kejadian bencana; 4. Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah melakukan rapat koordinasi dengan instansi terkait atas kejadian bencana; 5. Petugas melaksanakan tindakan penanganan bencana di tempat kejadian sampai selesai; 6. Petugas melaksanakan evaluasi penanganan bencana; 7. Petugas melaporkan hasil penanggulangan kejadian bencana kepada atasan;
3.	Waktu Pelayanan	24 Jam
4.	Biaya/tarif	-
5.	Produk	Penanggulangan Pasca Bencana

6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. Datang langsung ke Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. Kotak Saran/pengaduan; c. Kirim surat ke alamat Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa Jl. Bungur Nomor 13 Sumbawa Besar; atau d. Melalui telpon pada jam kantor dengan nomor telpon (0371) – 2629597 2. Penanganan pengaduan: a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa: Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung melakukan dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
----	-----------------------	--

B	Komponen yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana Daerah; 2. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata cara Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa 3. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2010 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Sebagai Bagian dari Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 8 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2010 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Sebagai Bagian dari Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; dan 4. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 10 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 53 Tahun 2010 tentang Pembentukan Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa dan Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja - Komputer. - Printer. - Pesawat telepon. - Buku register dan ATK. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua.
3.	Kompetensi Pelaksana	- Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, terampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Keterampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerja sama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.

4.	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrument : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana Kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/petugas pelayanan - Kepastian jam kerja : Senin-Kamis : 07.30-16.00 (istirahat : 12.00-1300) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara regular sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan regular (1 bulan sekali).

Nama Unit Pelayanan : Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah
 Jenis Pelayanan : Pelayanan data dan Informasi Bencana

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)	
1.	Persyaratan	Surat permohonan kepada Pelaksana Kepala Badan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan surat permohonan kepada Kepala Pelaksana Badan; 2. Petugas melakukan verifikasi kebutuhan data dan informasi yang dibutuhkan berdasarkan surat permohonan; 3. Petugas melakukan menyiapkan dan mengolah data yang dibutuhkan; 4. Data/informasi yang akan disampaikan kepada pemohon ditandatangani oleh Kepala Pelaksana Badan atau Sekretaris Pelaksana Badan sebagai pejabat pembantu pengelola informasi daerah (PPID); dan 5. Pemohon menerima data/informasi yang dimohonkan.
3.	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
4.	Biaya/tarif	-
5.	Produk	Data dan Informasi Bencana
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. Datang langsung ke Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. Kotak Saran/pengaduan; c. Kirim surat ke alamat Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa Jl. Bungur Nomor 13 Sumbawa Besar; atau d. Melalui telpon pada jam kantor dengan nomor telpon (0371) – 2629579

7.		2. Penanganan pengaduan: a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung melakukan dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana Daerah; 2. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tatacara Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa 3. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2010 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Sebagai Bagian dari Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 8 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2010 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Sebagai Bagian dari Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; dan 4. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 10 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 53 Tahun 2010 tentang Pembentukan Badan

		Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa dan Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sumbawa
2.	Sarana dan prasarana dan / atau fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja - Komputer. - Printer. - Pesawat telepon. - Buku register dan ATK. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua.
3.	Kompetensi Pelaksana	- Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, terampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Keterampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerja sama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrument : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana Kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/petugas pelayanan - Kepastian jam kerja : Senin-Kamis : 07.30-16.00 (istirahat : 12.00-1300) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat.

7.	Jaminan Keselamatan Pelayanan dan Keamanan Pelayanan	- Ruang Pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara regular sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan regular (1 bulan sekali).

BUPATI SUMBAWA,



M. HUSNI DJIBRIL