



BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA¹
(BNPB)
PUSAT DATA, INFORMASI DAN HUBUNGAN MASYARAKAT

Gedung GRAHA BNPB Jalan Pramuka Kav. 38, Jakarta Timur 13120

Website : <http://www.bnpb.go.id>

BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA

LEMBAR PERSETUJUAN

Substansi Prosedur Tetap tentang Layanan Pengunjung Diorama Penanggulangan Bencana BNPB telah saya setujui.

Disetujui di Jakarta

pada tanggal 02 April 2018

Kepala Pusat Data Informasi dan Humas



Dr. Sutopo Purwo Nugroho



**BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA²
(BNPB)**

PUSAT DATA, INFORMASI DAN HUBUNGAN MASYARAKAT

Gedung GRAHA BNPB Jalan Pramuka Kav. 38, Jakarta Timur 13120

Website : <http://www.bnpb.go.id>

**BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA
PUSAT DATA INFORMASI DAN HUMAS**

PROSEDUR TETAP

NOMOR 01 TAHUN 2018

TENTANG

Layanan Pengunjung Diorama Penanggulangan Bencana BNPB

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) adalah salah satu instansi *public service* yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang Penanggulangan Bencana. Dalam melaksanakan tugas tersebut, BNPB mempunyai cita-cita yang tertuang dalam visi, yakni Ketangguhan bangsa dalam menghadapi bencana.

Sejarah BNPB terbentuk tidak terlepas dari perkembangan penanggulangan bencana pada masa kemerdekaan hingga bencana alam berupa gempa bumi dahsyat di Samudera Hindia pada abad 20. Sementara itu, perkembangan tersebut sangat dipengaruhi pada konteks situasi, cakupan dan paradigma penanggulangan bencana. Melihat kenyataan saat ini, berbagai bencana yang dilatarbelakangi kondisi geografis, geologis, hidrologis, dan demografis mendorong Indonesia untuk membangun visi untuk membangun ketangguhan bangsa dalam menghadapi bencana.

Visi itu selanjutnya dijabarkan ke dalam misi yakni melindungi bangsa dari ancaman bencana melalui pengurangan risiko, membangun sistem penanggulangan bencana yang handal dan menyelenggarakan penanggulangan bencana secara terencana, terpadu, terkoordinir, dan menyeluruh.

Namun hingga kini kiprah BNPB belum dapat dikenal ke seluruh unsur bangsa. Sehubungan dengan hal tersebut BNPB terus berupaya meningkatkan pelayanan komunikasi

dan informasi penanggulangan bencana kepada masyarakat melalui kegiatan penyebaran informasi mengenai tugas dan fungsi lembaga BNPB serta fase dalam penanggulangan bencana, dan salah satu upaya pada tahun 2016 untuk mewujudkan harapan itu BNPB membangun Diorama BNPB.

Melalui wahana Diorama ini dimaksudkan agar masyarakat baik yang datang dari dalam dan luar negeri dapat mengetahui secara langsung penanggulangan bencana di Indonesia dengan melihat tampilan informasi bencana, pemutaran film yang tersaji dalam Diorama. Tujuan dibangunnya Diorama ini adalah untuk mengetahui proses terjadinya bencana dan bagaimana proses dalam penanggulangan bencana. Materi yang disajikan dalam ruang diorama berasal dari pengalaman BNPB dalam penanggulangan bencana.

Diorama ini merupakan edukasi penanggulangan bencana bagi bangsa Indonesia karena wilayah Indonesia merupakan gugusan kepulauan terbesar di dunia. Wilayah yang juga terletak di antara benua Asia dan Australia dan Lautan Hindia dan Pasifik ini memiliki 17.508 pulau. Meskipun tersimpan kekayaan alam dan keindahan pulau-pulau yang luar biasa, bangsa Indonesia perlu menyadari bahwa wilayah nusantara ini memiliki 129 gunung api aktif, atau dikenal dengan *ring of fire*, serta terletak berada pada pertemuan tiga lempeng tektonik aktif dunia, Lempeng Indo-Australia, Eurasia, dan Pasifik.

Ring of fire dan berada di pertemuan tiga lempeng tektonik menempatkan negara kepulauan ini berpotensi terhadap ancaman bencana alam. Di sisi lain, posisi Indonesia yang berada di wilayah tropis serta kondisi hidrologis memicu terjadinya bencana alam lainnya, seperti angin puting beliung, hujan ekstrim, banjir, tanah longsor, dan kekeringan. Tidak hanya bencana alam sebagai ancaman, tetapi juga bencana non alam sering melanda tanah air seperti kebakaran hutan dan lahan, konflik sosial, maupun kegagalan teknologi.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan prosedur tetap ini adalah untuk dijadikan pedoman atau acuan bagi unit kerja dalam melakukan pelayanan Diorama penanggulangan bencana sedangkan tujuan penyusunan prosedur tetap ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang berkunjung ke BNPB khususnya dalam kunjungan ke Diorama.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Prosedur Tetap ini meliputi tahap korespondensi, penerimaan kunjungan terjadwal, kunjungan datang langsung, VIP terjadwal, VIP datang langsung dan tahap memandu diorama BNPB.

D. Dasar

1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4723);
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 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5071);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 nomor 649); Undang Nomor 8 Tahun 1987 tentang Protokol (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1987/43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3363);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

E. Pengertian Dalam Prosedur Tetap ini yang di maksud dengan :

1. Prosedur tetap adalah naskah dinas yang memuat serangkaian petunjuk tentang cara dan urutan kegiatan tertentu.
2. Prosedur layanan adalah naskah dinas yang memuat serangkaian petunjuk tentang cara dan urutan kegiatan dalam membantu menyiapkan/mengurus segala yang diperlukan oleh seseorang/ sekelompok orang.
3. Pengunjung adalah seseorang atau sekelompok orang yang mengunjungi diorama dalam rangka studi penanggulangan bencana.

4. Diorama adalah gambaran keadaan sesungguhnya dari penanggulangan bencana untuk kebutuhan pendidikan dan pengetahuan bencana di Indonesia.
5. Diorama BNPB adalah gambaran keadaan penanggulangan bencana di Indonesia, yang digambarkan melalui unsur diorama itu sendiri, unsur pameran arsip, unsur pustaka (contoh: batu-batuan alam) dan unsur museum (contoh : replika sepeda kayu)
6. Prosedur izin kunjungan adalah kegiatan surat menyurat yang dilaksanakan oleh calon pengunjung (sifatnya institusional dan rombongan) dengan BNPB perihal permohonan dan jawaban kunjungan ke diorama BNPB.
7. Tamu VIP adalah tamu Pimpinan BNPB yang akan mengunjungi diorama BNPB
8. Tamu VIP datang langsung adalah tamu Pimpinan BNPB yang akan mengunjungi Diorama BNPB yang datang langsung tanpa melalui proses korespondensi.
9. Tamu langsung adalah tamu yang datang langsung untuk mengunjungi diorama BNPB
10. Pimpinan adalah Kepala dan jajaran Pejabat eselon I di lingkungan BNPB.
11. Pemandu adalah Pegawai BNPB yang bertugas mendampingi pengunjung dan memberikan penjelasan tentang materi yang terdapat di Diorama BNPB.
12. Protokol adalah serangkaian aturan dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang meliputi aturan mengenai tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan sehubungan dengan penghormatan kepada seseorang sesuai dengan jabatan dan/atau kedudukannya dalam Negara, pemerintahan, atau masyarakat.

BAB II

PROSEDUR LAYANAN

PENGUNJUNG DIORAMA BNPB

Prosedur layanan pengunjung diorama BNPB meliputi tahap prosedur permohonan ijin kunjungan secara tertulis, penerimaan kunjungan terjadwal, kunjungan datang langsung, VIP terjadwal, VIP datang langsung dan tahap memandu Diorama BNPB.

A. Prosedur Permohonan Ijin Kunjungan

1. Pengunjung mengajukan permohonan kunjungan secara tertulis yang ditandatangani pimpinan instansi/organisasi kepada Kepala Pusat Data Informasi dan Humas dengan menyebutkan tujuan kunjungan serta jumlah dan rencana kedatangan;
2. Kepala Pusat Data Informasi dan Humas mendisposisi surat kepada Kepala Bidang Humas untuk membuat konsep surat jawaban kepada masyarakat/instansi/organisasi pengirim disertai dengan pengaturan jadwal;
3. Kepala Bidang Humas bersama staf menyusun konsep surat jawaban disertai dengan pengaturan jadwal;
4. Kepala Bidang Humas menyampaikan konsep surat jawaban kepada Kepala Pusat Data Informasi dan Humas untuk mendapatkan koreksi, apabila tidak ada perubahan dilanjutkan dengan penandatanganan surat jawaban;
5. Selanjutnya staf memproses surat untuk dikirim kepada masyarakat/instansi/organisasi pengirim;
6. Di samping kunjungan terjadwal, layanan kunjungan langsung dan/atau kunjungan VIP dapat diberikan sesuai ketentuan.

B. Kunjungan Terjadwal

1. Kepala Bidang Humas/Kepala Subbagian/Staf Hubungan Antar Lembaga dan Protokol (d disesuaikan dengan eselon dan kriteria pengunjung) mengecek kesiapan akhir petugas teknisi/pemandu Diorama BNPB;
2. Selanjutnya staf melakukan koordinasi dengan petugas Resepsionis dan Sekuriti mengenai akan adanya kunjungan dari instansi/organisasi/masyarakat tertentu sesuai perjanjian;
3. Setelah menerima informasi dari petugas resepsionis, Kepala Bidang Humas/Kasubbag/staf dan Protokol (d disesuaikan dengan eselon dan kriteria pengunjung)

menyambut, dengan memberikan ucapan selamat datang dan menyerahkan pengunjung kepada Pemandu untuk melihat Diorama BNPB.

C. Kunjungan Langsung

1. Kepala Bidang Humas dan beserta staf menerima informasi dari petugas resepsionis bahwa terdapat rombongan pengunjung yang tidak diawali perjanjian;
2. Apabila memerlukan pertimbangan khusus, Kabid Humas dan staf melaporkan kepada pimpinan sampai tingkat eselon II;
3. Selanjutnya Kabid Humas dan Staf melakukan koordinasi agar tidak bersamaan dengan kunjungan lain, dan menyerahkan pengunjung kepada pemandu;
4. Apabila pengunjung yang datang dalam jumlah sedikit, petugas resepsionis langsung mengarahkan kepada pemandu.

D. Kunjungan Tamu VIP Terjadwal

1. Sekretaris Utama menerima perintah dan mendisposisikannya kepada Kepala Pusat Data Informasi dan Humas untuk mempersiapkan kunjungan tamu VIP ke Diorama BNPB;
2. Kepala Bagian Humas mempersiapkan materi dan menyampaikannya kepada pimpinan;
3. Kepala Bagian Humas mengkoordinasikan persiapan sarana dan prasarana dengan unit kerja terkait;
4. Setelah menerima perintah, Kabid Humas dan Protokol beserta Staf mempersiapkan rencana acara, konsep undangan internal dan kelengkapan acara lainnya;
5. Undangan yang telah disetujui dan ditandatangani Sekretaris Utama digandakan dan didistribusikan kepada para undangan internal;
6. Kabag Humas dan Protokol mengkoordinasikan dengan pemandu agar tidak bersamaan dengan kunjungan lainnya;
7. Selanjutnya selama acara berlangsung, Sestama, Kabid Humas dan/atau pejabat Humas lainnya mendampingi pimpinan dalam memberikan apresiasi dan memandu langsung kunjungan tamu VIP ke Diorama BNPB.

E. Kunjungan Tamu VIP Datang Langsung

1. Sekretaris Utama menerima perintah dari pimpinan untuk mempersiapkan kunjungan tamu VIP ke Diorama BNPB;

2. Selanjutnya Sekretaris Utama mendisposisikan kepada Kepala Pusat Data Informasi dan Humas sampai tingkat staf untuk mempersiapkan kunjungan tersebut;
3. Kabid Humas mengkoordinasikan kunjungan tamu VIP dengan para pemandu agar tidak bersamaan dengan kunjungan lain;
4. Sekretaris Utama, Kapusdatinmas dan pemandu mendampingi pimpinan dalam memandu langsung kunjungan tamu VIP di Diorama BNPB.

F. Tahapan Pemanduan di Diorama BNPB

1. Pemanduan dilakukan kepada tamu rombongan dan atau perorangan sesuai permintaan;
2. Mempersilahkan pimpinan rombongan dan atau perorangan untuk mengisi buku tamu;
3. Memberitahukan tata tertib selama berkunjung ke Diorama;
4. Menjelaskan garis besar materi Diorama BNPB;
5. Menjelaskan garis besar materi Diorama BNPB yaitu:
 - a. Lantai 11; sejarah erupsi gunung Tambora hingga penemuan sepeda, dan lainnya
 - b. Lantai 12; tsunami, pra bencana, foto kawah, dan lainnya
6. Memperagakan cara menggunakan media audio visual kepada pengunjung dan, yaitu:
 - a. di lantai 11 simulasi erupsi gunung merapi
 - b. di lantai 12 simulasi gerakan lempeng dalam bola dunia
7. Menjawab pertanyaan pengunjung;
8. Menjelaskan garis besar ruang pusdalops di lantai 11;
9. Koordinasi dengan operator untuk menghidupkan inaware;
 - a. Penjelasan titik lokasi bencana,
 - b. Pencarian lokasi bencana,
 - c. Atau disesuaikan kebutuhan.
10. Mempersilahkan Pimpinan rombongan dan/atau pengunjung perorangan untuk mengisi buku kesan dan pesan;
11. Mempersilahkan pengunjung untuk meninggalkan ruang Diorama BNPB secara teratur.

G. Tata Tertib kunjungan dan Ketentuan lainnya

1. Tata tertib kunjungan Diorama BNPB sebagai berikut:

a. Diorama dibuka Senin sampai Jumat kecuali hari libur nasional:

- | | |
|---------------------|---------------------|
| 1) Hari Senin-Kamis | Pukul 09.00 – 15.00 |
| Istirahat | Pukul 12.00 – 13.00 |
| 2) Hari Jumat | Pukul 09.00 – 15.00 |
| Istirahat | Pukul 11.30 – 13.30 |

b. Pengunjung wajib:

- 1) Mengisi buku tamu di meja resepsionis dan mengisi kesan dan pesan di meja pintu keluar Diorama;
- 2) Berpakaian rapi dan sopan (tidak memakai kaos oblong dan sandal jepit);
- 3) Menjaga ketertiban, kenyamanan, dan keamanan selama di ruang Diorama.

c. Pengunjung dilarang:

- 1) Membawa makanan dan minuman;
- 2) Membawa barang-barang berbahaya;
- 3) Merokok;
- 4) Memindahkan, merusak, memberikan coretan/tulisan atau tanda apapun pada materi/alat peraga Diorama;
- 5) Masuk ke ruang lain selain Diorama.
- 6) Setiap pemandu mendampingi maksimal 15 orang pengunjung.

2. Ketentuan lainnya:

- 1) Disediakan lahan parkir pengunjung di halaman depan kantor BNPB;
- 2) Disediakan toko beli makanan di koperasi BNPB bagi rombongan yang menunggu jadwal kunjungan;
- 3) Disediakan tempat untuk foto bersama yang difasilitasi oleh Pemandu.

BAB III

PENUTUP

Pelayanan prima terhadap pengunjung Diorama BNPB akan terwujud apabila prosedur tetap ini dilaksanakan dan dipatuhi oleh pihak yang terlibat dalam memberikan layanan kunjungan ke Diorama BNPB. Prosedur tetap ini dibuat dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan di BNPB secara berhasil guna dan berdaya guna.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 02 April 2018



Kepala Pusat Data Informasi dan Humas

Dr. Sutopo Purwo Nugroho

LAMPIRAN
PROSEDUR TETAP
NOMOR *A* TAHUN 2018

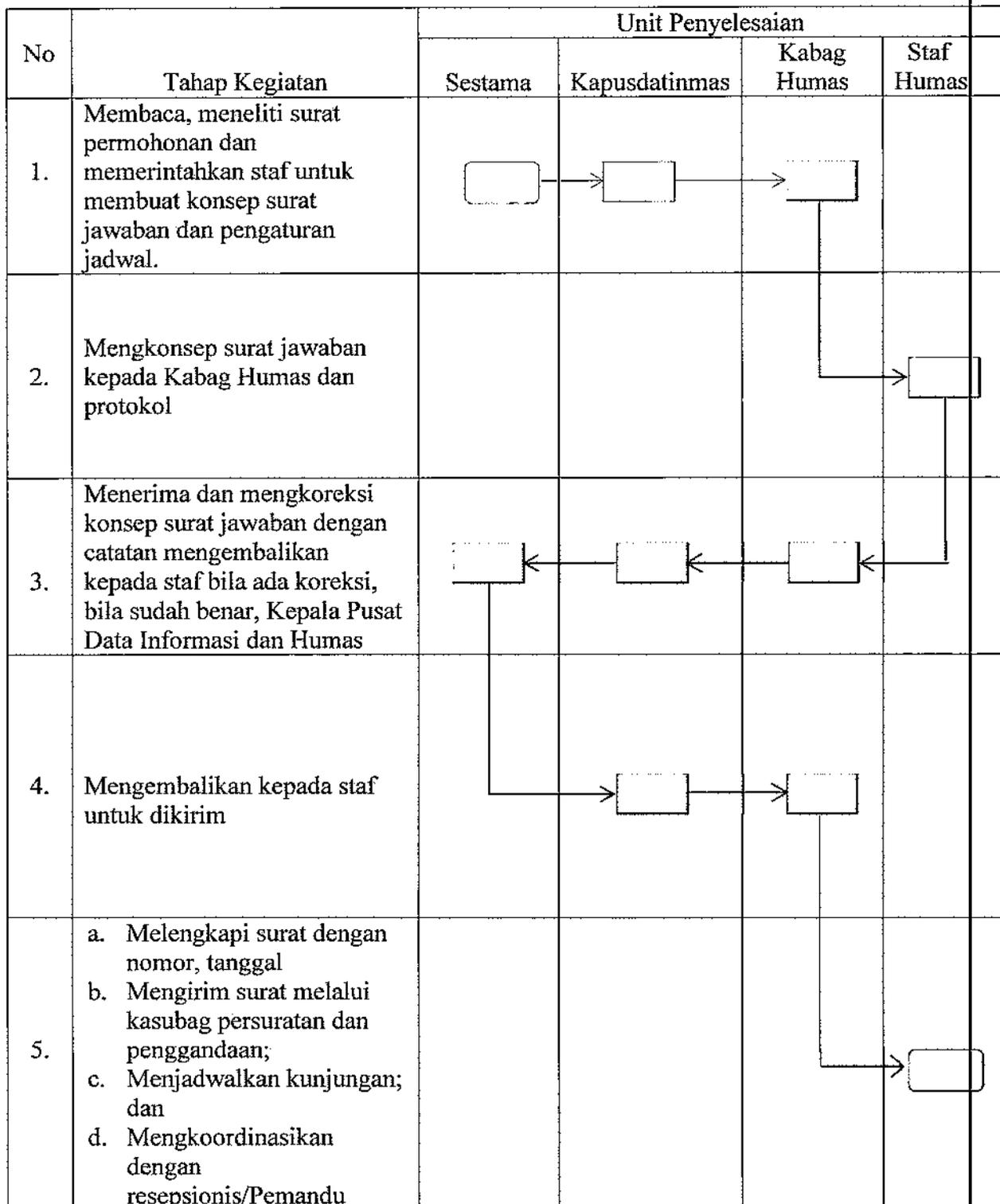
TENTANG
LAYANAN PENGUNJUNG DIORAMA BNPB

DAFTAR LAMPIRAN

PROSEDUR TETAP TENTANG LAYANAN PENGUNJUNG DIORAMA BNPB

- A. DIAGRAM ALUR PROSEDUR PERMOHONAN IJIN KUNJUNGAN DIORAMA BNPB (TERJADWAL)
- B. DIAGRAM ALUR KUNJUNGAN DIORAMA BNPB (TERJADWAL)
- C. DIAGRAM ALUR KUNJUNGAN DIORAMA SEJARAH BNPB(DATANG LANGSUNG)
- D. DIAGRAM ALUR KUNJUNGAN TAMU VIP (TERJADWAL)
- E. DIAGRAM ALUR KUNJUNGAN TAMU VIP (DATANG LANGSUNG)
- F. DIAGRAM ALUR PEMANDUAN DI DIORAMA BNPB

A. DIAGRAM ALUR PROSEDUR PERMOHONAN IJIN KUNJUNGAN DIORAMA



Keterangan: Surat masuk minimal 1 hari sebelumnya

B. DIAGRAM ALUR KUNJUNGAN DIORAMA BNPB (TERJADWAL)

No	Tahap Kegiatan	Unit Penyelesaian		
		Kabid Humas & Kabid Data	Biro umum/satpam	Pemandu
1.	a. Mengecek kesiapan akhir teknisi dan pemandu b. Berkoordinasi dengan petugas resepsionis/satpam mengenai akan adanya kunjungan Diorama terjadwal dari instansi/organisasi tertentu; c. Menerima informasi dari resepsionis bahwa pengunjung telah tiba; dan d. Menyambut tamu dan menyerahkan tamu kepada Pemandu			
2.	Memandu pengunjung ke Diorama BNPB			

Keterangan: waktu kunjungan ideal Diorama selama 1 jam

C. DIAGRAM ALUR KUNJUNGAN DIORAMA BNPB (DATANG LANGSUNG)

No	Tahap Kegiatan	Unit Penyelesaian			
		Kepala Pusat Data Informasi dan Humas	KaBid Data	Kabid Humas	Pemandu
1.	a. Menerima informasi dari resepsionis bahwa ada tamu yang ingin mengunjungi diorama (tidak terjadwal); dan b. Melaporkan kepada kepala Bag humas apabila diperlukan pertimbangan khusus				
2.	a. Memberikan persetujuan untuk melaksanakan kunjungan ke diorama; dan b. Melaporkan kepada kepala Pusat Data Informasi dan Humas apabila diperlukan pertimbangan khusus.				
3.	a. Menerima perintah untuk mengarahkan pengunjung ke diorama; dan b. Koordinasi dengan Kabid Humas/protokol agar tidak bentrok dengan kunjungan terjadwal.				
4.	Memandu pengunjung				

Norma waktu: 1 jam

D. DIAGRAM ALUR KUNJUNGAN TAMU VIP (TERJADWAL)

No	Tahap Kegiatan	Unit Penyelesaian			
		Sekretaris Utama	Kepala Pusat Data Informasi dan Humas	Kabag Humas & Kabid Data	Pemandu
1.	Menerima dan mendisposisikan perintah untuk mempersiapkan kunjungan tamu VIP ke Diorama				
2.	a. Menerima perintah untuk mempersiapkan kunjungan tamu VIP ke Diorama; b. Mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait mengenai sarana dan prasarana yang diperlukan; c. Mempersiapkan materi dan meminta persetujuan sampai tingkat pimpinan; d. Memerintahkan untuk mempersiapkan kunjungan tamu VIP.				
3.	a. Mempersiapkan rencana acara, konsep undangan dan kelengkapan acara lainnya; b. Mendistribusikan undangan internal BNPB apabila telah disetujui dan ditandatangani Sekretaris Utama; c. Mengkoordinasikan dengan pemandu agar tidak bentrok dengan kunjungan lainnya			 	
4.	a. Mendampingi pimpinan dalam memberikan apresiasi dalam kunjungan; b. Mendampingi pimpinan dalam memandu VIP ke Diorama				

Norma waktu: 5 hari

E. DIAGRAM ALUR KUNJUNGAN TAMU VIP (DATANG LANGSUNG)

No	Tahap Kegiatan	Unit Penyelesaian			
		Sekretaris Utama	Kepala Pusat Data Data Informasi dan Humas	Kepala Bid Humas/ & Kabid Data	Pemandu
1.	a. Menerima perintah dari pimpinan untuk mempersiapkan kunjungan tamu VIP ke Diorama; dan b. Mendisposisikan perintah kepada kepala Pusat Data Informasi dan Humas untuk mempersiapkan kunjungan tamu VIP ke Diorama				
2.	a. Menerima perintah untuk mempersiapkan kunjungan tamu VIP ke Diorama; dan b. Mengkoordinasikan dengan pemandu agar tidak bentrok dengan kunjungan lain.				
3.	Mendampingi pimpinan dalam memandu tamu VIP ke Diorama				

Norma waktu: 1 jam

F. DIAGRAM ALUR PEMANDUAN DI DIORAMA BNPB

No	Tahap Kegiatan	Unit Penyelesaian	
		Pemandu	Operator
1.	a. Mempersilakan pimpinan rombongan dan/atau perorangan untuk mengisi buku tamu; b. Memberitahukan tata tertib selama berkunjung ke Diorama; c. Menjelaskan garis besar materi Diorama BNPB d. Menjelaskan garis besar materi Diorama di tiap bagian/lantai 11 dan 12 e. Memperagakan cara menggunakan media audio visual kepada pengunjung f. Menjawab pertanyaan pengunjung; g. Menjelaskan garis besar film yang akan ditayangkan di ruang pemutaran film;		
2.	Koordinasi dengan operator untuk memutar film;		
3	a. Mempersilakan Pimpinan rombongan dan/atau perorangan untuk mengisi buku kesan dan pesan; dan b. Mempersilakan pengunjung untuk meninggalkan ruang Diorama secara tertib		

Norma waktu: 1 jam



Kepala Pusat Data Informasi dan Humas

Dr. Sutopo Purwo Nugroho