

PEDOMAN PELAYANAN DARURAT PASCA BENCANA

DI TINGKAT PEMERINTAH DAERAH



CEPAT
RESPONSIF

TERKOORDINASI
TERINTEGRASI

ADAPTIF
INKLUSIF

AKUNTABEL
BERKELANJUTAN

Mewujudkan Pelayanan Darurat yang Cepat,
Terkoordinasi, Adaptif, dan Berkelanjutan
untuk Masyarakat yang Tangguh

TAHUN
2026

PEDOMAN PELAYANAN DARURAT PASCA BENCANA TINGKAT PEMERINTAH DAERAH

TAHUN 2026

Oleh:
Ikatan Nasional Analisis Kebijakan (INA)

Tim Editor
Dr. Erry Ricardo Nurzal
Dr. Frendy Ahmad Afandi
Tim Riset dan Publikasi INA

Layout dan Desain
Revi Mainaki, S.Pd., M.Pd.



**CEPAT
RESPONSIF**



**TERKOORDINASI
TERINTEGRASI**



**ADAPTIF
INKLUSIF**



**AKUNTABEL
BERKELANJUTAN**



PEDOMAN PELAYANAN DARURAT PASCA BENCANA DI TINGKAT PEMERINTAH DAERAH

oleh

Ikatan Nasional Analisis Kebijakan (INAKI)

I. PENDAHULUAN

Bencana, baik yang disebabkan oleh faktor alam maupun non-alam, kerap menimbulkan gangguan serius terhadap kehidupan masyarakat dan penyelenggaraan layanan publik. Pada saat krisis terjadi, masyarakat tidak hanya menghadapi kehilangan tempat tinggal dan sumber penghidupan, tetapi juga ketidakpastian informasi, keterbatasan akses layanan dasar, serta kerentanan sosial yang meningkat.

Pengalaman berbagai daerah menunjukkan bahwa respons awal pasca bencana sangat menentukan keselamatan warga, stabilitas sosial, serta kecepatan pemulihan kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah daerah memerlukan pedoman yang jelas, praktis, dan berorientasi pada kebutuhan warga untuk memastikan pelayanan darurat dapat diberikan secara cepat, terkoordinasi, dan berkeadilan.

Pedoman ini dimaksudkan sebagai rujukan bagi pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan darurat pasca bencana dengan menempatkan keselamatan dan martabat warga sebagai prioritas utama.

II. Tujuan

Tujuan Umum

Menjamin terselenggaranya pelayanan darurat pasca bencana yang cepat, terpadu, dan berorientasi pada keselamatan serta kebutuhan dasar masyarakat.



**CEPAT
RESPONSIF**



**TERKOORDINASI
TERINTEGRASI**



**ADAPTIF
INKLUSIF**



**AKUNTABEL
BERKELANJUTAN**



Tujuan Khusus

1. Menyelamatkan jiwa dan mengurangi dampak risiko lanjutan.
2. Memastikan terpenuhinya kebutuhan dasar masyarakat terdampak.
3. Melindungi kelompok rentan dari risiko tambahan.
4. Menjamin tersedianya informasi yang jelas dan dapat dipercaya.
5. Menjaga stabilitas sosial dan ketertiban masyarakat.

III. Prinsip Pelayanan Darurat

Pelayanan darurat pasca bencana dilaksanakan dengan prinsip:

1. Cepat dan tanggap

Tindakan segera dilakukan untuk menyelamatkan jiwa dan mengurangi penderitaan korban.

2. Terkoordinasi dan terpadu

Seluruh unsur pemerintah dan mitra kemanusiaan bekerja dalam satu sistem komando.

3. Keberlanjutan administrasi

Menjamin keberlangsungan layanan administrasi dan pemulihan dokumen yang penting bagi warga. 4. Transparan dan akuntabel
Informasi dan penyaluran bantuan dilakukan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan.

5. Berkeadilan dan inklusif

Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi dan menjangkau seluruh kelompok masyarakat.

6. Mengutamakan kelompok rentan

Anak-anak, lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil dan menyusui menjadi prioritas perlindungan.

7. Menjunjung martabat kemanusiaan

Pelayanan diberikan dengan menghormati privasi, keamanan, dan harga diri korban.



CEPAT
RESPONSIF



TERKOORDINASI
TERINTEGRASI



ADAPTIF
INKLUSIF



AKUNTABEL
BERKELANJUTAN



IV. Tahapan Pelayanan Darurat Pasca Bencana

1. Fase Penyelamatan dan Stabilisasi (0–24 jam)

Prioritas:

- evakuasi dan penyelamatan korban
- pertolongan medis darurat
- pengamanan wilayah terdampak
- pendirian posko darurat

Langkah utama:

- mengaktifkan posko komando darurat
- mengerahkan tim evakuasi dan kesehatan
- menyampaikan informasi resmi kepada masyarakat

2. Fase Pemenuhan Kebutuhan Dasar (1–3 hari)

Prioritas:

- penyediaan makanan dan air bersih
- layanan kesehatan darurat
- tempat pengungsian sementara
- fasilitas sanitasi dan kebersihan

Langkah utama:

- mendirikan dapur umum dan distribusi logistik
- menyediakan tempat pengungsian yang aman dan layak
- memastikan akses air bersih dan toilet darurat

3. Fase Stabilisasi Kehidupan (3–14 hari)

Prioritas:

- dukungan psikososial dan kesehatan mental
- layanan pendidikan darurat bagi anak-anak
- pendataan korban dan kerusakan
- perlindungan perempuan dan anak
- Pendataan dokumen warga yang hilang atau rusak bersama dengan pendataan kerusakan fisik

Langkah utama:

- menyediakan layanan trauma healing
- membuka ruang belajar sementara
- memastikan keamanan dan kenyamanan pengungsian



CEPAT
RESPONSIF



TERKOORDINASI
TERINTEGRASI



ADAPTIF
INKLUSIF



AKUNTABEL
BERKELANJUTAN



4. Fase Pemulihan Awal

Prioritas:

- pemulihan layanan publik dasar
- dukungan hunian sementara
- bantuan ekonomi bagi masyarakat terdampak
- fasilitasi penerbitan dokumen pengganti secara kolektif dan gratis

Langkah utama:

- memulihkan layanan air bersih, listrik, kesehatan, pendidikan, dan transportasi
- menyediakan hunian sementara dan membantu perbaikan rumah rusak ringan
- menyalurkan bantuan kebutuhan dasar dan mendukung usaha kecil terdampak
- memperbarui data korban dan kerusakan agar bantuan tepat sasaran

V. Jenis Pelayanan Darurat yang Harus Disediakan

1. Penyelamatan dan Evakuasi

- evakuasi cepat dan aman
- pencarian dan penyelamatan korban

2. Layanan Kesehatan

- pertolongan pertama dan layanan medis darurat
- pencegahan penyakit menular
- layanan kesehatan ibu dan anak

3. Pangan dan Air Bersih

- makanan siap konsumsi
- distribusi air bersih
- kebutuhan khusus bayi dan balita

4. Pengungsian dan Hunian Sementara

- tempat yang aman dan layak
- pencahayaan dan keamanan
- pemisahan ruang keluarga dan ruang aman perempuan



CEPAT
RESPONSIF



TERKOORDINASI
TERINTEGRASI



ADAPTIF
INKLUSIF



AKUNTABEL
BERKELANJUTAN



5. Informasi dan Komunikasi Publik

- penyampaian informasi resmi secara berkala
- pusat informasi masyarakat
- layanan pengaduan dan bantuan informasi

6. Perlindungan Sosial

- perlindungan kelompok rentan
- layanan konseling dan dukungan psikososial

7. Pemulihan Administrasi dan Dokumen Vital

- penyelamatan dokumen vital (Sertifikat, Ijazah, KTP, Akta, dll.) sangat krusial untuk mencegah masalah hukum dan ekonomi di kemudian hari.
- Isi layanan:
 1. Menyediakan posko khusus di lokasi pengungsian untuk pelaporan kehilangan atau kerusakan dokumen penting secara kolektif.
 2. Melakukan identifikasi serta pengamanan dokumen penting (Sertifikat Tanah, Ijazah, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan arsip aset) yang tertinggal di lokasi bencana.
 3. Koordinasi dengan BPN (Sertifikat), Disdukcapil (KTP/KK), dan Dinas Pendidikan (Ijazah). Mengoordinasikan penerbitan dokumen pengganti (sementara atau tetap) dengan instansi terkait (Disdukcapil, BPN, Dinas Pendidikan) tanpa biaya (gratis) bagi warga terdampak.
 4. Penyediaan tempat penyimpanan sementara yang aman untuk dokumen yang berhasil diselamatkan dari lokasi bencana.
 5. Melakukan pendataan digital cepat terhadap bukti kepemilikan aset warga untuk mencegah konflik sosial dan mempercepat akses bantuan renovasi hunian.



CEPAT
RESPONSIF



TERKOORDINASI
TERINTEGRASI



ADAPTIF
INKLUSIF



AKUNTABEL
BERKELANJUTAN



VI. Sistem Koordinasi

Pelayanan darurat dilaksanakan melalui Posko Komando Darurat yang dipimpin oleh kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk.

Unsur yang terlibat:

- BPBD
- Dinas Kesehatan
- Dinas Sosial
- Dinas PUPR dan Perhubungan
- Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
- Kantor Pertanahan (BPN)
- TNI/Polri
- Organisasi kemanusiaan dan relawan
- Pemerintah desa/kelurahan

Koordinasi dilaksanakan dengan prinsip satu komando, komunikasi cepat, dan berbagi data secara real-time.

VII. Peran Masyarakat dan Relawan

Partisipasi masyarakat merupakan bagian penting dalam respons darurat. Masyarakat dapat berperan dalam:

- membantu evakuasi dan penanganan darurat
- mendukung distribusi bantuan
- menyebarkan informasi resmi
- menjaga keamanan lingkungan
- Relawan harus terkoordinasi melalui posko resmi untuk memastikan efektivitas dan keselamatan.

VIII. Komunikasi Publik

Informasi yang jelas dan konsisten membantu mencegah kepanikan.

Pemerintah daerah perlu:

- memberikan pembaruan informasi secara berkala
- mengklarifikasi informasi yang tidak benar
- menggunakan bahasa sederhana dan mudah dipahami

Contoh pesan:

Pemerintah daerah memastikan kebutuhan dasar warga terdampak terpenuhi. Masyarakat diimbau tetap tenang dan mengikuti informasi resmi dari posko darurat.



CEPAT
RESPONSIF



TERKOORDINASI
TERINTEGRASI



ADAPTIF
INKLUSIF



AKUNTABEL
BERKELANJUTAN



IX. Perlindungan Kelompok Rentan

Dalam situasi bencana, terdapat warga yang lebih berisiko mengalami kesulitan menyelamatkan diri dan mengakses layanan dasar. Mereka perlu mendapat perhatian dan perlindungan khusus.

Kelompok rentan meliputi:

- anak-anak, terutama bayi dan balita
- lansia (lanjut usia)
- ibu hamil dan menyusui
- penyandang disabilitas
- orang yang sakit atau memiliki penyakit kronis
- perempuan dan anak perempuan yang berisiko mengalami kekerasan
- warga yang hidup sendiri atau tanpa dukungan keluarga
- Perlindungan diberikan melalui:
- jalur evakuasi prioritas
- layanan kesehatan khusus
- ruang aman bagi perempuan dan anak
- fasilitas aksesibilitas bagi penyandang disabilitas

X. Monitoring dan Evaluasi

Pemerintah daerah perlu:

- melakukan pendataan kebutuhan secara berkala
- memantau distribusi bantuan
- menyediakan mekanisme pengaduan masyarakat
- mengevaluasi pelayanan untuk perbaikan berkelanjutan

XI. Penutup

Pedoman ini disusun untuk membantu pemerintah daerah memberikan pelayanan darurat pasca bencana yang cepat, terkoordinasi, dan berkeadilan, dengan menempatkan keselamatan dan martabat warga sebagai prioritas utama.

Pelayanan yang responsif dan humanis tidak hanya menyelamatkan jiwa, tetapi juga menjaga kepercayaan masyarakat dan mempercepat pemulihan kehidupan sosial dan ekonomi.



CEPAT
RESPONSIF



TERKOORDINASI
TERINTEGRASI



ADAPTIF
INKLUSIF



AKUNTABEL
BERKELANJUTAN



IPelayanan yang responsif dan humanis tidak hanya menyelamatkan jiwa, tetapi juga menjaga kepercayaan masyarakat dan mempercepat pemulihan kehidupan sosial dan ekonomi.

Pedoman ini diharapkan menjadi kontribusi nyata profesi Ikatan nasional analisis kebijakan (INAKI) dalam memperkuat tata kelola penanggulangan bencana yang berpihak pada masyarakat.



CEPAT
RESPONSIF



TERKOORDINASI
TERINTEGRASI



ADAPTIF
INKLUSIF



AKUNTABEL
BERKELANJUTAN



