



## PEMERINTAH KOTA PALEMBANG

### DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN

Jalan Merdeka No. 8 Palembang, Provinsi Sumatera Selatan  
Telepon: 0711-312011, 113, Fax. 0711-360986 Kode Pos 30131

#### KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KOTA PALEMBANG

NOMOR : 800/ 156.a /DPKP/2023

#### TENTANG

#### MAKLUMAT PELAYANAN DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KOTA PALEMBANG KEPALA DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KOTA PALEMBANG

- Menimbang:
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Maklumat pelayanan;
  - b. bahwa untuk memberikan penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan maklumat pelayanan dengan keputusan Kadin DPK dan P Kota Palembang;

- Mengingat:
- a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5038);
  - b. Peraturan Pemerintah nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 36 tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
  - d. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 1 Tahun 2000 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum (Lembaran Derah Kota Palembang Tahun 2000 Nomor 2);
  - e. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 31 Tahun 2011 Tentang Pembinaan Retribusi Pemeriksaan Alat Pemadam Kebakaran
  - f. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palembang (Lembaran Daerah Kota Palembang Tahun 2016 Nomor 6) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palembang (Lembaran Daerah Kota Palembang Tahun 2022 Nomor 6).
  - g. Peraturan Walikota Nomor 63 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palembang telah diubah menjadi Peraturan Walikota Palembang Nomor 33 Tahun 2023 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palembang

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPALA DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KOTA PALEMBANG TENTANG STANDAR PELAYANAN DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA PALEMBANG

KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan bencana kota Palembang dengan standar pelayanan dan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum pada Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Pelaksanaan Standar Pelayanan pada Dinas Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan bencana kota Palembang sejalan dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan dan mengedepankan kepentingan pelayanan kepada masyarakat.

KETIGA : Biaya pelaksanaan Standar Pelayanan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palembang dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Palembang.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di: Palembang  
Tanggal : 21 Juli 2023  
a.n. Kepala DPK dan P Kota Palembang  
Sekretaris



Tris Septiawan, S,STP.,MH  
Pembina TK.1  
NIP. 198109242000121001

Lampiran I  
Keputusan Kepala  
Nomor :     /     /DPKP/Tahun 2023  
Tanggal : 21 Juli 2023  
Tentang : Standar Pelayanan Pada Dinas Pemadam  
Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Palembang

SUSUNAN KEANGGOTAAN PELAKSANA STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PEMADAM  
KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KOTA PALEMBANG

NO	NAMA	PANGKAT	GOL	JABATAN	STATUS
1	Tris Septiawan, S.STP, MH	Pembina TK. I	IV/b	Sekretaris	ASN
2	Taslim, SE, M.Si	Pembina	IV/a	Kabid Pencegahan	ASN
3	Herison, SH, MH	Pembina	IV/a	Kabid Pemadaman, Penyelamatan dan Sarana Prasarana	ASN
4	FX Noviet Syawaluddin Fiksi, ST,MM	Pembina	IV/a	Kasi Pencegahan dan Inspeksi	ASN
5	Zulkarnain Jamil, ST	Penata TK. I	III/d	Kasi Peningkatan Kapasitas Aparatur	ASN
6	Mohammad Hardiansyah, SE,M.Si	Penata TK. I	III/d	Kasi Pemadaman Kebakaran	ASN
7	Denny, ST	Penata TK. I	III/d	Kasi Penyelamatan	ASN
8	Akmal Wijaya, S.Sos,M.Si	Pembina	IV/a	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	ASN
9	Amri Budiman, SE, MM	Pembina	IV/a	Kasubbag Perencanaan Pelaporan	ASN
10	Rini Nopriana, SE	Penata TK. I	III/d	Bendahara Pengeluaran	ASN
11	Seluruh Anggota Pemadam				ASN dan Honorir

Ditetapkan di     : Palembang  
Tanggal     : 21 Juli 2023  
a.n. Kepala DPK dan P Kota Palembang  
Sekretaris



Tris Septiawan, S,STP.,MH  
Pembina TK.1  
NIP. 198109242000121001

## Lampiran II

Keputusan Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penanggulangan bencana kota Palembang

Nomor : / /DPKPB/Tahun 2023

Tanggal : 21 Juli 2023

Tentang : Standar Pelayanan Pada Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Palembang

STANDAR PELAYANAN LAYANAN RESPON CEPAT PELAKSANAAN PEMADAMAN KEBAKARAN DAN PENGENDALIAN KEBAKARAN PADA DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KOTA PALEMBANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor Hadir Langsung ke Pos Penjagaan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Jl. Merdeka No.08 Kel. Kec.Bukit Kecil Palembang</li> <li>2. Melalui telepon ke : (113) 312011</li> </ol>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p><b>Layanan Respon Cepat Pelaksanaan Pemadaman Kebakaran dan Pengendalian Kebakaran</b></p> <pre> graph TD     A[Laporan/telepon dari masyarakat] -- 1 mnt --&gt; B[Petugas Pelayanan]     B -- 1 mnt --&gt; C[Siapkan kendaraan pemadam]     B -- 15 mnt --&gt; D[Tim pemadam berangkat]     C -- 1 mnt --&gt; E[Proses pemadaman]     D -- 15 mnt --&gt; E     E -- ± 3 jam --&gt; F[Proses pemadaman]   </pre>
4.	Jangka wakt penyelesaian	1. Penanganan pemadam kebakaran : kurang lebih 3 jam
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6.	Produk pelayanan	1. Pemadaman Kebakaran

		2. Penanganan Bahan Berbahaya Beracun Kebakaran
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Jas anti panas, sarung tangan, dan sepatu boot Masker Helm pemadam Kendaraan pemadam kebakaran
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki kemampuan menangani pemadam kebakaran SDM yang memiliki kemampuan menangani bahan berbahaya/beracun SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang mengadu.
9.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon : 0711-312011, 113
11.	Jumlah pelaksana	Seluruh Anggota Piket
12.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan dengan memadamkan kebakaran dengan motto pantang pulang sebelum padam walaupun nyawa taruhnya
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dalam proses pemadaman kebakaran dan pengendalian bahan berbahaya/beracun keselamatan masyarakat sekitar lokasi kebakaran dijamin keamanan dan keselamatannya.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 kali setiap kejadian. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Palembang  
Tanggal : 21 Juli 2023  
a.n. Kepala DPK dan P Kota Palembang  
Sekretaris



*[Handwritten Signature]*  
Tris Septiawan, S,STP.,MH  
Pembina TK.1  
NIP. 198109242000121001

Lampiran III

Keputusan Kepala Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palembang

Nomor : / / DPKP/B Tahun 2023

Tanggal : 21 Juli 2023

Tentang : Standar Pelayanan Pada Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Palembang

**STANDAR PELAYANAN LAYANAN RESPON CEPAT PELAKSANAAN PENYELAMATAN DAN EVAKUASI PADA DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KOTA PALEMBANG**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pelapor Hadir Langsung ke Pos Penjagaan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Jl. Merdeka No.08 Kel. 19 Ilir Kec. Bukit Kecil Palembang 2. Melalui telepon ke : 0711-312011
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p><b>Layanan Respon Cepat Pelaksanaan Penyelamatan dan Evakuasi</b></p>

4.	Jangka waktu penyelesaian	Penanganan penyelamatan dan evakuasi : kurang lebih 2 jam
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6.	Produk pelayanan	1. Penyelamatan dan Evakuasi korban dan terdampak kebakaran 2. Penyelamatan dan Evakuasi kondisi membahayakan manusia dan operasi darurat non kebakaran (Serangan Lebah, Ular, binatang buas, pelepasan cincin, penyemprotan saluran air yang tersumbat,dll)
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Jas anti panas, sarung tangan, dan sepatu boot 2. Masker oksigen 3. Helm pepadam 4. Kendaraan pepadam kebakaran 5. APAR 6. Snake Tong 7. Snake Hook 8. Baju Anti Lebah 9. Gendak Kecil, dll
8.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki kemampuan menangani penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran 2. SDM yang memiliki kemampuan menangani penyelamatan dan evakuasi serangan hewan buas, 3. SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang mengadu.
9.	Pengawasan internal	Supervisi atasan langsung
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan Telp : 0711 312011
11.	Jumlah pelaksana	Petugas Pelayanan jam piket dan tim rescue
12.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan dengan melakukan penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran/non kebakaran dengan motto ini bukan cita-cita tapi panggilan jiwa
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dalam proses penyelamatan dan evakuasi korban terdampak dan non kebakaran keselamatan masyarakat sekitar lokasi kebakaran dan keselamatan karyawan
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja penyelamatan dan keselamatan dilakukan setiap kejadian. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Palembang  
Tanggal : 21 Juli 2023  
a.n. Kepala DPK dan PB Kota Palembang  
Sekretaris

Tris Septiawan, S,STP.,MH  
Pembina TK.1  
NIP. 198109242000121001



Lampiran IV  
Keputusan Kepala Dinas Pemadam  
Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana  
Kota Palembang  
Nomor : / DPKPB/Tahun 2023  
Tanggal : 21 Juli 2023  
Tentang : Standar Pelayanan Pada Dinas  
Pemadam Kebakaran Dan  
Penanggulangan Bencana Kota  
Palembang

STANDAR PELAYANAN LAYANAN PEMERIKSAAN RETRIBUSI  
DAN APAR  
PADA DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KOTA PALEMBANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2	Persyaratan Pelayanan	1. Tim Pemeriksaan APAR datang langsung ke pelaku-pelaku usaha/perkantoran yang ada di wilayah Kota Palembang 2. Melalui telepon ke : (0711) 312011,-113
3	Persyaratan Pelayanan	<b>Layanan Pemeriksaan APAR</b> Tim Pemerksa APAR 15 mt Usaha danPerkantoran Pelaku 15 mt Maks 45 mt 15 mt
4	Jangka waktu penyelesaian	Pemeriksaan APAR : maksimal 45 menit
5	Biaya/tarif	Pemeriksaan APAR : Tidak dipungut biaya (Gratis) Retribusi APAR : Berdasarkan Perda Kota Palembang No
6	Produk pelayanan	Pemeriksaan APAR Retribusi APAR
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	ATK Masker Sarung Tangan Hand Sanitizer
8	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki kemampuan menangani pemeriksaan APAR SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada masyarakat.
9	Pengawasan internal	Supervisi atasan langsung

10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon : 0711312011,-113
11	Jumlah pelaksanaan	Seluruh petugas pengalih retribusi
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan dengan melakukan pemeriksaan dan penyuluhan APAR dengan motto ini bukan cita-cita tapi panggilan jiwa
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dalam proses pemeriksaan dan penyuluhan APAR, masyarakat diajarkan keamanan dan keselamatannya.
14	Evaluasi kinerja pelaksanaan	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Palembang

Tanggal : 21 Juli 2023

a.n. Kepala DPK dan PB Kota Palembang

Sekretaris

Tris Septiawan, S,STP, MH

Pembina TK.1

NIP. 198109242000121001

Lampiran V  
 Keputusan Kepala Dinas Pemadam  
 Kebakaran Dan Penanggulangan Bencan  
 Kota Palembang  
 Nomor : / DPKPB/Tahun 2023  
 Tanggal : 21 Juli 2023  
 Tentang : Standar Pelayanan Pada Dinas Pemadam  
 Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana  
 Kota Palembang

**STANDAR PELAYANAN  
 LAYANAN PENYULUHAN PENANGGULANGAN BAHAYA KEBAKARAN  
 KOTA PALEMBANG**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2	Persyaratan Pelayanan	1. Penerima layanan mengajukan proposal ke bidang penyuluhan
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<b>Layanan Penyuluhan penanggulangan baya kebakaran</b> Tim penyuluhan 15 mt penyuluhan 15 mt Lokasi
4	Jangka waktu penyelesaian	Memastikan tempat atau lokasi ± 20 menit 15 mt
5	Biaya/tarif	Gratis tanpa biaya
6	Produk pelayanan	Penyuluhan penanggulangan Bahaya Kebakaran
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. ATK 2. Masker 3. Sarung Tangan 4. Hand Sanitizer 5. Apar 6. Karung gumi Gas/kompor gas
8	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki kemampuan tentang penyuluhan penanggulangan bahaya kebakaran SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada masyarakat.
9	Pengawasan internal	Supervisi atasan langsung

10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via telepon : 0711 312011,-113
11	Jumlah pelaksanaan	1 tim penyuluhan
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan dengan melakukan pengarahannya, pengajaran dan pemahaman tentang tentang penyuluhan penanganan bahaya kebakaran
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dalam proses tentang penyuluhan penanganan bahaya kebakaran masyarakat dijamin keamanan dan keselamatannya
14	Evaluasi kinerja pelaksanaan	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap tahun. Selanjutnya dilakukan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Palembang

Tanggal : 21 Juli 2023

a.n. Kepala DPK dan PB Kota Palembang

Sekretaris

Tris Septiawan, S,STP.,MH

Pembina TK.1

NIP. 198109242000121001