



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS PEMADAM KEBAKARAN

Jalan Tentara pelajar No. 5 Telp. (0271) 655772

e-mail : damkar.surakarta@gmail.com

SURAKARTA 57126

KEPUTUSAN KEPALA DINAS DINAS PEMADAM KEBAKARAN
KOTA SURAKARTA

NOMOR: DR.01.01/1656/IV/2023

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA SURAKARTA

KEPALA DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA SURAKARTA,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Surakarta yang transparan dan akuntabel serta efektif dan efisien, maka perlu disusun Standar Pelayanan Publik (SPP);
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Kepala Dinas pemadam kebakaran tentang Standar Pelayanan Publik (SPP) Pada Dinas Dinas pemadam kebakaran Kota Surakarta.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2017 tentang Operasi Pencarian dan Pertolongan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 113, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6061);
 5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2019 tentang pencegahan dan penanggulangan bahaya kebakaran (Lembaran daerah kota Surakarta tahun 2019 Nomor 8, Tambahan lembaran daerah kota Surakarta Nomor 99);
 6. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta ;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA SURAKARTA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA SURAKARTA.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Keputusan Kepala Dinas Pemadam kebakaran ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Surakarta.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota Surakarta dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.

3. Kepala adalah Kepala Dinas Pemadam kebakaran Kota Surakarta.
4. Dinas adalah Dinas Pemadam kebakaran Kota Surakarta.
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Pemadam kebakaran Kota Surakarta.
6. Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
7. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
8. Pelayanan Kantor adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas pemadam kebakaran sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan.
9. Prosedur Pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
10. Persyaratan Pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
11. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Maklumat Pelayanan.

BAB II VISI DAN MISI

Pasal 1

- (1) Visi Dinas pemadam kebakaran adalah Terciptanya rasa aman bagi masyarakat kota Surakarta dari bahaya kebakaran dan kondisi yang membahayakan manusia.
- (2) Misi Dinas adalah:
 - a. Meningkatkan profesionalisme aparatur Dinas Pemadam Kebakaran yang berdedikasi tinggi, peduli serta antisipasif.

- b. Memberikan pelayanan prima dalam bidang pencegahan, penanggulangan kebakaran, dan penyelamatan.
- c. Meningkatkan peran serta masyarakat dibidang pencegahan, penanggulangan kebakaran, dan penyelamatan.
- d. Meningkatkan kerja sama antar daerah dan instansi terkait di bidang kebakaran dan penyelamatan.

BAB III LAYANAN PENCEGAHAN DAN PENANGGULANGAN KEBAKARAN

Pasal 1

- (1) Pencegahan kebakaran adalah upaya yang dilakukan dalam rangka mencegah terjadinya kebakaran
- (2) Kegiatan pencegahan meliputi penyuluhan, inpeksi / pemeriksaan Gedung bangunan dan latihan intern dan latihan bersama masyarakat.

Pasal 2

- (1) Penanggulangan Kebakaran adalah upaya yang dilakukan dalam rangka memadamkan kebakaran
- (2) Penanggulangan kebakaran meliputi pemadaman api kebakaran dan penyelamatan korban terjadinya kebakaran.
- (3) Hal-hal yang membahayakan didalam kota masuk dalam area pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran.

BAB IV STANDAR PELAYANAN

Pasal 1

- (1) Maksud ditetapkannya Standar Pelayanan adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.
- (2) Tujuan ditetapkannya Standar Pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a. terwujudnya prinsip-prinsip tatakelola pemerintahan yang baik;

- b. terwujudnya kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai peraturan perundang undangan.

Pasal 2

Komponen Standar Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. penanganan pengaduan.

Pasal 3

Standar Pelayanan Pencegahan dan Penanggulangan kebakaran sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas ini.

Pasal 4

Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dinas wajib diumumkan dalam Maklumat Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas ini.

BAB V MEKANISME PENGADUAN

Pasal 1

- (1) Maksud ditetapkannya mekanisme Pengaduan adalah memberikan kepastian hukum dalam hal penyampaian pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

Tujuan ditetapkannya mekanisme pengaduan adalah sebagai berikut:

- a. memberikan akses hak masyarakat terhadap pengajuan pengaduan; dan
- b. menjadikan bahan evaluasi internal bagi penyelenggaraan pelayanan publik.

- (2) Mekanisme pengaduan pelayanan Pencegahan dan Pemadaman kebakaran sebagaimana tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas ini.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 1

Hal-hal yang belum diatur dalam Keputusan Kepala Dinas Pemadam Kebakaran ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya, akan diatur lebih lanjut oleh Kepala Dinas.

Pasal 2

Peraturan Kepala Dinas ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surakarta
pada tanggal: 17 April 2023

KEPALA DINAS PEMADAM KEBAKARAN
KOTA SURAKARTA



SUTARJA,

Nomor SP	:	DAMKAR/BID.PPK/SP/VI/2022/1
Revisi	:	00

**STANDAR PELAYANAN
DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penyelamatan dan Penanganan Kebakaran dan Pertolongan Korban
 Jenis Pelayanan : Pemadaman dan Evakuasi Korban Kebakaran

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi		
1.	Persyaratan	1. Pelapor menyampaikan laporan kebakaran melalui telepon 113 (0271) 655772, 710900, 654666 atau datang langsung 2. Menunjukkan lokasi kebakaran ke Pos pemadam kebakaran 3. Menyampaikan titik kenal
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Terlampir dalam SOP nomor : Damkar/Bid.PPK/002
3.	Jangka waktu pelayanan	Tidak Lebih dari 15 menit dari diterimanya Laporan Kebakaran sampai tiba dilokasi kebakaran dan petugas siap menyembrotkan air sesuai dengan standar SP
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemadaman dan Evakuasi Korban Kebakaran
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. Telepon (0271) 655772, 710900, 654666 b. Datang Langsung c. ULAS d. dsb.
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
8.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan dan Keterampilan teknis di Bidang Penyelamatan dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Penanganan Kebakaran dan Pertolongan Korban khususnya pemadaman kebakaran dan evakuasi korban kebakaran.</p> <p>2. Mampu berkoordinasi dan bekerjasama yang baik dengan tim damkar untuk pemadaman kebakaran agar lebih maksimal.</p>
9.	Pengawasan internal	<p>1. Kegiatan Tinjauan oleh Kepala Dinas Pemadam Kebakaran</p> <p>2. Kegiatan Tinjauan oleh Kepala Bidang Penyelamatan dan Penanganan Kebakaran dan Pertolongan Korban</p>
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Telepon / HP</p> <p>2. Radio HT</p> <p>3. Unit Mobil Pemadam Kebakaran</p> <p>4. Peralatan Pemadaman Kebakaran</p> <p>5. Perlengkapan Pemadaman Kebakaran</p> <p>6. Kamera</p> <p>7. ATK</p> <p>8. Dll</p>
11.	Jumlah Pelaksana	15 (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Kode etik</p> <p>2. Maklumat pelayanan</p>
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Kebakaran dapat dipadamkan secara Maksimal.</p> <p>2. Kebakaran Tidak Merembet atau menjalar di Bangunan Sekitar.</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. E-Kinerja</p> <p>2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat</p> <p>3. Dilakukan penilaian SKM setiap Triwulan sekali.</p>

Nomor SP	:	DAMKAR/BID.PPK/SP/VI/2022/2
Revisi	:	00

STANDAR PELAYANAN
DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penyelamatan dan Penanganan Kebakaran dan Pertolongan Korban

Jenis Pelayanan : Evakuasi dan penyelamatan Non Kebakaran

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor menyampaikan laporan evakuasi melalui telepon 113 (0271) 655772, 710900, 654666 atau datang langsung 2. Mengirimkan Surat Permohonan Evakuasi non Kebakaran. 3. Menunjukkan lokasi kebakaran ke Pos pemadam kebakaran 4. Menyampaikan titik kenal 5. Melalui ULAS
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Terlampir dalam SOP nomor : Damkar/Bid.PPK/003
3.	Jangka waktu pelayanan	1-7 hari dari diterimanya laporan untuk Evakuasi non Kebakaran
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Evakuasi non Kebakaran
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon (0271) 655772, 710900, 654666 2. Datang Langsung 3. ULAS 4. dsb.
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
8.	Kompetensi	1. Memiliki Pengetahuan dan Keterampilan teknis

NO	KOMPONEN	URAIAN
	pelaksana	<p>di Bidang Penyelamatan dan Penanganan Kebakaran dan Pertolongan Korban khususnya Evakuasi non Kebakaran seperti sarang tawon, evakuasi ular , pelepasan cincin dll.</p> <p>2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.</p>
9.	Pengawasan internal	<p>1. Kegiatan Tinjauan oleh Kepala Dinas Pemadam Kebakaran</p> <p>2. Kegiatan Tinjauan oleh Kepala Bidang Penyelamatan dan Penanganan Kebakaran dan Pertolongan Korban</p>
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Telepon / HP</p> <p>2. Radio HT</p> <p>3. Unit Mobil Pemadam Kebakaran</p> <p>4. Peralatan Evakuasi Non Kebakaran.</p> <p>5. Perlengkapan Evakuasi Non Kebakaran</p> <p>6. Kamera</p> <p>7. ATK</p> <p>8. Dll</p>
11.	Jumlah Pelaksana	6 (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Kode etik</p> <p>2. Maklumat pelayanan</p>
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Evakuasi non Kebakaran dapat dilaksanakan secara Maksimal sesuai dengan SOP.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. E-Kinerja</p> <p>2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat</p> <p>3. Dilakukan penilaian SKM setiap Triwulan Sekali.</p>

Nomor SP	:	DAMKAR/BID.CEGAH/SP/VI/2022/1
Revisi	:	00

**STANDAR PELAYANAN
DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Inspeksi Peralatan Proteksi, Investigasi Kejadian Kebakaran dan Pemberdayaan Masyarakat
 Jenis Pelayanan : Layanan Inspeksi Peralatan Proteksi Kebakaran

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	1. Mengirimkan Surat Permohonan Inspeksi Peralatan Proteksi Kebakaran Gedung 2. Pemohon menyampaikan laporan permohonan inspeksi peralatan proteksi Kebakaran melalui telepon 113 (0271) 655772, 710900, 654666
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Terlampir dalam SOP nomor : Damkar/Bid.Cegah/001
3.	Jangka waktu pelayanan	1-7 hari dari diterimanya laporan untuk Inspeksi Peralatan Proteksi Kebakaran
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Inspeksi Peralatan Proteksi Kebakaran
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : 1. Telepon (0271) 655772, 710900, 654666 2. Datang Langsung 3. ULAS 4. dsb.
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
8.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan dan Keahlian teknis di Bidang Inspeksi Peralatan Proteksi Kebakaran Gedung. 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dengan baik dalam tim untuk melaksanakan Inspeksi Peralatan Proteksi Kebakaran.
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan Tinjauan Oleh Kepala Dinas Pemadam Kebakaran 2. Kegiatan Tinjauan Oleh Kepala Bidang Inspeksi Peralatan Proteksi, Investigasi Kejadian Kebakaran dan Pemberdayaan Masyarakat.
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon / HP 2. Radio HT 3. Unit Mobil Pemadam Kebakaran 4. Perlengkapan Pengecekan Inspeksi Peralatan Proteksi Kebakaran 5. Kamera 6. ATK 7. Komputer 8. Dll
11.	Jumlah Pelaksana	5 (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berita Acara Pemeriksaan Peralatan Proteksi Kebakaran. 2. Laporan Hasil dari Inspeksi Peralatan Proteksi Kebakaran.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM setiap Triwulan Sekali.

Nomor SP	:	DAMKAR/BID.CEGAH/SP/VI/2022/2
Revisi	:	00

**STANDAR PELAYANAN
DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA SURAKARTA**

Nama Pelayanan Unit : Bidang Inspeksi Peralatan Proteksi, Investigasi Kejadian Kebakaran dan Pemberdayaan Masyarakat
 Jenis Pelayanan : Layanan Pelatihan Pemadaman Kebakaran

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi		
1.	Persyaratan	1. Mengirimkan Surat Permohonan Pelatihan Pemadaman Kebakaran 2. Pemohon menyampaikan laporan permohonan Pelatihan Pemadaman Kebakaran melalui telepon 113 (0271) 655772, 710900, 654666 3. Datang Langsung ke Dinas Pemadam Kebakaran
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Terlampir dalam SOP nomor : Damkar/Bid.Cegah/002
3.	Jangka waktu pelayanan	1-7 hari dari diterimanya laporan untuk Pelatihan Pemadaman Masyarakat
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Pelatihan Pemadaman Kebakaran
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : 1. Telepon (0271) 655772, 710900, 654666 2. Datang Langsung 3. ULAS 4. dsb.
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
8.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan dan Keahlian teknis di Bidang Inspeksi Peralatan Pemberdayaan Masyarakat dan Pelatihan Pemadaman

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Kebakaran. 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik dalam Menyampaikan materi pelatihan Pemadaman Kebakaran.
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Tinjauan Oleh Kepala Dinas Pemadam Kebakaran 2. Kegiatan Tinjauan Oleh Kepala Bidang Inspeksi Peralatan Proteksi, Investigasi Kejadian Kebakaran dan Pemberdayaan Masyarakat.
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Telepon / HP 2. Radio HT 3. Unit Mobil Pemadam Kebakaran 4. Peralatan Praktek Pelatihan Pemadaman Api Sederhana 5. Kamera 6. ATK 7. Komputer 8. Dll
11.	Jumlah Pelaksana	8 (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Masyarakat paham dan mampu cara pemadaman api sederhana. 2. Laporan Hasil dari kegiatan Pelatihan pemadaman kebakaran.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM setiap Triwulan.

Nomor SP	:	DAMKAR/BID.PPK/SP/IV/2023/3
Revisi	:	00

**STANDAR PELAYANAN
DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penyelamatan dan Penanganan Kebakaran dan Pertolongan Korban
 Jenis Pelayanan : Pelayanan Pengamanan kegiatan Tingkat Kota sector pemerintah

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi		
1.	Persyaratan	1. Pelapor menyampaikan permohonan/surat melalui telepon 113 (0271) 655772, 710900, 654666 atau datang langsung 2. Menunjukkan lokasi Pengamanan kegiatan Tingkat Kota
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Terlampir dalam SOP nomor : Damkar/Bid.PPK/005
3.	Jangka waktu pelayanan	8 Jam
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pengamanan kegiatan Tingkat Kota
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. Telepon (0271) 655772, 710900, 654666 b. Datang Langsung c. ULAS d. dsb.
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
8.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan dan Keterampilan teknis di Bidang Penyelamatan dan Penanganan Kebakaran dan Pertolongan Korban khususnya pemadaman kebakaran dan evakuasi korban kebakaran.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Mampu berkoordinasi dan bekerjasama yang baik dengan tim Pelayanan Pengamanan kegiatan Tingkat Kota
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Tinjauan oleh Kepala Dinas Pemadam Kebakaran 2. Kegiatan Tinjauan oleh Kepala Bidang Penyelamatan dan Penanganan Kebakaran dan Pertolongan Korban
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Telepon / HP 2. Radio HT 3. Unit Mobil Pemadam Kebakaran 4. Peralatan & Perlengkapan Pemadaman Kebakaran 5. Kamera 6. ATK
11.	Jumlah Pelaksana	8 (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	Kode etik Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelayanan Pengamanan kegiatan Tingkat Kota terhindar dari Kebakaran.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM setiap Triwulan sekali.

Nomor SP	:	DAMKAR/BID.PPK/SP/IV/2023/4
Revisi	:	00

**STANDAR PELAYANAN
DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penyelamatan dan Penanganan Kebakaran dan Pertolongan Korban

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pengamanan kegiatan Tingkat Kota sector Swasta

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi		
1.	Persyaratan	1. Pelapor menyampaikan permohonan/surat melalui telepon 113 (0271) 655772, 710900, 654666 atau datang langsung 2. Menunjukkan lokasi Pengamanan kegiatan Tingkat Kota
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Terlampir dalam SOP nomor : Damkar/Bid.PPK/005
3.	Jangka waktu pelayanan	8 Jam
4.	Biaya/Tarif	Sesuai dengan Perda Pendapatan Asli Daerah
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pengamanan kegiatan Tingkat Kota
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. Telepon (0271) 655772, 710900, 654666 b. Surat c. dsb.
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
8.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan dan Keterampilan teknis di Bidang Penyelamatan dan Penanganan Kebakaran dan Pertolongan Korban khususnya pemadaman kebakaran dan evakuasi korban kebakaran.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Mampu berkoordinasi dan bekerjasama yang baik dengan tim Pelayanan Pengamanan kegiatan Tingkat Kota
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Tinjauan oleh Kepala Dinas Pemadam Kebakaran 2. Kegiatan Tinjauan oleh Kepala Bidang Penyelamatan dan Penanganan Kebakaran dan Pertolongan Korban
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Telepon / HP 2. Radio HT 3. Unit Mobil Pemadam Kebakaran 4. Peralatan & Perlengkapan Pemadaman Kebakaran 5. Kamera 6. ATK
11.	Jumlah Pelaksana	8 (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	Kode etik Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan Pengamanan kegiatan Tingkat Kota terhindar dari Kebakaran.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM setiap Triwulan sekali.