

PEMERINTAH KOTA SEMARANG

DINAS PEMADAM KEBAKARAN

JL. MADUKORO NO. 6 SEMARANG TELP. (024) 113 – 7607077 - 7607078 – 7605871 Fax.(024) 760 7225

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA SEMARANG

NOMOR: B/1293/00/8.3.3/111/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA SEMARANG

KEPALA DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA SEMARANG,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka kelancaran penyelenggaraan Pemerintah Daerah dan untuk memberikan jaminan dan kepastian pelayanan kepada masyarakat diperlukan adanya standar pelayanan;

b. bahwa pelayanan yang diberikan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang semakin berkembang seiring kompleksitas kejadian kebakaran dan non kebakaran di Kota Semarang.

c. bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka perlu menerbitkan Keputusan Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang tentang Perubahan Standar Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat Dan Daerah Istimewa Yogyakarta;

2. Undang-undang Nomor 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4247);

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 diubah beberapa kali, 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. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1976 tentang Perluasan Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1976 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3079);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kecamatan Di Wilayah Kabupaten-Kabupaten Daerah Tingkat II Purbalingga, Cilacap, Wonogiri, Jepara Dan Kendal Serta Penataan Kecamatan Di Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang Dalam Wilayah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 89);
8. 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);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
 10. Peraturan Pemerintah Nomor 16 tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 26 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6628);
 11. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 20/PRT/M/2009 tentang Pedoman Teknis Manajemen Proteksi Kebakaran di Perkotaan;
 12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Penetapan Kinerja dan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
 13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 14. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 364.1-306 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembinaan Relawan Pemadam Kebakaran;
 15. Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang Nomor 2 Tahun 1994 tentang Penanggulangan Bahaya Kebakaran dalam Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang Nomor 5 Tahun 1994);
 16. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2009 Nomor 10 Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 35);

17. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 8 Tahun 2014 tentang Perizinan Dan Non Perizinan (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2014 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2014 Nomor 93);
18. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2014 Nomor 111);
19. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 114), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 140);
20. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2023 Nomor 10);
21. Peraturan Walikota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2017 Nomor 15).
22. Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang. (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2019 Nomor 49);
23. Peraturan Walikota Semarang Nomor 97 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan

Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2021 Nomor 97);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA SEMARANG.

KESATU : Standar Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang.

KEDUA : Menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU sebagai berikut:

- a. Jenis Pelayanan;
- b. Dasar Hukum;
- c. Persyaratan;
- d. Sistem, Mekanisme Dan Prosedur;
- e. Waktu Penyelesaian;
- f. Biaya/Tarif;
- g. Produk Pelayanan;
- h. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas;
- i. Kompetensi Pelaksana;
- j. Pengawasan Internal;
- k. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan;
- l. Jumlah Pelaksana;
- m. Jaminan Pelayanan; dan
- n. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

KETIGA : Penyelenggaraan pelayanan sebagai dimaksud Diktum KEDUA adalah sebagai berikut:

- a. Pemadaman Kebakaran Kelas A
- b. Pemadaman Kebakaran Kelas B
- c. Pemadaman Kebakaran Kelas C
- d. Pemadaman Kebakaran Kelas D
- e. Peminjaman Mobil Unit dan Pompa Pemadam Kebakaran Untuk Kepentingan Komersil
- f. Peminjaman Mobil Unit dan Pompa Pemadam Kebakaran Untuk Kepentingan Non Komersil
- g. Penyelamatan dan Penanganan Hewan
- h. Penyelamatan di Air
- i. Penyelamatan pada Bangunan Runtuh
- j. Penyelamatan pada kecelakaan lalu lintas
- k. penyemprotan tumpahan solar/oli
- l. Surat keterangan layak operasional;
- m. rekomendasi gambar dan spesifikasi alat pemadam kebakaran;
- n. Penindakan
- o. Kunjungan Siswa
- p. Pelatihan Pemadaman Kebakaran
- q. Penyuluhan Pencegahan Bahaya Kebakaran;
- r. Pembentukan dan Pembinaan Relawan Pemadam Kebakaran (Redkar);
- s. Penanganan Surat Masuk;
- t. Penanganan Surat Keluar;

KEEMPAT	: Standar pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KETIGA tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
KELIMA	: Penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KETIGA dilaksanakan evaluasi kinerja pelayanan publik secara periodik sesuai dengan komponen standar pelayanan.
KEENAM	: Pelaksanaan evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud Diktum KELIMA dilaporkan kepada Walikota Semarang.

KETUJUH : Segala biaya yang timbul sebagai akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang.

KEDELAPAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di: Semarang
pada tanggal : 22 MARET 2024

Plt. KEPALA DINAS PEMADAM KEBAKARAN
KOTA SEMARANG



Ir. SIH RIANUNG, S.T., M.T.

SALINAN disampaikan kepada Yth:

1. Walikota Semarang;
2. Wakil Walikota Semarang;
3. Sekretaris Daerah Kota Semarang;
4. Asisten Administrasi Pemerintahan Sekda Kota Semarang;
5. Inspektur Kota Semarang;
6. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Semarang.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMADAM
KEBAKARAN KOTA SEMARANG

NOMOR : B/1293/00/8.3.3/III/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DINAS PEMADAM
KEBAKARAN KOTA SEMARANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN DINAS PEMADAM KEBAKARAN
KOTA SEMARANG

I. VISI

Terciptanya rasa aman masyarakat Kota Semarang dari bahaya kebakaran.

II. MISI

- a. Meningkatkan profesionalisme aparatur Dinas Pemadam Kebakaran yang berdedikasi tinggi, peduli serta antisipasif.
- b. Memberikan pelayanan prima dalam bidang pencegahan, operasional dan penyelamatan, sarana dan prasarana, serta pemberdayaan dan partisipasi masyarakat.
- c. Meningkatkan ketahanan lingkungan di bidang penanggulangan kebakaran.
- d. Meningkatkan kerjasama dengan instansi terkait.

III. MOTTO PELAYANAN

Pantang Pulang Sebelum Api Padam Walaupun Nyawa Taruhannya.

IV. MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan pencegahan, pemadaman, dan penyelamatan kebakaran serta pemberdayaan dan partisipasi masyarakat sesuai dengan standar

pelayanan dan apabila tidak melaksanakan pelayanan akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

V. KODE ETIK

1. Menjaga citra dan mendukung visi dan misi Dinas Pemadam Kebakaran;
2. Bersikap mandiri, tegas, dan terampil dalam memberikan pelayanan pencegahan, pemadaman, penyelamatan, dan pelatihan kebakaran;
3. Melaksanakan tugas dan wewenang secara profesional, jujur, disiplin, netralitas, transparan, akuntabel, bermoral dan tidak diskriminatif untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan pencegahan, pemadaman, penyelamatan, dan pelatihan kebakaran;
4. Melaksanakan pelayanan pencegahan, pemadaman, penyelamatan, dan pelatihan kebakaran sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
5. Meningkatkan kualitas kinerja sesuai dengan tugas dan fungsi yang mendasarkan pada etika profesi;
6. Menjalani kerja sama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
7. Menjaga kerahasiaan dokumen dan memegang teguh rahasia jabatan;
8. Menolak/tidak menerima imbalan/gratifikasi dalam bentuk apapun yang berkaitan dengan kebijakan maupun pertimbangan profesional dalam pelaksanaan tugas;

VI. Pemadaman Kebakaran Kelas A

A. Dasar Hukum

1. Peraturan Walikota Nomor 97 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang;
2. Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

B. Persyaratan

1. Laporan;
2. Identitas pelapor;
3. Nomor telepon pelapor adalah nomor telepon rumah atau kantor (bukan handphone);
4. Apabila kebakaran terjadi di luar wilayah Kota Semarang, harus sepengetahuan pejabat Pemerintah Daerah setempat.

C. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Menerima dan memastikan kembali laporan kejadian kebakaran kelas A (benda padat kecuali logam);
2. Menerima laporan kejadian kebakaran yang telah terverifikasi, mengatur penggunaan mobil unit termasuk kelengkapan, menugaskan regu dan pos terdekat untuk melaksanakan pemadaman;
3. Menerima perintah dari Komandan Operasi dan mempersiapkan personil, unit dan peralatan;
4. Mempersiapkan perlengkapan perorangan yang digunakan sebagai alat perlindungan diri (APD) serta mobil unit yang akan digunakan dalam melaksanakan tugas pemadaman kebakaran;
5. Memakai perlengkapan perorangan yang digunakan sebagai alat perlindungan diri (APD) dalam melaksanakan tugas pemadaman kebakaran;
6. Berangkat ke lokasi kejadian kebakaran untuk melaksanakan tugas pemadaman kebakaran;
7. Melakukan *Size Up*;
8. Melaksanakan tugas pemadaman kebakaran;
9. Membuat berita acara kebakaran, laporan kebakaran, dan risalah kebakaran;
10. Memeriksa berita acara kebakaran, laporan kebakaran, dan risalah kebakaran, serta menandatangani laporan kebakaran;
11. Menandatangani risalah kebakaran

D. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. pengaduan langsung melalui *customer service*;
 - b. pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) kotak saran;
 - 2) email:
 - a) kebakaran.semarangkota@gmail.com;
 - b) damkarsmg113@gmail.com;
 - 3) twitter: @damkarsmg113;
 - 4) instagram: damkarsemarang;
 - 5) layanan pengaduan online semisal LAPOR!;
 - 6) website: damkar.semarangkota.go.id
 - 7) media massa.

2. Tata Cara Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

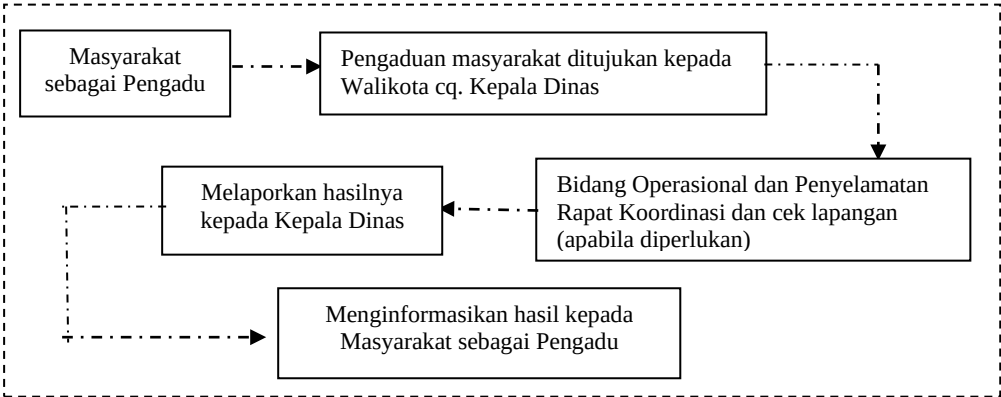
- a. pengaduan langsung:
 1. masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Kepala Dinas Pemadam Kebakaran cq. Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan melalui petugas piket jaga;
 2. Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 3. Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
- b. Pengaduan Tidak Langsung (melalui media surat atau kotak saran):
 - 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;

- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan melalui Sekretaris;
- 3) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
- 4) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

c. Pengaduan Tidak Langsung Melalui Media Sosial:

- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial seperti email, twitter, Instagram, layanan pengaduan online (misal LAPOR!), dan media massa dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan;
- 3) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
- 4) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Komunikasi Operasi dan Penyelamatan; dan
- 5) Seksi Komunikasi Operasi dan Penyelamatan menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial.

d. Mekanisme Pengaduan Masyarakat



E. Jangka Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan pemadaman kebakaran. Waktu penyelesaian bervariasi tergantung dari karakteristik, struktur dan jenis barang yang terbakar dengan berprinsip meminimalkan kerugian.

F. Biaya/Tarif

Rp. 0 (tidak dikenakan biaya) untuk pemadaman kebakaran dalam dan luar wilayah Kota Semarang.

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah jasa pemadaman kebakaran kelas A

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, HT, Rig, mobil unit beserta perlengkapannya, baju tahan panas, baju tahan api, helm, masker, breathing apparatus, dan alat tulis kantor, sedangkan prasarana meliputi kantor pelayanan dan pos pemadam (garasi mobil pemadam kebakaran, ruang siaga pemadaman kebakaran, pengecekan laporan kebakaran, pengolahan data/informasi, penanganan pengaduan, ruang tunggu, kamar kecil dan sarana parkir.

I. Kompetensi Pelaksana

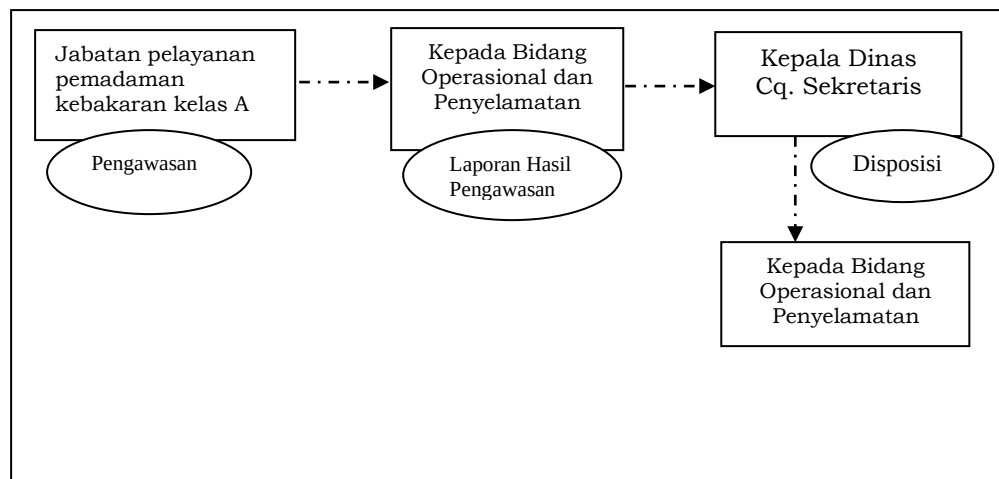
1. Memahami dan mengerti Peraturan Walikota Nomor 97 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Sistem Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang;
2. Memahami dan mengerti Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pemadam Kebakaran;
3. unit armada Mobil Pemadam Kebakaran beserta peralatannya;

J. Pengawasan Internal

1. sistem pengawasan internal:

- a. Pengawasan proses pelayanan pemadaman kebakaran kelas A dilakukan oleh Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan secara periodik;;
- b. hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
- c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses pemadaman kebakaran.

2. Mekanisme pengawasan pelayanan kelas A sebagai berikut:



K. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan penanggulangan bahaya kebakaran (6 personil tiap 1 unit mobil).

L. Jaminan Pelayanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik;
2. Tersedianya petugas pemadam kebakaran;
3. Tersedianya unit mobil dan pompa pemadam kebakaran beserta peralatannya; dan
4. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR).

VII. Pemadaman Kebakaran Kelas B

A. Dasar Hukum

1. Peraturan Walikota Nomor 97 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang;
2. Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

B. Persyaratan

1. Laporan;
2. Identitas pelapor;
3. Nomor telepon pelapor adalah nomor telepon rumah atau kantor (bukan handphone);
4. Tempat kejadian kebakaran berada dalam wilayah Kota Semarang; dan
5. Apabila kebakaran terjadi di luar wilayah Kota Semarang, harus sepengetahuan pejabat Pemerintah Daerah setempat.

C. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Menerima dan memastikan kembali laporan kejadian kebakaran kelas B (cair dan gas);
2. Menerima laporan kejadian kebakaran yang telah terverifikasi, mengatur penggunaan mobil unit termasuk kelengkapan, menugaskan regu dan pos terdekat untuk melaksanakan pemadaman;
3. Menerima perintah dari Komandan Operasi dan mempersiapkan personil, unit dan peralatan;
4. Mempersiapkan perlengkapan perorangan yang digunakan sebagai alat perlindungan diri (APD) serta mobil unit yang akan digunakan dalam melaksanakan tugas pemadaman kebakaran;
5. Memakai perlengkapan perorangan yang digunakan sebagai alat perlindungan diri (APD) dalam melaksanakan tugas pemadaman kebakaran;
6. Berangkat ke lokasi kejadian kebakaran untuk melaksanakan tugas pemadaman kebakaran;
7. Melakukan Size Up;

8. Melaksanakan tugas pemadaman kebakaran;
9. Membuat berita acara kebakaran, laporan kebakaran, dan risalah kebakaran;
10. Memeriksa berita acara kebakaran, laporan kebakaran, dan risalah kebakaran, serta menandatangani laporan kebakaran; dan
11. Menandatangani risalah kebakaran.

D. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. pengaduan langsung melalui customer service;
 - b. pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) kotak saran;
 - 2) email:
 - a) kebakaran.semarangkota@gmail.com;
 - b) damkarsmg113@gmail.com;
 - 3) twitter: @damkarsmg113;
 - 4) instagram: damkarsemarang;
 - 5) layanan pengaduan online semisal LAPOR!;
 - 6) website: damkar.semarangkota.go.id
 - 7) media massa.

2. Tata Cara Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

- a. pengaduan langsung:
 - 1) masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Kepala Dinas Pemadam Kebakaran cq. Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan melalui petugas piket jaga;
 - 2) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada

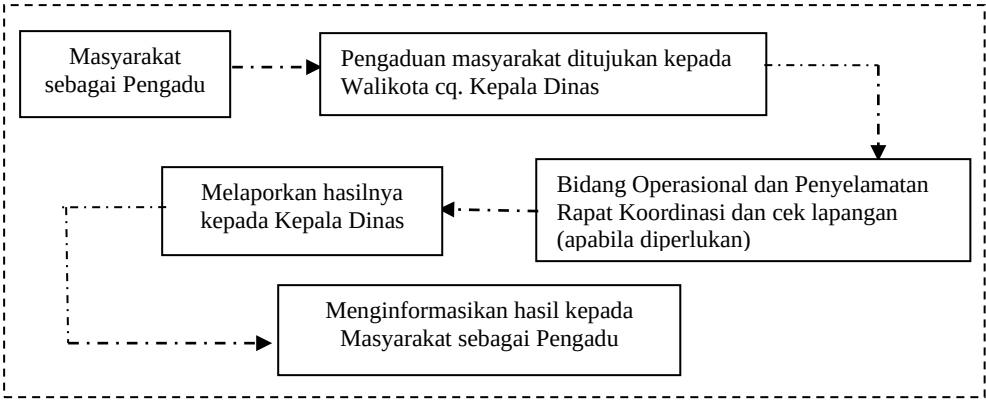
masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

- b. pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):
 - 1) pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan melalui Sekretaris;
 - 3) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 4) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

- c. pengaduan tidak langsung melalui media sosial:
 - 1) pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial seperti email, twitter, Instagram, layanan pengaduan online (misal LAPOR!), dan media massa dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan;
 - 3) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Komunikasi Operasi dan Penyelamatan; dan

- 5) Seksi Komunikasi Operasi dan Penyelamatan menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial.

3. Mekanisme Pengaduan Masyarakat



- E. Jangka Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan pemadaman kebakaran. Waktu penyelesaian bervariasi tergantung dari karakteristik, struktur dan jenis barang yang terbakar dengan berprinsip meminimalkan kerugian.
- F. Biaya/Tarif
Rp. 0 (tidak dikenakan biaya) untuk pemadaman kebakaran dalam dan luar wilayah Kota Semarang.
- G. Produk Pelayanan
Produk yang dihasilkan adalah jasa pemadaman kebakaran kelas B
- H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas
Sarana yang digunakan adalah telepon, HT, Rig, mobil unit beserta perlengkapannya, baju tahan panas, baju tahan api, helm, masker, breathing apparatus, dan alat tulis kantor, sedangkan prasarana meliputi kantor pelayanan dan pos pemadam (garasi mobil pemadam kebakaran, ruang siaga pemadaman kebakaran, pengecekan laporan kebakaran, pengolahan data/informasi,

penanganan pengaduan, ruang tunggu, kamar kecil dan sarana parkir.

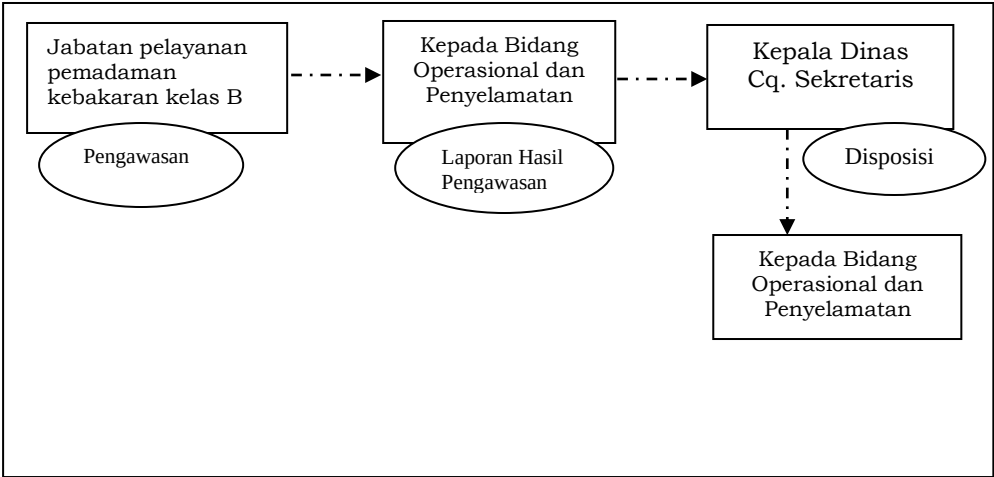
I. Kompetensi Pelaksana

- 1. Peraturan Walikota Nomor 97 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang;
- 2. Memahami dan mengerti Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pemadam Kebakaran;
- 3. Memahami dan mengerti prosedur kegiatan pemanasan dan pengecekan unit armada Mobil Pemadam Kebakaran beserta peralatannya.

J. Pengawasan Internal

- 1. sistem pengawasan internal:
 - a. pengawasan proses pelayanan pemadaman kebakaran kelas B dilakukan oleh Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan secara periodik;;
 - b. hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
 - c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses pemadaman kebakaran.

2. Mekanisme pengawasan pelayanan kelas B sebagai berikut:



K. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan penanggulangan bahaya kebakaran (6 personil tiap 1 unit mobil).

L. Jaminan Pelayanan

1. Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik;
2. Tersedianya petugas pemadam kebakaran.

VIII. Pemadaman Kebakaran Kelas C

A. Dasar Hukum

1. Peraturan Walikota Nomor 97 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang;
2. Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

B. Persyaratan

1. Laporan;
2. Nomor telepon pelapor adalah nomor telepon rumah atau kantor (bukan *handphone*);
3. Tempat kejadian kebakaran berada dalam wilayah Kota Semarang; dan
4. Apabila kebakaran terjadi di luar wilayah Kota Semarang, harus sepengetahuan pejabat Pemerintah Daerah setempat.

C. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Menerima dan memastikan kembali laporan kejadian kebakaran kelas C (listrik bertegangan) Menerima laporan kejadian kebakaran yang telah terverifikasi, mengatur penggunaan mobil unit termasuk kelengkapan, menugaskan regu dan pos terdekat untuk melaksanakan pemadaman;
2. Menerima perintah dari Komandan Operasi dan mempersiapkan personil, unit dan peralatan;
3. Mempersiapkan perlengkapan perorangan yang digunakan sebagai alat perlindungan diri (APD) serta mobil unit yang akan

digunakan dalam melaksanakan tugas pemadaman kebakaran;

4. Memakai perlengkapan perorangan yang digunakan sebagai alat perlindungan diri (APD) dalam melaksanakan tugas pemadaman kebakaran;
5. Berangkat ke lokasi kejadian kebakaran untuk melaksanakan tugas pemadaman kebakaran;
6. Melakukan Size Up;
7. Melaksanakan tugas pemadaman kebakaran;
8. Membuat berita acara kebakaran, laporan kebakaran, dan risalah kebakaran;
9. Memeriksa berita acara kebakaran, laporan kebakaran, dan risalah kebakaran, serta menandatangani laporan kebakaran; dan
10. Menandatangani risalah kebakaran.

D. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian Pengaduan, Saran Dan Masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. pengaduan langsung melalui pos penjagaan.
 - b. pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) kotak saran;
 - 2) email:
 - a) kebakaran.semarangkota@gmail.com;
 - b) damkarsmg113@gmail.com;
 - 3) twitter: @damkarsmg113;
 - 4) instagram: damkarsemarang;
 - 5) layanan pengaduan online semisal LAPOR!;
 - 6) website: damkar.semarangkota.go.id
 - 7) media massa.

2. Tata Cara Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

- a. Pengaduan Langsung:
 1. masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Kepala Dinas Pemadam Kebakaran cq. Kepala Bidang

Operasional dan Penyelamatan melalui petugas piket jaga;

2. Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
3. Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

b. Pengaduan Tidak Langsung (melalui media surat atau kotak saran):

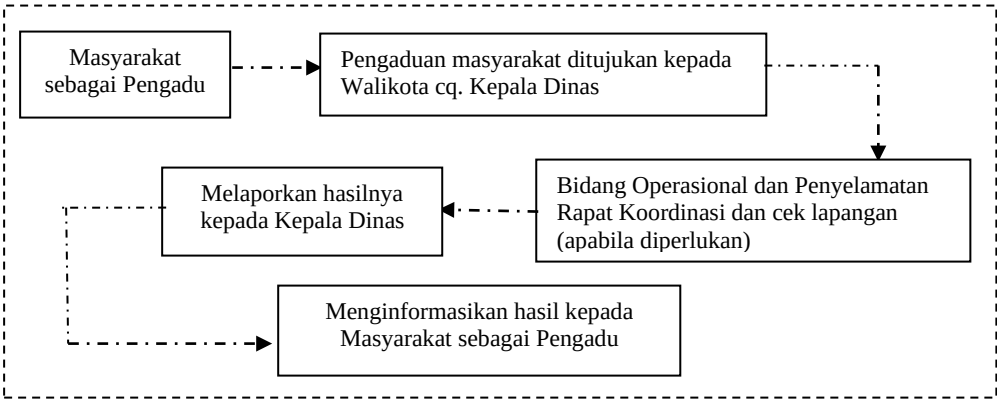
- 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan melalui Sekretaris;
- 3) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
- 4) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

c. Pengaduan Tidak Langsung Melalui Media Sosial:

- 1) pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial seperti email, twitter, Instagram, layanan pengaduan online (misal LAPOR!), dan media massa dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan;

- 3) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
- 4) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Komunikasi Operasi dan Penyelamatan; dan
- 5) Seksi Komunikasi Operasi dan Penyelamatan menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial.

3. Mekanisme Pengaduan Masyarakat



- E. Jangka Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan pemadaman kebakaran. Waktu penyelesaian bervariasi tergantung dari karakteristik, struktur dan jenis barang yang terbakar dengan berprinsip meminimalkan kerugian.
- F. Biaya/Tarif
Rp. 0 (tidak dikenakan biaya) untuk pemadaman kebakaran dalam dan luar wilayah Kota Semarang.
- G. Produk Pelayanan
Produk yang dihasilkan adalah jasa pemadaman kebakaran Kelas C
- H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, HT, Rig, mobil unit beserta perlengkapannya, baju tahan panas, baju tahan api, helm, masker, breathing apparatus, dan alat tulis kantor, sedangkan prasarana meliputi kantor pelayanan dan pos pemadam (garasi mobil pemadam kebakaran, ruang siaga pemadaman kebakaran, pengecekan laporan kebakaran, pengolahan data/informasi, penanganan pengaduan, ruang tunggu, kamar kecil dan sarana parkir.

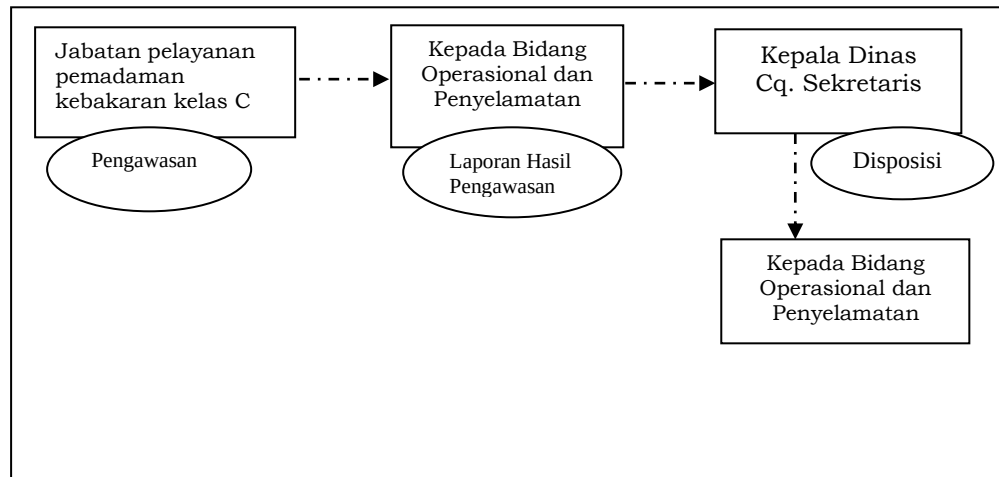
I. Kompetensi Pelaksana

1. Memahami dan mengerti Perwal Peraturan Walikota Nomor 97 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang;
2. Memahami dan mengerti Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pemadam Kebakaran;
3. Memahami dan mengerti prosedur kegiatan pemanasan dan pengecekan unit armada Mobil Pemadam Kebakaran beserta peralatannya;

J. Pengawasan Internal

1. sistem pengawasan internal:
 - a. Pengawasan proses pelayanan pemadaman kebakaran kelas C dilakukan oleh Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan secara periodik;
 - b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
 - c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses pemadaman kebakaran.

2. Mekanisme pengawasan pelayanan kelas C sebagai berikut:



K. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan penanggulangan bahaya kebakaran (6 personil tiap 1 unit mobil).

L. Jaminan Pelayanan

1. Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.
2. Tersedianya petugas pemadam kebakaran;

IX. Pemadaman Kebakaran Kelas D

A. Dasar Hukum

1. Peraturan Walikota Semarang Nomor 97 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang;
2. Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

B. Persyaratan

1. Laporan;
2. Identitas pelapor;
3. Nomor telepon pelapor adalah nomor telepon rumah atau kantor (bukan handphone);
4. Tempat kejadian kebakaran berada dalam wilayah Kota Semarang; dan

5. Apabila kebakaran terjadi di luar wilayah Kota Semarang, harus sepengetahuan pejabat Pemerintah Daerah setempat.

C. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Menerima dan memastikan kembali laporan kejadian kebakaran kelas D (Logam);
2. Menerima perintah dari Komandan Operasi dan mempersiapkan personil, unit dan peralatan;
3. Mempersiapkan perlengkapan perorangan yang digunakan sebagai alat perlindungan diri (APD) serta mobil unit yang akan digunakan dalam melaksanakan tugas pemadaman kebakaran;
4. Memakai perlengkapan perorangan yang digunakan sebagai alat perlindungan diri (APD) dalam melaksanakan tugas pemadaman kebakaran;
5. Berangkat ke lokasi kejadian kebakaran untuk melaksanakan tugas pemadaman kebakaran;
6. Melakukan Size Up;
7. Melaksanakan tugas pemadaman kebakaran;
8. Membuat berita acara kebakaran, laporan kebakaran, dan risalah kebakaran;
9. Memeriksa berita acara kebakaran, laporan kebakaran, dan risalah kebakaran, serta menandatangani laporan kebakaran; dan
10. Menandatangani risalah kebakaran.

D. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- A. penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. pengaduan langsung melalui pos penjagaan.
 - b. pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) kotak saran;
 - 2) email:
 - a) kebakaran.semarangkota@gmail.com;
 - b) damkarsmg113@gmail.com;
 - 3) twitter: [@damkarsmg113](https://twitter.com/damkarsmg113);

- 4) instagram: damkarsemarang;
- 5) layanan pengaduan online semisal LAPOR!;
- 6) website: damkar.semarangkota.go.id
- 7) media massa.

B. Tata Cara Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

a. pengaduan langsung:

- 1) masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Kepala Dinas Pemadam Kebakaran cq. Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan melalui petugas piket jaga;
- 2) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
- 3) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

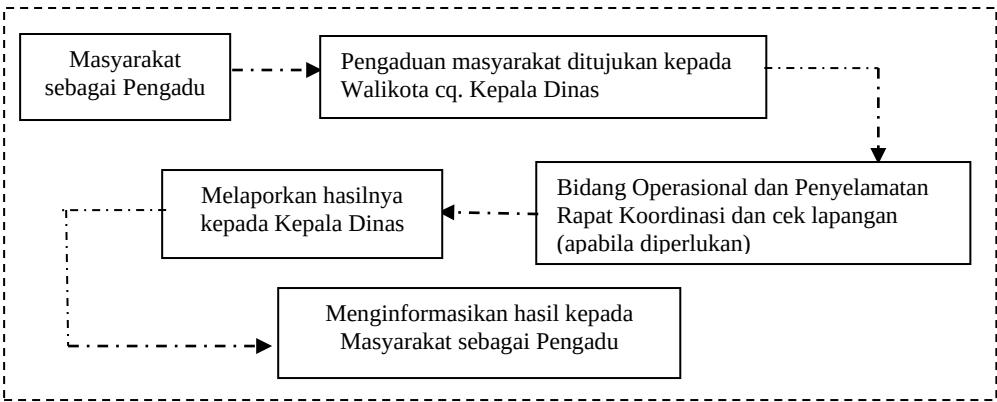
b. pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):

- 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan melalui Sekretaris;
- 3) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
- 4) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

c. Pengaduan Tidak Langsung Melalui Media Sosial:

- 1) pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial seperti email, twitter, Instagram, layanan pengaduan online (misal LAPOR!), dan media massa dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan;
- 3) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
- 4) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Komunikasi Operasi dan Penyelamatan; dan
- 5) Seksi Komunikasi Operasi dan Penyelamatan menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial.

C. Mekanisme Pengaduan Masyarakat



E. Jangka Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan pemadaman kebakaran. Waktu penyelesaian bervariasi tergantung dari karakteristik dan jenis kejadian kecelakaan dengan berprinsip meminimalkan kerugian dan risiko kematian.

F. Biaya/Tarif

Rp. 0 (tidak dikenakan biaya) untuk penyelamatan kejadian kecelakaan dalam dan luar wilayah Kota Semarang.

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah jasa Pemadam Kebakaran Kelas D

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, HT, Rig, mobil unit beserta perlengkapannya, baju tahan panas, baju tahan api, helm, masker, breathing apparatus, dan alat tulis kantor, sedangkan prasarana meliputi kantor pelayanan dan pos pemadam (garasi mobil pemadam kebakaran, mobil rescue, ruang siaga pemadaman kebakaran dan penyelamatan, pengecekan laporan penyelamatan kejadian kecelakaan, pengolahan data/informasi, penanganan pengaduan, ruang tunggu, kamar kecil dan sarana parkir.

I. Kompetensi Pelaksana

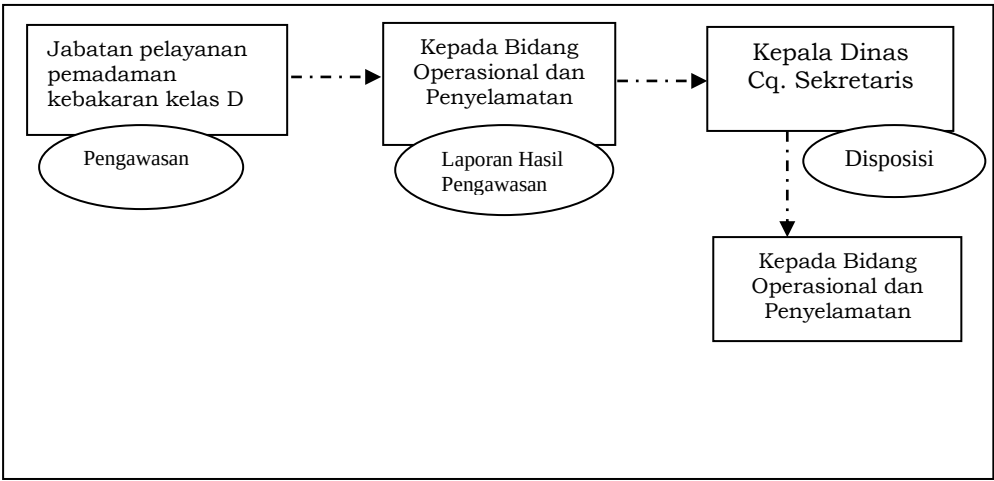
1. Memahami dan mengerti Perwal Peraturan Walikota Nomor 97 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang;
2. Memahami dan mengerti Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pemadam Kebakaran;
3. Memahami dan mengerti prosedur kegiatan pemanasan dan pengecekan unit armada Mobil Pemadam Kebakaran beserta peralatannya.

J. Pengawasan Internal

1. sistem pengawasan internal:
 - a. pengawasan proses pelayanan pemadam kebakaran kelas D dilakukan oleh Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan secara periodik;
 - b. hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan

- c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses penyelamatan kejadian kecelakaan.

2. Mekanisme pengawasan pelayanan kelas D sebagai berikut:



K. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan penyelamatan kejadian kecelakaan (6 personil tiap 1 unit mobil).

L. Jaminan Pelayanan

- 1. Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.
- 2. Tersedianya petugas pemadam kebakaran dan penyelamatan;
- 3. Tersedianya unit mobil dan pompa pemadam kebakaran dan unit mobil rescue beserta peralatannya;

X. Peminjaman Mobil Unit dan Pompa Pemadam Kebakaran untuk Kepentingan Komersial

A. Dasar Hukum

- 1. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
- 2. Peraturan Walikota Semarang Nomor 97 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang;

3. Peraturan Walikota Semarang Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi.

B. Persyaratan

1. Surat permohonan resmi yang dilampiri rundown acara;
2. Fotocopy KTP pemohon.

C. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Menerima dan mengagendakan surat permohonan serta menyerahkan surat permohonan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan;
2. Memaraf dan mendisposisi lembar disposisi surat permohonan;
3. Melaksanakan koordinasi dengan pihak peminjam, melaporkan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan;
4. Menerima laporan hasil koordinasi peminjaman unit mobil pemadam kebakaran;
5. Membuat konsep surat tugas;
6. Memeriksa dan memaraf surat tugas;
7. Mengajukan kepada Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang untuk ditandatangani surat tugas;
8. Menerima dan menyerahkan surat tugas yang telah ditandatangani kepada Komandan Operasi; dan
9. Melaksanakan tugas sesuai dengan hasil koordinasi dan surat tugas yang telah ditandatangani Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang.

D. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. pengaduan langsung melalui pos penjagaan.
 - b. pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) kotak saran;
 - 2) email:
 - a) kebakaran.semarangkota@gmail.com;
 - b) damkarsmg113@gmail.com;
 - 3) twitter: @damkarsmg113;

- 4) instagram: damkarsemarang;
- 5) layanan pengaduan online semisal LAPOR!;
- 6) website: damkar.semarangkota.go.id
- 7) media massa.

2. Tata Cara Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

a. pengaduan langsung:

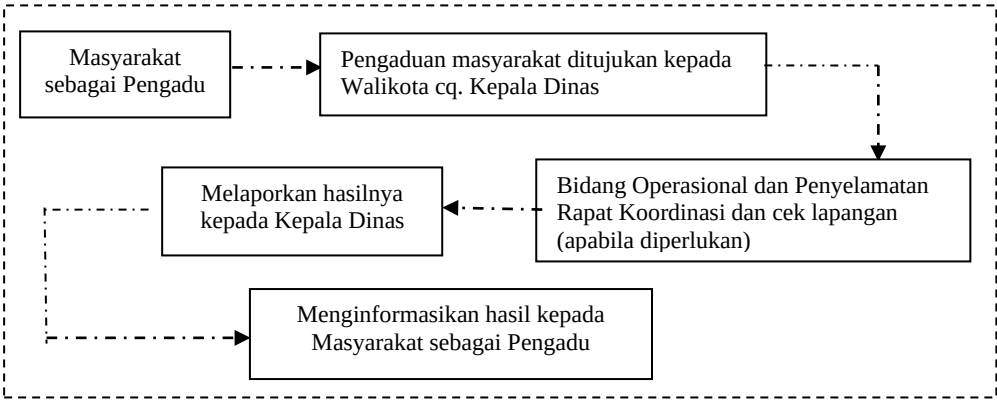
- 1) masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Kepala Dinas Pemadam Kebakaran cq. Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan melalui petugas piket jaga;
- 2) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
- 3) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

b. pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):

- 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan melalui Sekretaris;
- 3) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
- 4) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

- c. Pengaduan Tidak Langsung Melalui Media Sosial:
- 1) pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial seperti email, twitter, Instagram, layanan pengaduan online (misal LAPOR!), dan media massa dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan;
 - 3) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Bidang Operasional dan Penyelamatan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Komunikasi Operasi dan Penyelamatan; dan
 - 5) Seksi Komunikasi Operasi dan Penyelamatan menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial.

D. Mekanisme Pengaduan Masyarakat



E. Jangka Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah waktu sejak surat permohonan dinyatakan lengkap dan diterima oleh bagian sekretariat Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang sampai dengan pemohon mendapatkan surat balasan permohonan dari Bidang Operasional dan Penyelamatan. Waktu penyelesaian maksimal 1 hari kerja.

F. Biaya/Tarif

Biaya adalah besarnya retribusi yang harus disetor oleh pemohon sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yaitu:

No	Jenis Alat	Biaya (Rp.)
1.	Mobil unit	250.000,00/(unit/jam)
2.	Pompa Pemadam Kebakaran	210.000,00/ (satu kali pakai maksimal 3 jam/hari)

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah jasa peminjaman mobil unit dan pompa pemadam kebakaran beserta personil pemadam kebakaran

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah mobil unit, pompa pemadam kebakaran, telepon, alat tulis kantor, komputer, dan HT sedangkan prasarana meliputi kantor pelayanan (ruang pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengecekan lapangan, pengolahan data/informasi, penanganan pengaduan), ruang tunggu, kamar kecil dan sarana parkir.

I. Kompetensi Pelaksana

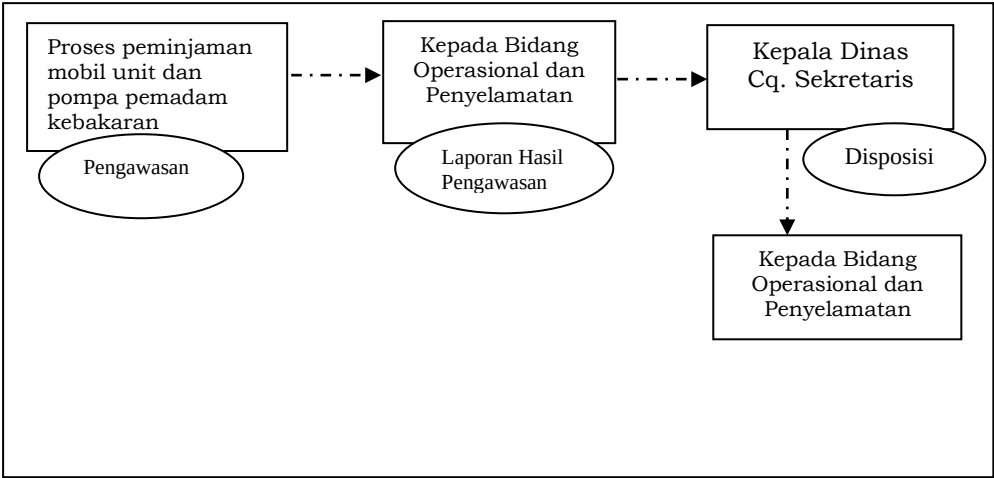
Kompetensi pelaksana dalam pelayanan peminjaman unit mobil dan pompa pemadam kebakaran adalah sebagai berikut:

1. Sarjana (S1), Diploma (D3) dan SLTA;
2. Menguasai materi dan teknis pelayanan peminjaman unit mobil dan pompa pemadam kebakaran;
3. bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
4. memahami prosedur dan persyaratan pelayanan peminjaman unit mobil dan pompa pemadam kebakaran; dan

- 5. memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan peminjaman unit mobil dan pompa pemadam kebakaran.

J. Pengawasan Internal

- 1. sistem pengawasan internal:
 - a. pengawasan proses penggunaan mobil unit dan pompa pemadam kebakaran dilakukan oleh Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan secara periodik;;
 - b. hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
 - c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses peminjaman mobil pemadma kebakaran.
- 3. Mekanisme pengawasan pelayanan Peminjaman mobil unit dan pompa Pemadam Kebakaran sebagai berikut:



K. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan penggunaan mobil unit dan pompa pemadam kebakaran (6 personil tiap 1 unit mobil/ pompa pemadam kebakaran).

L. Jaminan Pelayanan

- 1. Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

2. Tersedianya petugas pemadam kebakaran dan penyelamatan;
3. Tersedianya unit mobil dan pompa pemadam kebakaran dan beserta peralatannya; dan
4. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR).

XI. Penggunaan Mobil Unit dan Pompa Pemadam Kebakaran untuk Kepentingan Non Komersial

A. Dasar Hukum

1. Peraturan Walikota Semarang Nomor 97 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang;
2. Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

B. Persyaratan

1. Laporan kejadian yang berkaitan dengan kegiatan non pemadaman atau surat permohonan bantuan resmi;
2. Nomor telepon pelapor/pemohon;
3. Lokasi penggunaan mobil unit dan pompa pemadam kebakaran; dan
4. Apabila lokasi kejadian berada di luar wilayah Kota Semarang harus sepengetahuan pejabat pemerintah daerah setempat.

C. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Menerima dan mengagendakan surat permohonan serta menyerahkan surat permohonan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan;
2. Memaraf dan mendisposisi lembar disposisi surat permohonan;
3. Melaksanakan koordinasi dengan pihak peminjam, melaporkan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan;
4. Menerima laporan hasil koordinasi peminjaman unit mobil pemadam kebakaran;
5. Membuat konsep surat tugas;
6. Memeriksa dan memaraf surat tugas;

7. Mengajukan kepada Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang untuk ditandatangani surat tugas;
8. Menerima dan menyerahkan surat tugas yang telah ditandatangani kepada Komandan Operasi; dan
9. Melaksanakan tugas sesuai dengan hasil koordinasi dan surat tugas yang telah ditandatangani Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang.

D. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. pengaduan langsung melalui pos penjagaan.
 - b. pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) kotak saran;
 - 2) email:
 - a) kebakaran.semarangkota@gmail.com;
 - b) damkarsmg113@gmail.com;
 - 3) twitter: @damkarsmg113;
 - 4) instagram: damkarsemarang;
 - 5) layanan pengaduan online semisal LAPOR!;
 - 6) website: damkar.semarangkota.go.id
 - 7) media massa.
2. Tata Cara Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan:
 - a. pengaduan langsung:
 - 1) masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Kepala Dinas Pemadam Kebakaran cq. Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan melalui petugas piket jaga;
 - 2) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada

masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

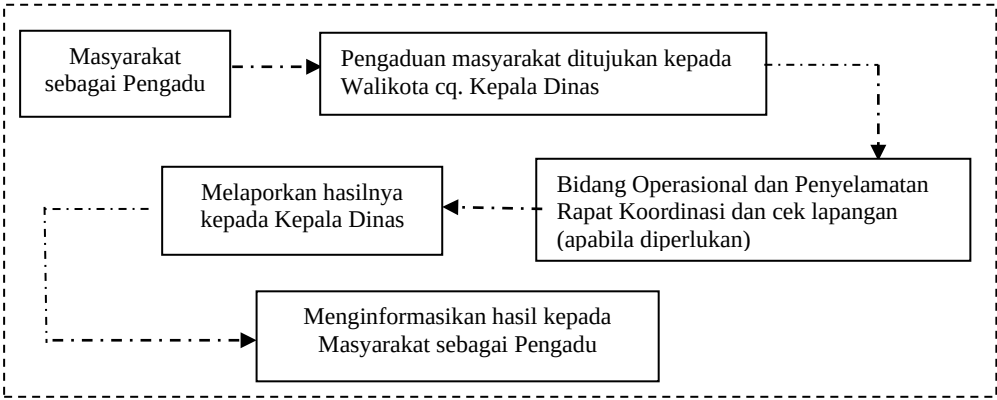
b. pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):

- 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan melalui Sekretaris;
- 3) Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
- 4) Bidang Operasional dan Penyelamatan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

c. pengaduan tidak langsung melalui media sosial:

- 1) pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial seperti email, twitter, Instagram, layanan pengaduan online (misal LAPOR!), dan media massa dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan;
- 3) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
- 4) Bidang Operasional dan Penyelamatan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Komunikasi Operasi dan Penyelamatan; dan
- 5) Seksi Komunikasi Operasi dan Penyelamatan menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial.

3. Mekanisme Pengaduan Masyarakat



E. Jangka Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah waktu sejak laporan diterima/surat permohonan dinyatakan lengkap dan diterima oleh bagian Sekretariat Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang sampai dengan pelaksanaan kegiatan. Waktu penyelesaian maksimal 3 hari kerja.

F. Biaya/Tarif

Biaya Rp 0,- (tidak dipungut biaya) untuk dalam maupun luar wilayah Kota Semarang.

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah jasa penggunaan mobil unit dan pompa pemadam kebakaran untuk kepentingan non komersial.

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah mobil unit dan kelengkapannya, peralatan penyelamatan, pompa pemadam kebakaran, telepon, HT, alat tulis kantor, dan komputer sedangkan prasarana meliputi kantor pelayanan (ruang pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data/informasi, penanganan pengaduan), ruang tunggu, kamar kecil dan sarana parkir.

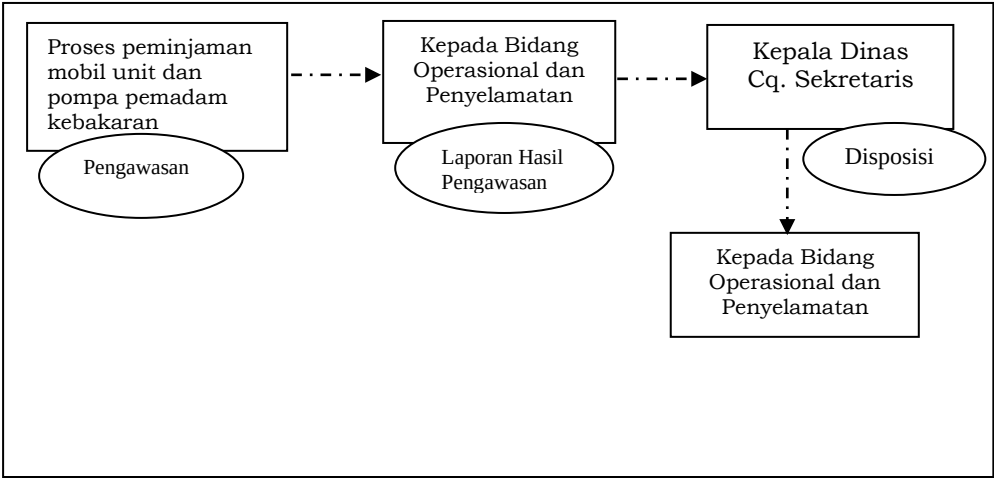
I. Kompetensi Pelaksana

1. Memahami dan mengerti Peraturan Walikota Nomor 97 Tahun 2021;

- 2. Memahami dan mengerti Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang;
- 3. Memahami dan mengerti Prosedur kegiatan peminjaman mobil unit pemadam kebakaran untuk kepentingan non komersil;

J. Pengawasan Internal

- 1. sistem pengawasan internal:
 - a. pengawasan proses penggunaan mobil unit dan pompa pemadam kebakaran dilakukan oleh Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan secara periodik;
 - b. hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
 - c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses penyelamatan pada bangunan runtuh.
- 4. Mekanisme pengawasan pelayanan Peminjaman mobil unit dan pompa Pemadam Kebakaran sebagai berikut:



K. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan penggunaan mobil unit dan pompa pemadam kebakaran (6 personil pemadam kebakaran tiap 1 unit mobil dan pompa pemadam kebakaran).

L. Jaminan Pelayanan

1. Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.
2. Tersedianya petugas pemadam kebakaran dan penyelamatan;
3. Tersedianya unit mobil dan pompa pemadam kebakaran dan unit beserta peralatannya;

XII. Penyelamatan dan Penanganan Hewan

A. Dasar Hukum

1. Peraturan Walikota Semarang Nomor 97 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang;
2. Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

B. Persyaratan

1. Identitas pelapor;
2. Nomor telepon pelapor adalah nomor telepon rumah, kantor, *handphone*;
3. Tempat kejadian penyelamatan binatang berada dalam wilayah Kota Semarang; dan
4. Apabila penyelamatan binatang terjadi di luar wilayah Kota Semarang, harus sepengetahuan pejabat Pemerintah Daerah setempat.

C. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Menerima, memastikan kembali, dan meneruskan laporan adanya hewan yang terjebak atau hewan yang membahayakan;
2. Menerima laporan dan mempersiapkan petugas penyelamatan beserta peralatan penyelamatan guna melaksanakan tugas penyelamatan dan penanganan hewan;
3. Memberangkatkan petugas penyelamatan ke lokasi penyelamatan;
4. Menganalisa situasi (*SIZE UP*) dan memerintahkan mekanisme penyelamatan;

5. Melaksanakan penyelamatan atau penanganan hewan dan menyerahkan hewan kepada instansi yang berwenang;
6. Melaporkan kepada Komandan Penyelamatan data-data penyelamatan dan penanganan hewan;
7. Membuat berita acara non pemadaman, laporan berita non pemadaman, dan risalah non pemadaman serta menandatangani laporan berita non pemadaman;
8. Memeriksa berita acara non pemadaman, laporan berita non pemadaman, dan risalah non pemadaman serta menandatangani laporan berita non pemadaman;
9. Mengarsipkan berita acara non pemadaman, laporan berita non pemadaman, dan risalah non pemadaman.

D. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

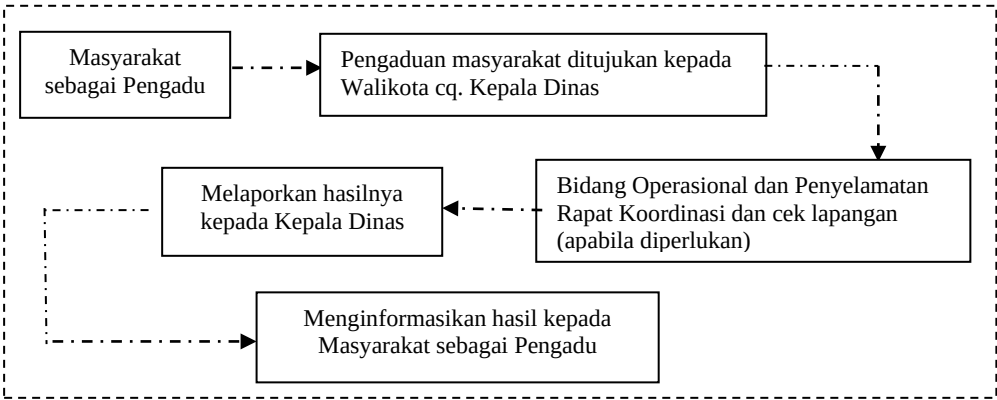
1. penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. pengaduan langsung melalui pos penjagaan.
 - b. pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) kotak saran;
 - 2) email:
 - a) kebakaran.semarangkota@gmail.com;
 - b) damkarsmg113@gmail.com;
 - 3) twitter: @damkarsmg113;
 - 4) instagram: damkarsemarang;
 - 5) layanan pengaduan online semisal LAPOR!;
 - 6) website: damkar.semarangkota.go.id
 - 7) media massa.
2. Tata Cara Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan
 - a. pengaduan langsung:
 - 1) masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Kepala Dinas Pemadam Kebakaran cq. Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan melalui petugas piket jaga;

- 2) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
- b. Pengaduan Tidak Langsung (melalui media surat atau kotak saran):
- 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan melalui Sekretaris;
 - 3) Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 4) Bidang Operasional dan Penyelamatan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
- c. Pengaduan Tidak Langsung Melalui Media Sosial:
- 1) pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial seperti email, twitter, Instagram, layanan pengaduan online (misal LAPOR!), dan media massa dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan;
 - 3) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Bidang Operasional dan Penyelamatan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas

dan disampaikan kepada Seksi Komunikasi Operasi dan Penyelamatan; dan

- 5) Seksi Komunikasi Operasi dan Penyelamatan menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial.

4. Mekanisme Pengaduan Masyarakat



E. Jangka Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan penyelamatan binatang. Waktu penyelesaian bervariasi tergantung dari karakteristik, struktur dan jenis binatang yang diselamatkan dengan berprinsip meminimalkan risiko petugas dan binatang yang diselamatkan.

F. Biaya/Tarif

Rp. 0 (tidak dikenakan biaya) untuk penyemprotan tumpahan solar/oli dalam wilayah Kota Semarang.

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah jasa penyelamatan dan penanganan hewan.

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, HT, Rig, mobil unit beserta perlengkapannya, baju tahan panas, baju tahan api, helm, masker, breathing apparatus, dan alat tulis kantor, sedangkan prasarana meliputi kantor pelayanan dan pos pemadam (garasi mobil pemadam kebakaran, ruang siaga pemadaman kebakaran

dan penyelamatan, pengecekan laporan penyemprotan tumpahan solar/oli, pengolahan data/informasi, penanganan pengaduan, ruang tunggu, kamar kecil dan sarana parkir.

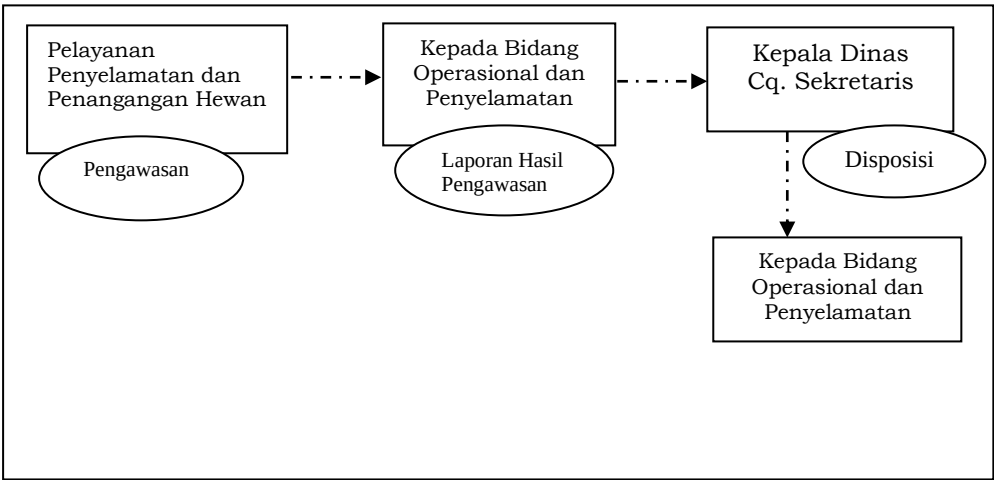
I. Kompetensi Pelaksana

- 1. Memahami dan mengerti Peraturan Walikota Nomor 97 Tahun 2021;
- 2. Memahami dan mengerti Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang;;
- 3. Memahami dan mengerti Prosedur kegiatan peminjaman mobil unit pemadam kebakaran untuk kepentingan non komersil.

J. Pengawasan Internal

- 1. sistem pengawasan internal:
 - a. pengawasan proses pelayanan penyelamatan binatang dilakukan oleh Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan secara periodik;
 - b. hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
 - c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses penyelamatan binatang.

5. Mekanisme pengawasan pelayanan Penyelamatan dan Penanganan Hewan sebagai berikut:



K. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan penyelamatan binatang (6 personil tiap 1 unit mobil).

L. Jaminan Pelayanan

1. Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik;
2. Tersedianya petugas penyelamatan dan penanganan hewan.

XIII. Penyelamatan di Air

A. Dasar Hukum

1. Peraturan Walikota Semarang Nomor 97 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2021 Nomor 97);
2. Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang. (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2019 Nomor 49).

B. Persyaratan

1. Identitas pelapor;
2. Nomor telepon pelapor adalah nomor telepon rumah, kantor, *handphone*;
3. Tempat kejadian dibutuhkan penyelamatan di air berada dalam wilayah Kota Semarang; dan
4. Apabila penyelamatan di air terjadi di luar wilayah Kota Semarang, harus sepengetahuan pejabat Pemerintah Daerah setempat.

C. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Menerima, memastikan kembali, dan meneruskan laporan adanya laporan kecelakaan di air;
2. Menerima laporan dan mempersiapkan petugas penyelamatan beserta peralatan penyelamatan guna melaksanakan tugas penyelamatan di air;

3. Memberangkatkan petugas penyelamatan ke lokasi penyelamatan;
4. Menganalisa situasi (*SIZE UP*) dan memerintahkan mekanisme penyelamatan;
5. Melaksanakan penyelamatan atau penanganan hewan dan menyerahkan hewan kepada instansi yang berwenang;
6. Melaporkan kepada Komandan Penyelamatan data-data penyelamatan di air;
7. Membuat berita acara non pemadaman, laporan berita non pemadaman, dan risalah non pemadaman serta menandatangani laporan berita non pemadaman;
8. Memeriksa berita acara non pemadaman, laporan berita non pemadaman, dan risalah non pemadaman serta menandatangani laporan berita non pemadaman;
9. Mengarsipkan berita acara non pemadaman, laporan berita non pemadaman, dan risalah non pemadaman.

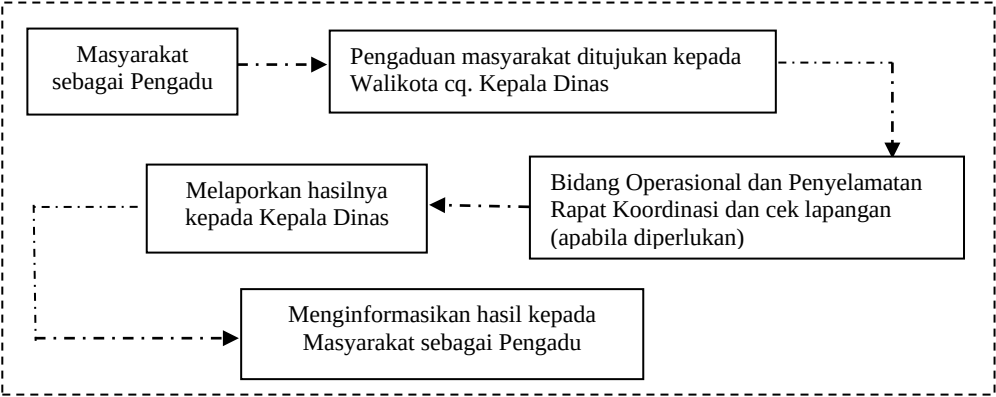
D. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. pengaduan langsung melalui pos penjagaan.
 - b. pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) kotak saran;
 - 2) email:
 - a) kebakaran.semarangkota@gmail.com;
 - b) damkarsmg113@gmail.com;
 - 3) twitter: @damkarsmg113;
 - 4) instagram: damkarsemarang;
 - 5) layanan pengaduan online semisal LAPOR!;
 - 6) website: damkar.semarangkota.go.id
 - 7) media massa.
2. Tata Cara Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan:
 - a. pengaduan langsung:

- 1) masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Kepala Dinas Pemadam Kebakaran cq. Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan melalui petugas piket jaga;
 - 2) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
- b. pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):
- 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan melalui Sekretaris;
 - 3) Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 4) Bidang Operasional dan Penyelamatan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
- c. Pengaduan Tidak Langsung Melalui Media Sosial:
- 1) pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial seperti email, twitter, Instagram, layanan pengaduan online (misal LAPOR!), dan media massa dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan;

- 3) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
- 4) Bidang Operasional dan Penyelamatan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Komunikasi Operasi dan Penyelamatan; dan
- 5) Seksi Komunikasi Operasi dan Penyelamatan menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial.

3. Mekanisme Pengaduan Masyarakat



- E. Jangka Waktu Penyelesaian
- Waktu penyelesaian adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan penyelamatan di air. Waktu penyelesaian bervariasi tergantung dari kebutuhan penyelamatan di air dengan berprinsip meminimalkan risiko petugas dan korban penyelamatan di air.
- F. Biaya/Tarif
- Rp. 0 (tidak dikenakan biaya) untuk penyelamatan di air dalam wilayah Kota Semarang.
- G. Produk Pelayanan
- Produk yang dihasilkan adalah jasa penyelamatan di air.

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, HT, Rig, mobil unit beserta perlengkapannya, baju tahan panas, baju tahan api, helm, masker, breathing apparatus, dan alat tulis kantor, sedangkan prasarana meliputi kantor pelayanan dan pos pemadam (garasi mobil pemadam kebakaran, ruang siaga pemadaman kebakaran dan penyelamatan, pengecekan laporan penyelamatan di air, pengolahan data/informasi, penanganan pengaduan, ruang tunggu, kamar kecil dan sarana parkir.

I. Kompetensi Pelaksana

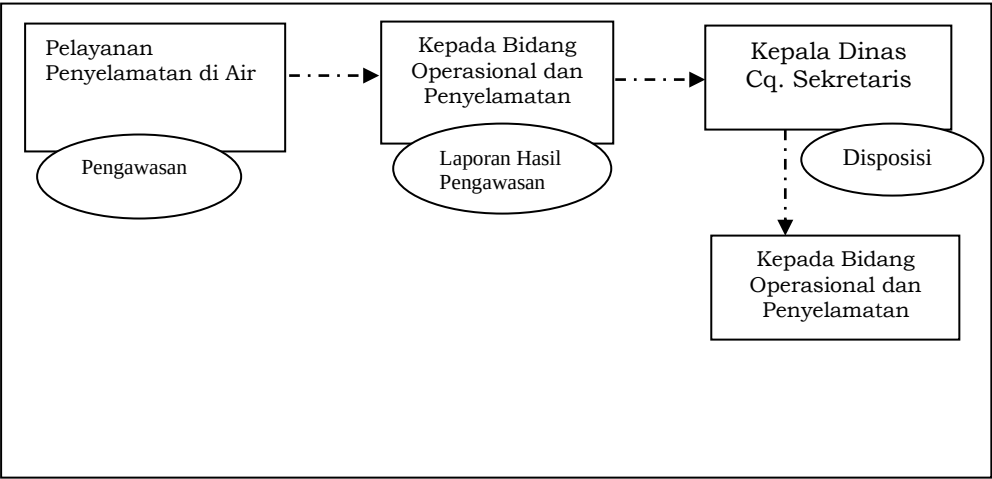
Kompetensi pelaksana dalam pelayanan penyelamatan di air adalah sebagai berikut:

1. Memahami dan mengerti Peraturan Walikota Nomor 97 Tahun 2021;
2. Memahami dan mengerti Tugas Pokok Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang;
3. Memahami dan mengerti prosedur kegiatan pemanasan dan pengecekan unit armada mobil pemadam kebakaran beserta peralatannya.

J. Pengawasan Internal

1. sistem pengawasan internal:
 - a. pengawasan proses pelayanan penyelamatan di air dilakukan oleh Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan secara periodik;
 - b. hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
 - c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses penyelamatan di air.

2. Mekanisme pengawasan pelayanan Penyelamatan di Air sebagai berikut:



K. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan penyelamatan di air (6 personil tiap 1 unit mobil).

L. Jaminan Pelayanan

1. Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.
2. Tersedianya petugas penyelamatan di air;

XIV. Penyelamatan pada Bangunan Runtuh

A. Dasar Hukum

1. Peraturan Walikota Semarang Nomor 97 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2021 Nomor 97);
2. Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang. (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2019 Nomor 49).

B. Persyaratan

1. Identitas pelapor;
2. Nomor telepon pelapor adalah nomor telepon rumah, kantor, handphone;

3. Tempat kejadian dibutuhkan penyelamatan pada bangunan runtuh berada dalam wilayah Kota Semarang; dan
4. Apabila penyelamatan pada bangunan runtuh terjadi di luar wilayah Kota Semarang, harus sepengetahuan pejabat Pemerintah Daerah setempat.

C. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Menerima, memastikan kembali, dan meneruskan laporan adanya laporan kecelakaan di air;
2. Menerima laporan dan mempersiapkan petugas penyelamatan beserta peralatan penyelamatan guna melaksanakan tugas penyelamatan di air;
3. Memberangkatkan petugas penyelamatan ke lokasi penyelamatan;
4. Menganalisa situasi (*SIZE UP*) dan memerintahkan mekanisme penyelamatan;
5. Melaksanakan tugas penyelamatan kecelakaan di air;
6. Melaporkan kepada Komandan Penyelamatan data-data penyelamatan di air;
7. Membuat berita acara non pemadaman, laporan berita non pemadaman, dan risalah non pemadaman serta menandatangani laporan berita non pemadaman;
8. Memeriksa berita acara non pemadaman, laporan berita non pemadaman, dan risalah non pemadaman serta menandatangani laporan berita non pemadaman;
9. Mengarsipkan berita acara non pemadaman, laporan berita non pemadaman, dan risalah non pemadaman.

D. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. pengaduan langsung melalui petugas piket jaga;
 - b. pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) kotak saran;
 - 2) email:
 - a) kebakaran.semarangkota@gmail.com;

- b) damkarsmg113@gmail.com;
- 3) twitter: @damkarsmg113;
- 4) instagram: damkarsemarang;
- 5) layanan pengaduan online semisal LAPOR!;
- 6) website: damkar.semarangkota.go.id
- 7) media massa.

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

a. Pengaduan langsung:

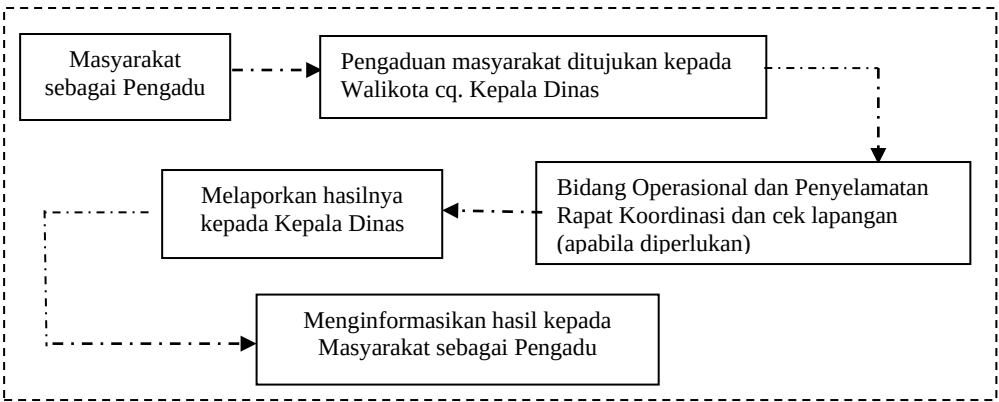
- 1) masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Bidang Operasional dan Penyelamatan melalui petugas piket jaga;
- 2) Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
- 3) Bidang Operasional dan Penyelamatan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):

- 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan melalui Sekretaris;
- 3) Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
- 4) Bidang Operasional dan Penyelamatan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial:
- 1) pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial semisal email, twitter, Instagram, layanan pengaduan online (misal LAPOR!), dan media massa dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan;
 - 3) Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Bidang Operasional dan Penyelamatan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Komunikasi Operasi dan Penyelamatan; dan
 - 2) Seksi Komunikasi Operasi dan Penyelamatan menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial.

3. Mekanisme Pengaduan Masyarakat



E. Jangka Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan penyelamatan pada Bangunan Runtuh. Waktu penyelesaian bervariasi tergantung dari karakteristik, struktur dan jenis bangunan runtuh yang terdapat manusia yang perlu diselamatkan dengan berprinsip meminimalkan risiko petugas dan korban yang diselamatkan.

F. Biaya/Tarif

Rp. 0 (tidak dikenakan biaya) untuk penyelamatan pada bangunan runtuh dalam dan luar wilayah Kota Semarang.

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah jasa penyelamatan pada bangunan runtuh.

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, HT, Rig, mobil unit beserta perlengkapannya, baju tahan panas, baju tahan api, helm, masker, breathing apparatus, dan alat tulis kantor, sedangkan prasarana meliputi kantor pelayanan dan pos pemadam (garasi mobil pemadam kebakaran, ruang siaga pemadaman kebakaran dan penyelamatan, pengecekan laporan penyelamatan pada bangunan runtuh, pengolahan data/informasi, penanganan pengaduan, ruang tunggu, kamar kecil dan sarana parkir.

I. Kompetensi Pelaksana

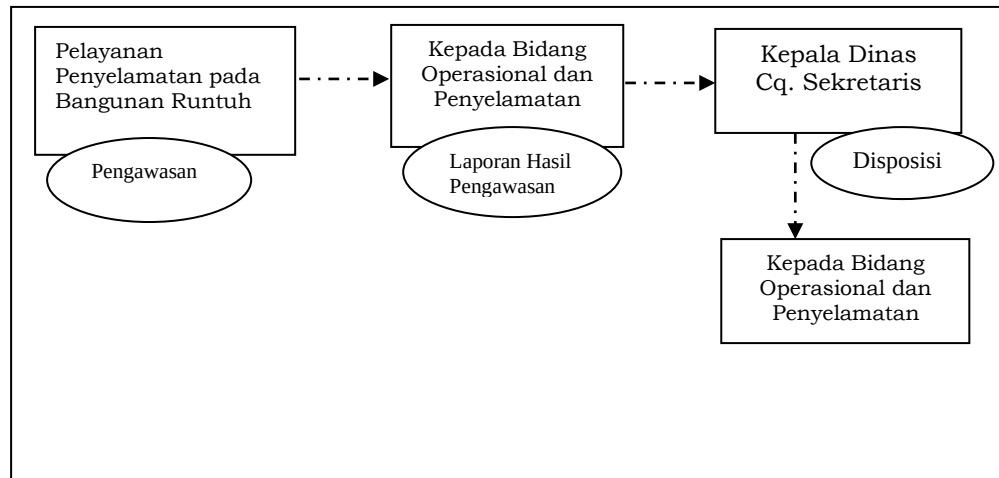
Kompetensi pelaksana dalam pelayanan penyelamatan pada bangunan runtuh adalah sebagai berikut:

1. Memahami dan mengerti Peraturan Walikota Nomor 97 Tahun 2021;
2. Memahami dan mengerti Tugas Pokok Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang;
3. Memahami dan mengerti prosedur kegiatan pemanasan da pengecekan unit armada mobil pemadam kebakaran beserta peralatannya;

J. Pengawasan Internal

1. Sistem pengawasan internal:
 - a. pengawasan proses penggunaan mobil unit dan pompa pemadam kebakaran dilakukan oleh Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan secara periodik;
 - b. hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan

- c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses peminjaman.
2. Mekanisme pengawasan pelayanan Penyelamatan pada Bangunan Runtuh sebagai berikut:



K. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan penggunaan mobil unit dan pompa pemadam kebakaran (6 personil tiap 1 unit mobil/ pompa pemadam kebakaran).

L. Jaminan Pelayanan

1. Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.
2. Tersedianya Petugas Penyelamatan pada Bangunan Runtuh;

XV. Penyemprotan Tumpahan Solar/Oli

A. Dasar Hukum

1. Peraturan Walikota Semarang Nomor 97 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang.
2. Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

B. Persyaratan

1. Identitas pelapor;

2. Nomor telepon pelapor adalah nomor telepon rumah, kantor, handphone;
3. Tempat kejadian dibutuhkan Penyemprotan Tumpahan Solar/Oli berada dalam wilayah Kota Semarang; dan
4. Apabila Penyemprotan Tumpahan Solar/Oli terjadi di luar wilayah Kota Semarang, harus sepengetahuan pejabat Pemerintah Daerah setempat.

C. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Menerima, memastikan kembali dan meneruskan laporan tumpahan solar/oli atau permohonan penyemprotan lumpur;
2. Menerima laporan tumpahan solar/oli atau permohonan penyemprotan lumpur dan menugaskan Komandan Regu untuk penggunaan mobil unit termasuk kelengkapan dan menugaskan guna melaksanakan penyemprotan;
3. Menerima perintah kemudian menugaskan petugas pemadam kebakaran beserta mobil dan perlengkapannya;
4. Mempersiapkan perlengkapan perorangan yang digunakan sebagai alat perlindungan diri (APD) serta mobil unit yang akan digunakan dalam melaksanakan tugas penyemprotan dan pembersihan tumpahan solar/oli atau lumpur;
5. Memakai perlengkapan perorangan yang digunakan sebagai alat perlindungan diri (APD) dalam melaksanakan tugas penyemprotan solar/oli atau lumpur;
6. Berangkat ke lokasi kejadian untuk melaksanakan tugas penyemprotan solar/oli atau lumpur;
7. Melaksanakan tugas penyemprotan dan pembersihan tumpahan solar/oli atau lumpur;
8. Membuat berita acara non pemadaman, laporan berita non pemadaman, dan risalah non pemadaman serta menandatangani laporan berita non pemadaman;
9. Memeriksa berita acara non pemadaman, laporan berita non pemadaman, dan risalah non pemadaman serta menandatangani laporan berita non pemadaman;
10. Mengarsipkan berita acara non pemadaman, laporan berita non pemadaman, dan risalah non pemadaman.

D. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:

- a. pengaduan langsung melalui petugas piket jaga;
- b. pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) kotak saran;
 - 2) email:
 - a) kebakaran.semarangkota@gmail.com;
 - b) damkarsmg113@gmail.com;
 - 3) twitter: @damkarsmg113;
 - 4) instagram: damkarsemarang;
 - 5) layanan pengaduan online semisal LAPOR!;
 - 6) website: damkar.semarangkota.go.id
 - 7) media massa.

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

a. Pengaduan langsung:

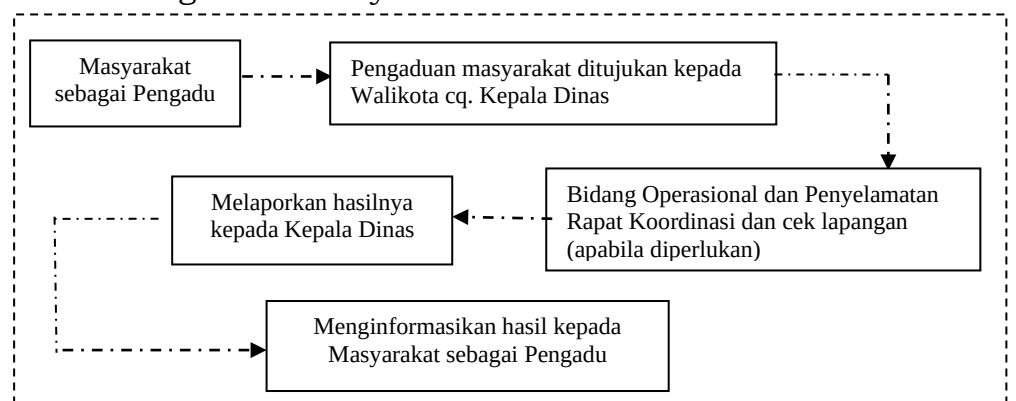
- 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Bidang Operasional dan Penyelamatan melalui petugas piket jaga;
- 2) Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
- 3) Bidang Operasional dan Penyelamatan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):

- 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan melalui Sekretaris;

- 3) Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 4) Bidang Operasional dan Penyelamatan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial:
- 1) pengaduan masyarakat melalui media sosial seperti website, email, twitter, instagram, layanan pengaduan online (misal LAPOR!), dan media massa dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan;
 - 3) Bidang Operasional dan Penyelamatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Bidang Operasional dan Penyelamatan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Komunikasi dan Penyelamatan; dan
 - 5) Seksi komunikasi dan informasi menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial.

3. Mekanisme Pengaduan Masyarakat



E. Jangka Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan penyemprotan tumpahan solar/oli. Waktu penyelesaian bervariasi tergantung dari kebutuhan penyemprotan tumpahan solar/oli dengan berprinsip meminimalkan risiko petugas dan korban yang mungkin terjadi akibat tumpahan solar/oli..

F. Biaya/Tarif

Biaya Rp 0,- (tidak dipungut biaya) untuk dalam maupun luar wilayah Kota Semarang.

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah jasa penyemprotan tumpahan solar/oli.

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, HT, Rig, mobil unit beserta perlengkapannya, baju tahan panas, baju tahan api, helm, masker, breathing apparatus, dan alat tulis kantor, sedangkan prasarana meliputi kantor pelayanan dan pos pemadam (garasi mobil pemadam kebakaran, ruang siaga pemadaman kebakaran dan penyelamatan, pengecekan laporan penyemprotan tumpahan solar/oli, pengolahan data/informasi, penanganan pengaduan, ruang tunggu, kamar kecil dan sarana parkir.

I. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan penyemprotan tumpahan solar/oli adalah sebagai berikut:

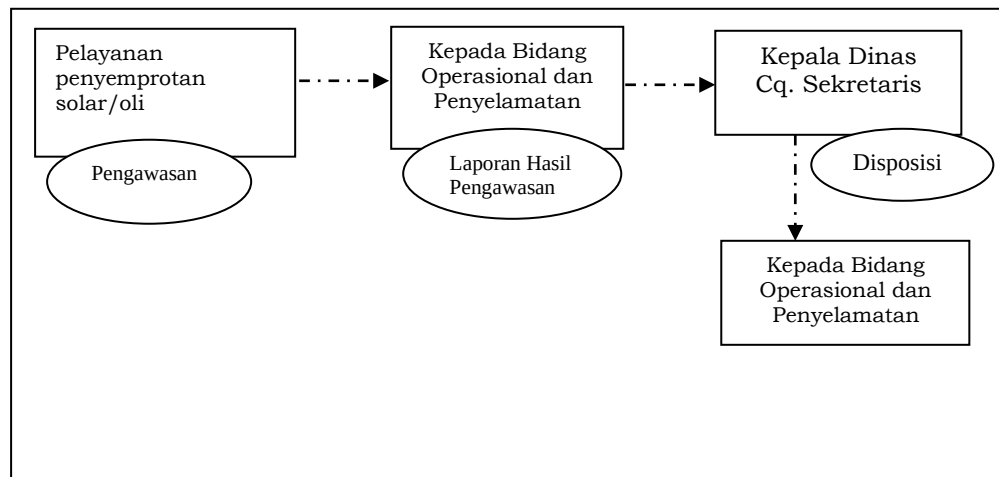
1. Memahami dan mengerti Peraturan Walikota Nomor 97 Tahun 2021;
2. Memahami dan mengerti Tugas Pokok Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang;
3. Memahami dan mengerti prosedur kegiatan pemanasan dan pengecekan unit armada mobil pemadam kebakaran beserta peralatannya.

J. Pengawasan Internal

1. Sistem pengawasan internal:

- a. pengawasan proses pelayanan penyemprotan tumpahan solar/oli dilakukan oleh Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan secara periodik;
- b. hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
- c. c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses penyemprotan tumpahan solar/oli.

2. Mekanisme pengawasan pelayanan penyemprotan tumpahan solar/oli sebagai berikut:



K. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan penggunaan mobil unit dan pompa pemadam kebakaran (6 personil pemadam kebakaran tiap 1 unit mobil dan pompa pemadam kebakaran).

L. Jaminan Pelayanan

1. Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik;
2. Tersedianya petugas pemadam kebakaran;
3. Tersedianya unit mobil dan pompa pemadam kebakaran;

XVI. Permohonan Surat Keterangan Layak Operasional

A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung;
2. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 26/PRT/M/2008 Tentang Persyaratan Teknis Sistem Proteksi Kebakaran Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan;
3. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 1994 Tentang Penanggulangan Bahaya Kebakaran dalam wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang;
4. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Bangunan Gedung;
5. Peraturan Walikota Semarang Nomor 97 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2021 Nomor 97);
6. Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang. (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2019 Nomor 49).

B. Persyaratan

1. Surat permohonan pemeriksaan proteksi kebakaran;
2. Fotocopy KTP pemohon yang masih berlaku;
3. Gambar denah bangunan gedung ukuran A3, lengkap dengan ukuran dan letak proteksi kebakarannya;
4. Bila bangunan gedung diatas 1000 m² agar melampirkan:
 - a) Foto pompa hidran terdiri dari pompa joki, pompa utama, dan pompa cadangan, lengkap dengan pompa dan spesifikasinya (bila sudah ada instalasi hidran);
 - b) Foto sampel instalasi sprinkler dan data lokasi mana yang sudah diberi instalasi sprinkler (sebagaimana contoh) / (jika sudah ada instalasi sprinkler);
 - c) Foto sampel instalasi alarm kebakaran (lampu indicator, alarm bell, dan tombol manual);
 - d) Foto sampel detektor yang digunakan (heat, smoke, ion);

- e) Daftar jumlah semua tabung APAR yang sampai saat ini dimiliki.
- 5. Foto Alat Pemadam Api Ringan yang sudah digantung.
- 6. Surat Kuasa bermaterai Rp 10.000 jika diwakilkan.

C. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Menerima dan memeriksa persyaratan surat permohonan layak operasional;
2. Mengagendakan surat permohonan layak operasional di buku agenda surat masuk;
3. Memaraf lembar disposisi yang akan diajukan ke Kepala Dinas;
4. Mendisposisikan surat permohonan layak operasional ke bidang;
5. Menyerahkan surat permohonan yang sudah di disposisi Kepala Dinas ke Bidang;
6. Melakukan Koordinasi dengan Pemohon untuk menjadwalkan pemeriksaan lapangan;
7. Pemeriksa Lapangan;
8. Kepala Bidang Pencegahan Mengkonsep Laporan Hasil Pemeriksaan Sementara dan Berita Acara Pemeriksaan;
9. Kepala Bidang Pencegahan Memeriksa, memberi paraf, dan menandatangani Laporan Hasil Pemeriksaan Sementara dan Berita Acara Pemeriksaan;
10. Kepala Bidang Pencegahan Mengkonsep Surat Keterangan dan/atau Surat Keterangan Laik Operasional untuk diajukan kepada Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang;
11. Kepala Dinas Kebakaran Kota Semarang menandatangani Surat Keterangan dan/atau Surat Keterangan Laik Operasional;
12. Mengkoordinasikan kepada pemohon bahwa Surat Keterangan Laik Operasional telah terbit;
13. Menyerahkan Surat Keterangan dan/atau Surat Keterangan Laik Operasional dan Berita Acara Pemeriksaan Kepada Pemohon.

D. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:

- a. pengaduan langsung melalui Petugas Dinas Pemadam Kebakaran;
- b. pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) kotak saran;
 - 2) email:
 - a) kebakaran.semarangkota@gmail.com;
 - b) damkarsmg113@gmail.com;
 - 3) twitter: @damkarsmg113;
 - 4) instagram: damkarsemarang;
 - 5) layanan pengaduan online semisal LAPOR!;
 - 6) website: damkar.semarangkota.go.id
 - 7) media massa.

2. Tata Cara Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan:

- a. pengaduan langsung:
 - 1) masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Bidang Pencegahan melalui Petugas Piket Jaga;
 - 2) Bidang Pencegahan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) Bidang Pencegahan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
- b. pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):
 - 1) pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Pencegahan Masyarakat melalui Sekretaris;

- 3) Bidang Pencegahan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
- 4) Bidang Pencegahan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

c. pengaduan tidak langsung melalui media sosial:

1. pengaduan masyarakat melalui media sosial seperti website, email, twitter, instagram, layanan pengaduan online (misal LAPOR!), dan media massa dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
2. Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Pencegahan;
3. Bidang Pencegahan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
4. Bidang Pencegahan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Kepala Seksi Informasi dan Publikasi; dan
5. Kepala Seksi Informasi dan Publikasi menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial.

E. Jangka Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah 7 (tujuh) hari dengan catatan pihak pemohon sudah melengkapi alat proteksi kebakaran secara lengkap sesuai peraturan perundang-undangan dan menindaklanjuti temuan pada saat pemeriksaan lapangan dengan membuat surat pernyataan bermaterai Rp 10.000,-.

F. Biaya/Tarif

Biaya adalah Rp 0,- (Gratis).

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Surat Keterangan Layak Operasional (SKLO) dan Surat Keterangan.

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah ATK, Buku register snelhecter, Ordner , Komputer, Smoke tester, Pitot, HT, Kamera, Kendaraan Operasional, Hardware dan Software.Sedangkan prasarana meliputi ruang Bidang Pencegahan (loket/meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang Kepala Dinas (Pemeriksaan ulang berkas, Disposisi surat) ruang Sekretariat (Pengagendaan Surat), Ruang Sekretaris (Paraf lembar disposisi), Ruang Bidang Pencegahan (Proses surat Rekomendasi, Berita Acara Pemeriksaan).

I. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Permohonan Surat Keterangan Layak Operasional adalah sebagai berikut::

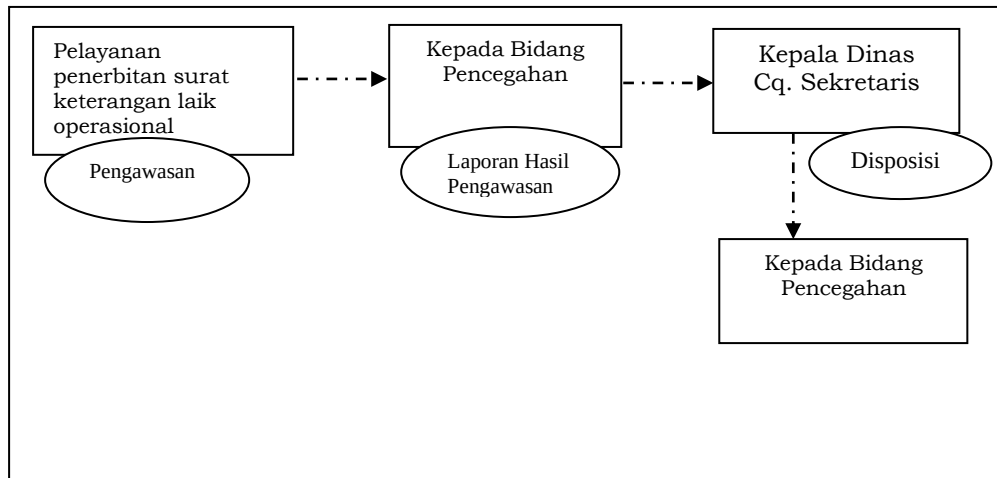
1. Mampu memahami peraturan dan standar di bidang proteksi kebakaran;
2. Mampu membaca gambar bangunan dan instalansi proteksi kebakaran;
3. Mampu melaksanakan prosedur inspeksi dan pengujian;
4. Memahami prinsip sistem proteksi kebakaran meliputi sistem proteksi aktif dan pasif, manajemen kebakaran gedung, dan lain sejenisnya;
5. Mampu menguasai teknik pelaporan hasil inspeksi.

J. Pengawasan Internal

1. sistem pengawasan internal:
 - a. Pengawasan proses pembuatan surat Keterangan Layak Operasional dilakukan oleh Kepala Bidang Pencegahan secara periodik;
 - b. hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan

- c. c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Pencegahan agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses rekomendasi.

2. Mekanisme pengawasan pelayanan penerbitan surat keterangan laik operasional sebagai berikut:



K. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan penerbitan pembuatan surat keterangan laik operasional terdiri dari 6 orang :

1. Kepala Bidang Pencegahan;
2. Kasie Inspeksi Bidang Pencegahan;
3. 4 Orang Staf Bidang Pencegahan.

L. Jaminan Pelayanan

1. Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

M. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. tersedianya petugas keamanan;
2. tersedianya Camera Closed Circuit Television (CCTV);
3. tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. tersedianya papan nama, alat kesehatan dan keselamatan kerja;
5. tersedianya sarana prasarana pelayanan untuk penyandang cacat dan lansia.

XVII. Permohonan Surat Rekomendasi Gambar Peralatan Proteksi Kebakaran

A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung;
2. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 26/PRT/M/2008 Tentang Persyaratan Teknis Sistem Proteksi Kebakaran Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan;
3. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 1994 Tentang Penanggulangan Bahaya Kebakaran dalam wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang;
4. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Bangunan Gedung;
5. Peraturan Walikota Semarang Nomor 97 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2021 Nomor 97);
6. Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang. (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2019 Nomor 49).

B. Persyaratan

1. Surat Permohonan;
2. Fotocopy KTP pemohon yang masih berlaku;
3. Fotocopy KRK;
4. Foto lokasi yang akan dibangun;
5. Gambar denah bangunan;
6. Gambar instalasi proteksi kebakaran;
7. Surat kuasa mengurus surat rekomendasi gambar peralatan proteksi kebakaran bermaterai Rp.10000,- bila diwakilkan.

C. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pemohon memberikan Surat Rekomendasi Gambar Peralatan Proteksi Kebakaran;

2. Melakukan pemeriksaan lokasi rencana bangunan gedung yang dimohonkan rekomendasi;
3. Meneliti gambar denah bangunan gedung, letak dan rencana proteksi kebakaran bangunan gedung yang dimohonkan rekomendasi;
4. Kepala Bidang Pencegahan Memeriksa dan menandatangani Berita Acara Pemeriksaan (BAP) gambar dan spesifikasi alat pemadam kebakaran;
5. Kepala Bidang Pencegahan Membuat konsep surat rekomendasi dan menyusun berkas penerbitan rekomendasi;
6. Kepala Bidang Pencegahan Memeriksa dan memberikan persetujuan/paraf Surat rekomendasi;
7. Kepala Bidang Pencegahan Mengajukan surat rekomendasi gambar dan spesifikasi alat pemadam kebakaran yang sudah di paraf untuk diajukan melalui Sekretaris Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dan ditandatangani Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang;
8. Mengkoordinasikan dan menyerahkan surat rekomendasi gambar dan spesifikasi alat pemadam kebakaran kepada pemohon.

D. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. pengaduan langsung melalui Petugas Piket Jaga;
 - b. pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) kotak saran;
 - 2) email:
 - a) kebakaran.semarangkota@gmail.com;
 - b) damkarsmg113@gmail.com;
 - 3) twitter: [@damkarsmg113](https://twitter.com/damkarsmg113);
 - 4) instagram: [damkarsemarang](https://www.instagram.com/damkarsemarang);
 - 5) layanan pengaduan online semisal LAPOR!;
 - 6) website: damkar.semarangkota.go.id
 - 7) media massa.

2. Tata Cara Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan:

a. pengaduan langsung:

- 1) masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Bidang Pencegahan melalui Petugas Piket Jaga;
- 2) Bidang Pencegahan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
- 3) Bidang Pencegahan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

b. pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):

- 1) pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Pencegahan melalui Sekretaris;
- 3) Bidang Pencegahan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
- 4) Bidang Pencegahan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

c. pengaduan tidak langsung melalui media sosial:

1. pengaduan masyarakat melalui media sosial seperti email, twitter, instagram, layanan pengaduan online (misal LAPOR!), dan media massa dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
2. Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Pencegahan;
3. Bidang Pencegahan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);

4. Bidang Pencegahan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan ke sekretariat (misal admin LAPOR!); dan
5. Sekretariat (misal admin LAPOR!) menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial.

E. Jangka Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah tujuh hari setelah surat permohonan diterima dengan persyaratan yang sudah lengkap.

F. Biaya/Tarif

Permohonan Surat Rekomendasi Gambar Peralatan Proteksi Kebakaran tidak dikenakan biaya (Rp 0).

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah surat Rekomendasi Gambar Peralatan Proteksi Kebakaran.

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah ATK, Buku register, stempel, Ordner, Komputer, Kamera, Kendaraan Operasional, Hardware dan Software. Sedangkan prasarana meliputi ruang Bidang Pencegahan (loket/meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang Kepala Dinas (Pemeriksaan ulang berkas, Disposisi surat) ruang Sekretariat (Pengagendaan Surat), Ruang Sekretaris (Paraf lembar disposisi), Ruang Bidang Pencegahan (Proses surat Rekomendasi, Berita Acara Pemeriksaan).

I. Kompetensi Pelaksana

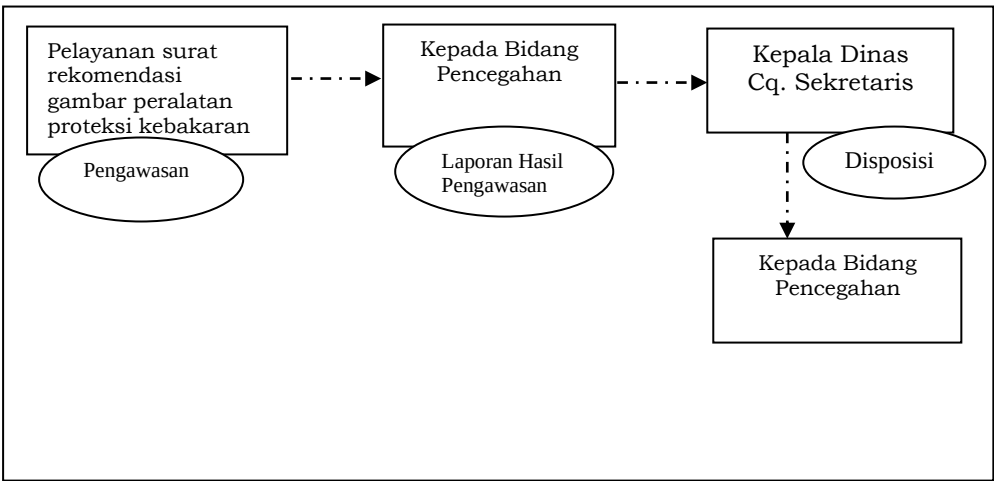
Kompetensi pelaksana dalam pelayanan permohonan surat rekomendasi gambar peralatan proteksi kebakaran adalah sebagai berikut:

1. Menguasai materi dan teknis pembuatan Surat rekomendasi gambar dan spesifikasi alat pemadam kebakaran;

- 2. Memahami prosedur dan persyaratan pembuatan Surat rekomendasi gambar dan spesifikasi alat pemadam kebakaran;
- 3. memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pembuatan Surat rekomendasi gambar dan spesifikasi alat pemadam kebakaran;

J. Pengawasan Internal

- 1. sistem pengawasan internal:
 - a. pengawasan proses izin pembuatan surat rekomendasi gambar peralatan proteksi kebakaran dilakukan oleh Kepala Bidang Pencegahan secara periodik;
 - b. hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
 - c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Pencegahan agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses rekomendasi.
- 3. Mekanisme pengawasan pelayanan surat rekomendasi gambar peralatan proteksi kebakaran sebagai berikut:



K. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan pembuatan surat rekomendasi gambar peralatan proteksi kebakaran adalah 6 orang, terdiri dari :

- 1. Kepala Bidang Pencegahan;
- 2. Subkoordinator Bina Teknis;
- 3. 4 Orang Staf Bidang Pencegahan

L. Jaminan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

M. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. tersedianya petugas keamanan;
2. tersedianya Camera Closed Circuit Television (CCTV);
3. tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. tersedianya papan nama, alat kesehatan dan keselamatan kerja;
5. tersedianya sarana prasarana pelayanan untuk penyandang cacat dan lansia.

XVIII. Penindakan

A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung;
2. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 26/PRT/M/2008 Tentang Persyaratan Teknis Sistem Proteksi Kebakaran Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan;
3. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 1994 Tentang Penanggulangan Bahaya Kebakaran dalam wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang;
4. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Bangunan Gedung;
5. Peraturan Walikota Semarang Nomor 97 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2021 Nomor 97);
6. Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang. (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2019 Nomor 49).

B. Persyaratan

1. Laporan Bangunan Gedung yang telah dilakukan pemeriksaan, namun masih belum dilengkapi proteksi kebakaran sesuai peraturan perundang-undangan;
2. Surat Tugas yang sudah ditandatangani Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang;
3. Laporan Bangunan Gedung yang belum melengkapi proteksi kebakaran sesuai peraturan perundang-undangan.

C. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Kepala Bidang Pencegahan Menerima Rekap Laporan hasil pemeriksaan / Berita Acara Pemeriksaan dari Bangunan Gedung yang masih memiliki kekurangan proteksi kebakaran;
2. Kepala Bidang Pencegahan Mengkoordinasikan Pemilik Bangunan Gedung untuk dilaksanakan kunjungan guna memeriksa kembali kelengkapan proteksi kebakaran;
3. Kepala Bidang Pencegahan cq. Kepala Seksi Penindakan Mengkonsep surat tugas pemeriksaan proteksi kebakaran;
4. Kepala Bidang Pencegahan cq. Kepala Seksi Penindakan Melaksanakan pemeriksaan proteksi kebakaran;
5. Kepala Bidang Pencegahan cq. Kepala Seksi Penindakan menemukan kekurangan alat proteksi kebakaran pada bangunan gedung;
6. Kepala Bidang Pencegahan cq. Kepala Seksi Penindakan Membuat Berita Acara Pemeriksaan;
7. Kepala Bidang Pencegahan cq. Kepala Seksi Penindakan mengkonsep Surat Teguran;
8. Kepala Bidang Pencegahan Mengajukan surat Teguran yang sudah di paraf untuk diajukan melalui Sekretaris Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dan ditandatangani Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang;
9. Mengkoordinasikan dan memberikan Surat Teguran Kepada Pemilik Bangunan Gedung

D. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan

dengan pelayanan disampaikan melalui:

- a. pengaduan langsung melalui Petugas Piket Jaga;
- b. pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) kotak saran;
 - 2) email:
 - a) kebakaran.semarangkota@gmail.com;
 - b) damkarsmg113@gmail.com;
 - 3) twitter: @damkarsmg113;
 - 4) instagram: damkarsemarang;
 - 5) layanan pengaduan online semisal LAPOR!;
 - 6) website: damkar.semarangkota.go.id
 - 7) media massa.

2. Tata Cara Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan:

- a. pengaduan langsung:
 - 1) masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Bidang Pencegahan melalui Petugas Piket Jaga;
 - 2) Bidang Pencegahan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) Bidang Pencegahan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
- b. pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):
 - 1) pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Pencegahan Masyarakat melalui Sekretaris;
 - 3) Bidang Pencegahan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan

- 4) Bidang Pencegahan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

c. pengaduan tidak langsung melalui media sosial:

- 1) pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Pencegahan;
- 3) Bidang Pencegahan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
- 4) Bidang Pencegahan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Bidang Sekretariat (Admin LAPOR); dan
- 5) Bidang Sekretariat (Admin LAPOR) menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial atau LAPOR!.

E. Jangka Waktu Penyelesaian

Batas Waktu penyelesaian adalah 7 hari setelah dilakukan ditemukan kekurangan alat proteksi kebakaran

F. Biaya/Tarif

Biaya adalah Rp 0 (Gratis).

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Surat Teguran

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

1. Komputer dan Printer;
2. Berita Acara Pemeriksaan;
3. Kamera

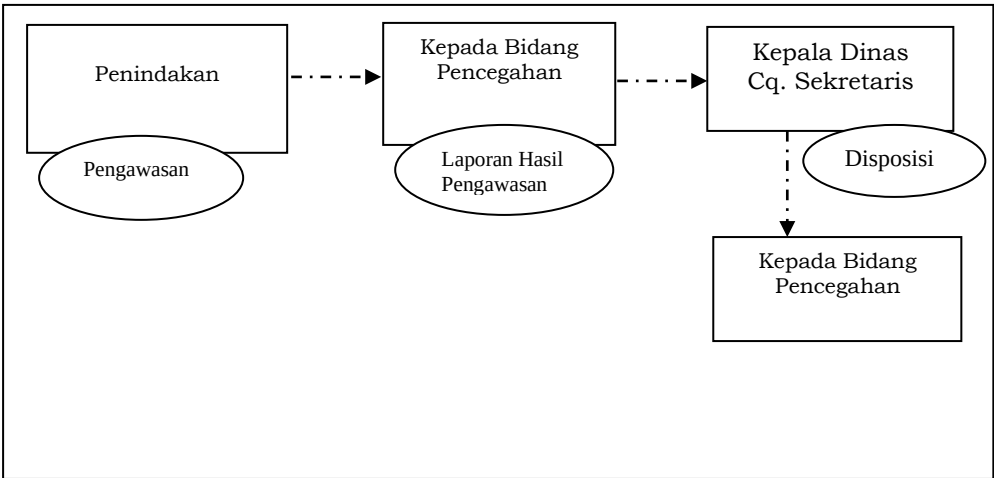
I. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Permohonan Surat Keterangan Layak Operasional adalah sebagai berikut::

- 1. Mampu memahami peraturan dan standar di bidang proteksi kebakaran;
- 2. Mampu membaca gambar bangunan dan instalansi proteksi kebakaran;
- 3. Mampu melaksanakan prosedur inspeksi dan pengujian;
- 4. Memahami prinsip sistem proteksi kebakaran meliputi sistem proteksi aktif dan pasif, manajemen kebakaran gedung, dan lain sejenisnya;
- 5. Mampu menguasai teknik pelaporan hasil inspeksi.

J. Pengawasan Internal

- 1. sistem pengawasan internal:
 - a. pengawasan Penindakan dilakukan oleh Kepala Bidang Pencegahan secara periodik;
 - b. hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
 - c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Pencegahan agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses kegiatan Penindakan.
- 2. Mekanisme pengawasan Penindakan sebagai berikut:



K. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kegiatan penindakan adalah 4 orang, terdiri dari :

1. Kepala Bidang Pencegahan;
2. Kepala Seksi Penindakan;
3. 2 staf bidang Pencegahan.

L. Jaminan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

XIX. Kunjungan Siswa

A. Dasar Hukum

1. Peraturan Walikota Nomor 97 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang.
2. Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang;

B. Persyaratan

1. Surat permohonan kunjungan;

C. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat Mengkoordinasikan kegiatan kunjungan dengan pemohon;
2. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat Menerima dan memasukkan surat kunjungan ke sekretariat;
3. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat melaksanakan dan melayani kegiatan Kunjungan Siswa;
4. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat Membuat Laporan kegiatan Kunjungan Siswa;
5. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat Membuat Laporan kegiatan Kunjungan Siswa;

D. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. pengaduan langsung melalui *customer service*;
 - b. pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:

- 1) kotak saran;
- 2) email:
 - a) kebakaran.semarangkota@gmail.com;
 - b) damkarsmg113@gmail.com;
- 3) twitter: @damkarsmg113;
- 4) instagram: damkarsemarang;
- 5) layanan pengaduan online semisal LAPOR!;
- 6) website: damkar.semarangkota.go.id
- 7) media massa.

2. Tata Cara Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

a. pengaduan langsung:

- 1) masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Kepala Dinas Pemadam Kebakaran cq. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat melalui petugas piket jaga;
- 2) Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
- 3) Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

b. Pengaduan Tidak Langsung (melalui media surat atau kotak saran):

- 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat melalui Sekretaris;
- 3) Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat menindaklanjuti pengaduan dengan

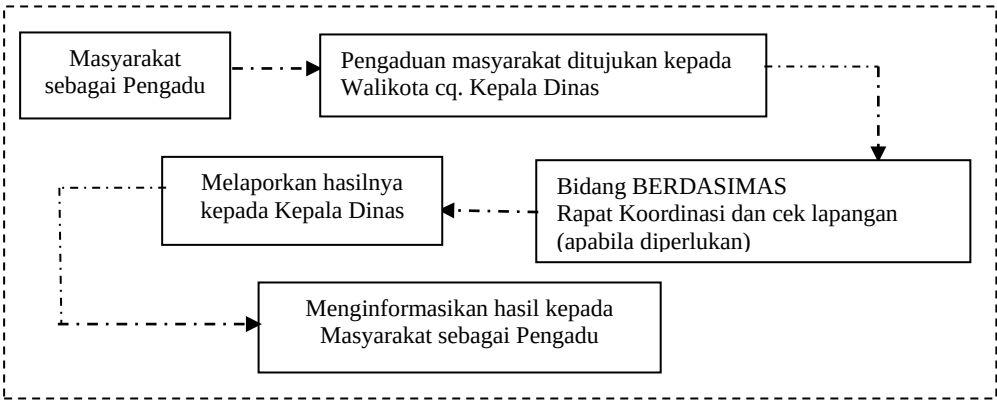
melakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan

- 4) Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

c. Pengaduan Tidak Langsung Melalui Media Sosial:

- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial seperti email, twitter, Instagram, layanan pengaduan online (misal LAPOR!), dan media massa dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat;
- 3) Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
- 4) Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Komunikasi Kerjasama dan Peningkatan Kapasitas; dan

d. Mekanisme Pengaduan Masyarakat



E. Jangka Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah tiga hari setelah surat permohonan diterima dengan persyaratan yang sudah lengkap.

F. Biaya/Tarif

Biaya adalah Rp 0 (Gratis).

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah edukasi dalam pengenalan profesi pemadam kebakaran dan pengenalan api.

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah Laptop, LCD, Kamera, Peralatan Simulasi Pemadaman Api Kecil, Unit Mobil Pemadam Kebakaran. Sedangkan prasarana meliputi ruang Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat (meja komputer, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang Kepala Dinas (Pemeriksaan ulang berkas, Disposisi surat) ruang Sekretariat (Pengagendaan Surat), Ruang Sekretaris (Paraf lembar disposisi).

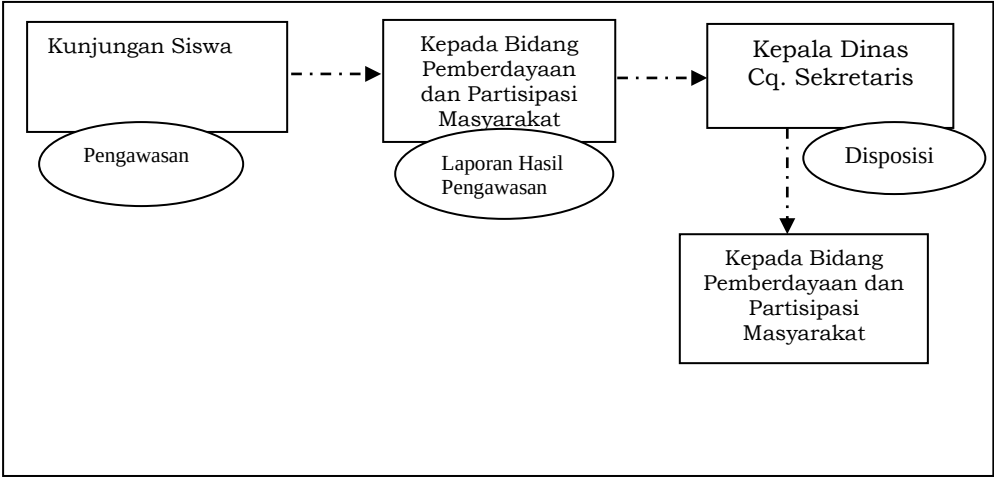
I. Kompetensi Pelaksana

1. Memahami dan mengerti Peraturan Walikota Nomor 97 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Sistem Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang;
2. Memahami dan mengerti Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pemadam Kebakaran;

J. Pengawasan Internal

1. sistem pengawasan internal:
 - a. pengawasan proses kegiatan kunjungan dilakukan oleh Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat secara periodik;
 - b. hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan

- c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses kegiatan Satlakar.
2. Mekanisme pengawasan pelayanan Kegiatan Kunjungan Siswa sebagai berikut:



- K. Jumlah Pelaksana
- Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan kegiatan kunjungan adalah 6 orang, terdiri dari :
1. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat;
 2. Kepala Seksi Kerjasama dan Peningkatan Kapasitas;
 3. 4 Staf Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat.
- L. Jaminan Pelayanan dan Keselamatan Pelayanan
1. Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik;
- M. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
1. tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
 2. tersedianya alat kesehatan dan keselamatan kerja (APD).

XX. Pelatihan Pemadaman Kebakaran

- A. Dasar Hukum
1. Peraturan Walikota Nomor 97 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang;

2. Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang;

B. Persyaratan

1. Surat Permohonan Pelatihan Pemadaman Kebakaran;
2. Menyediakan tempat dan perlengkapan kegiatan pelatihan pemadam kebakaran untuk pelaksanaan teori dan praktik.

C. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat Mengkoordinasikan kegiatan Pelatihan Pemadam Kebakaran dengan pemohon;
2. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat Menerima dan memasukkan surat Permohonan Pelatihan Kebakaran ke sekretariat;
3. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat melaksanakan dan melayani kegiatan Permohonan Pelatihan Kebakaran;
4. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat Membuat Laporan kegiatan Permohonan Pelatihan Kebakaran;
5. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat Membuat Laporan kegiatan Permohonan Pelatihan Kebakaran;

D. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. pengaduan langsung melalui customer service;
 - b. pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) kotak saran;
 - 2) email:
 - a) kebakaran.semarangkota@gmail.com;
 - b) damkarsmg113@gmail.com;
 - 3) twitter: @damkarsmg113;
 - 4) instagram: damkarsemarang;
 - 5) layanan pengaduan online semisal LAPOR!;

- 6) website: damkar.semarangkota.go.id
- 7) media massa.

2. Tata Cara Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

a. pengaduan langsung:

- 1) masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Kepala Dinas Pemadam Kebakaran cq. Kepala Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat melalui petugas piket jaga;
- 2) Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
- 3) Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

b. Pengaduan Tidak Langsung (melalui media surat atau kotak saran):

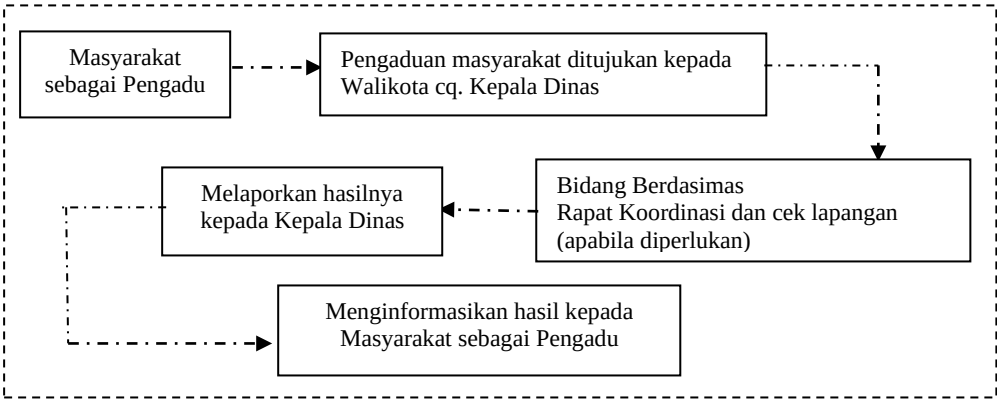
- 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat melalui Sekretaris;
- 3) Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
- 4) Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

c. Pengaduan Tidak Langsung Melalui Media Sosial:

- 1) pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial seperti email, twitter, Instagram, layanan pengaduan

- online (misal LAPOR!), dan media massa dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat;
 - 3) Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Komunikasi Operasi dan Penyelamatan; dan
 - 5) Seksi Kerjasama dan Peningkatan Kapasitas menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial.

3. Mekanisme Pengaduan Masyarakat



- E. Jangka Waktu Penyelesaian
- Waktu penyelesaian adalah tiga hari setelah surat permohonan diterima dengan persyaratan yang sudah lengkap.
- F. Biaya/Tarif
- Rp. 0 (tidak dikenakan biaya) untuk pemadaman kebakaran dalam dan luar wilayah Kota Semarang.

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah transfer pengetahuan, kemampuan dan cara bertindak dalam pencegahan dan pemadaman kebakaran.

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

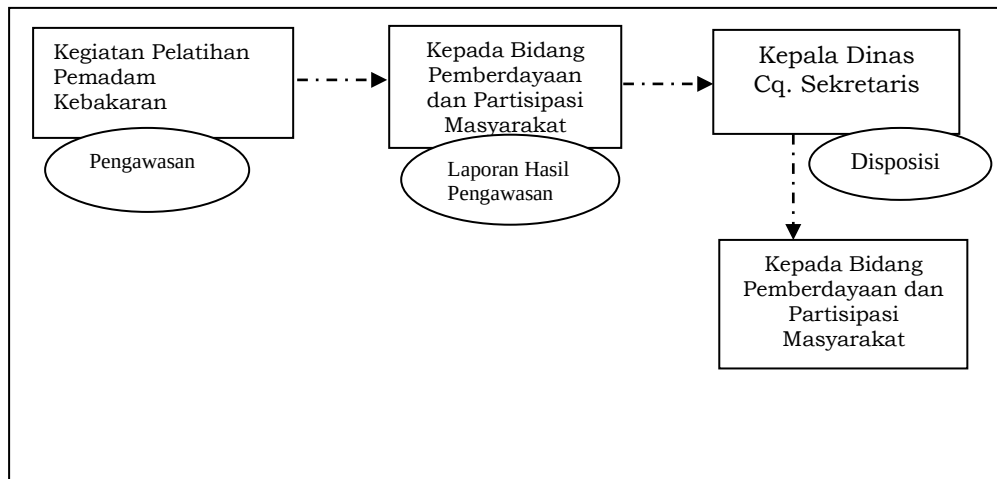
Sarana yang digunakan adalah Laptop, LCD, Kamera, Peralatan Pemadam Kebakaran, Unit Mobil Pemadam Kebakaran (jika diperlukan). Sedangkan prasarana meliputi ruang Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat (meja komputer, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang Kepala Dinas (Pemeriksaan ulang berkas, Disposisi surat) ruang Sekretariat (Pengagendaan Surat), Ruang Sekretaris (Paraf lembar disposisi).

I. Kompetensi Pelaksana

1. Peraturan Walikota Nomor 97 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang.;
2. Memahami dan mengerti Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pemadam Kebakaran;

J. Pengawasan Internal

1. sistem pengawasan internal:
 - a. pengawasan proses kegiatan pelatihan pemadaman kebakaran dilakukan oleh Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat secara periodik;
 - b. hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
 - c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses kegiatan Pelatihan Pemadaman Kebakaran.
2. Mekanisme pengawasan pelayanan Kegiatan Pelatihan Pemadam Kebakaran sebagai berikut:



K. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan kegiatan kunjungan adalah 6 orang, terdiri dari :

1. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat;
2. Kepala Seksi Kerjasama dan Peningkatan Kapasitas;
3. 4 Staf Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat.

L. Jaminan Pelayanan

1. Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik;

M. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
2. tersedianya alat kesehatan dan keselamatan kerja (APD).

XXI. Pembentukan dan Pembinaan Relawan Pemadam Kebakaran (Redkar)

A. Dasar Hukum

1. Perda Kota Semarang No 2 Tahun 1994 tentang Penanggulangan Bahaya Kebakaran dalam wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang;
2. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No 20/PRT/M/2009 tentang Pedoman Teknis Manajemen Proteksi Kebakaran di Perkotaan;
3. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 364.1-306 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembinaan Relawan Pemadam Kebakaran;

4. Peraturan Walikota Nomor 97 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang;
5. Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

B. Persyaratan

1. Inisiatif Masyarakat;
2. Fasilitasi Pemerintah Daerah (Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang);

C. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat mengkoordinasikan kegiatan pengembangan dan pemberdayaan satlakar;
2. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat membuat konsep surat tugas dan surat undangan;
3. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat Mengajukan surat tugas dan undangan melalui Sekretaris dan Kepala Dinas Menandatangani Surat Tugas dan Surat Undangan;
4. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat mengkoordinasikan pendistribusian surat undangan pelaksanaan kegiatan, mendistribusikan surat undangan, serta konsep laporan kesiapan kegiatan pembentukan dan pembinaan REDKAR;
5. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat memimpin rakor dengan personil Kelurahan dan Kecamatan kegiatan pembentukan dan pembinaan REDKAR;
6. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat melaksanakan kegiatan pembentukan dan Pembinaan REDKAR;
7. Kepala Dinas Kebakaran Kota Semarang mengukuhkan Pembentukan dan Pembinaan REDKAR bagi personil Kelurahan dan Kecamatan

D. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian Pengaduan, Saran Dan Masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:

- a. pengaduan langsung melalui pos penjagaan.
- b. pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) kotak saran;
 - 2) email:
 - a) kebakaran.semarangkota@gmail.com;
 - b) damkarsmg113@gmail.com;
 - 3) twitter: @damkarsmg113;
 - 4) instagram: damkarsemarang;
 - 5) layanan pengaduan online semisal LAPOR!;
 - 6) website: damkar.semarangkota.go.id
 - 7) media massa.

2. Tata Cara Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

a. Pengaduan Langsung:

1. masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Kepala Dinas Pemadam Kebakaran cq. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat melalui petugas piket jaga;
2. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
3. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

b. Pengaduan Tidak Langsung (melalui media surat atau kotak saran):

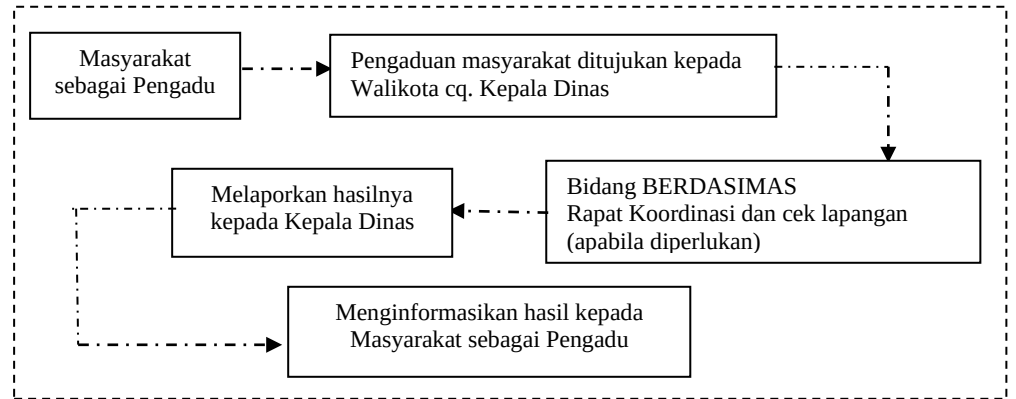
- 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;

- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat melalui Sekretaris;
- 3) Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
- 4) Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

c. Pengaduan Tidak Langsung Melalui Media Sosial:

- 1) pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial seperti email, twitter, Instagram, layanan pengaduan online (misal LAPOR!), dan media massa dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat;
- 3) Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
- 4) Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Kerjasama dan Peningkatan Kapasitas; dan
- 5) Seksi Kerjasama dan Peningkatan Kapasitas menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial.

3. Mekanisme Pengaduan Masyarakat



E. Jangka Waktu Penyelesaian

Batas waktu penyelesaian maksimal 30 hari

F. Biaya/Tarif

Rp. 0 (tidak dikenakan biaya) untuk pemadaman kebakaran dalam dan luar wilayah Kota Semarang.

G. Produk Pelayanan

1. Terbentuknya Relawan Pemadam Kebakaran
2. Laporan Kegiatan

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

1. Komputer, Printer dan LCD;
2. Peralatan Bantuan untuk Anggota REDKAR (APAR, karung, ember dan ganco);
3. Peralatan Pelatihan untuk Praktek Pemadaman
4. Unit Mobil Pemadam Kebakaran

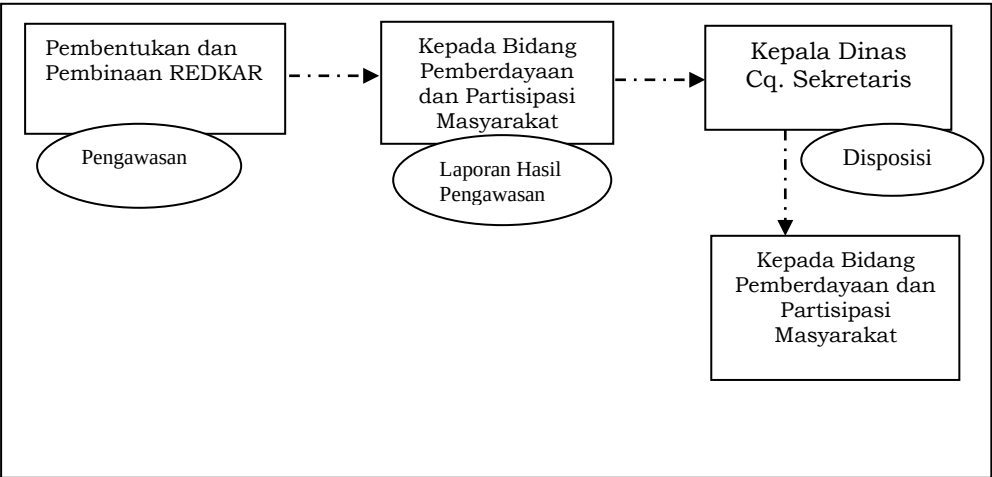
I. Kompetensi Pelaksana

1. Memahami dan mengerti Perwal Peraturan Walikota Nomor 97 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang;
2. Memahami dan mengerti Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pemadam Kebakaran;
3. Memahami dan mengerti materi kegiatan Relawan Kebakaran;

J. Pengawasan Internal

- 1. sistem pengawasan internal:
 - a. pengawasan pembentukan dan pembinaan relawan pemadam kebakaran dilakukan oleh Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat;
 - b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
 - c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan prosedur petugas komunikasi dan informasi

3. Mekanisme pengawasan Pembentukan dan Pembinaan Relawan Pemadam Kebakaran sebagai berikut:



K. Jumlah Pelaksana

- 1. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat;
- 2. Kepala Seksi Kerjasama dan Peningkatan Kapasitas.

L. Jaminan Pelayanan

- 1. Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

XXII. Penanganan Surat Masuk

A. Dasar Hukum

- 1. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2010 tentang

Pedoman Penyusunan Penetapan Kinerja dan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;

2. Peraturan Walikota Semarang Nomor 97 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2021 Nomor 97);
3. Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

B. Persyaratan

1. Surat Masuk;

C. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pelaksanaan menerima, mengagendakan, menyiapkan lembar disposisi dan meneruskan surat masuk ke Kasubbag Umum dan Kepegawaian;
2. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian menerima, menelaah ringkas surat, dan meneruskan surat masuk ke Sekretaris;
3. Sekretaris menerima, menelaah ringkas surat, dan meneruskan surat masuk ke Kepala Dinas untuk ditindaklanjuti sesuai permasalahan;
4. Kepala Dinas Menerima, menelaah ringkas surat, mendisposisi surat dan meneruskan ke Sekretaris;
5. Sekretaris menerima, menelaah ringkas, dan meneruskan disposisi;
6. Pelaksanaan mencatat, menggandakan dan mendistribusi surat masuk ke Sekretaris dan atau Kepala Bidang;

D. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- A. penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. pengaduan langsung melalui pos penjagaan.
 - b. pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) kotak saran;

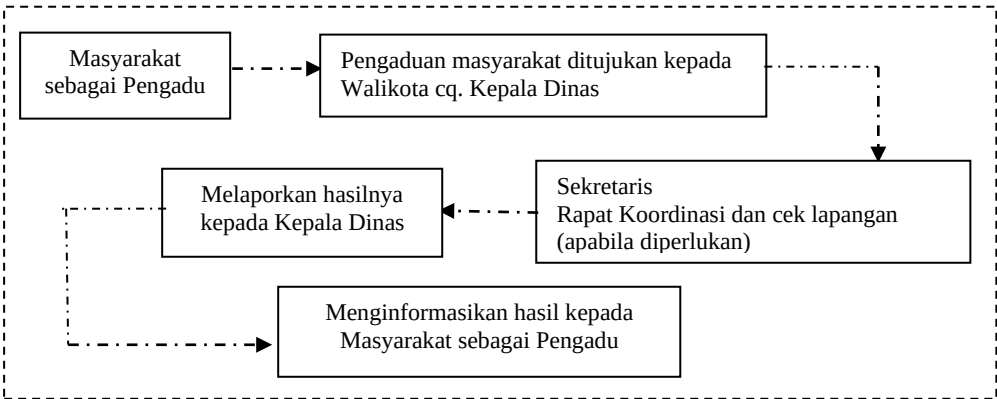
- 2) email:
 - a) kebakaran.semarangkota@gmail.com;
 - b) damkarsmg113@gmail.com;
- 3) twitter: @damkarsmg113;
- 4) instagram: damkarsemarang;
- 5) layanan pengaduan online semisal LAPOR!;
- 6) website: damkar.semarangkota.go.id
- 7) media massa.

B. Tata Cara Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

- a. pengaduan langsung:
 - 1.masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Kepala Dinas Pemadam Kebakaran cq. Sekretaris melalui petugas piket jaga;
 - 2.Kepala Sekretaris menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3.Sekretaris menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
- b. pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):
 - 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian melalui Sekretaris;
 - 3) Sekretaris menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 4) Sekretaris menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
- c. Pengaduan Tidak Langsung Melalui Media Sosial:

- 1) pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial seperti email, twitter, Instagram, layanan pengaduan online (misal LAPOR!), dan media massa dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Sekretaris;
- 3) Sekretaris menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
- 4) Sekretaris melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Komunikasi Operasi dan Penyelamatan; dan
- 5) Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial.

C. Mekanisme Pengaduan Masyarakat



- E. Jangka Waktu Penyelesaian
Batas waktu penyelesaian maksimal 1 hari
- F. Biaya/Tarif
Rp. 0 (tidak dikenakan biaya)
- G. Produk Pelayanan
Produk yang dihasilkan adalah Agenda dan Arsip
- H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

- 1. Alat tulis (ATK);
- 2. Komputer, scanner dan printer;
- 3. Buku Agenda;
- 4. Lembar disposisi; dan
- 5. Jaringan internet

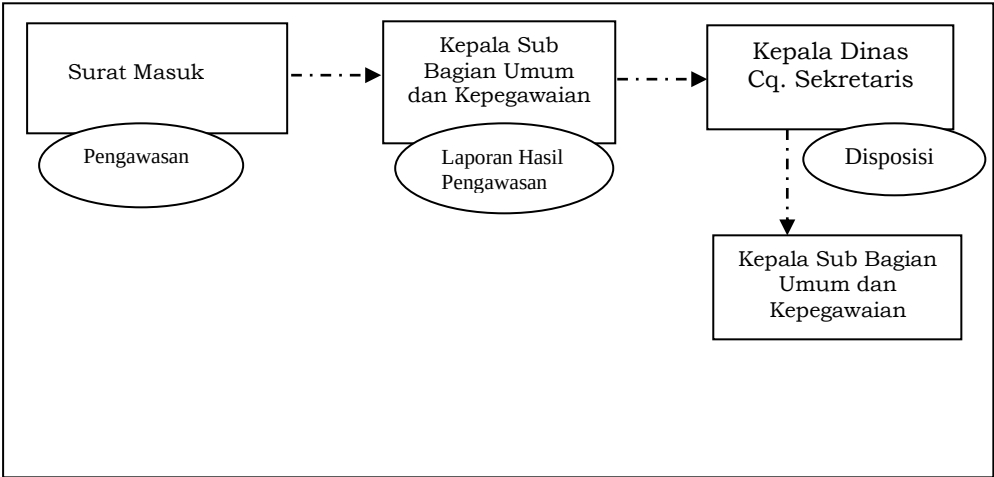
I. Kompetensi Pelaksana

- 1. Memahami kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja;;
- 2. Memiliki kemampuan mengolah data dengan komputer;
- 3. Mengetahui prosedur pengelolaan surat.

J. Pengawasan Internal

- 1. sistem pengawasan internal:
 - a. pengawasan surat masuk dilakukan oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;;
 - b. hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
 - c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Sekretaris agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan prosedur petugas Surat Masuk.

- 2. Mekanisme pengawasan pelayanan Surat Masuk sebagai berikut:



K. Jumlah Pelaksana

Jumlah 2 Jabatan Pelaksana

L. Jaminan Pelayanan

1. Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

XXIII. Penanganan Surat Keluar

A. Dasar Hukum

1. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Penetapan Kinerja dan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
2. Peraturan Walikota Semarang Nomor 97 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang);
3. Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

B. Persyaratan

1. Draft/Surat Dokumen

C. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian menerima draft surat dari Sekretariat atau Bidang;
2. Sekretaris menerima, meneliti dan mempelajari draft surat;
3. Kepala Dinas menerima, meneliti dan mempelajari surat dan memberi tanda tangan;
4. Pelaksana memberi nomor surat, mencatat pada buku agenda dan mendistribusikan surat keluar;

D. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- A. penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. pengaduan langsung melalui pos penjagaan.
 - b. pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) kotak saran;
 - 2) email;

- a) kebakaran.semarangkota@gmail.com;
- b) damkarsmg113@gmail.com;
- 3) twitter: @damkarsmg113;
- 4) instagram: damkarsemarang;
- 5) layanan pengaduan online semisal LAPOR!;
- 6) website: damkar.semarangkota.go.id
- 7) media massa.

B. Tata Cara Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

a. pengaduan langsung:

1. masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Kepala Dinas Pemadam Kebakaran cq. Sekretaris melalui petugas piket jaga;
2. Kepala Sekretaris menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
3. Sekretaris menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

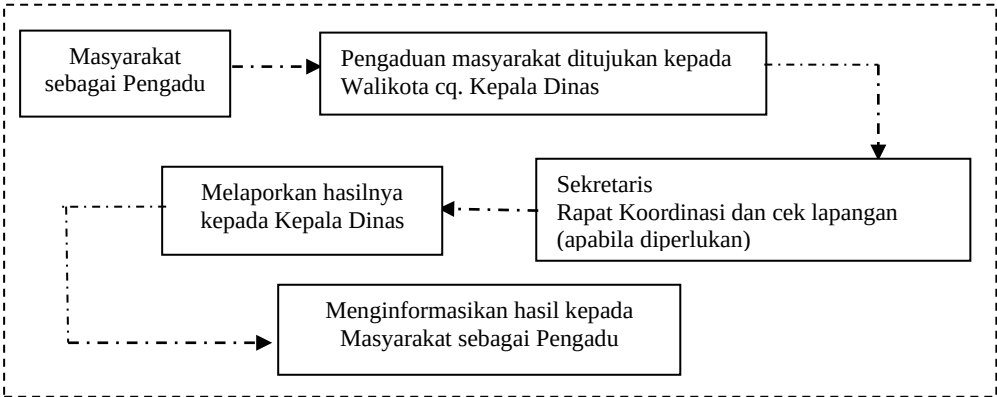
b. pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):

- 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian melalui Sekretaris;
- 3) Sekretaris menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
- 4) Sekretaris menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

c. Pengaduan Tidak Langsung Melalui Media Sosial:

- 1) pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial seperti email, twitter, Instagram, layanan pengaduan online (misal LAPOR!), dan media massa dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Sekretaris;
- 3) Sekretaris menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
- 4) Sekretaris melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Komunikasi Operasi dan Penyelamatan; dan
- 5) Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial.

C. Mekanisme Pengaduan Masyarakat



- E. Jangka Waktu Penyelesaian
Batas waktu penyelesaian maksimal 1 hari
- F. Biaya/Tarif
Rp. 0 (tidak dikenakan biaya)
- G. Produk Pelayanan
Produk yang dihasilkan adalah Surat Dokumen
- H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

- 1. Alat tulis (ATK);
- 2. Komputer, scaner dan printer;
- 3. Buku Agenda;
- 4. Lembar disposisi; dan
- 5. Jaringan internet

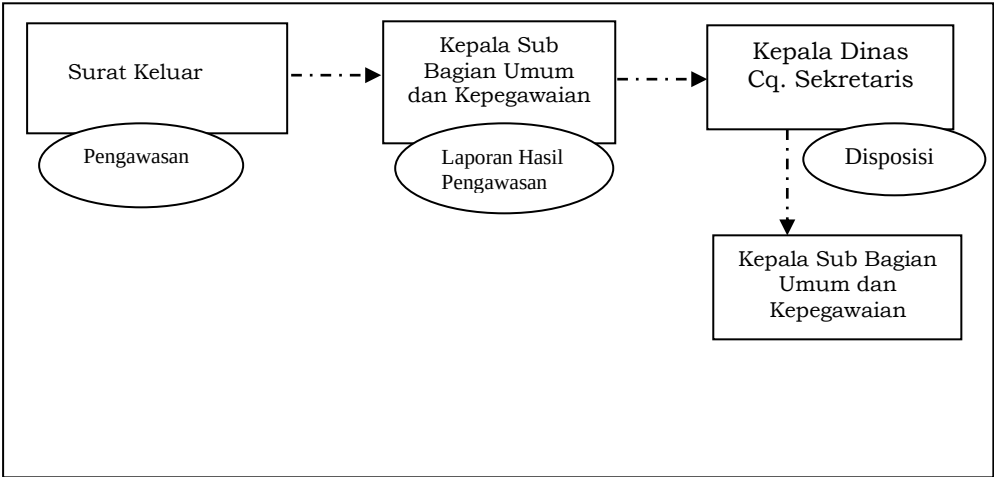
I. Kompetensi Pelaksana

- 1. Memahami kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja;
- 2. Memiliki kemampuan mengolah data dengan komputer;
- 3. Mengetahui prosedur pengelolaan surat.

J. Pengawasan Internal

- 1. sistem pengawasan internal:
 - a. pengawasan surat keluar dilakukan oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 - b. hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
 - c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Sekretaris agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan prosedur petugas Surat Keluar.

- 2. Mekanisme pengawasan pelayanan Surat Keluar sebagai berikut:



K. Jumlah Pelaksana

Jumlah 2 Jabatan Pelaksana

L. Jaminan Pelayanan

1. Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

Ditetapkan di: Semarang

pada tanggal : 22 MARET 2024

Plt. KEPALA DINAS PEMADAM KEBAKARAN

KOTA SEMARANG



Ir. SIH RIANUNG, S.T., M.T.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PEMADAM KEBAKARAN
KOTA SEMARANG

NOMOR: B/1293/00/8.3.3/III/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
DINAS PEMADAM KEBAKARAN
KOTA SEMARANG

EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK

No	Komponen Penilaian	Kinerja Pelaksana		Penyebab Tidak Sesuai	Alternatif Solusi	Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai			
1	Dasar Hukum					
2	Persyaratan					
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur					
4	Waktu Penyelesaian					
5	Produk Pelayanan					
6	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas					
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan					
8	Kompetisi Pelaksana					
9	Pengawasan Internal					
10	Jumlah Pelaksana					
11	Jaminan Pelayanan					
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan					

Ditetapkan di: Semarang

pada tanggal : 22 MARET 2024

Plt. KEPALA DINAS PEMADAM KEBAKARAN
KOTA SEMARANG



Ir. SIH RIANUNG, S.T., M.T.