



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG  
DINAS PEMADAM KEBAKARAN

Jalan Dahlia No. 7 Singaraja, Telp. (0362) 3303858  
Website. <http://damkar.bulelengkab.go.id>, Email. [dinaspemadam113@gmail.com](mailto:dinaspemadam113@gmail.com)



**LAPORAN**

**KINERJA TRIWULAN I TAHUN 2024**

**SASARAN:**

**TERLAKSANANYA PENYEBARAN KUISIONER SURVEY KEPUASAN**

**MASYARAKAT (SKM)**

**INDIKATOR**

**JUMLAH LAPORAN PENYEBARAN KUISIONER SURVEY KEPUASAN**

**MASYARAKAT (SKM)**

**I. PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Buleleng yang berfokus pada Sub Urusan Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran serta Penyelama Non Kebakaran, pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Buleleng ada 6 layanan mulai dari Layanan Penanggulangan Kejadian Kebakaran, Layanan Pemadaman dan Pengendalian Kebakaran, Layanan Penyelamatan dan Evakuasi, Layanan Pemberdayaan Masyarakat melalui Sosialisasi, Edukasi dan Simulasi Pencegahan Kebakaran, Layanan Pendataan dan Inspeksi Sarana Prasarana Alat Pemadam Kebakaran dan Layanan Investigasi Pasca Kebakaran. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Sehubungan dengan hal tersebut telah dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Untuk mendukung kebijakan pemerintah tersebut perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik yang sudah diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Buleleng.

**B. Landasan Hukum**

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 35 :

- a. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawasan internal dan pengawasan eksternal
- b. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan public dilakukan melalui :
  - 1) Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang undangan dan



# PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG DINAS PEMADAM KEBAKARAN

Jalan Dahlia No. 7 Singaraja, Telp. (0362) 3303858  
Website. <http://damkar.bulelengkab.go.id>, Email. [dinaspemadam113@gmail.com](mailto:dinaspemadam113@gmail.com)



- 2) Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang undangan.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## C. Maksud dan Tujuan

1. Pengumpulan data survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di lingkungan Dinas Pemadam Kebakaran bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik
2. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan secara umum dan setiap indikator kepuasan di Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Buleleng. Tingkat kepuasan ini diukur berdasarkan panduan indikator menurut Permen PAN- RB Nomor 16 Tahun 2014 yang meliputi indikator a) persyaratan, b) prosedur, c) waktu pelayanan, d) biaya/tarif, e) produk spesifikasi jenis layanan, f) kompetensi pelaksana, g) perilaku pelaksana, h) maklumat pelayanan, dan i) penanganan pengaduan, masukan dan saran.
3. Mengetahui feed back/umpan balik masyarakat pengguna pelayanan umum Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Buleleng. Umpan balik yang dimaksud adalah tanggapan masyarakat mengenai penting tidaknya peningkatan kualitas, bentuk peningkatan layanan, dan masukan strategi peningkatan layanan berdasarkan harapan masyarakat penggunaan pelayanan umum.

## II. Kegiatan Yang Dilaksanakan

### A. Enam Produk Layanan Yang di Survei

1. Layanan Penanggulangan Kejadian Kebakaran
2. Layanan Pemadaman dan Pengendalian Kebakaran
3. Layanan Penyelamatan dan Evakuasi
4. Layanan Pemberdayaan Masyarakat melalui Sosialisasi, Edukasi dan Simulasi Pencegahan Kebakaran
5. Layanan Pendataan dan Inspeksi Sarana Prasarana Alat Pemadam Kebakaran
6. Layanan Investigasi Pasca Kebakaran

### B. Produk tambahan Layanan Kunjungan Dinas Pemadam Kebakaran sebagai nilai tambah dikarenakan adanya kunjungan Dinas Pemadam Kebakaran ke Masyarakat dan sebaliknya



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG  
DINAS PEMADAM KEBAKARAN

Jalan Dahlia No. 7 Singaraja, Telp. (0362) 3303858  
Website. <http://damkar.bulelengkab.go.id>, Email. [dinaspemadam113@gmail.com](mailto:dinaspemadam113@gmail.com)



C. Layanan Yang di Survei

No	Produk Layanan	Populasi /Target	Sampel	Ket
1.	Layanan Penanggulangan Kejadian Kebakaran	600 Orang/tahun	600 Orang/tahun 12 Orang/bulan	Untuk populasi diambil dari target pelaksanaan kegiatan Penanggulangan Kejadian Kebakaran
2.	Layanan Pemadaman dan Pengendalian Kebakaran	600 Orang/tahun	600 Orang/tahun 12 Orang/bulan	Untuk populasi diambil dari target pelaksanaan kegiatan Pemadam dan Pengendalian Kebakaran
3.	Layanan Penyelamatan dan Evakuasi	600 Orang/tahun	600 Orang/tahun 29 Orang/bulan	Untuk populasi diambil dari target pelaksanaan kegiatan Penyelamatan dan Evakuasi Kebakaran dan Non Kebakaran yang membahayakan Manusia
4.	Layanan Pemberdayaan Masyarakat melalui Sosialisasi, Edukasi dan Simulasi Pencegahan Kebakaran	600 Orang/tahun	600 Orang/tahun 50 Orang/bulan	Untuk populasi diambil dari target pelaksanaan Pemberdayaan Masyarakat melalui Sosialisasi, Edukasi dan Simulasi Pencegahan Kebakaran
5.	Layanan Pendataan dan Inspeksi Sarana Prasarana Alat Pemadam Kebakaran	600 Orang/tahun	600 Orang/tahun 50 Orang/bulan	Untuk populasi diambil dari target dari Pendataan dan Inspeksi Sarana Prasarana Alat Pemadam Kebakaran



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG  
DINAS PEMADAM KEBAKARAN

Jalan Dahlia No. 7 Singaraja, Telp. (0362) 3303858  
Website. <http://damkar.bulelengkab.go.id>, Email. [dinaspemadam113@gmail.com](mailto:dinaspemadam113@gmail.com)



6.	Layanan Investigasi Pasca Kebakaran	600 Orang/ tahun	600 Orang/ tahun 12 Orang/ bulan	Untuk populasi diambil dari target Investigasi Pasca Kebakaran
7.	Layanan Kunjungan Dinas Pemadam kebakaran	600 Orang/ tahun	600 Orang/ tahun 50 Orang/ bulan	Untuk populasi diambil dari Kunjungan Masyarakat ke Dinas Pemadam Kebakaran ataupun sebaliknya

D. Menyebarkan Kuisioner melalui Google Form

Dalam penyebaran kuisioner menggunakan Google Form yang disebarakan melalui Aplikasi Whatsapp yang dilakukan oleh petugas masing-masing bidang sesuai dengan layanan yang diberikan. Adapun link survey kepuasan masyarakat per layanan sebagai berikut.

<https://forms.gle/1bEvMkxW1TX3jstTA>

III. Hasil Yang Dicapai

Berikut kami laporkan Hasil Penyebaran Kuisioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Bulan **Januari** sampai dengan **Maret 2024** Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Buleleng yaitu sebagai berikut:

A. Januari

No	Produk Layanan	Sampel	Realisasi	Link Hasil Penyebaran Survey Kepuasan Masyarakat dan Lampiran
1.	Layanan Penanggulangan Kejadian Kebakaran	12 Orang/ bulan	6 Orang/ bulan	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1_9r7qmNn1YXudJyKDXDHnDCZtDojch13?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1_9r7qmNn1YXudJyKDXDHnDCZtDojch13?usp=drive_link</a>
2.	Layanan Pemadaman dan Pengendalian Kebakaran	12 Orang/ bulan	3 Orang/ bulan	
3.	Layanan Penyelamatan dan Evakuasi	29 Orang/ bulan	3 Orang/ bulan	
4.	Layanan Pemberdayaan Masyarakat melalui Sosialisasi, Edukasi dan Simulasi Pencegahan Kebakaran	50 Orang/ bulan	2 Orang/ bulan	
5.	Layanan Pendataan dan Inspeksi Sarana Prasarana Alat Pemadam Kebakaran	50 Orang/ bulan	2 Orang/ bulan	



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG  
DINAS PEMADAM KEBAKARAN

Jalan Dahlia No. 7 Singaraja, Telp. (0362) 3303858  
Website. <http://damkar.bulelengkab.go.id>, Email. [dinaspemadam113@gmail.com](mailto:dinaspemadam113@gmail.com)



6.	Layanan Investigasi Pasca Kebakaran	50 Orang/bulan	0 Orang/bulan	
7.	Layanan Kunjungan Dinas Pemadam kebakaran	50 Orang/bulan	1 Orang/bulan	

**B. Februari**

No	Produk Layanan	Sampel	Realisasi	Link Hasil Penyebaran Survey Kepuasan Masyarakat dan Lampiran
1.	Layanan Penanggulangan Kejadian Kebakaran	5 Orang/bulan	21 Orang/bulan	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/ICC3hT2_FctAFI21JqYpq7Lz09PH7jCIq?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/ICC3hT2_FctAFI21JqYpq7Lz09PH7jCIq?usp=drive_link</a>
2.	Layanan Pemadaman dan Pengendalian Kebakaran	5 Orang/bulan	21 Orang/bulan	
3.	Layanan Penyelamatan dan Evakuasi	33 Orang/bulan	36 Orang/bulan	
4.	Layanan Pemberdayaan Masyarakat melalui Sosialisasi, Edukasi dan Simulasi Pencegahan Kebakaran	50 Orang/bulan	96 Orang/bulan	
5.	Layanan Pendataan dan Inspeksi Sarana Prasarana Alat Pemadam Kebakaran	50 Orang/bulan	32 Orang/bulan	
6.	Layanan Investigasi Pasca Kebakaran	5 Orang/bulan	22 Orang/bulan	
7.	Layanan Kunjungan Dinas Pemadam kebakaran	50 Orang/bulan	25 Orang/bulan	



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG  
DINAS PEMADAM KEBAKARAN

Jalan Dahlia No. 7 Singaraja, Telp. (0362) 3303858  
Website. <http://damkar.bulelengkab.go.id>, Email. [dinaspemadam113@gmail.com](mailto:dinaspemadam113@gmail.com)



C. Maret

No	Produk Layanan	Sampel	Realisasi	Link Hasil Penyebaran Survey Kepuasan Masyarakat dan Lampiran
1.	Layanan Penanggulangan Kejadian Kebakaran	2 Orang/bulan	11 Orang/bulan	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1CHWTYBObVQPxSoCRj6YeH-lrX7NHyGyQ?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1CHWTYBObVQPxSoCRj6YeH-lrX7NHyGyQ?usp=drive_link</a>
2.	Layanan Pemadaman dan Pengendalian Kebakaran	2 Orang/bulan	13 Orang/bulan	
3.	Layanan Penyelamatan dan Evakuasi	35 Orang/bulan	14 Orang/bulan	
4.	Layanan Pemberdayaan Masyarakat melalui Sosialisasi, Edukasi dan Simulasi Pencegahan Kebakaran	50 Orang/bulan	33 Orang/bulan	
5.	Layanan Pendataan dan Inspeksi Sarana Prasarana Alat Pemadam Kebakaran	50 Orang/bulan	33 Orang/bulan	
6.	Layanan Investigasi Pasca Kebakaran	2 Orang/bulan	12 Orang/bulan	
7.	Layanan Kunjungan Dinas Pemadam kebakaran	50 Orang/bulan	1 Orang/bulan	

IV. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Buleleng untuk enam produk layanan yang di survei dari Bulan **Januari** sampai dengan **Maret** 2024 mencapai 387 responden dari target 563 sesuai dengan target sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut : yang ditetapkan dengan presentase 68.73%.

$$\text{Total} = \frac{\text{Target}}{\text{Responden}} = \frac{563}{387} = 68.73\%$$



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG  
DINAS PEMADAM KEBAKARAN

Jalan Dahlia No. 7 Singaraja, Telp. (0362) 3303858  
Website. <http://damkar.bulelengkab.go.id>, Email. [dinaspemadam13@gmail.com](mailto:dinaspemadam13@gmail.com)



V. **Penutup**

Demikian yang dilaporkan secara singkat dari laporan presentase penyebaran kuisisioner mohon petunjuknya, untuk perhatiannya diucapkan terimakasih

Dibuat di Singaraja  
Pada Tanggal 28 Maret 2024

Diketahui oleh: Sekretaris

Operator Sistem Keuangan,  
Perencanaan, Sistem Pengadaan

**Putu Gede Yudana, SH**  
Pembina Tk I (IV/b)  
Nip. 19720722 1992203 1 005

**I Gede Aditya Astawa Putra, SE**