

**REKAPITULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA SURAKARTA  
TAHUN 2023**

**A. JENIS PELAYANAN DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA SURAKARTA**

- a. Inspeksi Peralatan Proteksi Kebakaran
- b. Pelatihan Pemadaman Kebakaran
- c. Pemadaman dan Evakuasi Korban Kebakaran
- d. Evakuasi dan Penyelamatan Non Kebakaran
- e. Pengamanan Kegiatan Tingkat Kota Sektor Pemerintahan
- f. Pengamanan Kegiatan Tingkat Kota Sektor Swasta

**B. POIN PERTANYAAN YANG ADA**

- a. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diberikan?
- b. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur mendapatkan pelayanan di Pemadam Kebakaran?
- c. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pelayanan?
- d. Apakah biaya pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan?
- e. Apakah produk layanan yang diminta sesuai dengan yang dimohonkan?
- f. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
- g. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
- h. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
- i. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

**C. JUMLAH RESPONDEN & SKOR TAHUN 2023**

	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Skor KM</b>
<b>Triwulan I</b>	277	90.69
<b>Triwulan II</b>	266	90.88
<b>Triwulan III</b>	157	89.97
<b>Triwulan IV</b>	167	92.00