



DPMPTSP
Semanak

**LAPORAN PENYELENGGARAAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
KABUPATEN KARANGANYAR
TRIWULAN II TAHUN 2025**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARANGANYAR**

Jl. Karanganyar-Jatipuro Km. 1, Ngaliyan, Lalung, Karanganyar Telp (0271) 495269, Fax. (0271) 494027

Website : <http://dpmpptsp.karanganyar.go.id> E-mail : dpmpptsp@karanganyarkab.go.id Kode Pos 57711

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan karunia-Nya maka Laporan Penyelenggaraan PTSP Triwulan II Tahun 2025 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan Laporan ini sebagaimana amanat dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat. PTSP Daerah yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar.

Laporan ini berguna untuk memberikan gambaran kinerja penyelenggaraan PTSP Triwulan II Tahun 2025, kendala-kendala yang dihadapi, monitoring dan evaluasi serta rencana tindak lanjut penyelesaian permasalahan terkait PTSP.

Demikian Laporan ini disusun, semoga bermanfaat bagi semua pihak dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara PTSP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar.

Karanganyar, Juli 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARANGANYAR



Heru Joko Sulistyono, S.S.T.P., M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19800314 199912 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKAN.....	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN.....	1
C. DASAR HUKUM.....	2
BAB II PEMBAHASAN.....	4
A. KELEMBAGAAN DAN STRUKTUR ORGANISASI	4
B. TUGAS DAN FUNGSI	5
C. PENDELEGASIAN KEWENANGAN	5
D. SUMBER DAYA MANUSIA	6
E. SARANA DAN PRASARANA	7
F. STANDAR PELAYANAN DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	9
G. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	10
H. PENGELOLAAN PENGADUAN DAN INFORMASI	12
I. MAL PELAYANAN KABUPATEN KARANGANYAR	14
J. INOVASI LAYANAN	15
K. PENYELENGGARAAN PENYULUHAN	18
L. PENYEDERHANAAN JENIS DAN PROSEDUR	19
M. PEMBERIAN INSENTIF DAN KEMUDAHAN PENANAMAN MODAL	19
N. JUMLAH IZIN DAN NON IZIN YANG TERBIT	20
O. PERKEMBANGAN INVESTASI DI KABUPATEN KARANGANYAR	20
P. PERMASALAHAN DAN UPAYA YANG TELAH DILAKUKAN	22
BAB III PENUTUP	24
A. KESIMPULAN	24
B. TINDAK LANJUT	24

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang bertugas menyelenggarakan urusan Pemerintahan bidang Penanaman Modal serta pelayanan perizinan dan nonperizinan. Sesuai amanat Pasal 56 Ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017, disebutkan bahwa Bupati/Walikota menyampaikan Laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten/Kota kepada Gubernur secara periodik setiap triwulan. Selanjutnya pada Ayat (2) disebutkan Gubernur menyampaikan laporan Penyelenggaraan PTSP Provinsi dan Kabupaten/Kota kepada Menteri melalui Direktorat Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan secara periodik setiap triwulan. Penyelenggaraan PTSP Daerah dimaksud adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat.

Sasaran dari penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah terwujudnya PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan. Untuk memenuhi kewajiban tersebut diatas, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar menyusun Laporan Penyelenggaraan PTSP Daerah Triwulan II Tahun 2025, sebagai wujud tertib administrasi umum penyelenggaraan pemerintahan, keterbukaan informasi publik serta bahan evaluasi penilaian kinerja atas penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Karanganyar.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Penyusunan Laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten Karanganyar Triwulan I Tahun 2025 dimaksudkan untuk memberikan informasi kinerja penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di pelayanan perizinan dan nonperizinan di Kabupaten

Karanganyar. Adapun tujuan disusunnya Laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten Karanganyar Triwulan I Tahun 2025 ini, sebagai berikut :

1. Tersedianya informasi penyelenggaraan PTSP Kabupaten Karanganyar secara komprehensif yang mudah diakses oleh masyarakat dan/atau pelaku usaha;
2. Terpenuhinya sasaran penyelenggaraan PTSP Kabupaten Karanganyar menuju pelayanan prima, profesional dan berintegritas;
3. Keterbukaan informasi publik terkait data perizinan dan nonperizinan yang diterbitkan periode Triwulan I Tahun 2025; dan
4. Identifikasi permasalahan penyelenggaraan PTSP Kabupaten Karanganyar sebagai bahan evaluasi dalam perumusan kebijakan selanjutnya dalam mewujudkan kemudahan berusaha serta peningkatan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan.

C. DASAR HUKUM

Dasar hukum yang dipergunakan sebagai pedoman dalam Penyelenggaraan PTSP Kabupaten Karanganyar meliputi :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah beberapa kali terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 13 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan;

9. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 51 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
10. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 9 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 85 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Nonberusaha, dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

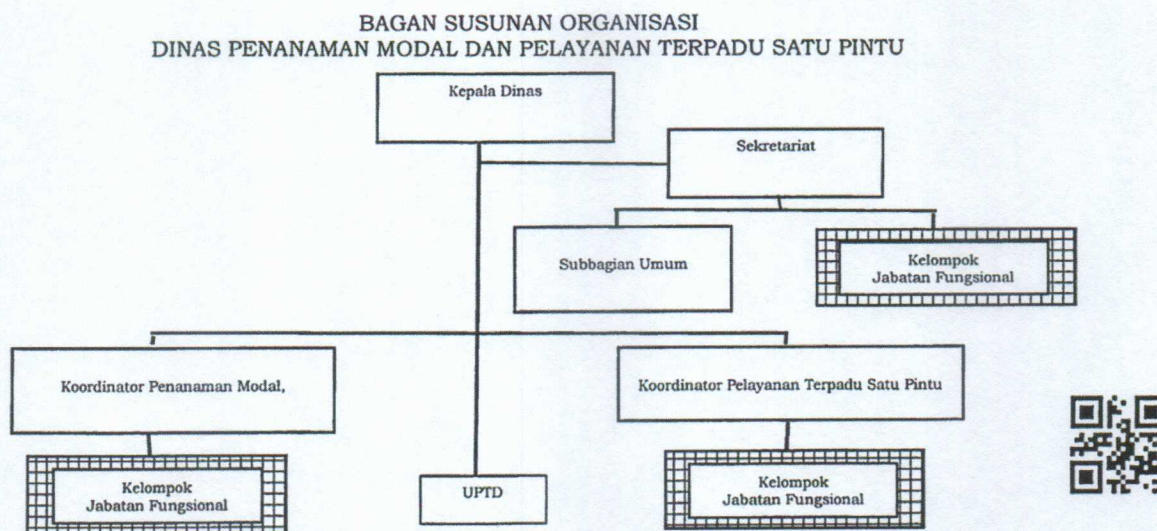
BAB II

PEMBAHASAN

A. KELEMBAGAAN DAN STRUKTUR ORGANISASI

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 51 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah dimana memiliki tugas dan fungsi membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintah di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

Untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal serta tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar, ditetapkan struktur organisasi sebagaimana Gambar 1.



Gambar 1. Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Karanganyar

Kelembagaan DPMPTSP diatur dalam Permendagri No 25 tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Struktur organisasi yang diatur dalam peraturan tersebut meliputi Kepala Dinas, 1 Sekretariat, dan Kelompok Jabatan Fungsional. Sekretariat dijabat oleh satu Sekretaris dan dibantu oleh 1 sub bagian umum. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari kelompok jabatan fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu (JF PP) dan Kelompok Jabatan Fungsional Penata Kelola Penanaman Modal (JF PKPM).

B. TUGAS DAN FUNGSI

Uraian tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar sesuai Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 51 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang penanaman modal serta pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu;
- b. Pelaksanaan koordinasi kebijakan teknis bidang penanaman modal serta pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu;
- c. Pelaksanaan kebijakan teknis bidang penanaman modal serta pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu;
- d. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang penanaman modal serta pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu;
- e. Pelaksanaan administrasi dinas bidang penanaman modal serta pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu;
- f. Pelaksanaan fungsi kesekretariatan;
- g. Pengendalian penyelenggaraan tugas UPTD; dan
- h. Pelaksaan tugas lain sesuai dengan tugas dan fungsinya.

C. PENDELEGASIAN KEWENANGAN

Dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Pemerintah Daerah telah melakukan penyesuaian regulasi terkait pendelegasian kewenangan dengan ditetapkan Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 9 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 85 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan

Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Nonberusaha, dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Karanganyar sebagai berikut :

Dalam penyelenggaraan PTSP, DPMPTSP berkoordinasi aktif dengan SKPD Teknis terkait. DPMPTSP Kabupaten Karanganyar bertanggung jawab secara administratif. Sedangkan, SKPD Teknis bertanggung jawab secara teknis sampai dengan pengawasan dan evaluasi setelah perizinan keluar sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

D. SUMBER DAYA MANUSIA

Dukungan Sumber Daya Manusia (SDM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar pada Juni 2025 yaitu Aparatur sebanyak 47 orang dengan rincian sebagaimana termuat dalam Tabel 1:

Tabel 1. Sumber Daya Manusia DPMPTSP Kabupaten Karanganyar

No	KLASIFIKASI	JUMLAH
1.	Komposisi Menurut Golongan	
	➤ Golongan IV	12
	➤ Golongan III	22
	➤ Golongan II	2
	➤ Pegawai Kontrak)	21
2.	Komposisi Menurut Tingkat Pendidikan	
	Sarjana S2	16
	Sarjana S1	27
	Sarjana Muda/D3	6
	SLTA	5
	SMP	3
3.	Komposisi Menurut Umur	
	➤ 20-30 Tahun	21
	➤ 31-40 Tahun	9
	➤ 41-50 Tahun	21
	➤ 51-56 Tahun	6
	➤ ≥ 57 Tahun	-
4.	Status Kepegawaian	
	PNS	36
	Pegawai Kontrak	21
	JUMLAH	57

Sumber : Data Kepegawaian DPMPTSP, 2025

E. SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan prasarana merupakan perlengkapan yang digunakan dalam melaksanakan tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar. Adapun sarana dan prasarana yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar sebagaimana dimuat pada Tabel 2, berikut ini :

1. *Front Office*

Tabel 2. Sarana Prasarana *Front Office*

No	Fasilitas	Ada/Tidak Ada	Keadaan		
			Baik	Kurang Baik	Buruk
1	Mesin antrian	Ada	V		
2	Tempat layanan informasi dan pengaduan	Ada	V		
3	Tempat konsultasi <i>online single submission</i>	Ada	V		
4	Tempat layanan mandiri <i>online single submission</i>	Ada	V		
5	Tempat layanan LKPM	Ada	V		

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Karanganyar, 2025

2. *Back Office*

Tabel 3. Sarana Prasarana *Back Office*

No	Fasilitas	Ada/Tidak Ada	Keadaan		
			Baik	Kurang Baik	Buruk
1	Ruang Pemrosesan Izin	Ada	V		
2	Ruang Rapat	Ada	V		
3	Ruang Tim Teknis	Ada	V		

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Karanganyar, 2025

3. Sarana Pendukung

Tabel 4. Sarana Pendukung

No	Fasilitas	Ada/ Tidak Ada	Keadaan		
			Baik	Kurang Baik	Buruk
1	Tablet Survey Kepuasan Masyarakat	Ada	V		
2	Ruang Tunggu Pemohon	Ada	V		
3	Kantin	Ada	V		
4	Bank Jateng	Ada	V		
5	<i>Free Charging</i>	Ada	V		
6	Tempat Bermain Anak	Ada	V		
7	Mushola	Ada	V		
8	Toilet	Ada	V		
9	Tempat Laktasi	Ada	V		
10	Tempat Buku Bacaan	Ada	V		
11	Ruang Tunggu Difabel Dan Wanita Hamil	Ada	V		
12	Fasilitas Bagi Difabel	Ada	V		
13	Parkir Khusus Bagi Difabel	Ada	V		
14	Kotak Saran Dan Pengaduan	Ada	V		
15	Papan Standar Pelayanan	Ada	V		
16	Komputer	Ada	V		
17	Telepon Dan Faximile	Ada	V		
18	Scanner	Ada	V		
19	Printer	Ada	V		
20	Wifi	Ada	V		
21	Server	Ada	V		
22	CCTV	Ada	V		
23	AC	Ada	V		
24	TV	Ada	V		
25	Karanganyar Investment Center	Ada	V		
26	Pojok UMKM	Ada	V		

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Karanganyar, 2025

F. STANDAR PELAYANAN DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Selanjutnya dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dinyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar telah menetapkan Standar Pelayanan mengacu pada ketentuan tersebut diatas.

Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan PTSP di Kabupaten Karanganyar telah ditetapkan, yaitu :

1. Standar Pelayanan (SP) telah ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar Nomor 067/1670 DPMPTSP Tahun 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar.
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) telah ditetapkan melalui Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 10 Tahun 2023 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Nonberusaha, dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) terintegrasi telah ditetapkan melalui Surat Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 570/ 166 Tahun 2024 tentang Standar Operasional Prosedur Integrasi Layanan Perizinan Perangkat Daerah Pada Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Elektronik.

G. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Maksud dan tujuan dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat dijadikan acuan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar sehingga mampu mewujudkan tugas pokok yaitu pelayanan perizinan yang berkualitas. Progres Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam pelayanan perizinan 3 (tiga) bulan terakhir dapat dilihat pada Tabel 5 di bawah ini.

Tabel 5. Nilai SKM Triwulan II Tahun 2025

No.	Aspek Yang Diukur	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Unsur X Bobot
1	Persyaratan Pelayanan	3.219	0.357
2	Prosedur Pelayanan	3.271	0.363
3	Waktu Pelayanan	2.960	0.329
4	Biaya/ Tarif	3.795	0.421
5	Produk Layanan	3.205	0.356
6	Kompetensi Pelaksana	3.186	0.354
7	Perilaku Pelaksana	3.186	0.354
8	Sarana dan Prasana	3.174	0.352
9	Penanganan Pengaduan	3.636	0.404
	Nilai Indek		3.289
	Nilai IKM setelah dikonversikan		82.226
	Mutu Pelayanan		B
	Kinerja Unit Pelayanan		Baik

Keterangan :

U1 : Persyaratan Pelayanan

U2 : Sistem

U3 : Ketepatan Waktu Pelayanan

U4 : Kesesuaian Biaya/ Tarif Pelayanan

U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Kepastian Hasil Pelayanan)

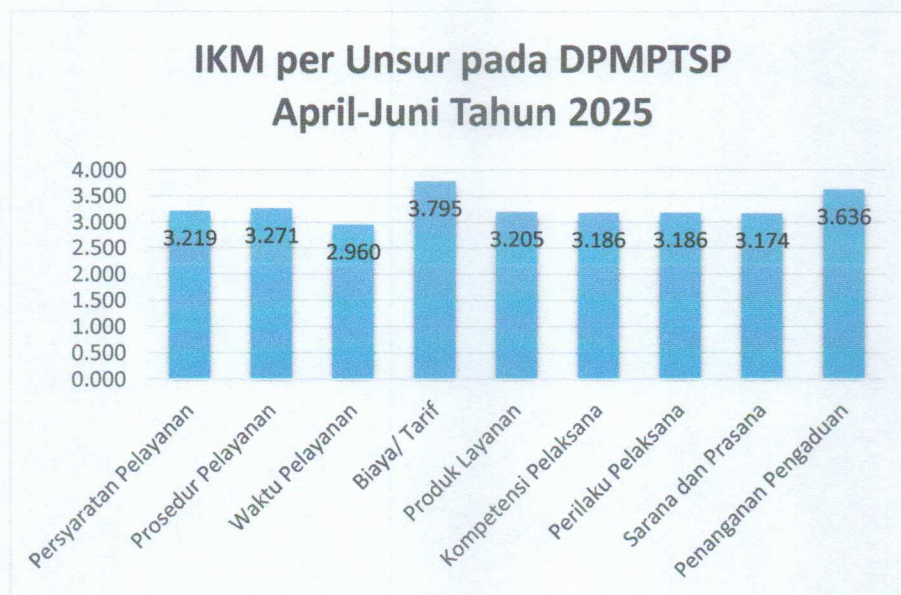
U6 : Kompetensi Pelaksana (Kemampuan Petugas Pelayanan)

U7 : Perilaku Pelaksana (Kesopanan dan Keramahan Petugas)

U8 : Sarana dan Prasarana

U9 : Penanganan Pengaduan

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada penerima layanan di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar dari April-Juni (Triwulan II) memperoleh nilai rata – rata **82,226 (Baik)**. Berdasarkan data yang diperoleh dari penilaian responden, unsur perilaku pelaksana menjadi unsur dengan nilai terendah yaitu 3,121.



Gambar 2. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pengukuran nilai SKM periode April – Juni tahun 2025 secara keseluruhan dikategorikan dalam kondisi “Baik” dengan nilai (89,730). Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan indikator yang telah ditentukan sehingga untuk periode berikutnya bisa digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi kinerja DPMPTSP Kabupaten Karanganyar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pengurusan perizinan. Prioritas peningkatan kinerja berada pada 3 indikator yang dikategorikan dengan nilai terendah. Nilai terendah meliputi:

- (1) Waktu Pelayanan
- (2) Sarana dan Prasarana
- (3) Perilaku Pelaksana

Hasil perhitungan nilai SKM tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil SKM ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Tindak Lanjut berdasarkan data dan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat, ditentukan unsur prioritas yang perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pada DPMPTSP Kabupaten Karanganyar. Perbaikan unsur prioritas dituangkan dalam tabel rencana tindak lanjut perbaikan sebagai berikut :

Tabel 6. Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Triwulan II

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Pengembangan dan optimalisasi aplikasi Pelayanan Perizinan secara online serta aplikasi inovasi terkait pelayanan (SIMPEL, Pngen Kolak Pete, Senyum LKPM, Takon Sobat, Lare Imud)			√	√	Penanaman Modal, PTSP
2	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan dan penambahan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan			√	√	Sekretariat
3	Perilaku Pelaksana	Rapat Monitoring dan evaluasi kepada petugas pelayanan			√	√	PTSP

Sumber : Laporan SKM DPMPTSP Triwulan 2 Tahun 2025

H. PENGELOLAAN PENGADUAN DAN INFORMASI

1. Penanganan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar terbagi menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu:

a. Pengaduan Ringan dengan keterangan sebagai berikut :

- 1) Pengaduan Ringan adalah keluhan atau pengaduan yang dilaporkan tidak menimbulkan kerugian besar atau berdampak signifikan bagi pelapor atau masyarakat secara umum.

- 2) Penyelesaian penanganan pengaduan cukup dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan, admin media aduan dan Tim Pengelola Pengaduan.
 - b. Pengaduan Sedang dengan keterangan sebagai berikut :
 - 1) Pengaduan Sedang adalah pengaduan masyarakat terkait dampak terhadap lingkungan yang disebabkan oleh suatu kegiatan usaha.
 - 2) Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan dan koordinasi intern Dinas.
 - c. Penanganan Pengaduan Berat dengan keterangan sebagai berikut :
 - 1) Pengaduan berat adalah keluhan atau pengaduan yang dilaporkan terkait dampak terhadap lingkungan yang disebabkan oleh suatu kegiatan usaha dengan tingkat permasalahan yang lebih tinggi dari pengaduan sedang; menimbulkan permasalahan serius atau melibatkan pelanggaran hukum/ aturan.
 - 2) Penyelesaian tindakan penanganan dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan DPMPTSP, melibatkan Organisasi Perangkat Daerah Teknis yang membidangi serta memerlukan kewenangan Sekretaris Daerah hingga Kepala Daerah.
- 2. Sarana pengaduan dan informasi yang ada di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar:**
- a. Email : dpmptspkaranganyar@gmail.com ;
 - b. Website : dpmptsp.karanganyar.go.id;
 - c. Whatsapp : 08112639322;
 - d. Facebook : Dpmptsp Kab Karanganyar;
 - e. Tiktok : [dpmptsp.karanganyar](https://www.tiktok.com/@dpmptsp.karanganyar);
 - f. Instagram : [dpmptsp.karanganyar](https://www.instagram.com/dpmptsp.karanganyar).

3. Rekap jumlah pengaduan bulan Januari - Juni 2025 :

Tabel 7. Rekapitulasi Pengaduan

NO	BULAN	JUMLAH ADUAN	TINDAK LANJUT		PROSENTASE
			SUDAH	BELUM	
1.	Januari	11	11	0	100%
2.	Pebruari	2	2	0	100%
3.	Maret	6	6	0	100%
4.	April	12	12	0	100%
5.	Mei	4	4	0	100%
6.	Juni	7	6	1	86%

Sumber : Laporan Pengaduan DPMPTSP, 2025

Pengaduan yang belum selesai dan masih berproses adalah aduan dari Aliansi Masyarakat Munggur Menggugat terkait Kegiatan Pengelolaan Sampah di TPS Munggur. Penyelesaian pengaduan melibatkan peran lintas OPD teknis terkait antara lain Dispermades, DPU PR, DLH, DPMPTSP, Satpol PP, Bagian Organisasi Setda, Bagian Hukum, Diskominfo, Inspektorat, Pemerintah Kecamatan Mojogedang, BUMDes Munggur dan Pemerintah Desa Munggur.

I. MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KARANGANYAR

Sesuai amanat Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. MPP Kabupaten Karanganyar diresmikan tanggal 16 Maret 2022 oleh Deputi Pelayanan Publik Kementerian PANRB (Prof. Dr. Diah Natalisa, MBA). Berikut merupakan instansi yang tergabung di MPP Kabupaten Karanganyar:

Instansi Vertikal		Instansi OPD Kabupaten Karanganyar	
1	Polres Karanganyar	15	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
2	Kejaksaan Negeri Karanganyar	16	Dinas Kesehatan
3	Pengadilan Negeri Karanganyar	17	Dinas Lingkungan Hidup
4	Pengadilan Agama Karanganyar	18	Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
5	Kantor ATR / BPN Karanganyar	19	Badan Keuangan Daerah
6	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta	20	Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Tenaga Kerja
7	Kementerian Agama Karanganyar	21	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
8	Kantor Pajak Pratama Karanganyar	22	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
9	BPJS Ketenagakerjaan	BUMN	
10	BPJS Kesehatan	23	PT. Taspen
11	Kemenkumham Kanwil Jawa Tengah (DJKI)	BUMD	
12	Balai Permasayarakatan Kelas I Surakarta	24	Bank Jateng
13	UPPD/ Samsat Karanganyar	25	PUDAM Tirta Lawu Karanganyar
Instansi OPD Provinsi Jawa Tengah		26	PT. BPR Bank Daerah Karanganyar
14	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu		

Adapun tujuan dibentuknya Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah memberikan kemudahan, percepatan, keterjangkauan, keamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha.

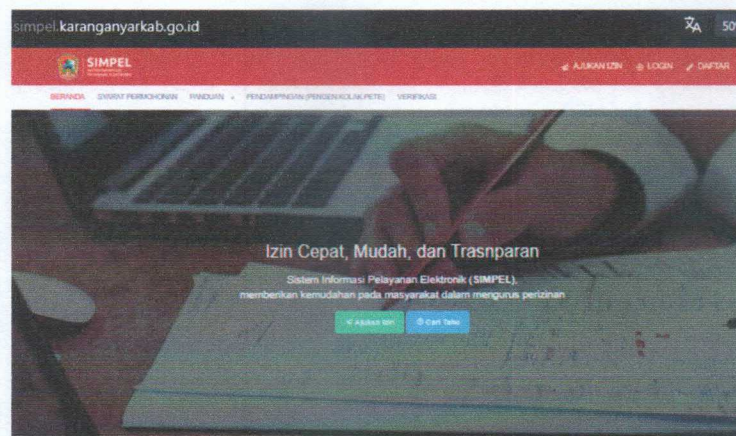
J. INOVASI LAYANAN

Sebagai pelaksanaan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar terus menerus mengembangkan inovasi dalam mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat. Beberapa inovasi pelayanan yang telah dikembangkan meliputi :

1. SIMPEL

Sistem Informasi Pelayanan Elektronik (SIMPEL) merupakan aplikasi yang memberikan kemudahan pada masyarakat dalam mengurus perizinan nonbeusaha, dengan *tagline* Izin Cepat, Mudah, dan Trasnparan, digunakan untuk melayani perizinan dan non perizinan kewenangan daerah yang tidak dilayani dalam sistem OSS. Pemohon dapat mengakses layanan perizinan nonberusaha melalui laman simple.karanganyarkab.go.id. Izin yang dilayani antara lain terkait izin praktek tenaga kesehatan, izin operasional sekolah tingkat PAUD/ TK/ SD dan SMP, izin penelitian, izin di bidang pekerjaan umum, dsb.

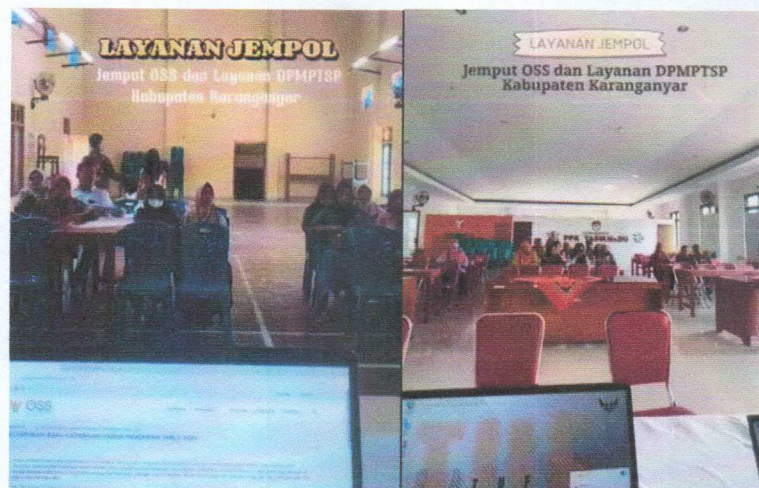
Pelayanan SIMPEL sudah terintegrasi antara Organisasi Perangkat Daerah Teknis yang memberi rekomendasi dengan DPMPTSP yang menerbitkan izin dalam satu aplikasi.



Gambar 3. Inovasi aplikasi pelayanan perizinan nonberusaha SIMPEL

2. JEMPOL

Jemput OSS dan Pelayanan DPMPPTSP (JEMPOL) merupakan pelayanan jemput bola yang bertujuan untuk mendekatkan dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat luas yang memiliki tingkat kesibukan yang tinggi atau rumah yang terlalu jauh. Sehingga masyarakat yang tidak dapat datang mengurus ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu akan sangat terbantu mempersingkat waktu dalam pengurusan segala perizinannya. Adapun layanan yang diberikan adalah melalui aplikasi SIMPEL (SISTEM INFORMASI PELAYANAN ELEKTRONIK) dengan website : <https://simpler.karanganyarkab.go.id/> serta pelayanan pendampingan OSS RBA melalui aplikasi web <https://oss.go.id/>.



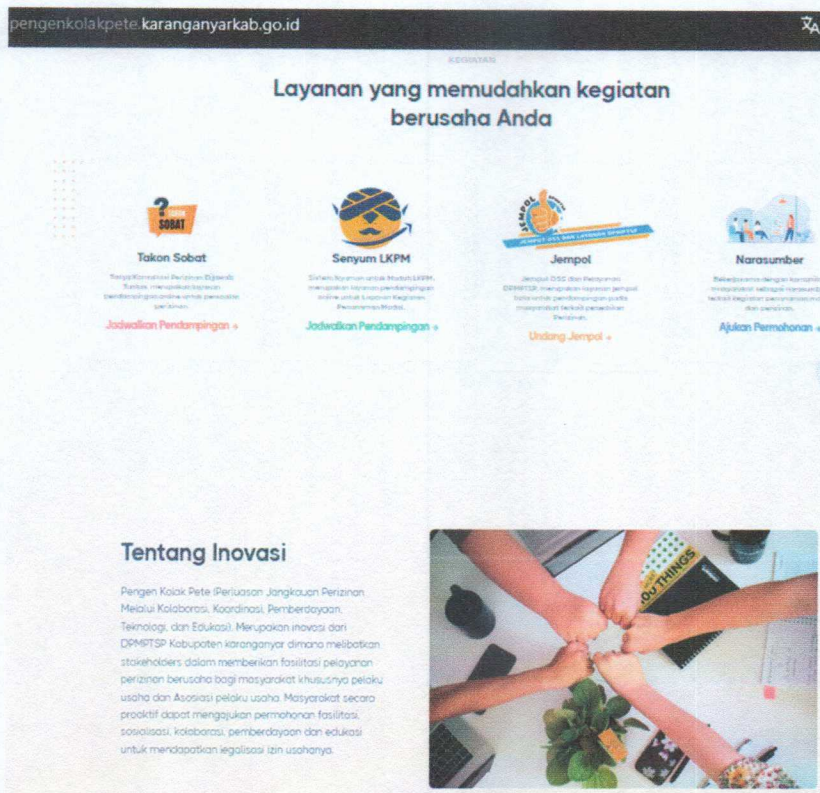
Gambar 4. Layanan JEMPOL ke Kantor Desa dan Kecamatan

3. PENGEN KOLAK PETE

Perluasan Jangkauan Perizinan Melalui Kolaborasi, Koordinasi, Pemberdayaan, Teknologi dan Edukasi (Pengen Kolak Pete) merupakan inovasi DPMPPTSP Kabupaten Karanganyar dengan melakukan kolaborasi, koordinasi, pemberdayaan teknologi dan edukasi. Aplikasi atau *platform* terintegrasi untuk memfasilitasi pengajuan perizinan, koordinasi antar perangkat daerah atau instansi atau organisasi untuk pemberdayaan pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah, serta monitoring capaian layanan perizinan. Pengen Kolak Pete sebagai dashboard semua bentuk layanan dan inovasi di bidang penanaman modal dan bidang pelayanan terpadu satu pintu. Inovasi layanan Pengen Kolak Pete dapat diakses melalui laman pengenkolakpete.karanganyarkab.go.id.

Layanan Pengen Kolak Pete, antara lain :

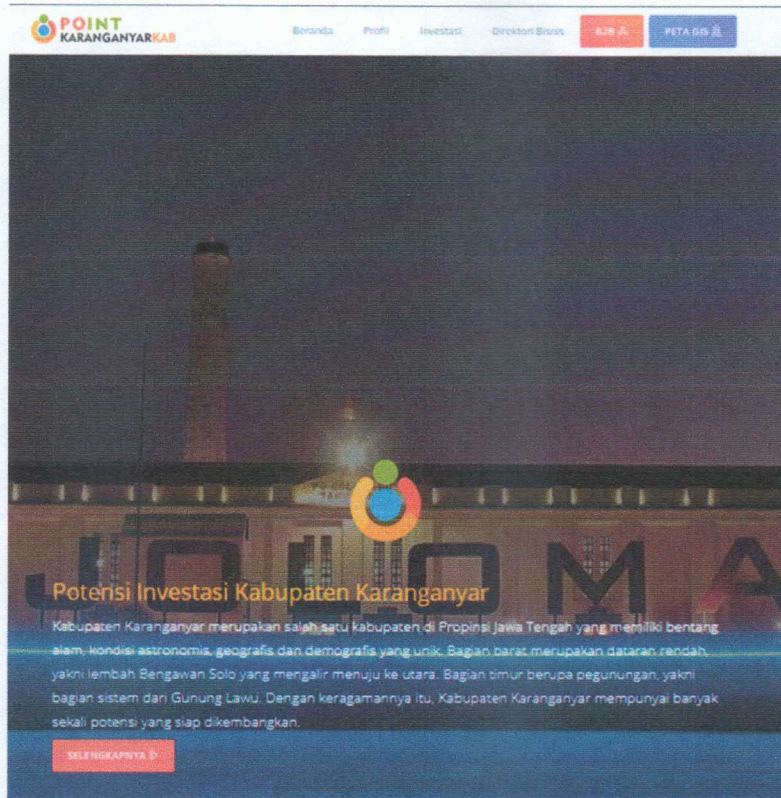
- Kolaborasi DPMPTSP dan Pemerintah Kecamatan dalam fasilitasi penerbitan NIB resiko usaha rendah skala mikro di Kantor Kecamatan.
- Layanan Narasumber terkait perizinan untuk pelaku usaha, asosiasi pelaku usaha maupun *stakeholders* lainnya.
- Layanan fasilitasi pelaporan LKPM secara daring pada menu SENYUM LKPM.
- Layanan konsultasi proses perizinan secara daring melalui menu TAKON SOBAT.
- Penngajuan layanan JEMPOL bagi pelaku usaha/ asosiasi pelaku usaha/ organisasi masyarakat yang membutuhkan pendampingan penerbitan NIB secara jemput bola ke lokasi.



Gambar 5. Dashboard Inovasi Pengen Kolak Pete

4. POINT

Portal berbasis web yang menyajikan data potensi investasi, peta GIS, peluang investasi, serta informasi kebijakan dan prosedur investasi untuk memudahkan investor lokal dan luar daerah dalam pengambilan keputusan investasi. Inovasi ini dapat diakses melalui laman point.karanganyarkab.go.id.



Gambar 6. Tampilan Laman Inovasi POINT

K. PENYELENGGARAAN PENYULUHAN

Penyelenggaraan penyuluhan terkait layanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat dilaksanakan melalui berbagai media sebagai berikut :

- Media elektronik, meliputi : *website, instagram, facebook, twitter, youtube, call center*;
- Media cetak, meliputi : *brosur, banner*;
- Pertemuan, meliputi : *sosialisasi, pembinaan, bimbingan teknis, pelatihan*;
- Jemput bola pelayanan perizinan dengan mobil keliling yang dilakukan di beberapa Kecamatan / Desa.

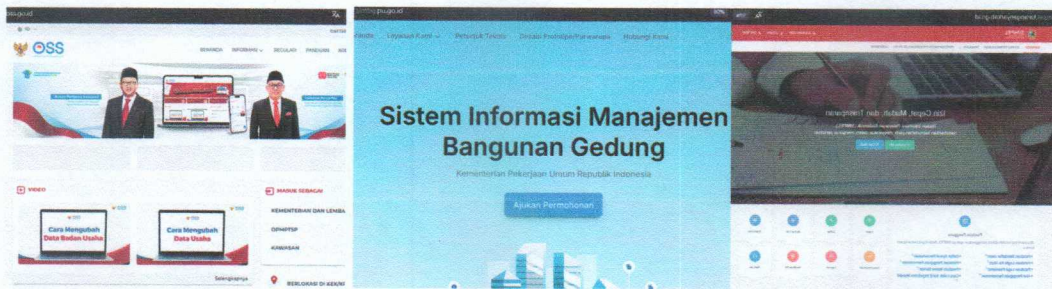
Penyuluhan kepada masyarakat setidaknya meliputi :

- Hak dan kewajiban pemerintah dan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan;
- Manfaat perizinan dan non perizinan bagi masyarakat;
- Jenis pelayanan;
- Persyaratan dan mekanisme layanan perizinan dan non perizinan;
- Waktu dan tempat layanan.

Penyelenggaraan dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Karanganyar dengan mengundang DPMPTSP Provinsi, OPD/ Instansi Teknis terkait dan para pelaku usaha.

L. PENYEDERHANAAN JENIS DAN PROSEDUR

1. Penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Karanganyar telah dilakukan penyederhanaan baik dari jenis izin maupun prosedurnya. Proses perizinan berusaha, nonberusaha dan PBG sudah online menggunakan aplikasi OSS, SIMPEL dan SIMBG.
2. Terbitnya PP Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, semua perizinan yang terdapat dalam lampiran PP tersebut dilaksanakan melalui sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA). Dengan adanya sistem OSS RBA, memberikan tujuan untuk semakin memberikan kemudahan pelayanan investasi dan perizinan (khusus bagi izin OSS).



Gambar 7. Aplikasi layanan perizinan secara online

M. PEMBERIAN INSENTIF DAN KEMUDAHAN PENANAMAN MODAL

Beberapa kemudahan penanaman modal yang telah dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Karanganyar adalah :

- a. Pemberian informasi yang terbuka baik dari segi penanaman modal maupun pelayanan perizinan;
- b. Diadakannya kegiatan Promosi Penanaman Modal melalui kegiatan Karanganyar Business Forum dan Karanganyar Investment Forum. Agenda dari event ini antara lain: Pelayanan NIB dan HAKI, Promosi dan Pameran melalui buka Stand Pelaku Usaha / UMKM, Bazar Pangan Murah, dan Seminar Multimedia.
- c. Website Potensi Investasi Kabupaten Karanganyar (POINT), merupakan portal online gambaran potensi investasi dan peluang investasi di Kabupaten Karanganyar;

- d. Penyusunan Rancangan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal untuk mengganti Perda Nomor 3 Tahun 2013 tentang Penanaman Modal. Yang perlu direvisi sesuai kondisi dan regulasi yang berlaku sekarang;
- e. Peraturan Bupati Kabupaten Karanganyar Nomor 62 Tahun 2023 tentang Rencana Umum Penanaman Modal Kabupaten Karanganyar Tahun 2023-2025.

N. JUMLAH IZIN DAN NON IZIN YANG TERBIT

Penerbitan perizinan melalui SIMBG, OSS dan SIMPEL di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar pada periode bulan Januari sampai dengan Juni 2025, sebagaimana dalam Tabel di bawah ini.

Tabel 8. Jumlah Penerbitan Perizinan periode Januari-Jun 2025

No	Bulan	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	Nomor Induk Berusaha (NIB)	Izin Nonberusaha (SIMPEL)
1.	Januari	17	445	117
2.	Pebruari	39	869	159
3.	Maret	52	451	242
4.	April	25	454	129
5.	Mei	66	843	250
6.	Juni	72	670	283
	Jumlah	271	3.732	1.180

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Karanganyar, 2025

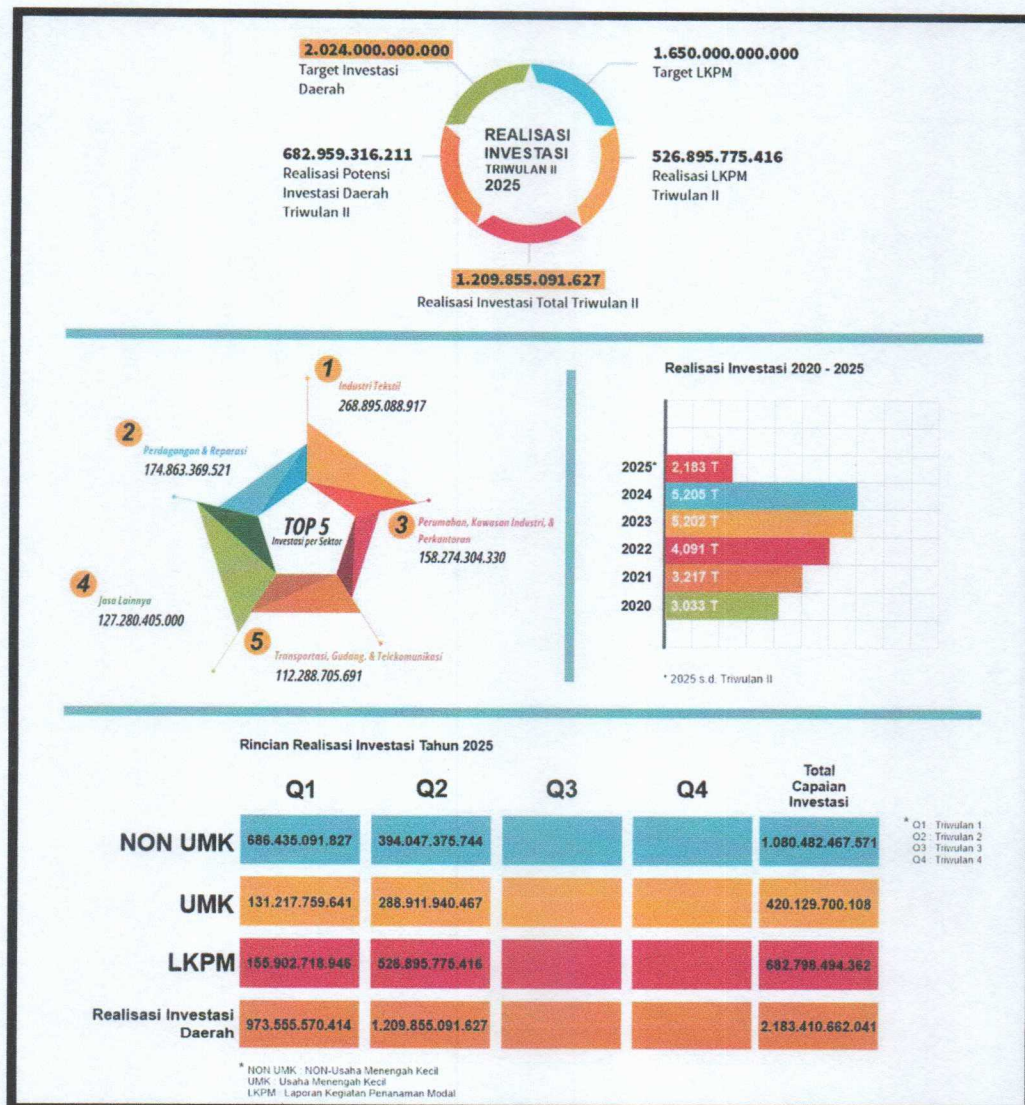
O. PERKEMBANGAN INVESTASI DI KABUPATEN KARANGANYAR

Berdasarkan hasil release data realiasi investasi Triwulan II Tahun 2025 dari Kementrian Investasi/ BKPM, data rencana dan realisasi capaian investasi Kabupaten Karanganyar, sebagaimana Tabel berikut.

Tabel 9. Realisasi Investasi Kabupaten Karanganyar Triwulan II Tahun 2025

No	Jenis Penanaman Modal	Realisasi Investasi Triwulan I (Rp)	Realisasi Investasi Triwulan II (Rp)	Persentase (%)
A	Target	2.024.000.000.000		
B	Realisasi Investasi			
1.	Non UMK	686.435.091.827	394.047.375.744	
2.	UMK	131.217.759.641	288.911.940.467	
3.	LKPM			
	• Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN)	126.541.371.838	460.539.375.717	
	• Penanaman Modal Asing (PMA)	29.361.347.108	66.356.399.688	
	Total	973.555.570.414	1.209.855.091.627	59,77%

Sumber Data : DPMPTSP Kabupaten Karanganyar, 2025



Gambar . Infografis Capaian Investasi Kabupaten Karanganyar Triwulan II 2025

P. PERMASALAHAN DAN UPAYA YANG TELAH DILAKUKAN

1. Permasalahan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal

Permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan Perizinan, antara lain :

- a. Belum semua kecamatan di Kabupaten Karanganyar memiliki RDTR sehingga pengurusan KKPR ada yang terkendala;
- b. Terkadang ada kendala teknis di Sistem OSS;
- c. Ada pelaku usaha belum paham proses bisnis perizinan baik melalui OSS ataupun SIMBG;
- d. Sebagian pelaku usaha belum memenuhi persyaratan perizinan berusaha di OSS.

Permasalahan yang dihadapi dalam kegiatan penanaman modal dalam mendukung peningkatan realisasi investasi Kabupaten Karanganyar, antara lain :

- a. Kurangnya Kepatuhan Pelaku Usaha Terhadap Kewajiban Pelaporan LKPM.
- b. Kurangnya Pemahaman Pelaku Usaha Dalam Pelaporan LKPM.
- c. Persepsi Adanya Hubungan Pembayaran Pajak Dalam Pengisian LKPM.
- d. Pelaku Usaha Melakukan Pengisian Realisasi LKPM Dengan Nilai 0 (Nihil) Dan Hanya Sekedar Menggugurkan Kewajiban.
- e. Terdapat Pelaku Usaha Yang Sudah Melakukan Pelaporan LKPM Dengan Status Disetujui Tetapi Tidak Masuk Dalam Release BKPM.
- f. Kegiatan Promosi Penanaman Modal belum optimal.

2. Upaya Yang Telah Dilakukan

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan Perizinan, antara lain :

- a. Melaksanakan rapat koordinasi antar OPD terkait untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh pemohon;
- b. Koordinasi dengan Kementerian Investasi terkait dengan kendala pada sistem OSS yang belum optimal;
- c. Koordinasi dengan OPD terkait dengan permasalahan KKPR yang dihadapi oleh pemohon;
- d. Melakukan pendampingan kepada pemohon terhadap permasalahan OSS, SIMPEL dan LKPM.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi dalam kegiatan penanaman modal dalam mendukung peningkatan realisasi investasi Kabupaten Karanganyar, antara lain :

- a. Mengefektifkan *Helpdesk* LKPM;
- b. Melaksanakan Klinik LKPM;
- c. Pembinaan dan sosialisasi secara daring dan offline kepada pelaku usaha yang belum tertib pelaporan LKPM;
- d. Pendampingan LKPM di MPP dan secara online melalui inovasi SENYUM LKPM;
- e. Penyampaian informasi kewajiban LKPM lewat medsos dan pengawasan/inspeksi;
- f. Melaksanakan kegiatan pengawasan kepatuhan perizinan berusaha kepada pelaku usaha.
- g. Peningkatan kegiatan promosi investasi Karanganyar melalui platform digital baik melalui media sosial maupun website DPMPTSP berupa flyer, booklet maupun video.

BAB V.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Penyelenggaraan PTSP Triwulan II Tahun 2025 (Januari - Juni 2025) berjalan dengan baik yang dibuktikan dengan:

- a. Total izin yang diterbitkan oleh DPMPTSP Kabupaten Karanganyar Triwulan II Tahun 2025 meningkat 16,7% di banding periode Triwulan I.
- b. Nilai SKM yaitu 82,22 (predikat baik); dan
- c. Realisasi investasi yang tercapai dari triwulan II adalah Rp 1.209.855.091.627,- , nilai ini mencapai 59.77% dari Target Investasi Tahun 2025 sebesar 2,024 T.

B. TINDAK LANJUT

Beberapa hal yang perlu dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Karanganyar untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat :

- a. Melaksanakan perbaikan pelayanan publik berdasarkan hasil SKM Tiwulan II;
- b. Koordinasi antara DPMPTSP Kabupaten Karanganyar dan OPD teknis, DPMPTSP Provinsi, Kementerian/Lembaga terkait untuk mencari solusi terkait permasalahan perizinan pelaku usaha;
- c. Peningkatan pengelolaan pengaduan yang melibatkan lintas OPD terkait.
- d. Melaksanakan sosialisasi dan fasilitasi perizinan bagi pelaku usaha.
- e. Optimalisasi promosi investasi Karanganyar menggunakan platform digital melalui mesia sosial DPMTSP dan aplikasi POINT.

Karanganyar, Juli 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARANGANYAR



Heru Joko Sulistyono, S.S.T.P., M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19800314 199912 1 001