



DPMPTSP
Kota Surakarta

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**



**KOTA
SOLO**



Derbucayu, Pradaya, Segallera
The Spirit of Java

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DPMPTSP KOTA SURAKARTA

TRIWULAN I TAHUN 2026



dpmptsp surakarta

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Triwulan I Tahun 2026**



**DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA SURAKARTA
2026**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu periode 09 Januari s.d 27 Maret 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 09 Januari s.d 27 Maret 2026

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	U1. Persyaratan	3.89	A
2	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	3.95	A
3	U3. Waktu penyelesaian	3.93	A
4	U4. Biaya / tarif	3.99	A
5	U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.96	A
6	U6. Kompetensi pelaksana	3.93	A
7	U7. Perilaku pelaksana	3.9	A
8	U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.93	A
9	U9. Sarana dan prasarana	3.87	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U9. Sarana dan prasarana	DPMPTSP Kota Surakarta melakukan perawatan maupun pemeliharaan sarana dan prasarana.	Triwulan II 2026	Kepala DPMPTSP Kota Surakarta
2	U1. Persyaratan	DPMPTSP Kota Surakarta melakukan up date persyaratan pelayanan secara berkala pada media informasi yang dimiliki.	Triwulan II 2026	Kepala DPMPTSP Kota Surakarta
3	U7. Perilaku pelaksana	DPMPTSP Kota Surakarta melakukan monitoring perilaku pelaksana secara berkala.	Triwulan II 2026	Kepala DPMPTSP Kota Surakarta

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Tantangan/Hambatan
1	U9. Sarana dan prasarana	DPMPTSP Kota Surakarta melakukan perawatan maupun pemeliharaan sarana dan prasarana.	DPMPTSP Kota Surakarta sudah melakukan perawatan maupun pemeliharaan sarana prasarana setiap harinya.	06 April 2026	Tidak ada
Dokumentasi Kegiatan					



Pemeliharaan Lift secara berkala
setiap bulan sekali





Membersihkan lantai setiap pagi sebelum pelayanan dimulai dan sore setelah pelayanan selesai



Merawat tanaman setiap hari Jum`at



Mengganti pengharum ruang elektronik setiap bulan sekali

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Tantangan/Hambatan
2	U1. Persyaratan	DPMPTSP Kota Surakarta melakukan up date persyaratan pelayanan secara berkala pada media informasi yang dimiliki.	DPMPTSP Kota Surakarta sudah melakukan up date persyaratan pelayanan secara berkala pada media informasi yang dimiliki.	17 April 2026	Tidak ada
Dokumentasi Kegiatan					



Up date persyaratan pelayanan secara berkala pada media Instagram: [dpmptsp.surakarta](https://www.instagram.com/dpmptsp.surakarta)



DPMPTSP
Kota Surakarta



MPP
DIGITAL
NASIONAL

**PASTIKAN
TIGA HAL INI
SUDAH BENAR**

**SEBELUM PENGAJUAN SIP
MELALUI MPP DIGITAL**



dpmptsp surakarta

BerAKHLAK
Berperilaku yang sesuai dengan nilai-nilai Pancasila
Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaborasi

**#bangga
melayani
bangsa**



DPMPTSP
Kota Surakarta



**Sebelum Pengajuan SIP melalui MPP Digital,
Tiga Hal ini Harus Benar dalam Penulisannya:**

■ **NIK**

Masukkan nomor NIK sesuai KTP.

■ **Nama**

Penulisan nama sesuai dengan Satu Sehat
saat pengajuan.

■ **Tempat, Tanggal Lahir**

Pastikan tanggal, bulan, dan tahun lahir sudah benar.

*** Khusus NIK, data tidak dapat diubah.
Pastikan data yang dimasukkan sudah benar.**



   **dpmptsp surakarta**

BerAKHLAK
BerAKHLAK Pelayanan Akuntabel Kompeten,
Harmonis Loyal Adaptif Kolaborasi

**#bangga
melayani
bangsa**

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Tantangan/Hambatan
3	U7. Perilaku pelaksana	DPMPTSP Kota Surakarta melakukan monitoring perilaku pelaksana secara berkala.	DPMPTSP Kota Surakarta sudah melakukan monitoring perilaku pelaksana secara berkala pada saat apel pagi.	06 April 2026	Tidak ada
Dokumentasi Kegiatan					

JADWAL APEL BULAN APRIL 2026

DPMPTSP KOTA SURAKARTA

NO	KEGIATAN	MINGGU I						
		Rabu Pagi 1-4-2026	Kamis Pagi 2-4-2026	Senin Pagi 6-4-2026	Senin Sore 6-4-2026	Selasa Pagi 7-4-2026	Rabus Pagi 8-4-2026	Kamis Pagi 9-4-2026
1	Pembina Apel	Ksb Adm & Umum	Sekretaris	Kepala Dinas	Jokebet Esih	Sekretaris	Jokebet Esih	Sekretaris
2	Pemimpin Apel	Singgih Septian	Ksb Adm & Umum	Sekretaris	Joko Prastya	Jokebet Esih	Anggariyani	Jokebet Esih
3	Pembaca Core Value BerAKHLAK			Anggariyani				
4	Dirijen Lagu Perjuangan			Ika Haryanti				
5	MC			Joko Prastya				
6	Notula Apel	Anita Lestari	Anita Lestari	Ismid Israr	Ismid Israr	Ismid Israr	Ismid Israr	Ismid Israr
7	Dokumentasi	Sigit Priyanto	Sigit Priyanto	Santoso	Santoso	Santoso	Santoso	Santoso
8	Sound System	Setiadi Nor	Setiadi Nor	Nirwanto	Nirwanto	Nirwanto	Nirwanto	Nirwanto

NO	KEGIATAN	MINGGU II					MINGGU III				
		Senin Pagi 13-4-2026	Selasa Pagi 14-4-2026	Selasa Sore 14-4-2026	Rabu Pagi 15-4-2026	Kamis Pagi 15-4-2026	Senin Pagi 20-4-2026	Selasa Pagi 21-4-2026	Rabu Pagi 22-4-2026	Rabu Sore 22-4-2026	Kamis Pagi 23-4-2026
1	Pembina Apel	Kepala Dinas	Sekretaris	Dian Prasetya	Sekretaris	Dian Prasetya	Kepala Dinas	Sekretaris	Agus Wiyono	Agus Wiyono	Sekretaris
2	Pemimpin Apel	Sekretaris	Dian Prasetya	Joko Purwanto	Dian Prasetya	Angga Al Akla	Sekretaris	Agus Wiyono	Bayu Setiawan	Demta Tona	Agus Wiyono
3	Pembaca Core Value BerAKHLAK	Angga Al Akla					Demta Tona				
4	Dirijen Lagu Perjuangan	Isharmini					Reysa Yanarsya				
5	MC	Joko Purwanto					Bayu Setiawan				
6	Notula Apel	Pramudya Ratna	Pramudya Ratna	Pramudya Ratna	Pramudya Ratna	Pramudya Ratna	Ika Haryanti	Ika Haryanti	Ika Haryanti	Ika Haryanti	Ika Haryanti
7	Dokumentasi	Pandu Ario	Pandu Ario	Pandu Ario	Pandu Ario	Pandu Ario	Tintony Rizan Ghani	Tintony Rizan Ghani	Tintony Rizan Ghani	Tintony Rizan Ghani	Tintony Rizan Ghani
8	Sound System	Affilah Affan	Affilah Affan	Affilah Affan	Affilah Affan	Affilah Affan	Cahyo	Cahyo	Cahyo	Cahyo	Cahyo

NO	KEGIATAN	MINGGU IV				
		Senin Pagi 27-4-2026	Selasa Pagi 28-4-2026	Rabu Pagi 29-4-2026	Kamis Pagi 30-4-2026	Kamis Sore 30-4-2026
1	Pembina Apel	Kepala Dinas	Sekretaris	Ksb Adm & Umum	Sekretaris	Ksb Adm & Umum
2	Pemimpin Apel	Sekretaris	Ksb Adm & Umum	Rivan Gilang	Ksb Adm & Umum	Raditya Anung
3	Pembaca Core Value BerAKHLAK	Rivan Gilang				
4	Dirijen Lagu Perjuangan	Rahmatun nisah				
5	MC	Raditya Anung				
6	Notula Apel	Maret Soeprastano	Maret Soeprastano	Maret Soeprastano	Maret Soeprastano	Maret Soeprastano
7	Dokumentasi	Kharla Hasmanan	Kharla Hasmanan	Kharla Hasmanan	Kharla Hasmanan	Kharla Hasmanan
8	Sound System	Anugrah	Anugrah	Anugrah	Anugrah	Anugrah

Catatan:

1. Seluruh pegawai hadir 5 menit sebelum apel dimulai
2. Berseragam sesuai ketentuan dan beratribut lengkap;
3. Apabila berhalangan apel wajib memberitahukan ke atasan langsung;
4. Pemimpin apel bertugas mengatur dan menyiapkan pasukannya;
5. Penyerahan Penghargaan Pegawai Terbaik Bulan Maret 20 April 2026;
6. Notula apel diserahkan kepada Analis SDM Aparatur Ahli Pertama.

Surakarta, 30 Maret 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal

Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kota Surakarta,



Ditandatangani secara elektronik oleh:

Dra. Andriyani Sasanti, M.M.

Pembina Utama Muda / IV c

NIP. 196707171992032014



Pembina apel memberikan arahan terkait monitoring perilaku pelaksana pelayanan







BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut hasil SKM pada unsur U9. Sarana dan prasarana, U1. Persyaratan, U7. Perilaku pelaksana ;
2. Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, NIHIL.

Surakarta, 30 April 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Surakarta,

Dra. Andriyani Sasanti, M.M.
Pembina Utama Muda / IV c
NIP 196707171992032014