

## BAB II

### GAMBARAN UMUM

#### 2.1 Gambaran Umum Kota Surakarta

##### 2.1.1 Kondisi Geografis Kota Surakarta

Gambar 2. 1 Peta Geografis Kota Surakarta



Sumber : Bappeda Kota Surakarta

Kota Surakarta merupakan salah satu kota di Provinsi Jawa Tengah dengan jumlah penduduk pada tahun 2021 sekitar 575 ribu jiwa. Secara geografis, Kota Surakarta terletak pada koordinat antara 7°34'–7°36' Lintang Selatan dan 110°49'–110°52' Bujur Timur. Wilayah Kota Surakarta berbatasan dengan Kabupaten Karanganyar di sebelah timur dan utara, Kabupaten Boyolali di sebelah barat, serta Kabupaten Sukoharjo di sebelah selatan. Ketinggian wilayah Kota Surakarta berada pada kisaran ±95 meter di atas permukaan laut dengan kondisi topografi yang relatif datar. Secara administratif, Kota Surakarta terdiri atas 5 kecamatan dan 54 kelurahan, yaitu Kecamatan Laweyan, Serengan, Pasar Kliwon, Jebres, dan Banjarsari.

Pola penggunaan lahan di Kota Surakarta didominasi oleh kawasan terbangun yang mencerminkan karakteristiknya sebagai kota jasa dan pusat kegiatan ekonomi. Penggunaan lahan terbesar berupa permukiman dengan persentase sekitar 61,53%, diikuti oleh kawasan perdagangan dan jasa sebesar 15,51%. Selain itu, penggunaan lahan lainnya meliputi fasilitas pendidikan sebesar 5,77%, kawasan industri 2,13%, fasilitas kesehatan 0,95%, fasilitas transportasi 0,81%, serta hutan kota 0,86%. Lahan pertanian di Kota Surakarta relatif kecil, yang terdiri atas sawah irigasi 0,33%, sawah setengah teknis 0,80%, dan sawah tadah hujan 0,23%. Penggunaan lahan lainnya mencakup sungai sebesar 1,42%, taman kota 1,08%, serta berbagai penggunaan lain seperti badan jalan, tempat pemakaman, fasilitas peribadatan, dan fasilitas olahraga dengan persentase yang relatif kecil. Dominasi penggunaan lahan untuk permukiman serta perdagangan dan

jasa menunjukkan pesatnya perkembangan aktivitas ekonomi perkotaan, yang mendorong meningkatnya kepadatan wilayah dan berkurangnya lahan kosong secara bertahap.

### 2.1.2 Kondisi Demografis Kota Surakarta

Setiap kecamatan di Kota Surakarta memiliki tingkat kepadatan penduduk yang berbeda-beda. Sebagai salah satu kota pusat kegiatan pemerintahan, perdagangan, jasa, serta pendidikan di wilayah Solo Raya, Kota Surakarta menjadi tujuan mobilitas penduduk dari daerah sekitarnya. Jumlah penduduk Kota Surakarta per kecamatan pada tahun 2025 ditampilkan dalam tabel dibawah:

**Tabel 2. 1 Jumlah Penduduk Kota Surakarta Per Kecamatan Tahun 2025**

No	Kecamatan	Laki-laki (jiwa)	Perempuan (jiwa)	Total (jiwa)
1	Laweyan	50.321	52.012	102.333
2	Serengan	26.827	27.822	54.649
3	Pasar Kliwon	43.222	43.457	86.679
4	Jebres	72.643	73.566	146.209
5	Banjarsari	89.323	91.683	181.006

*Sumber : Badan Pusat Statistik*

Berdasarkan data resmi Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Surakarta, jumlah penduduk Kota Surakarta pada tahun 2024 tercatat sebanyak 528.044 jiwa, yang terdiri atas 259.867 penduduk laki-laki dan 268.177 penduduk perempuan. Penduduk tersebut tersebar di lima kecamatan dengan karakteristik dan jumlah

yang berbeda-beda. Kondisi demografis ini menunjukkan adanya kebutuhan pelayanan publik yang beragam dan kompleks, baik dari segi jumlah pengguna layanan maupun karakteristik sosial penduduk di masing-masing wilayah. Tingginya jumlah penduduk serta dominasi kelompok usia produktif, yang mencapai sekitar 65 persen dari total penduduk, berimplikasi langsung terhadap meningkatnya permintaan layanan publik, khususnya pada sektor administrasi kependudukan, perizinan, kesehatan, pendidikan, dan layanan berbasis digital. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik menjadi aspek penting dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah Kota Surakarta kepada masyarakat.

## **2.2 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta (DPMPTSP)**

### **2.2.1 Profil DPMPTSP Kota Surakarta**

Sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi, Pemerintah Kota Surakarta membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang perizinan dan penanaman modal. Pembentukan DPMPTSP merupakan tindak lanjut dari kebijakan pemerintah pusat terkait penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Secara kelembagaan, DPMPTSP Kota Surakarta dibentuk dan diperkuat melalui peraturan daerah dan peraturan wali kota

yang mengatur susunan organisasi, tugas, dan fungsi perangkat daerah, dengan tujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat dan pelaku usaha.

Seiring dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, DPMPTSP Kota Surakarta mengimplementasikan sistem Online Single Submission (OSS) sebagai mekanisme utama pelayanan perizinan berusaha secara elektronik. Dalam mendukung penerapan OSS di tingkat daerah, DPMPTSP Kota Surakarta mengembangkan berbagai inovasi pelayanan publik, salah satunya melalui aplikasi RINGKES (Perizinan Gampang, Ringkas, dan Efisien). Aplikasi RINGKES berfungsi sebagai sarana pendampingan dan fasilitasi masyarakat dalam pengurusan perizinan berbasis OSS, sehingga membantu mengatasi kendala teknis, meningkatkan pemahaman pengguna, serta mempercepat proses pelayanan. Inovasi ini mencerminkan komitmen DPMPTSP Kota Surakarta dalam menghadirkan pelayanan publik yang adaptif, responsif, dan berbasis teknologi digital

### **2.2.2 Visi Dan Misi**

#### **VISI**

“Terwujudnya Kota Surakarta sebagai kota yang pro-investasi dengan menjunjung tinggi kesederhanaan, transparansi, ketepatan waktu, dan kualitas dalam pelayanan public”.

## **MISI**

1. Meningkatkan pelayanan dan mengembangkan teknologi informasi penanaman modal
2. Mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam kegiatan investasi
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik
4. Meningkatkan citra aparaturnegara

### **2.2.3 Tugas Fungsi Pokok**

Sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta memiliki fungsi-fungsi yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan tugas kelembagaan, antara lain sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal serta pelayanan terpadu satu pintu.
2. Pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan terhadap masyarakat serta pelaku usaha secara terpadu
3. Penyelenggaraan dan pengelolaan pelayanan perizinan usaha berbasis elektronik melalui sistem Online Single Submission (OSS)
4. Pelaksanaan fasilitasi, pembinaan, dan promosi penanaman modal di wilayah Kota Surakarta

5. Pelaksanaan koordinasi dengan perangkat daerah terkait dalam rangka penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal
6. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, serta pelaporan terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal
7. Penyelenggaraan administrasi dan tata usaha dinas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Wali Kota sesuai dengan kewenangan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku

## **2.3 Aplikasi RINGKES**

### **2.3.1 Sekilas Aplikasi Ringkes**

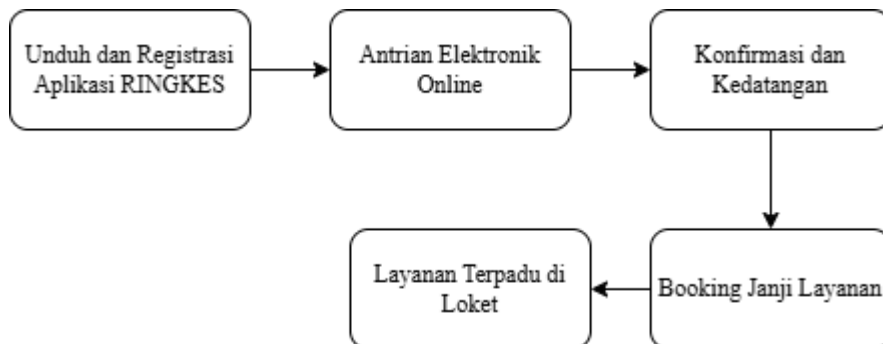
Masyarakat pada umumnya menilai kualitas pelayanan publik berdasarkan cara penyelenggara pelayanan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, serta tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Aspek-aspek seperti metode pelayanan, kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, kepastian waktu layanan, serta sikap dan profesionalitas petugas menjadi indikator penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam praktiknya, pelayanan perizinan dan nonperizinan masih sering dihadapkan pada berbagai keluhan masyarakat, seperti antrean yang panjang, ketidakpastian jadwal pelayanan, serta keterbatasan informasi yang diterima pemohon. Kondisi tersebut mendorong Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta agar melakukan inovasi pelayanan publik guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan.

Sebagai respons atas kebutuhan tersebut, DPMPTSP Kota Surakarta menghadirkan inovasi pelayanan melalui aplikasi RINGKES (Ringkas, Efektif, dan Sistematis). RINGKES merupakan aplikasi berbasis digital yang dirancang untuk memfasilitasi pengambilan antrean dan pemesanan layanan secara daring di Mal Pelayanan Publik Kota Surakarta. Kehadiran aplikasi ini bertujuan untuk mengurangi kepadatan antrean secara langsung, memberikan kepastian jadwal pelayanan, serta meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan perizinan dan nonperizinan. Aplikasi RINGKES juga berperan sebagai layanan pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik berusaha berbasis Online Single Submission (OSS), khususnya dalam hal konsultasi, pendampingan, dan pelayanan tatap muka terjadwal, sehingga proses pelayanan menjadi lebih tertib, transparan, dan terintegrasi dengan sistem perizinan nasional.

### **2.3.2 Alur Pelayanan Aplikasi RINGKES**

Memahami alur pelayanan publik untuk memperoleh layanan yang dibutuhkan merupakan langkah awal bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Surakarta. Berikut ini adalah alur pelayanan publik melalui aplikasi RINGKES yang digunakan sebagai sarana pengambilan antrean dan pemesanan layanan secara daring di Mal Pelayanan Publik Kota Surakarta.

Gambar 2. 2 Alur Pelayanan RINGKES



Sumber : DPMPTSP Kota Surakarta, 2025

Gambar diatas adalah alur sistem pelayanan melalui Aplikasi RINGKES pada DPMPTSP Kota Surakarta, yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Unduh dan Registrasi Aplikasi : Masyarakat/pelaku usaha mengunduh aplikasi RINGKES melalui Google Play Store pada perangkat Android mereka, kemudian melakukan registrasi akun pengguna sesuai dengan data pribadi
2. Antrian Elektronik Online : Setelah masuk ke dalam aplikasi, pengguna dapat memilih layanan yang akan dilakukan di MPP Kota Surakarta dan mendapatkan nomor antrian elektronik, yang mengurangi kebutuhan untuk mengantri secara fisik di lokasi.
3. Booking Janji Layanan : Aplikasi juga menyediakan fitur booking janji layanan bagi pelaku usaha yang ingin berkonsultasi atau melakukan pelaporan seperti Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM), sehingga pengguna dapat memilih waktu layanan secara lebih terjadwal dan teratur.

4. Konfirmasi dan Kedatangan ke MPP: Setelah mendapatkan nomor antrian atau jadwal booking, pengguna datang ke Mal Pelayanan Publik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan untuk mendapatkan layanan langsung dari petugas sesuai kebutuhan permohonan atau konsultasi.
5. Layanan Terpadu di Loker : Petugas di MPP memberikan layanan sesuai dengan jenis permohonan, termasuk perizinan, konsultasi investasi, atau layanan administrasi lainnya yang berhubungan dengan fungsi DPMPTSP.