

# Forum

# KONSULTASI PUBLIK

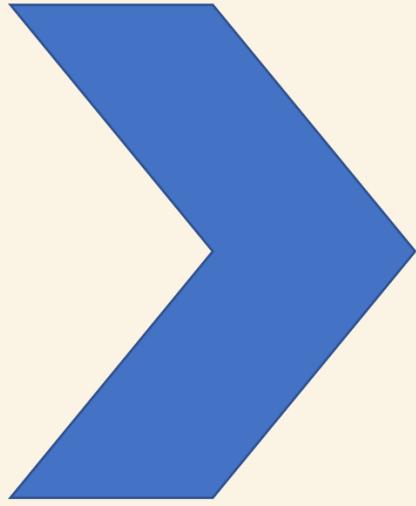
JUNAI DI SINAGA



# Perubahan Model Pelayanan Publik

## New Public Management (Hood, 1983)

## New Public Services (Denhardt, 2015)



**Entitlement**



**Customer Oriented**



**Efficiency and Result**



**Outcome**



**Professionalism**



**Delegation**



**Empowerment**



**Process and Fairness**



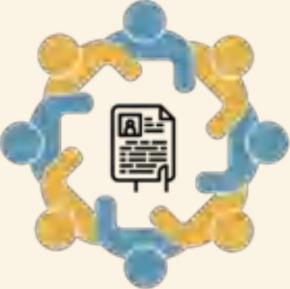
**Citizen and Stakeholder**



**Responsiveness Reasonableness**



**Accountability, Transparency & Participation**



**Collaboration Coproduction**

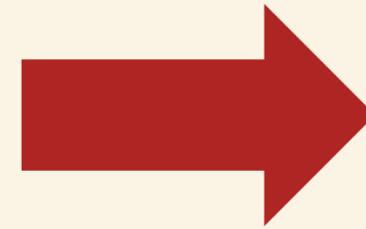
---

High-quality service delivery requires a **sound understanding of citizens' expectations, experiences, and key drivers of satisfaction, as well as a policy framework** that places **citizens at the center of decision-making** processes rather than at the periphery.

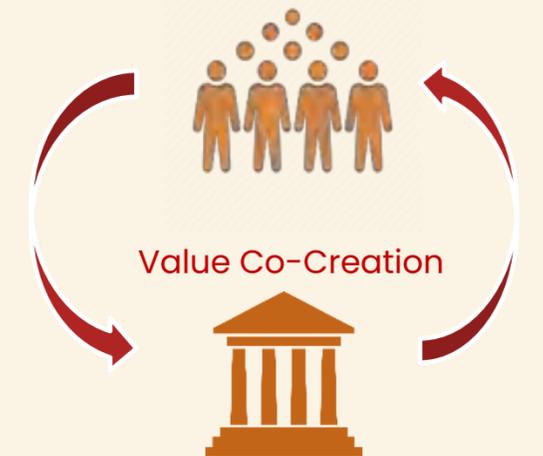
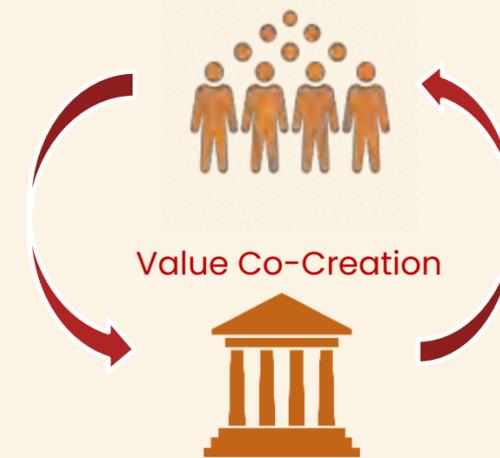
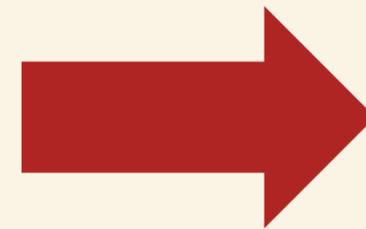
World Bank

---

# Before

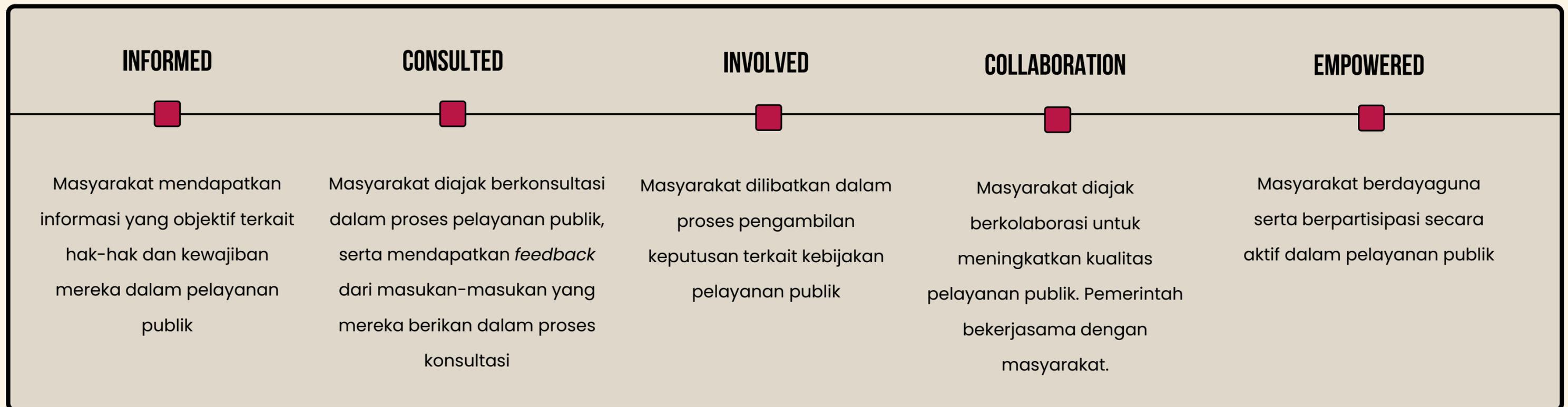


# After



**Perubahan Paradigma dalam Pelayanan Publik: *Public Service Logic* (Citizen Centric Public Services)**

# POSISI MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK



Sumber: Disesuaikan dari spektrum partisipasi masyarakat *International Association for Public Participation*



A man with short, light-colored hair and a beard is shown from the chest up, wearing a white long-sleeved shirt. He is looking slightly to the left of the camera. The background consists of a clear blue sky and a rocky, hilly landscape. The lighting is bright, suggesting a sunny day.

CulturePub.fr



**panrb**

KEMENTERIAN  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI

# Ilustrasi Pentingnya Kolaborasi

**U** *Deputi*  
**YANLIK**



**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

[menpan.go.id](http://menpan.go.id)

# FORUM KONSULTASI PUBLIK

Forum Konsultasi Publik merupakan kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan publik untuk membahas antara lain: **rancangan kebijakan, penerapan kebijakan, dampak kebijakan, evaluasi pelaksanaan kebijakan, ataupun permasalahan terkait pelayanan publik** dalam kerangka transparansi dan efektivitas untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.



# Latar Belakang FKP



## Amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

**Pasal 39 ayat 1** : Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.

**Pasal 39 ayat 4** : tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah. (**PP 96/2012**)



**PermenPANRB No 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**

FKP sebagai proses **koordinasi** dan **kolaborasi** antara pemerintah dan masyarakat



### Aspirasi Masyarakat

Masyarakat menginginkan **pelayanan publik berkualitas** dan bagian dari **pembangunan berkelanjutan**

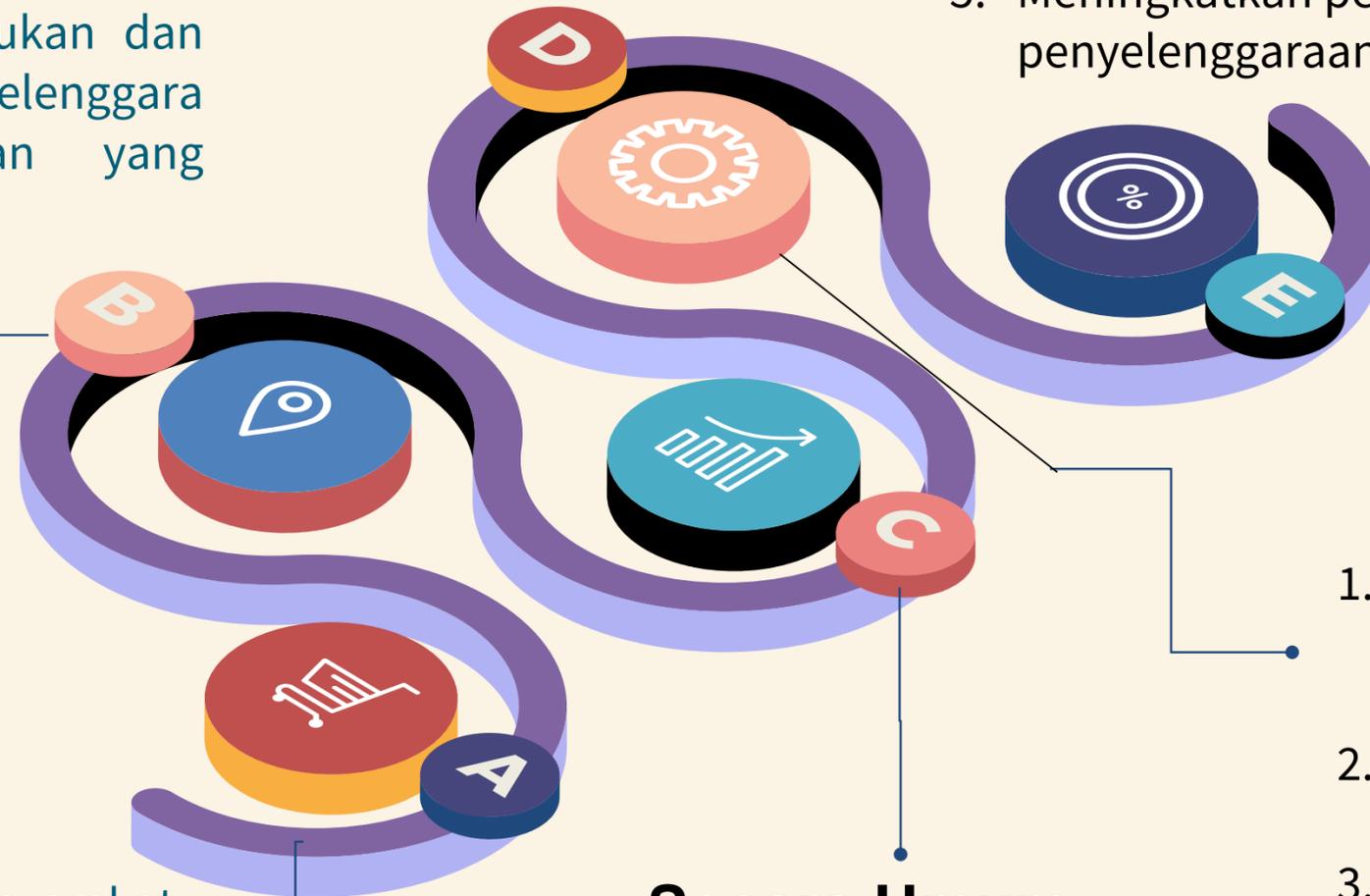


# Tujuan & Manfaat

## Memberi Kesempatan Kepada Masyarakat

Kesempatan bagi masyarakat dalam memberikan usulan, masukan dan saran kepada penyelenggara layanan terkait layanan yang diterima.

- ### Bagi Publik
1. Ruang partisipasi masyarakat
  2. Memperoleh pengetahuan terkait berbagai kebijakan yang akan atau sudah ditetapkan penyelenggara layanan;
  3. Memperoleh kepastian layanan melalui pengawasan yang dilakukan;
  4. Menyelaraskan antara harapan publik dengan kemampuan penyelenggara layanan;
  5. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.



## Bagi Penyelenggara

1. Memperoleh masukan dari publik terkait kebijakan (mulai dari perumusan sampai dampak);
2. Sarana sosialisasi kebijakan pelayanan publik.
3. Sebagai fungsi monitoring dan evaluasi penyelenggara pelayanan untuk mengetahui efektivitas dari kebijakan yang ditetapkan.

## Memperoleh Pemahaman Hingga Solusi

Penyelenggara Pelayanan dan masyarakat perlu memperoleh pemahaman yang sama dan solusi atas permasalahan terkait:

1. Pembahasan rancangan kebijakan
2. Penerapan kebijakan
3. Dampak dan Evaluasi kebijakan

## Secara Umum

Menyelaraskan kemampuan penyelenggara layanan dengan harapan publik, atau meminimalisir dampak kebijakan yang merugikan publik

# Prinsip PELAKSANAAN FKP

## SEDERHANA

Mudah dilaksanakan, mudah diukur,  
dengan prosedur yang jelas dan biaya  
terjangkau.

## PARTISIPATIF

Melibatkan masyarakat dan pihak terkait  
untuk membahas bersama dan  
mendapatkan keselarasan atas dasar  
komitmen atau hasil kesepakatan.

## TRANSPARANSI

Mudah diakses masyarakat

## KEADILAN

Menjamin bahwa pelayanan yang  
diberikan dapat menjangkau semua  
masyarakat yang berbeda status  
ekonomi, jarak lokasi geografis, dan  
perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

## AKUNTABEL

Hal-hal yang diatur dalam FKP harus  
dapat dilaksanakan dan  
dipertanggungjawabkan kepada pihak  
yang berkepentingan.

## BERKELANJUTAN

FKP harus terus-menerus dilakukan  
sebagai sarana perbaikan peningkatan  
kualitas pelayanan.



**GRAPHIC DESIGNER**



**PHOTOGRAPHER**

# BENTUK FKP

- **Non Tatap Muka:** Pra FKP, kegiatan ini dilakukan untuk menentukan tema FKP yang akan dibahas) Sumber diperoleh dari: Media Komunikasi Radio, *Talkshow* Televisi, Media Sosial, Aplikasi *Online*, Survei dan Kanal Pengaduan (SP4N LAPOR!).
- **Tatap Muka:** Merupakan kegiatan utama FKP, dapat dilakukan dalam bentuk FGD, Public Hearing, Loka Karya. Dapat dilakukan secara langsung dengan prokes ataupun melalui zoom/webex



### **Stakholder Pelayanan Publik**

Pihak lain yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan pada unit penyelenggara.



### **Ahli/Pakar**

Individu/organisasi yang merepresentasikan keahlian yang berkaitan dengan layanan yang diberikan



### **LSM/CSO/NGO**

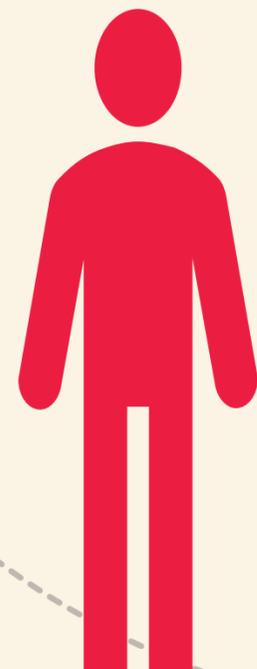
Organisasi masyarakat sipil yang bergerak sesuai pada isu yang berkaitan layanan yang diberikan.

### **Penyelenggara Layanan**

Unit yang menyelenggarakan layanan publik.



# Stakeholder FKP



### **Media Massa**

Pers sebagai bentuk keterbukaan informasi publik

### **Pengguna Layanan**

Masyarakat yang menggunakan layanan pada unit terkait

# Tahapan Pelaksanaan FKP

1

## Pra Pelaksanaan



### Penganggaran

#### Pemilihan Topik

- Media Komunikasi Radio,
- *Talkshow* Televisi,
- Media Sosial, Aplikasi *Online*,
- Survei dan
- Kanal Pengaduan (SP4N LAPOR!).



2

## Pelaksanaan



### Diskusi dan Dialog Dua Arah

**Mufakat**  
Menyusun berita acara hasil kesepakatan



### Dokumentasi Kegiatan

- Foto
- Undangan
- Daftar Hadir



3

## Pelaporan dan Tindak Lanjut

### Menyusun Laporan Pelaksanaan FKP



### Mengirimkan Laporan kepada Kementerian PANRB

Biro/Bagian Organisasi mengirimkan laporan FKP melalui email:

[asdep.ppm@menpan.go.id](mailto:asdep.ppm@menpan.go.id)  
[P2m.menpanrb@gmail.com](mailto:P2m.menpanrb@gmail.com)

### Tindak Lanjut Hasil FKP

Melakukan tindak lanjut dan mengirimkan laporan hasil tindak lanjut.



# Pra-Pelaksanaan FKP



## Penganggaran

Rp

Unit penyelenggara pelayanan publik menganggarkan kegiatan pelaksanaan FKP berdasarkan kemampuan penyelenggara pelayanan.



## Pemilihan *Stakeholders*

Pemilihan *stakeholders* dapat dilakukan dengan :  
menyesuaikan dengan tema/topik yang akan diangkat,  
disesuaikan dengan kebutuhan&kemampuan penyelenggara, kontak dan waktu yang dimiliki *stakeholders*, jumlah yang menghadiri / diundang, serta prinsip keterwakilan;



## Pemilihan Tema/Topik



Melalui Media Komunikasi Radio, *Talkshow* Televisi, Media Sosial, Aplikasi *Online*, Survei dan Kanal Pengaduan (SP4N LAPOR!).

## Narasumber



Narasumber dapat dipilih berdasarkan tema dan kompetensi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi

## Lokasi



Dipilih berdasarkan anggaran, tema, jumlah peserta yang akan hadir.

# Pelaksanaan FKP



## Diskusi/Dialog/FGD

Bentuk dialog dapat menggunakan beberapa metode, misal : dialog interaktif, FGD



## Dokumentasi

Pelaksanaan kegiatan FKP, wajib didokumentasi agar dapat digunakan sebagai acuan pelaksanaan mufakat yang telah disepakati, dan bahan penyusunan laporan pelaksanaan. Bentuk dokumentasi berupa: dokumen, foto, video;



## Mufakat

Setelah terjadi proses diskusi dan dialog, proses selanjutnya adalah adanya mufakat antara penyelenggara dan perwakilan *stakeholders*.



## Berita Acara

Berita acara dibuat sebagai bentuk akuntabilitas pelaksanaan kegiatan dan komitmen terhadap masyarakat ;



# Pelaporan dan Tindak Lanjut



## Pelaporan

Setelah kegiatan selesai, perlu dilakukan pelaporan dalam bentuk dokumen. Dokumen laporan pelaksanaan ini kemudian disampaikan kepada Menteri PANRB c.q Deputi Pelayanan Publik;



## Tindak Lanjut

Tindak lanjut dapat dilakukan apabila terjadi komitmen yang mengikat antara penyelenggara dan masyarakat yang tertuang dalam Berita Acara.



## Hasil Tindak Lanjut

Hasil tindak lanjut atas komitmen yang telah disepakati dapat disampaikan saat pelaksanaan FKP berikutnya.



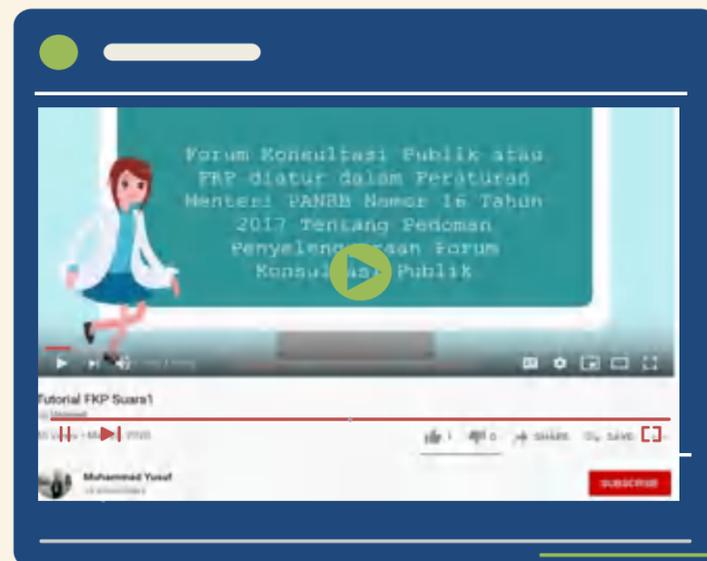
# TANTANGAN

- Rendahnya keterwakilan **masyarakat** sebagai pengguna layanan dalam forum konsultasi publik yang dilaksanakan
- Lemahnya integritas data pelaksanaan FKP
- Kecenderungan rencana tindak lanjut hanya sebatas rencana tindak lanjut

# Upaya Mendorong Pelaksanaan FKP di Instansi Pemerintah

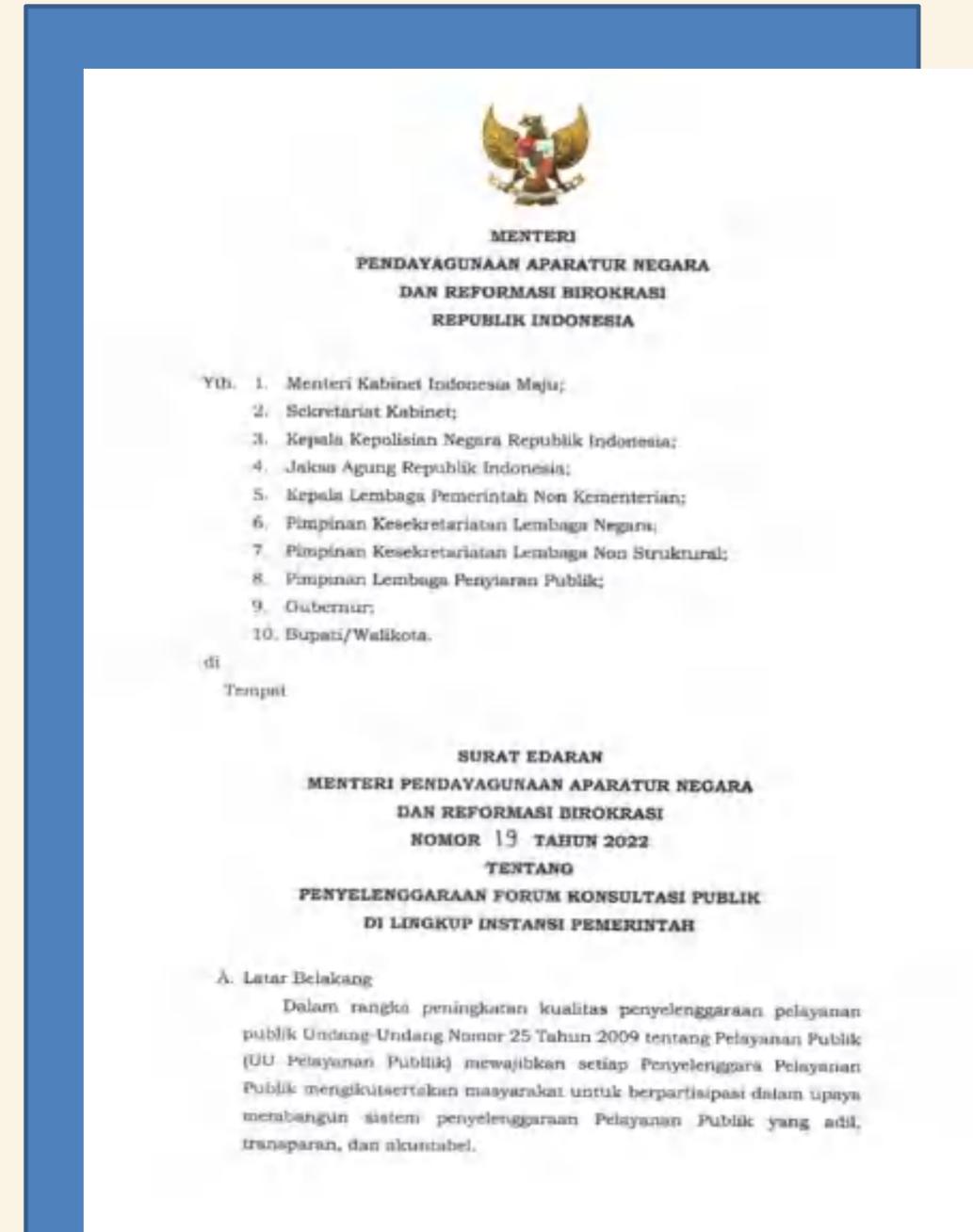


**Pendampingan/Bimtek Strategi Pelaksanaan FKP (Mei – Agustus 2022)**



**Video Tutorial E-Learning FKP**

**FKP : <https://bit.ly/E-LearningFKP>**



**Telah menerbitkan Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 19 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan FKP di Lingkup Instansi Pemerintah**

# Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 19 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan FKP di Lingkup Instansi Pemerintah



## TUJUAN

- Memastikan FKP sesuai ketentuan aturan
- Menyelaraskan kebijakan dengan ekspektasi masyarakat
- Meminimalisir dampak kebijakan yang berpotensi merugikan hak/kepentingan publik
- Membentuk ekosistem partisipasi masyarakat
- Meningkatkan peran simpul di masyarakat dalam pelayanan publik
- Optimalisasi data jejaring, aspirasi keluhan, dan masukan masyarakat untuk perbaikan

## TARGET

- Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah termasuk unit kerja yang berada di lingkungannya seperti kantor wilayah, dinas, kecamatan, RSUD, UPT/D dsb.
- Penyampaian laporan maksimal tiap tanggal 30 November di tahun berjalan



# Upaya Pembentukan Ekosistem Pelibatan Masyarakat



## PEKPP LOKUS KHUSUS

- Pengadilan Negeri, MA
- Kantor Imigrasi, KemenkumHAM
- Kantor Pertanahan, Kementerian ATR/BPN
- Kantor Pajak Pratama, Kementerian Keuangan
- Kejaksaan Negeri, Kejagung
- DPMPTSP Provinsi
- Bapenda Provinsi
- RSDU Provinsi\*

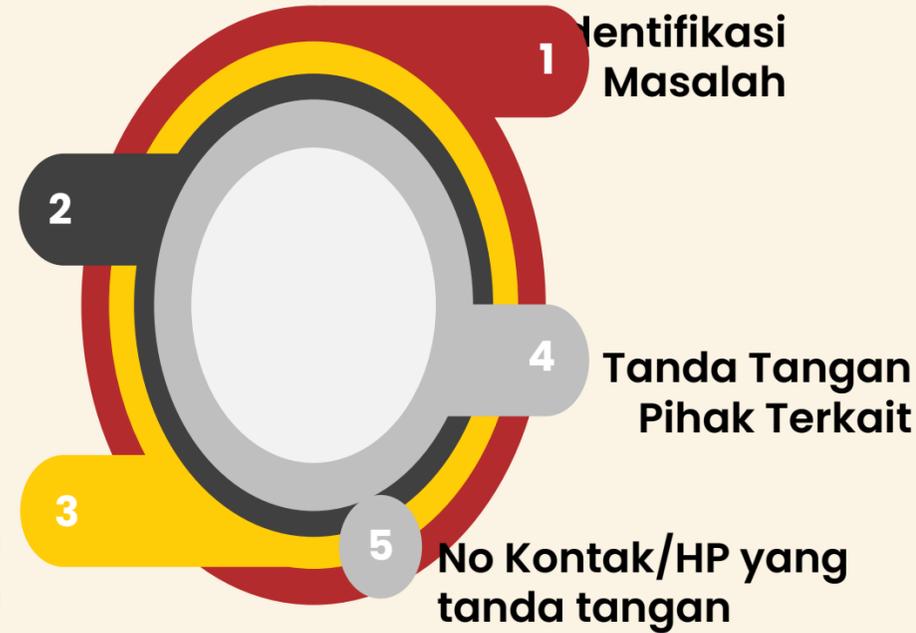
## KETENTUAN KHUSUS

- Akademisi/Pakar dari kampus terakreditasi utamanya dari Fakultas Hukum, Fisipol, FIA
- Media Massa yang kredibel
- NGO/LSM yang aktif dan fokus di bidangnya
- Tokoh masyarakat/agama yang memiliki perhatian terhadap isu-isu pelayanan publik dan terlepas dari struktur pemerintahan
- Pihak yang terlibat melampirkan kontak HP yang aktif dan tertuang di BA
- Pihak yang terlibat diminta aktif memantau hasil kesepakatan FKP
- Pihak-pihak yang dilibatkan dalam FKP ditetapkan dalam Surat Keputusan

# Format Berita Acara FKP

Usulan  
Rekomendasi  
Perbaikan

Jangka Waktu  
Penyelesaian



**FORMAT BERITA ACARA  
PENYELENGGARAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK**

PEMERINTAH KABUPATEN A  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
Jalan Damai Sejahtera No. 1 Kabupaten A

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)  
SEKTOR PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN A

Pada hari ini, Kamis, 1 April 2022, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten A. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

NO	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.			
2.			

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan *stakeholder* yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Kabupaten A, 1 April 2022

No.	NAMA	NO HP	JENIS KELAMIN (L/P)	PERWAKILAN	TANDA TANGAN*
1.					
2.					

\*) Penandatanganan adalah masing-masing perwakilan dari Peserta FKP dan wajib mencantumkan nomor kontak/HP

Jabatan\*

Jabatan\*

Tanda Tangan

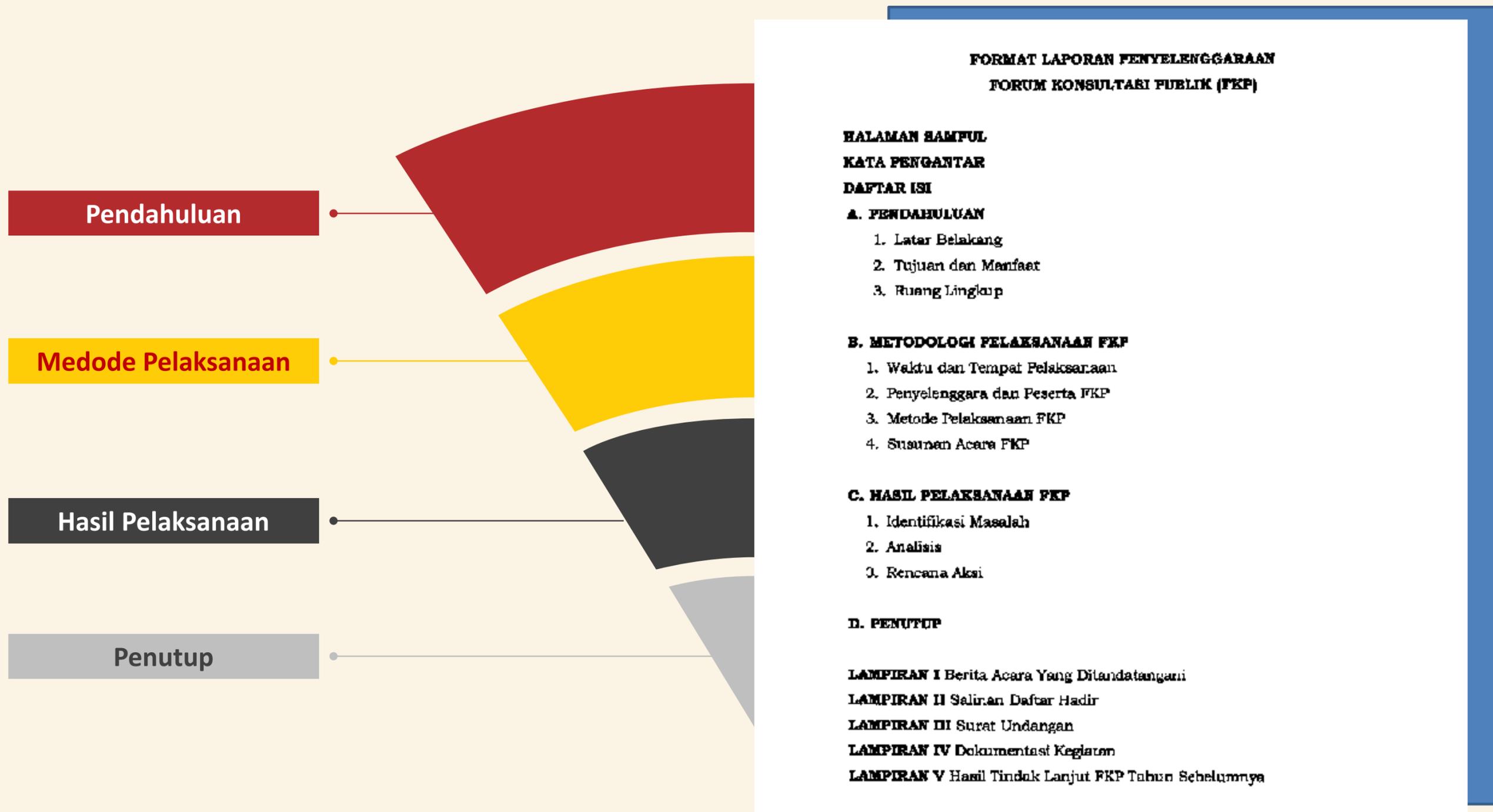
Nama Terang

Tanda Tangan

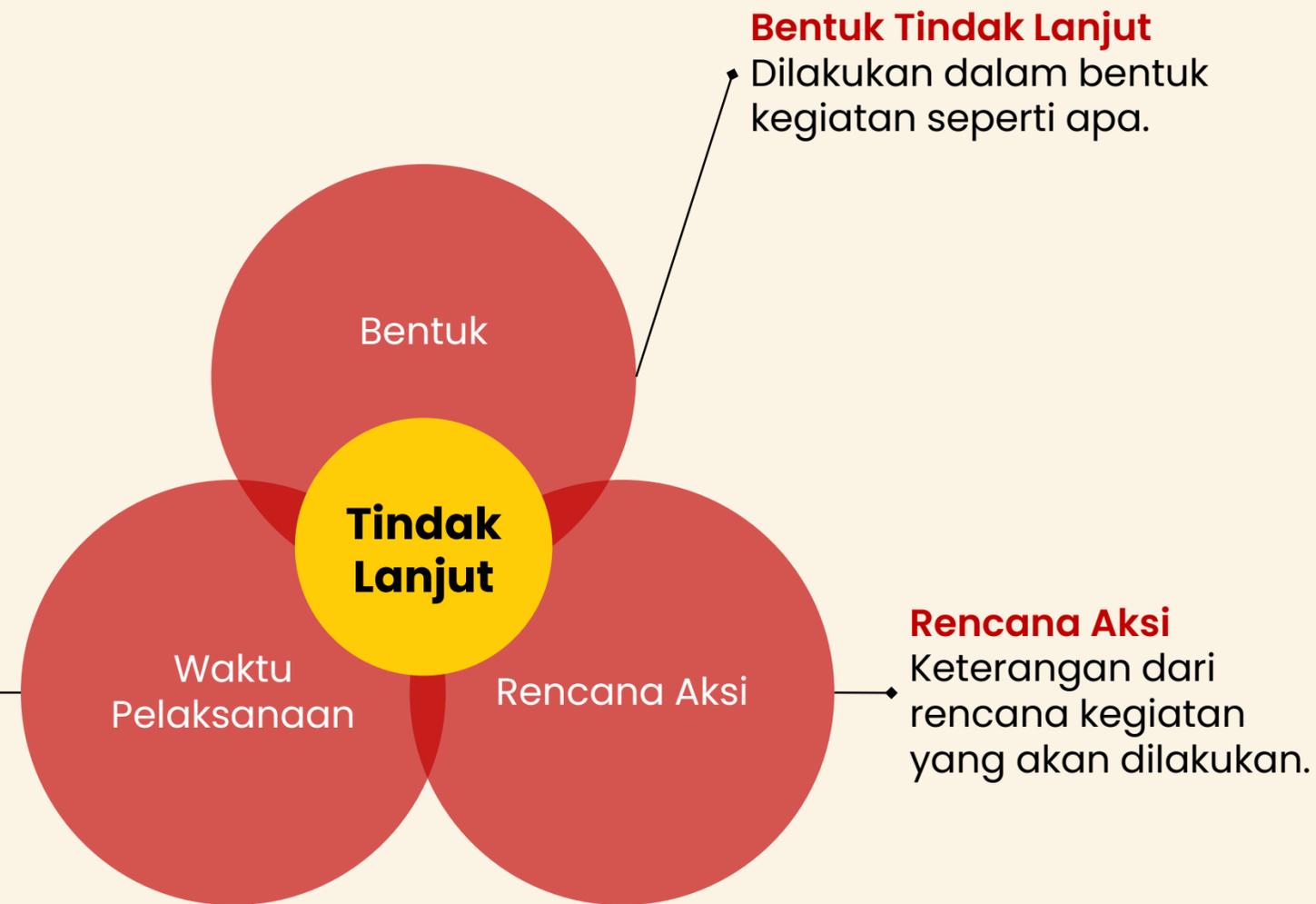
Nama Terang

\*) Penandatanganan adalah Pimpinan Instansi dan Penyelenggara Pelayanan.

# Struktur Laporan FKP



# Laporan Tindak Lanjut FKP



**FORMAT LAPORAN TINDAK LANJUT  
FORUM KONSULTASI PUBLIK PERIODIK**

PEMERINTAH KABUPATEN A  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
Jalan Damai Sejahtera No. 1 Kabupaten A

LAPORAN TINDAK LANJUT FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)  
SEKTOR PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN A

Berdasarkan Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten A yang telah ditandatangani pada tanggal/bulan/tahun. Berikut dilaporkan tindak lanjut atas rekomendasi perbaikan yang telah dilakukan, antara lain:

NO	IDENTIFIKASI MASALAH	REKOMENDASI DAN TARGET PENYELESAIAN	TINDAK LANJUT	PENJELASAN
1.	Sesuai dengan yang ada di Berita Acara	Sesuai dengan yang ada di Berita Acara	Bentuk Tindak Lanjut Waktu Pelaksanaan Rencana Aksi/ Keterangan	
2.	Dan Seterusnya	Dan Seterusnya		

\*Dilengkapi dengan bukti-bukti tindak lanjut

Demikian laporan ini dibuat sebagaimana mestinya.

Kabupaten A, tanggal, bulan, tahun

Pimpinan Instansi Pemerintah Pusat/Daerah	Pimpinan Penyelenggara Pelayanan
Tanda Tangan Nama Terang	Tanda Tangan Nama Terang

# Peran Biro/Bagian Organisasi/Pelayanan Publik

## Mitra Kementerian PANRB

Supervisi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *sharing knowledge* kepada UPP



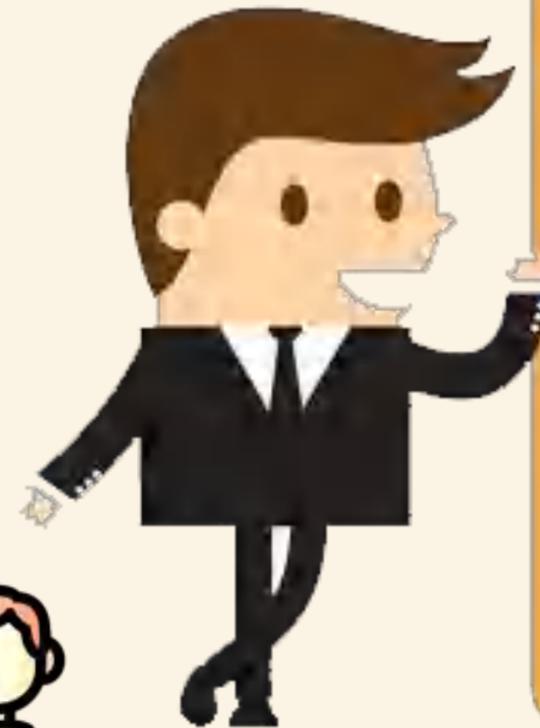
## Mengirimkan Kompilasi Laporan FKP

Mengirimkan gabungan laporan FKP dari UPP kepada Kementerian PANRB **melalui email** [asdep.ppm@menpan.go.id](mailto:asdep.ppm@menpan.go.id)

Laporan diterima Kemenpanrb pada **setiap tanggal 30 November**

## Pendampingan

Melakukan pendampingan terkait **tindak lanjut** hasil FKP.



## Rekapitulasi Pelaksanaan FKP

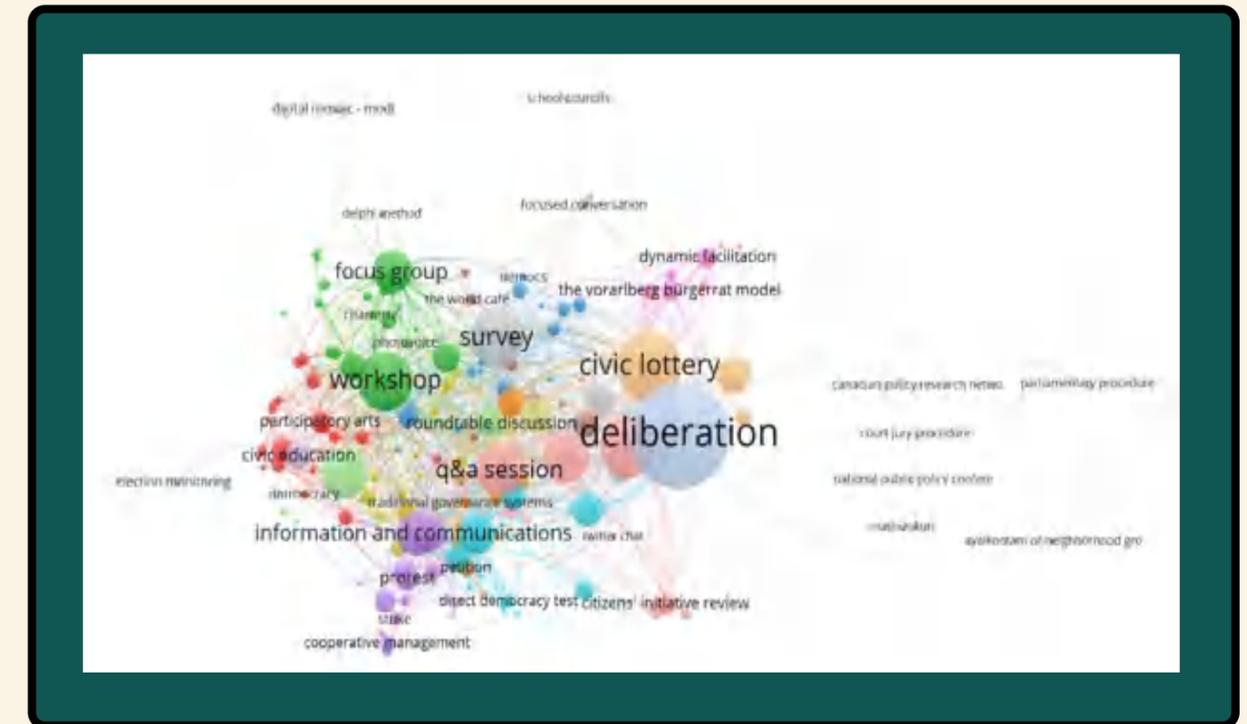
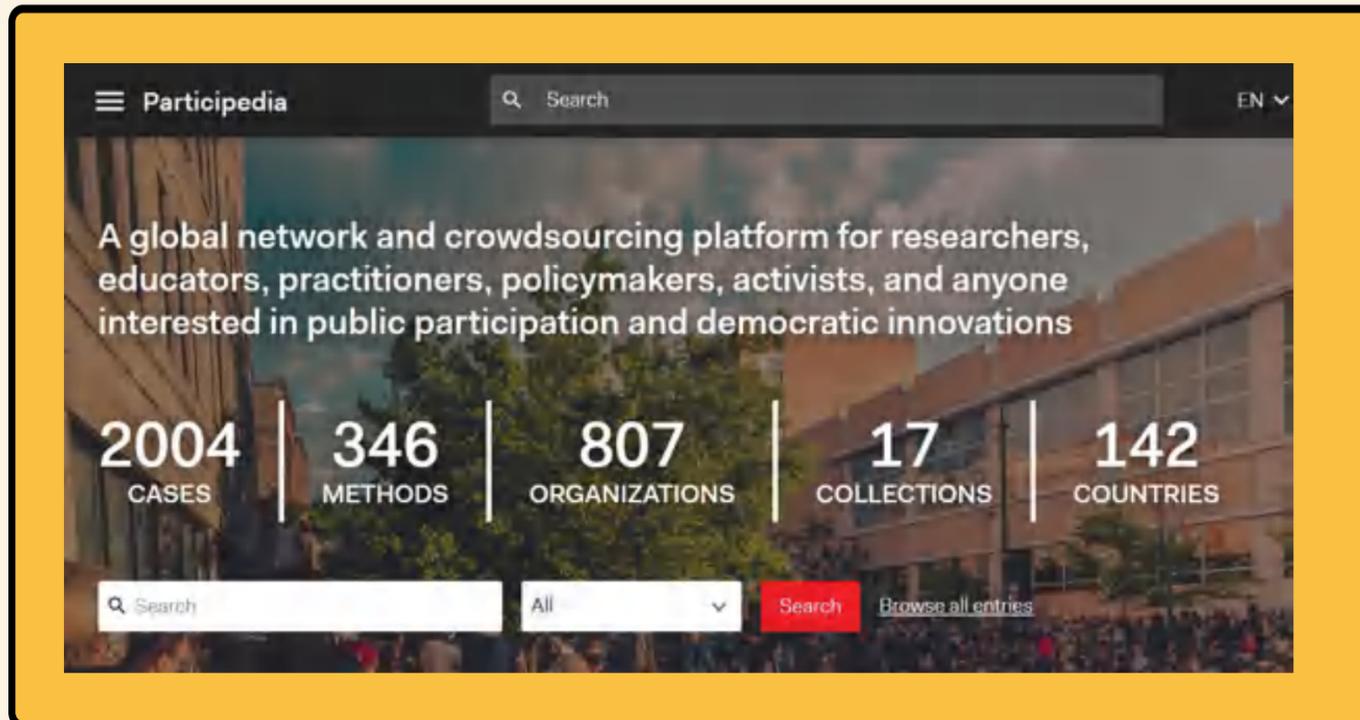
Melakukan **rekap** pelaksanaan FKP pada UPP dalam **bentuk matriks**.

---

# Design FKP KEDEPAN

---

# PILOTING ALAT PARTISIPASI MASYARAKAT LAIN DALAM FKP DI BEBERAPA DAERAH



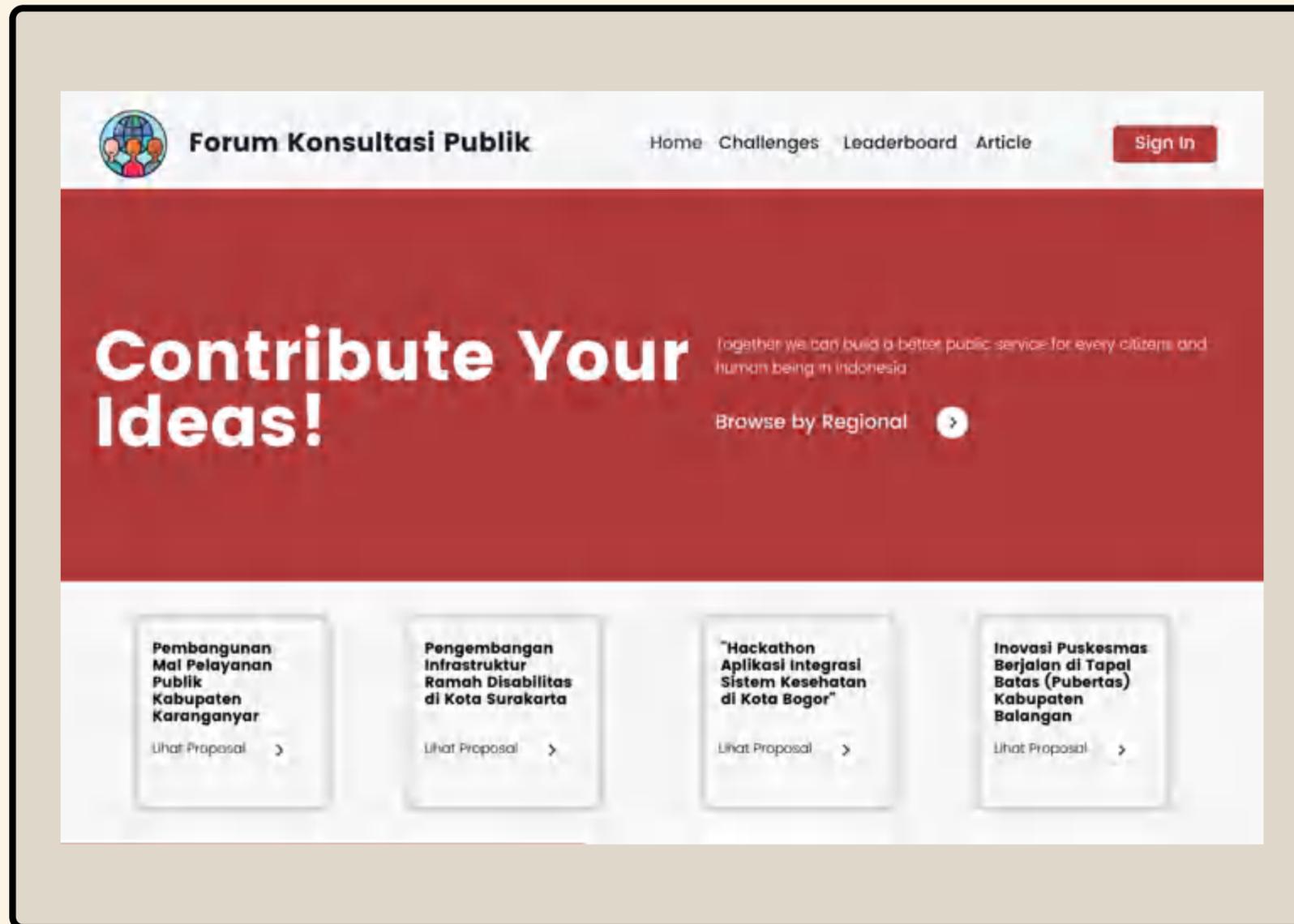
Berdasarkan riset awal tim asdep PPM pada platform Participedia.net mengenai tools pemberdayaan partisipasi masyarakat yang digunakan oleh negara-negara di dunia, ditemukan bahwa banyak sekali skema pelibatan masyarakat dalam kehidupan bernegara tidak terkecuali pelayanan publik



## FKP DIGITAL

Forum Konsultasi Publik Digital.

Melalui *platform* ini FKP **akan berjalan secara berkelanjutan** tidak terbatas pada periodil waktu tertentu. Selain itu, tidak hanya bersifat satu arah dari penyelenggara ke masyarakat tetapi juga dari masyarakat ke penyelenggara yaitu melalui pemberian masukan, aspirasi, dan ide terkait kebijakan pelayanan publik.



---

let's work

**TOGETHER**

---

Thanks