



panrb

KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

Forum

KONSULTASI PUBLIK

JUNAI DI SINAGA

menpan.go.id



Perubahan Model Pelayanan Publik

New Public Management (Hood, 1983)



Entitlement



Customer Oriented



Efficiency and Result



Outcome



Professionalism



Delegation



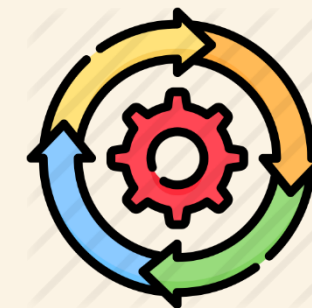
Empowerment



Citizen and Stakeholder



Accountability,
Transparency &
Participation



Process and
Fairness



Responsiveness
Reasonableness

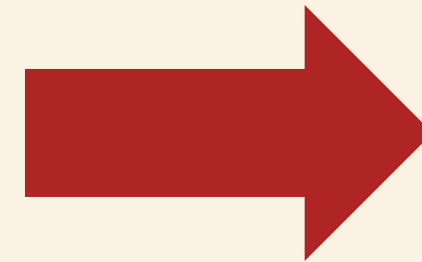


Collaboration
Coproduction

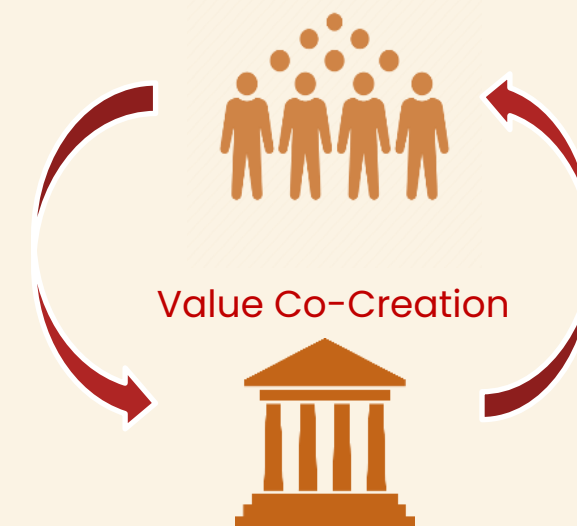
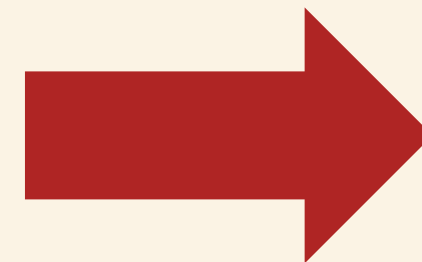
High-quality service delivery requires a **sound understanding of citizens' expectations, experiences, and key drivers of satisfaction, as well as a policy framework** that places **citizens at the center of decision-making** processes rather than at the periphery.

World Bank

Before

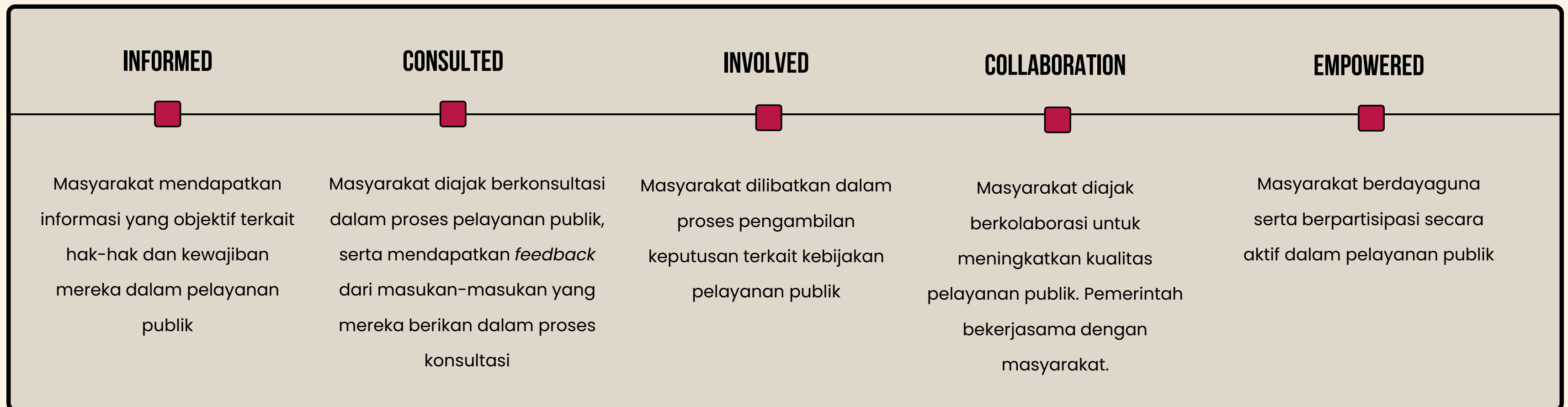


After



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*





CulturePub.fr



panrb

KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

Ilustrasi Pentingnya Kolaborasi

U *Deputi*
YANLIK

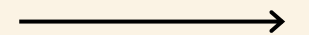


BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

menpan.go.id

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**

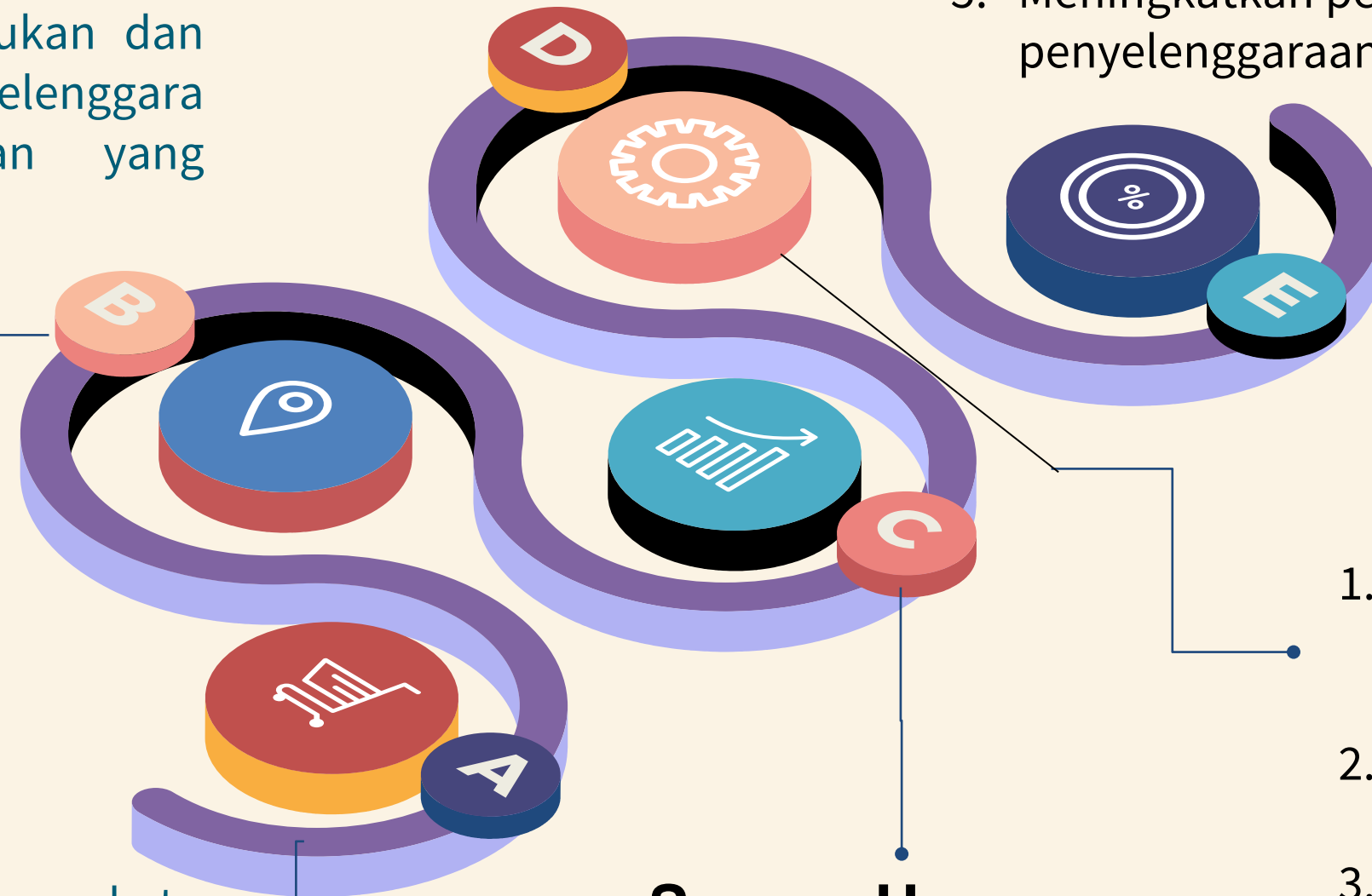


Tujuan & Manfaat

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

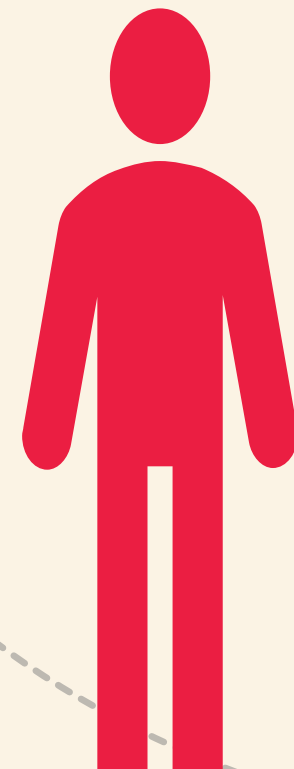
Organisasi masyarakat sipil yang bergerak sesuai pada isu yang berkaitan layanan yang diberikan.

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



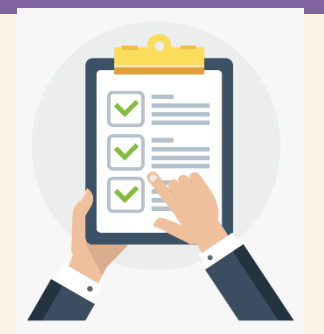
Mengirimkan Laporan kepada Kementerian PANRB

Biro/Bagian Organisasi mengirimkan laporan FKP melalui email:

asdep.ppm@menpan.go.id
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*.

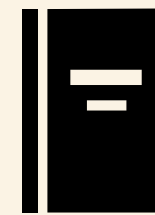


Berita Acara

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

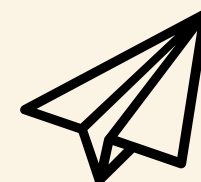


Pelaporan dan Tindak Lanjut



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.



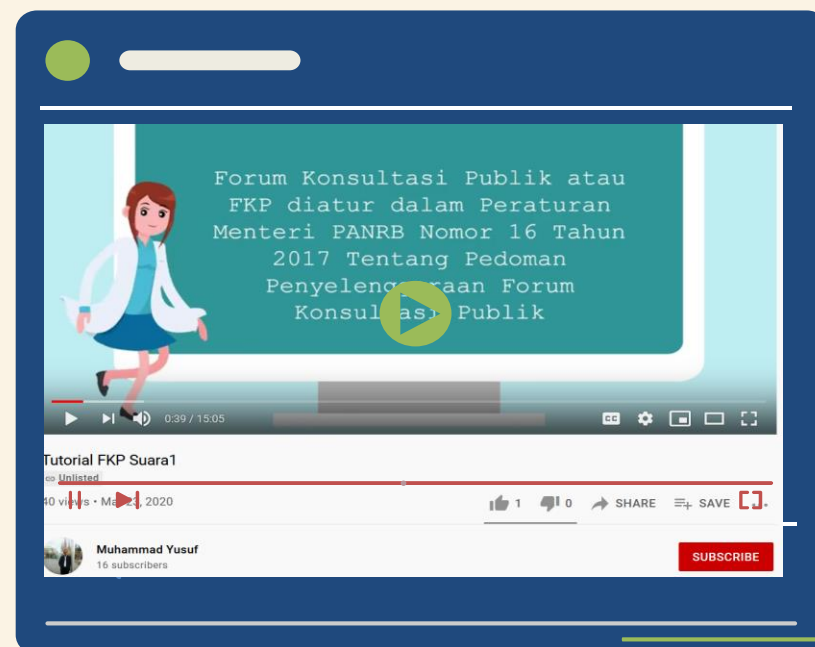
TANTANGAN

- 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

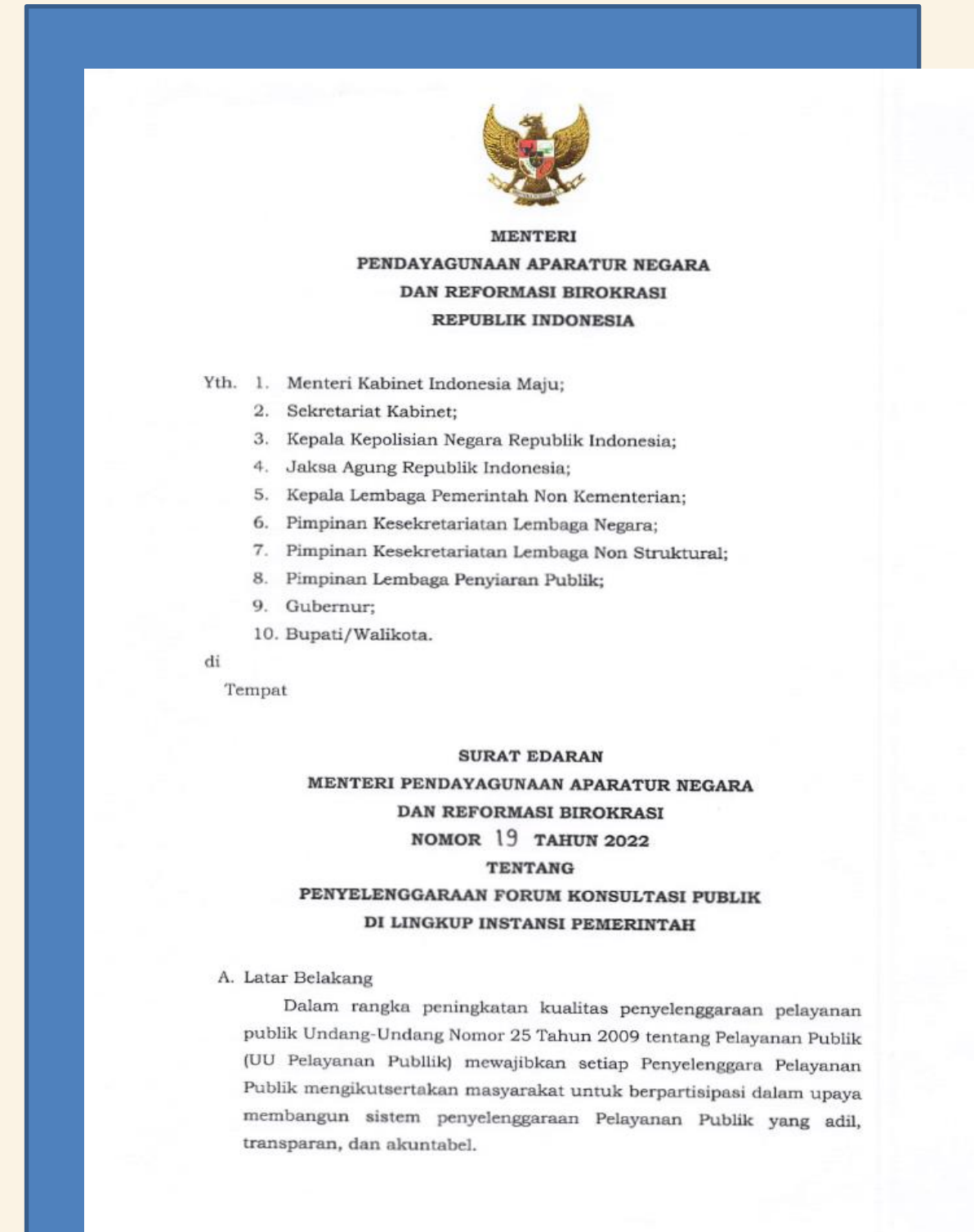


Pendampingan/Bimtek Strategi Pelaksanaan FKP (Mei – Agustus 2022)



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



panrb
KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

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

Tanda Tangan

Nama Terang

Nama Terang

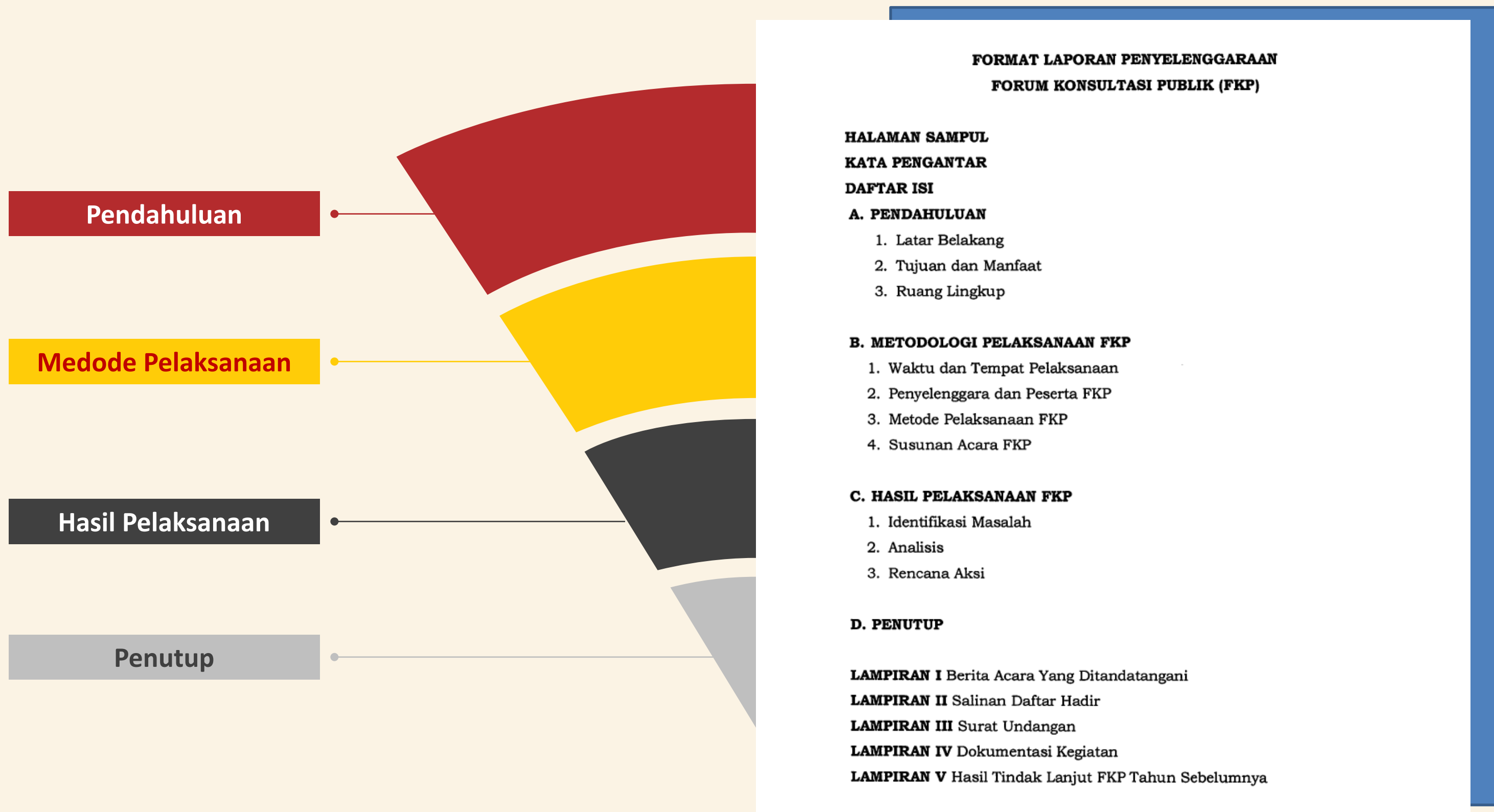
*) Penandatanganan adalah Pimpinan Instansi dan Penyelenggara Pelayanan.

Struktur Laporan FKP

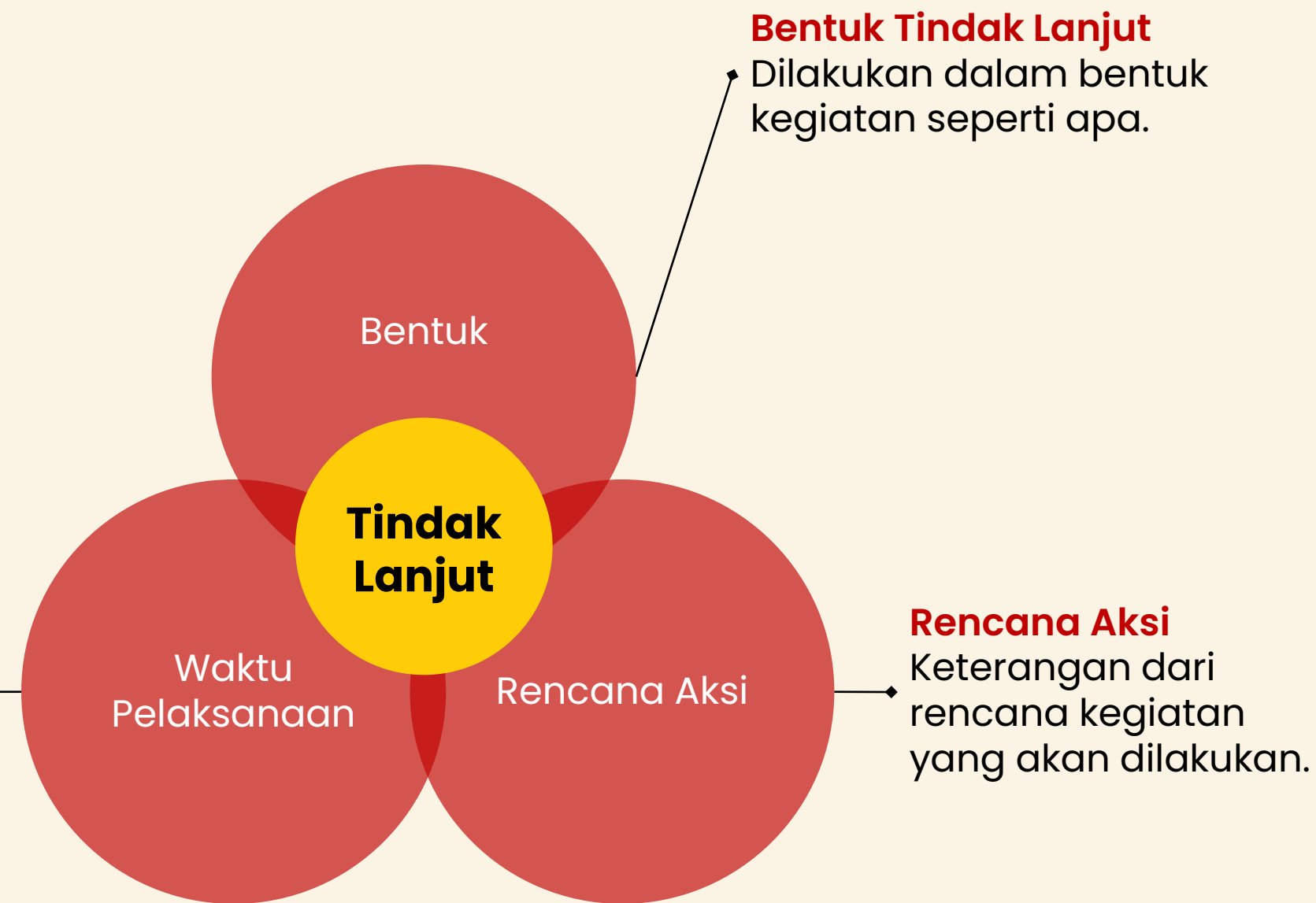


panrb

KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI



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



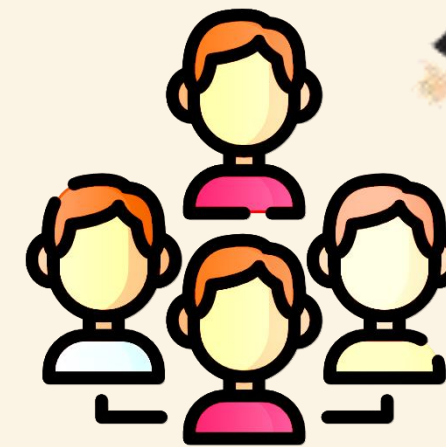
Mengirimkan Kompilasi Laporan FKP

Mengirimkan gabungan laporan FKP dari UPP kepada Kementerian PANRB **melalui email** asdep.ppm@menpan.go.id

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

Pendampingan

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

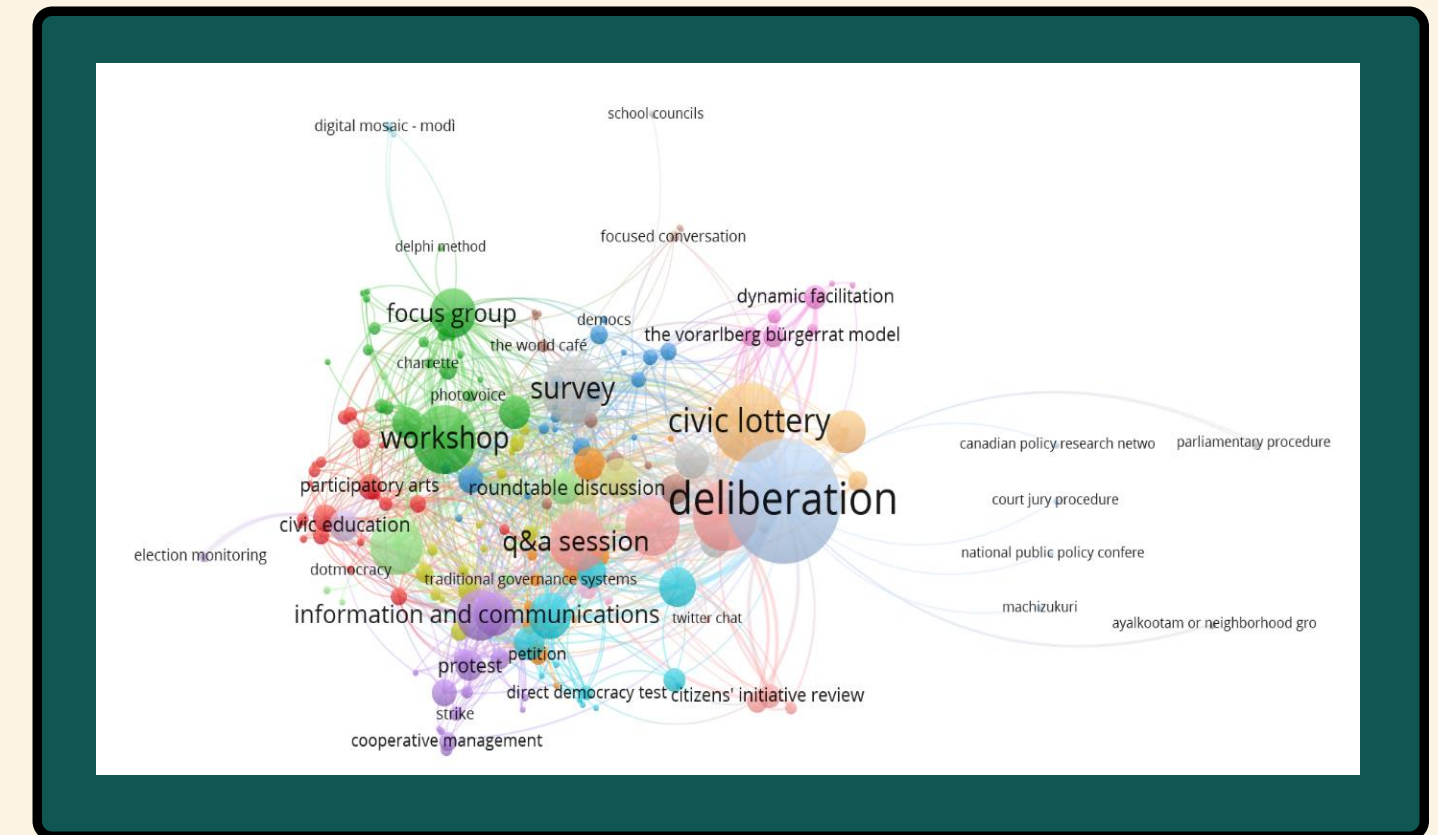
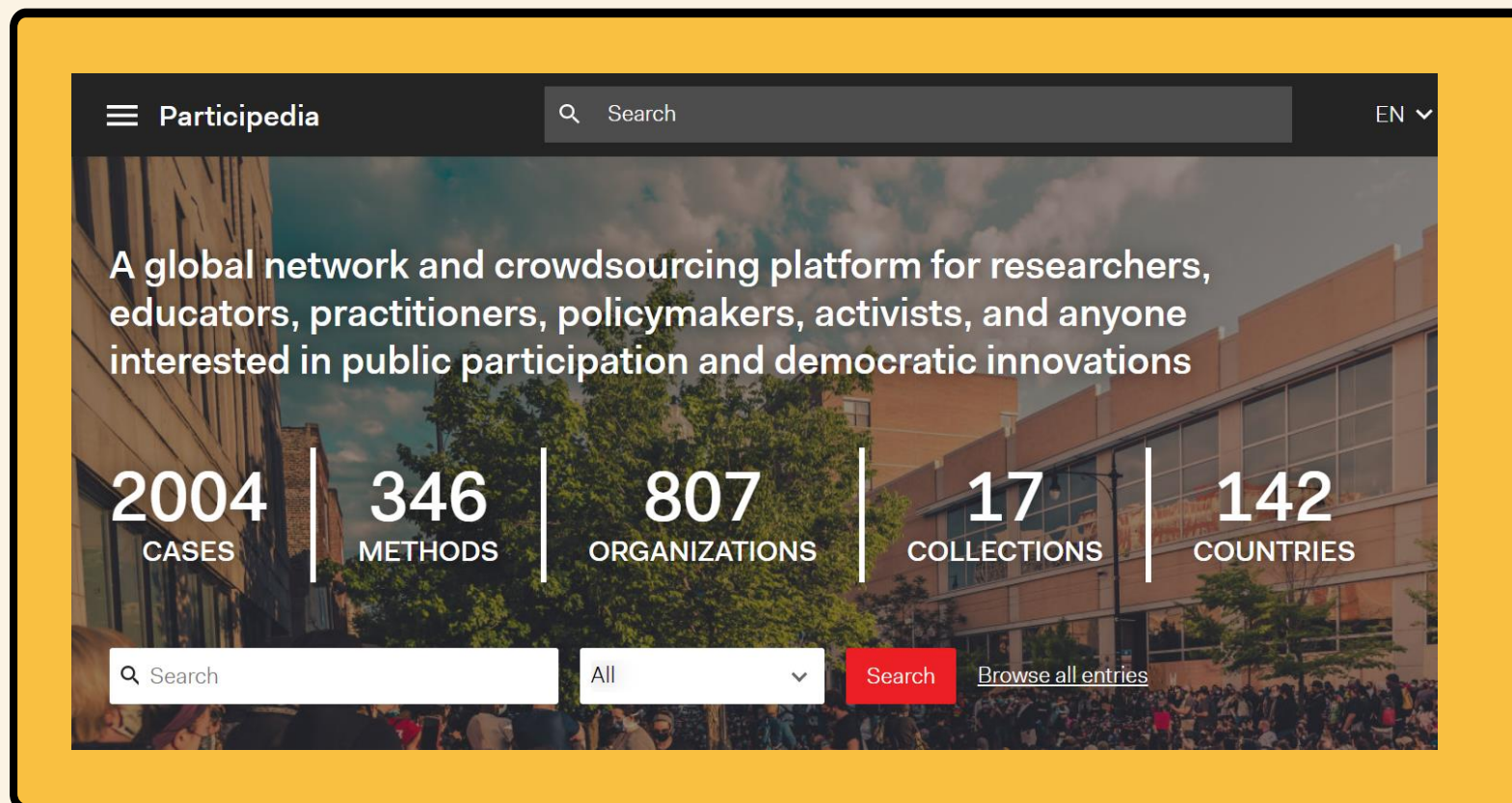


Rekapitulasi Pelaksanaan FKP

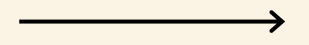
Melakukan **rekap** pelaksanaan FKP pada UPP dalam **bentuk matriks**.

Design FKP KEDEPAN

PILOTING ALAT PARTISIPASI MASYARAKAT LAIN DALAM FKP DI BEBERAPA DAERAH



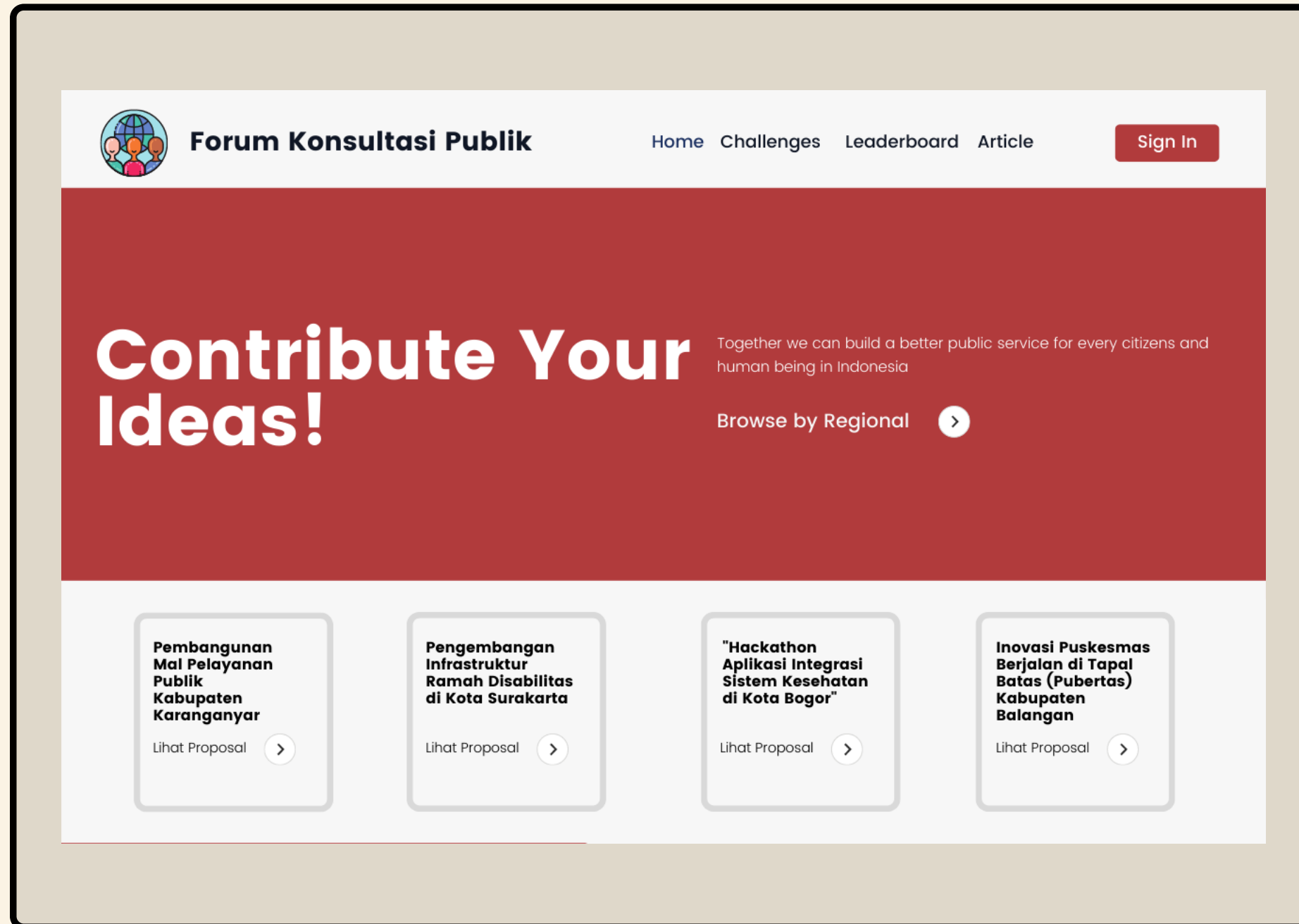
Berdasarkan riset awal tim asdep PPM pada platform Participedia.net mengenai tools pemberdayaan partisipasi masyarakat yang digunakan oleh negara-negara di dunia, ditemukan bahwa banyak sekali skema pelibatan masyarakat dalam kehidupan bernegara tidak terkecuali pelayanan publik



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.



Forum Konsultasi Publik Home Challenges Leaderboard Article Sign In

Contribute Your Ideas!

Together we can build a better public service for every citizens and human being in Indonesia

Browse by Regional >

- Pembangunan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Karanganyar
Lihat Proposal >
- Pengembangan Infrastruktur Ramah Disabilitas di Kota Surakarta
Lihat Proposal >
- "Hackathon Aplikasi Integrasi Sistem Kesehatan di Kota Bogor"
Lihat Proposal >
- Inovasi Puskesmas Berjalan di Tapal Batas (Pubertas) Kabupaten Balangan
Lihat Proposal >



let's work

TOGETHER

Thanks