



**MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

- Yth. 1. Menteri Kabinet Indonesia Maju;
2. Sekretariat Kabinet;
3. Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia;
4. Jaksa Agung Republik Indonesia;
5. Kepala Lembaga Pemerintah Non Kementerian;
6. Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Negara;
7. Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Non Struktural;
8. Pimpinan Lembaga Penyiaran Publik;
9. Gubernur;
10. Bupati/Walikota.

di

Tempat

**SURAT EDARAN
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 19 TAHUN 2022
TENTANG
PENYELENGGARAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK
DI LINGKUP INSTANSI PEMERINTAH**

A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik) mewajibkan setiap Penyelenggara Pelayanan Publik mengikutsertakan masyarakat untuk berpartisipasi dalam upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Bahwa peran serta masyarakat tercantum dalam ketentuan Pasal 39 UU Pelayanan Publik yang secara tegas mengatur partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan. Peran serta masyarakat tersebut diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan publik, serta peran aktif dalam pembahasan kebijakan dan pengawasan pelaksanaan kebijakan serta penilaian pelayanan publik.

Bahwa dalam rangka mewujudkan partisipasi masyarakat tersebut, perlu adanya koordinasi dan kolaborasi antara pemerintah (penyelenggara pelayanan) dengan elemen masyarakat sebagai pengguna layanan yang diwadahi dalam bentuk Forum Konsultasi Publik (FKP) yang antara lain terdiri dari perwakilan akademisi, Lembaga Swadaya Masyarakat/NGO, media massa, tokoh masyarakat/agama, dunia usaha, dan/atau pemangku kepentingan (*stakeholders*) pelayanan publik lainnya.

B. Maksud dan Tujuan

Surat Edaran ini dimaksudkan sebagai himbauan dan pedoman bagi Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah dalam menyelenggarakan Forum Komunikasi Publik (FKP), dengan tujuan untuk:

- a. memastikan penyelenggaraan FKP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. menyelaraskan kebijakan dan kondisi penyelenggara pelayanan publik dengan ekspektasi masyarakat pengguna layanan publik;
- c. meminimalisir dampak kebijakan yang berpotensi mengurangi hak dan kepentingan publik;
- d. membentuk ekosistem partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik;
- e. meningkatkan peran simpul di masyarakat dalam bekerja sama dengan penyelenggara/pelaksana pelayanan publik dalam upaya menghadirkan pelayanan publik yang prima; dan
- f. optimalisasi data jejaring, aspirasi, keluhan, dan masukan dari masyarakat untuk perbaikan pelayanan publik.

C. Ruang Lingkup

Surat Edaran ini memuat himbauan dan petunjuk teknis bagi Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah dalam menyelenggarakan FKP dengan mengacu pada ketentuan Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

D. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2021 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
4. Keputusan Presiden Nomor 75/P Tahun 2022 tentang Pemberhentian dan Penunjukan Pelaksanaan Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Kabinet Indonesia Maju Periode Tahun 2019-2024;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

E. Isi Edaran

1. Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah termasuk unit kerja yang berada di lingkungannya, seperti kantor wilayah, dinas, kecamatan, kelurahan, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), Pusat kesehatan masyarakat (Pukesmas), Unit Pelaksana Teknis/UPT, dan Unit Pelaksana Teknis Daerah/UPTD, wajib menyelenggarakan FKP;
2. Penyelenggaraan FKP sebagaimana dimaksud pada angka 1 di atas, dapat dilakukan melalui tatap muka langsung dan/atau secara virtual;

3. Penyelenggaraan FKP melingkupi kegiatan berikut:
 - a. Penyusunan kebijakan Pelayanan Publik;
 - b. Penyusunan Standar Pelayanan;
 - c. Pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - d. Pemberian penghargaan;
 - e. Survei kepuasan masyarakat; dan
 - g. Kebijakan lain terkait pelayanan publik.
4. Hasil pelaksanaan dan tindak lanjut FKP wajib dipublikasikan kepada masyarakat dan dilaporkan kepada pimpinan Instansi Pemerintah Pusat atau Daerah dalam bentuk dokumen Laporan Hasil Pelaksanaan FKP dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran II dan Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran ini;
5. Dokumen Laporan Hasil Pelaksanaan FKP sebagaimana dimaksud pada angka 4, disampaikan kepada Menteri PANRB cq. Deputi Bidang Pelayanan Publik paling lambat pada tanggal 30 November pada tahun berjalan dalam bentuk *softcopy* melalui alamat email asdep.ppm@menpan.go.id;
6. Dokumen Laporan Hasil Pelaksanaan FKP, terdiri dari:
 - a. Undangan kegiatan;
 - b. Berita Acara yang telah ditandatangani oleh perwakilan peserta FKP yang hadir, dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran ini;
 - c. salinan daftar kehadiran;
 - d. dokumentasi kegiatan; dan
 - e. hasil tindak lanjut FKP yang telah dilaksanakan pada tahun sebelumnya sesuai format sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran ini,
7. Hasil tindak lanjut FKP yang telah dilaksanakan pada tahun sebelumnya, disampaikan kepada Menteri PANRB bersamaan dengan hasil pelaksanaan dan/atau tindak lanjut FKP pada tahun berjalan;
8. Pimpinan Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah wajib memantau pelaksanaan dan tindak lanjut hasil FKP yang diselenggarakan oleh instansi masing-masing;

9. Pelaksanaan dan tindak lanjut hasil FKP diawasi langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sekaligus peserta FKP serta unit pengawas internal pada masing-masing Instansi Pemerintah penyelenggara FKP;
10. Pembinaan, pendampingan, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan FKP dilakukan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai Pembina Pelayanan Publik Nasional;
11. Koordinasi penyampaian dokumen Laporan Hasil Pelaksanaan FKP dikompilasi oleh Biro/Bagian Organisasi pada masing-masing Instansi Pemerintah Pusat atau Daerah;
12. Pimpinan Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah wajib memerhatikan pemenuhan hak kelompok rentan atau masyarakat tertentu dalam penyelenggaraan FKP;
13. Penyelenggaraan FKP pada instansi yang menjadi lokus pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik berikut:
 - a. Pengadilan Negeri, Mahkamah Agung;
 - b. Kantor Imigrasi, Kementerian Hukum dan HAM
 - c. Kantor Pertanahan, Kementerian ATR/BPN;
 - d. Kantor Pajak Pratama, Kementerian Keuangan;
 - e. Kejaksaan Negeri, Kejaksaan Agung;
 - f. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Pemerintah Provinsi;
 - g. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), Pemerintah Provinsi;
 - h. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), Provinsi,dilaksanakan dengan berpedoman pada seluruh ketentuan huruf E angka 1 sampai dengan angka 12 di atas dan ketentuan sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran ini

F. Penutup

Demikian Surat Edaran ini agar diperhatikan dan dipedomani oleh seluruh Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah dalam rangka penyelenggaraan FKP.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 28 September 2022

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,



ABDULLAH AZWAR ANAS

Tembusan Yth.:

1. Presiden Republik Indonesia;
2. Wakil Presiden Republik Indonesia.

Lampiran I

Surat Edaran Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara
Dan Reformasi Birokrasi
Nomor 19 Tahun 2022

**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.

Lampiran II

Surat Edaran Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi
Nomor 19 Tahun 2022

**FORMAT LAPORAN PENYELENGGARAAN
FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)**

HALAMAN SAMPUL

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang
2. Tujuan dan Manfaat
3. Ruang Lingkup

B. METODOLOGI PELAKSANAAN FKP

1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan
2. Penyelenggara dan Peserta FKP
3. Metode Pelaksanaan FKP
4. Susunan Acara FKP

C. HASIL PELAKSANAAN FKP

1. Identifikasi Masalah
2. Analisis
3. Rencana Aksi

D. PENUTUP

LAMPIRAN I Berita Acara Yang Ditandatangani

LAMPIRAN II Salinan Daftar Hadir

LAMPIRAN III Surat Undangan

LAMPIRAN IV Dokumentasi Kegiatan

LAMPIRAN V Hasil Tindak Lanjut FKP Tahun Sebelumnya

Lampiran III

Surat Edaran Menteri
 Pendayagunaan Aparatur Negara
 Dan Reformasi Birokrasi
 Nomor 19 Tahun 2022

**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 tindaklanjut 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

Tanda Tangan
Nama Terang

Pimpinan
Penyelenggara Pelayanan,

Tanda Tangan
Nama Terang

Lampiran IV

Surat Edaran Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara

Dan Reformasi Birokrasi

Nomor 19 Tahun 2022

Petunjuk Teknis dalam Penyelenggaraan FKP pada sebagaimana dimaksud pada Huruf E Angka 13 Surat Edaran ini.

1. Penyelenggaraan FKP mengacu pada ketentuan Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan ketentuan yang diatur lebih lanjut dalam Surat Edaran ini;
2. Pihak dari unsur akademisi/pakar yang dilibatkan dalam penyelenggaraan FKP berasal dari Fakultas Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, atau Fakultas Ilmu Administrasi dari perguruan tinggi yang telah terakreditasi;
3. Pihak dari unsur media massa yang dilibatkan dalam penyelenggaraan FKP berasal dari media massa yang terdaftar, memiliki kredibilitas, dan dapat berkoordinasi dengan Kementerian PANRB;
4. Pihak dari unsur dunia usaha/swasta yang dilibatkan dalam penyelenggaraan FKP merupakan badan usaha korporasi atau perorangan yang menggunakan layanan publik dan/atau mitra kerja penyelenggara pelayanan;
5. Pihak dari NGO/LSM/CSO yang dilibatkan dalam penyelenggaraan FKP merupakan pihak yang aktif melakukan advokasi dan pendampingan sesuai bidangnya;
6. Penetapan perwakilan NGO/LSM/CSO yang akan dilibatkan dapat berkoordinasi dengan Tim Asdep Pemberdayaan Partisipasi Masyarakat Kementerian PANRB;
7. Pihak dari unsur tokoh masyarakat yang dilibatkan dalam penyelenggaraan FKP dapat berasal dari pemuka agama, tokoh nasional, tokoh lokal, ataupun tokoh adat yang memiliki perhatian terhadap isu-isu pelayanan publik dan terlepas dari struktur pemerintahan, penyelenggara pelayanan publik, atau masyarakat pengguna layanan;
8. Setiap pihak yang diundang wajib melampirkan kontak HP aktif dan terdaftar yang dapat dihubungi dalam berita acara dan daftar hadir;

9. Pelaksanaan rapat/pertemuan/diskusi/pembahasan untuk menghasilkan kesepakatan yang dituangkan dalam berita acara dapat atau setidaknya dilaksanakan lebih dari sekali dalam 1 (satu) tahun;
10. Pemantauan/monitoring hasil pelaksanaan dan tindak lanjut hasil FKP akan dilakukan secara simultan oleh pihak yang terlibat dalam FKP maupun mitra Kementerian PANRB guna memastikan FKP dilakukan sesuai dengan ketentuan baik melalui pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik maupun hadir kunjungan lapangan;
11. Seluruh pihak yang terlibat dalam Berita Acara ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Daerah/Kepala Dinas/Kepala Unit (format terlampir) untuk secara bersama-sama melakukan pemantauan dan pengawasan terhadap hasil kesepakatan bersama yang ditandatangani dalam berita acara FKP serta dilampirkan dalam laporan pelaksanaan FKP; dan
12. Pihak-pihak perwakilan yang terlibat dalam berita acara yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Daerah/Kepala Dinas/Kepala Unit, bersama-sama melakukan pemantauan dan pengawasan terhadap hasil kesepakatan bersama yang ditandatangani dalam berita acara FKP.