PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 16 TAHUN 2017

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK DI LINGKUNGAN UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan peran serta penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat selaku pengguna/penerima pelayanan sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel;

b. bahwa peran serta penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat selaku pengguna/penerima pelayanan dapat diwujudkan dalam bentuk Forum Konsultasi Publik;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Tahun 2016 Nomor 517);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK DI LINGKUNGAN UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.

Pasal 1

Forum Konsultasi Publik yang selanjutnya disingkat FKP adalah kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan publik.

Pasal 2

(1) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan FKP sebagai bentuk peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

(2) Penyelenggaraan FKP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan unit pelayanan publik.

(3) Hasil penyelenggaraan FKP sebagaimana tercantum dalam ayat (1) dituangkan dalam bentuk berita acara janji perbaikan pelayanan publik.

(4) Laporan hasil penyelenggaraan FKP dimaksud, disampaikan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pasal 2

Peraturan Menteri ini digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan FKP.

Pasal 3

Pedoman FKP tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri.

Pasal 4

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 15 Mei 2017

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

ASMAN ABNUR

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 30 Mei 2017

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2017 NOMOR 765

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
Kepala Biro Hukum, Komunikasi, dan Informasi Publik,

KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA

Herman Suryatman

LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 16 TAHUN 2017
TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK DI LINGKUNGAN UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

PEDOMAN PENYELENGGARAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK DI LINGKUNGAN UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Peran serta masyarakat dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik yang dimulai sejak penyusunan kebijakan sampai dengan evaluasi kebijakan. Dalam rangka pelaksanaan partisipasi masyarakat tersebut, perlu adanya koordinasi antara pemerintah (penyelenggara pelayanan) dengan masyarakat sebagai pengguna layanan yang diwadahi dalam bentuk Forum Konsultasi Publik.

Kegiatan FKP diselenggarakan dengan komunikasi dua arah, dimana masyarakat dapat mengusulkan, memberikan masukan dan saran kepada penyelenggara pelayanan publik atas layanan yang diterima selaku pengguna layanan.

B. Tujuan

Tujuan dilakukan FKP untuk memperoleh pemahaman hingga solusi, antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat, antara lain: pembahasan rancangan, penerapan, dampak, dan evaluasi kebijakan yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan sehingga diperoleh kebijakan yang efektif dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

C. Manfaat

1. Manfaat dari dilaksanakannya FKP secara umum, seperti: menyelaraskan kemampuan penyelenggara layanan dengan harapan publik, atau meminimalisir dampak kebijakan yang merugikan publik.
2. Manfaat FKP khusus bagi penyelenggara pelayanan :
   a. memperoleh masukan dari publik terhadap kebijakan yang akan ditetapkan;
   b. memperoleh bahan masukan dari publik dalam rangka perumusan maupun perbaikan kebijakan;
   c. mengajak dan mendidik publik sebagai pengguna layanan untuk mengetahui kebijakan yang ditetapkan penyelenggara;
   d. mengajak dan mendidik publik untuk turut serta dalam rangka pengawasan pelaksanaan kebijakan;
   e. sebagai fungsi monitoring dan evaluasi penyelenggara pelayanan untuk mengetahui efektifitas dari kebijakan yang ditetapkan dalam memberikan layanan kepada publik;
   f. memperoleh masukan dari publik tentang dampak kebijakan.
3. Manfaat FKP khusus bagi publik :
   a. ruang partisipasi masyarakat yang dijamin haknya oleh Undang-Undang Pelayanan Publik
   b. memperoleh pengetahuan terkait berbagai kebijakan yang akan atau sudah ditetapkan penyelenggara layanan;
   c. memperoleh kepastian layanan melalui pengawasan yang dilakukan;
   d. menyelaraskan antara harapan publik dengan kemampuan penyelenggara layanan;
   e. meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penyelenggaraan FKP meliputi:

1. Penyusunan kebijakan Pelayanan Publik;
2. Penyusunan Standar Pelayanan;
3. Pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Pemberian penghargaan;
5. Survei kepuasan masyarakat; dan
6. Kebijakan lain terkait pelayanan publik.

BAB II
PENGERTIAN DAN PRINSIP

A. Pengertian

1. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
2. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
3. Peran serta masyarakat adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan berdasarkan dalam rangka memecahkan masalah dan kebutuhan yang dirasakan masyarakat, baik dalam pelayanan publik

B. Prinsip FKP

Prinsip-prinsip dasar dalam penyelengggaraan FKP yang harus dipenuhi, antara lain:

1. Sederhana : Penyelenggaraan FKP yang mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif : Penyelenggaraan FKP dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Transparansi : Harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

4. Keadilan : FKP harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
5. Akuntabel : Hal-hal yang diatur dalam FKP harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
6. Berkelanjutan : FKP harus terus-menerus dilakukan sebagai sarana perbaikan peningkatan kualitas pelayanan.

BAB III
PENYELENGGARAAN FKP

A. Umum

FKP penyelanggara layanan publik dengan public untuk membahas:

a. rancangan kebijakan;
b. penerapan kebijakan;
c. dampak kebijakan; dan
d. evaluasi pelaksanaan kebijakan, ataupun permasalahan terkait pelayanan publik dalam kerangka transparansi dan efektivitas untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Bentuk Penyelenggaraan FKP

Forum Konsultasi Publik dapat dilakukan melalui tatap muka dan non tatap muka.

1. Tatap Muka
   a. Rapat Bersama: merupakan pertemuan formal antara penyelenggara pelayanan dan publik terkait dimana pihak penyelenggara pelayanan berperan sebagai narasumber dalam mensosialisasikan kebijakan yang akan atau sudah ditetapkannya.
   b. *Focus Group Discussion (FGD)*: merupakan bentuk pertemuan semi-formal antara penyelenggara pelayanan dan publik terkait dalam skala tidak terlalu besar yang lebih mengarah kepada metode diskusi dimana pihak penyelenggara dapat menjadi narasumber atau mengundang pakar yang ahli sesuai tema yang akan dibahas.
   c. *Publik Hearing*: merupakan bentuk pengumpulan ide/gagasan/opini dari semua lapisan publik melalui metode/media tertentu terhadap kebijakan penyelenggara pelayanan publik, dimana hasilnya menjadi bahan diskusi awal terhadap suatu kebijakan.

d. Loka Karya, disebut juga *Academic Workshop:* pertemuan formal antara penyelenggara pelayanan dan publik tertentu yang ahli dalam permasalahan yang akan didiskusikan.

e. Musyawarah Perencanaan dan Pembangunan (Musrenbang), pertemuan antar pelaku pembangunan (Pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat) dalam rangka menyusun rencana pembangunan nasional dan rencana pembangunan daerah yang akan dilaksanakan dalam bentuk program kerja. Kegiatan ini diselenggarakan diakhir tahun anggaran dan berskala dapat berskala regional atau nasional.

2. Nontatap Muka

Bentuk kegiatan nontatap muka merupakan pendukung dari kegiatan tatap muka. Kegiatan nontatap muka dapat dilakukan melalui media komunikasi radio, talkshow televisi, media sosial, aplikasi online, survei dan kanal pengaduan.

C. Pihak yang terlibat

Pihak yang terlibat dalam pelaksanaan FKP berdasarkan Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain:

a. Penyelenggara layanan;
b. Pengguna layanan;
c. *Stakeholders* pelayanan publik;
d. Ahli/Praktisi;
e. Organisasi Masyarakat Sipil;
f. Media massa.

D. Tahapan Pelaksanaan FKP

Pelaksanaan kegiatan FKP dapat dibagi dalam 3 (tiga) tahap, yaitu : tahap pra pelaksanaan, tahap pelaksanaan, dan pasca pelaksanaan. Tahapan - tahapan tersebut merupakan panduan untuk mempermudah Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam melakukan FKP.

1. Pra Pelaksanaan

Beberapa langkah pra pelaksanaan dalam FKP :

a. Pembentukan tim bersama persiapan FKP, tim dapat terdiri gabungan dari penyelenggara pelayanan publik dan pengguna pelayanan;
b. Merumuskan konsep kegiatan :
   1) Target dan sasaran FKP yang akan dicapai;

2) Teknis FKP yang akan dilakukan :

a) Bersifat dialogis, yaitu ada proses 2 (dua) arah antara penyelenggara layanan dengan masyarakat;

b) Sarana edukasi publik, merupakan proses penyampaian informasi;

c) Progresif, yaitu adanya peningkatan ke arah yang lebih baik;

3) Jumlah peserta FKP, disesuaikan dengan anggaran serta target dan sasaran yang akan dicapai;

Konsep kegiatan dibahas bersama dengan stakeholder yang terkait dalam pelaksanaan FKP

c. Pengumpulan data dan informasi untuk menentukan ide/isu permasalahan pelayanan publik, misalnya melalui hasil media non tatap muka seperti pengaduan, hasil survei masyarakat (jika ada), sosial media, dll;

2. Pelaksanaan

Pelaksanaan FKP dapat dilaksanakan dalam beberapa bentuk sebagaimana tersebut di atas, dengan mempertimbangkan, antara lain: kebutuhan unit pelayanan, ketersediaan anggaran, urgensi masalah yang akan dibahas, jumlah peserta yang akan diikutsertakan.

Langkah- langkah pelaksanaan FKP :

1. Tim FKP bersikap independen/netral dalam proses diskusi;
2. Proses diskusi dilakukan secara dua arah (dialog), dengan tujuan mendapat masukan yang bermanfaat dan membangun sebagai bahan rekomendasi perbaikan pelayanan dan penyusunan kebijakan;
3. Pembahasan dan susunan acara FKP berfokus kepada pemecahan masalah dari tema/isu tertentu;
4. Pelaksanaan FKP diakhiri dengan penandatanganan berita acara berupa komitmen dan tindak lanjut perbaikan antara pimpinan penyelenggara pelayanan dan masyarakat yang ditandatangani oleh Kepala Daerah.

E. Dalam rangka mendorong pelaksanaan FKP, para pihak yang terkait perlu memberikan dukungan, yaitu:

1. Pemerintah Pusat :

a. Menyelaraskan komitmen politik antara eksekutif dan legislatif;

b. Menetapkan kebijakan dan pedoman yang mengikat, seperti : Peraturan Presiden dan Peraturan Menteri/Kepala Lembaga;

c. Melakukan diseminasi;

d. Melakukan monitoring dan evaluasi.

2. Pemerintah Daerah :

a. Menyelaraskan komitmen politik antara eksekutif dan legislatif;

b. Menetapkan kebijakan dan pedoman yang mengikat, seperti: Peraturan Daerah, atau Peraturan Kepala Daerah;

c. Melakukan diseminasi;

d. Menindaklanjuti rekomendasi dari hasil FKP;

e. Memfasilitasi kegiatan FKP dan memberikan legitimasi formal kepada tim;

f. Penyediaan anggaran kegiatan FKP;

g. Monitoring tindak lanjut rekomendasi FKP.

3. Institusi Penyelenggara Layanan:

a. Mengumumkan hasil tindak lanjut FKP;

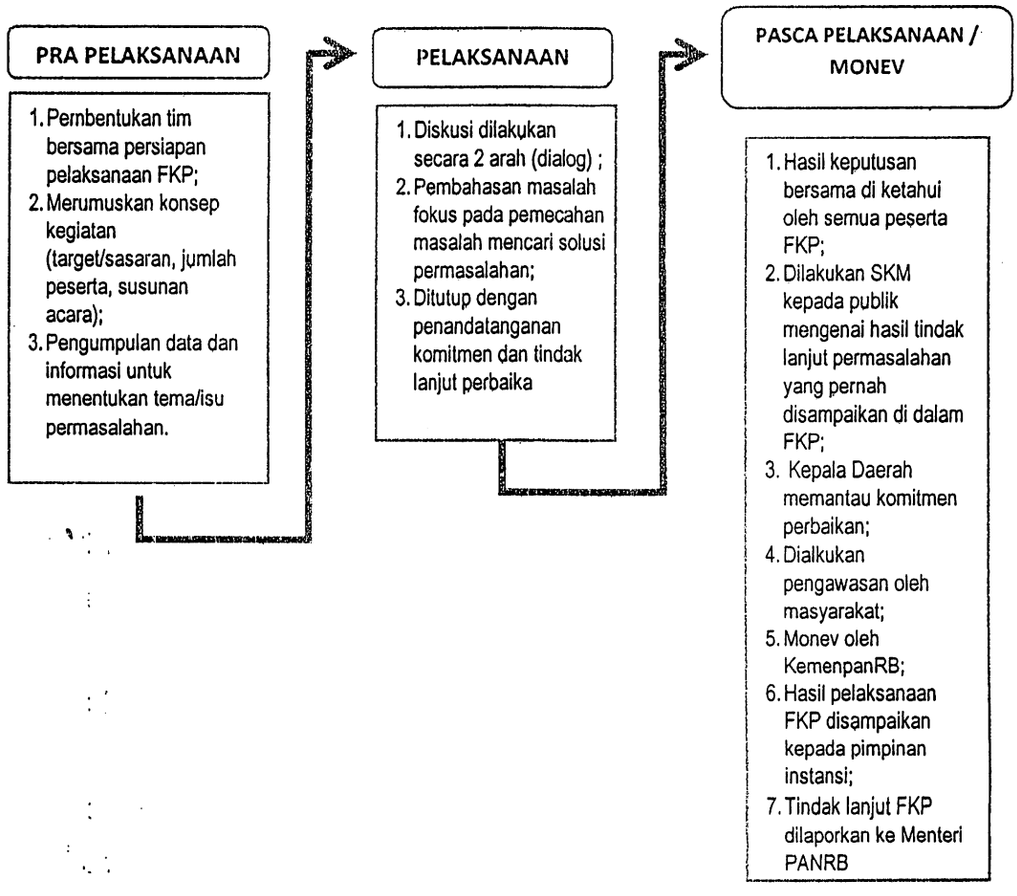
b. Melaksanakan tindak lanjut rekomendasi FKP.

4. Masyarakat:

a. Memberikan umpan balik dalam rangka perbaikan pelayanan publik;

b. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tindak lanjut hasil FKP.

Alur proses FKP :



F. Pelaksanaan/Monitoring Evaluasi

a. Hasil keputusan bersama dan solusi disampaikan secara terbuka dan diketahui oleh masyarakat;

b. Sebagai salah satu bentuk pengawasan, dapat dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat untuk mengukur sejauh mana tindak lanjut perbaikan yang telah dilakukan paska FKP;

c. Kepala Daerah memantau pelaksanaan komitmen perbaikan;

d. Pengawasan dilakukan langsung oleh masyarakat selaku peserta FKP;

e. Monitoring dan evaluasi FKP dilakukan oleh Kementerian PANRB sebagai Pembina Pelayanan Publik Nasional;

f. Hasil pelaksanaan FKP unit pelayanan publik disampaikan kepada pimpinan instansi (Pusat dan Daerah) dan melaporkan kepada Menteri PANRB. Hasil pelaporan pelaksanaan FKP melampirkan : salinan daftar hadir, notulensi, foto kegiatan, dan berita acara pelaksanaan kegiatan serta berita acara penandatanganan komitmen;

g. Tindak lanjut hasil FKP harus dilaporkan kepada Menteri PANRB secara periodik, yang berisi: permasalahan yang telah ditindaklanjuti dan masalah-masalah yang belum mampu ditindaklanjuti.

BAB IV
PENUTUP

Dalam rangka mengimplementasi pedoman ini,

1. FKP yang telah dilaksanakan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Penyelenggara agar segera menerapkan pedoman ini sesuai dengan kondisi di masing-masing Penyelenggara.
3. Keberhasilan pelaksanaan FKP di lingkungan unit penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen pembina pelayanan publik dan konsistensi seluruh pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

ASMAN ABNUR