



BUPATI MADIUN
PROVINSI JAWA TIMUR

SALINAN

PERATURAN BUPATI MADIUN
NOMOR 32 TAHUN 2019

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

BUPATI MADIUN,

Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 19 huruf c Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masyarakat berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

b. bahwa sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017, peran serta penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat selaku pengguna pelayanan publik dapat diwujudkan dalam bentuk Forum Konsultasi Publik;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik;

Mengingat : 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

Pedoman Standar Pelayanan;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 4 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Madiun.
2. Bupati adalah Bupati Madiun.
3. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Madiun.
4. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten Madiun .

6. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Forum Konsultasi Publik yang selanjutnya disingkat FKP adalah kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan publik.
8. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, Badan Usaha Milik Daerah, dan lembaga lain yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah serta badan hukum lain yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah yang bertujuan semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Daerah, dan lembaga lain yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah serta badan hukum lain yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah yang bertujuan semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

12. Pemantauan Standar Pelayanan adalah aktifitas pengendalian sebab dan akibat yang melekat dalam proses pelaksanaan pelayanan publik yang bertujuan agar kesalahan awal dapat segera diketahui dan dapat dilakukan tindakan perbaikan, sehingga mengurangi risiko yang lebih besar.
13. Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
14. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
15. Masyarakat adalah semua 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.
16. Peran serta masyarakat adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan berdasarkan dalam rangka memecahkan masalah dan kebutuhan yang dirasakan masyarakat, baik dalam pelayanan publik.
17. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
18. Rapat Bersama adalah pertemuan formal antara penyelenggara pelayanan dan publik terkait dimana pihak penyelenggara pelayanan berperan sebagai narasumber dalam mensosialisasikan kebijakan yang akan atau sudah ditetapkannya;
19. *Focus Group Discussion* adalah 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;
20. alah 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;

21. Lokakarya adalah pertemuan formal antara penyelenggara pelayanan dan publik tertentu yang ahli dalam permasalahan yang akan didiskusikan;
22. Musyawarah adalah pertemuan antar pemangku kepentingan publik (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.
23. Pengaduan adalah laporan dari penerima layanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
24. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
25. Kanal Pengaduan adalah media dalam melaksanakan penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan melalui berbagai sarana, yaitu media massa, media elektronik, internet, SMS/WA, kota saran dan pengaduan.

BAB II

PRINSIP DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Prinsip Penyelenggaraan FKP meliputi:
 - a. sederhana;
 - b. partisipatif;
 - c. transparansi;
 - d. keadilan;
 - e. akuntabel; dan
 - f. berkelanjutan.
- (2) Prinsip sederhana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dimaksudkan bahwa penyelenggaraan FKP yang mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

- (3) Prinsip partisipatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dimaksudkan bahwa penyelenggaraan FKP dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- (4) Prinsip transparansi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, dimaksudkan bahwa kegiatan FKP harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- (5) Prinsip keadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, dimaksudkan bahwa FKP harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- (6) Prinsip akuntabel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, dimaksudkan bahwa hal-hal yang diatur dalam FKP harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- (7) Prinsip berkelanjutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, dimaksudkan bahwa FKP harus terus-menerus dilakukan sebagai sarana perbaikan peningkatan kualitas pelayanan.

Pasal 3

Tujuan ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah menjadi acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat untuk melaksanakan FKP dalam rangka memperoleh pemahaman hingga solusi pelayanan publik di dalam proses pembahasan rancangan, penerapan, dampak, dan evaluasi kebijakan yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan sehingga diperoleh kebijakan yang efektif dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB III

FKP

Pasal 4

- (1) FKP diselenggarakan secara partisipatif antara penyelenggara dan/atau organisasi penyelenggara dengan masyarakat pengguna layanan publik.

- (2) Hasil penyelenggaraan FKP sebagaimana tercantum pada ayat (1) dituangkan dalam bentuk berita acara janji perbaikan pelayanan publik.
- (3) Laporan hasil penyelenggaraan FKP disampaikan kepada Bupati.

Pasal 5

- (1) FKP dapat diselenggarakan oleh penyelenggara dan/atau organisasi penyelenggara pelayanan publik di bawah koordinasi tim FKP pemerintah daerah yang diketuai oleh Asisten Pemerintah Daerah.
- (2) Tim FKP dapat beranggotakan perwakilan dari berbagai pemangku kepentingan pelayanan publik.
- (3) Tim FKP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan keputusan Bupati.

Pasal 6

- (1) FKP dapat diselenggarakan dalam bentuk:
 - a. tatap muka; dan/atau
 - b. non tatap muka.
- (2) Penyelenggaraan FKP dalam bentuk tatap muka sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:
 - a. rapat bersama;
 - b. *focus group discussion*;
 - c. *public hearing*;
 - d. lokakarya; dan
 - e. musyawarah.
- (3) Penyelenggaraan FKP dalam bentuk nontatap muka sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan melalui media komunikasi radio, talkshow televisi, media sosial, aplikasi online, survei dan kanal pengaduan.

Pasal 7

Pihak yang terlibat di dalam penyelenggaraan FKP antara lain:

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

- f. Media massa; dan
- g. Pihak lain yang berkepentingan dengan pelayanan publik.

BAB IV

RUANG LINGKUP DAN TAHAPAN FKP

Pasal 8

- (1) Penyelenggaraan FKP sesuai dengan kebutuhan pemerintah daerah dan dilaksanakan secara berkelanjutan.
- (2) Ruang lingkup pelaksanaan FKP adalah untuk membahas berbagai hal terkait pelayanan publik yang meliputi:
 - a. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik;
 - b. penyusunan Standar Pelayanan;
 - c. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - d. pemberian penghargaan;
 - e. survei kepuasan masyarakat; dan
 - f. kebijakan lain terkait pelayanan publik.
- (3) Kebijakan lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf f diambil dengan pertimbangan urgensi kebutuhan atas perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah daerah.

Pasal 9

- (1) Penyelenggaraan FKP dibagi menjadi 3 (tiga) tahap yaitu tahap pra-pelaksanaan, tahap pelaksanaan dan pasca pelaksanaan.
- (2) Tahap pra-pelaksanaan dilakukan sebelum penyelenggaraan FKP yang terdiri dari beberapa langkah kegiatan yaitu pembentukan tim persiapan FKP, perumusan konsep kegiatan (sasaran dan jumlah peserta) dan pengumpulan data untuk menentukan isu/tema permasalahan.
- (3) Tahap pelaksanaan FKP dilakukan dengan bentuk dialog 2 (dua) arah, fokus pembahasan adalah proses mencari pemecahan (solusi) permasalahan yang paling efektif, dan diakhir dengan proses penandatanganan komitmen dan tindak lanjut perbaikan.

- (4) Tahap pasca pelaksanaan FKP dilakukan dengan menyusun kesimpulan arahan kebijakan yang diketahui oleh seluruh peserta FKP, pemantauan komitmen oleh kepala daerah dan tim FKP, mekanisme pengawasan oleh masyarakat, dan penyusunan laporan penyelenggaraan dan tindak lanjut FKP yang disampaikan kepada kepala daerah.
- (5) Langkah-langkah di dalam tahapan penyelenggaraan FKP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 10

Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara dalam rangka mewujudkan pelaksanaan FKP yang efektif, penerapan teknis pedoman ini dapat fleksibel sesuai dengan situasi dan kondisi permasalahan yang dihadapi dan dicarikan solusi pemecahan di oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara.

Pasal 11

Hasil pelaksanaan FKP disampaikan kepada Bupati dalam bentuk dokumen laporan dengan dilampiri sekurang-kurangnya berkas salinan daftar hadir, notulensi, foto kegiatan, dan berita acara pelaksanaan kegiatan serta berita acara penandatanganan komitmen.

BAB V
PEMANTAUAN DAN PENGAWASAN

Pasal 12

- (1) Hasil kesepakatan solusi permasalahan yang diputuskan melalui FKP disusun, disampaikan dan dibagikan secara terbuka kepada seluruh peserta sebagai bahan pemantauan dan pengawasan tindak lanjut hasil FKP.
- (2) Tim FKP dan masyarakat melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan keberhasilan tindak lanjut solusi masalah yang telah diputuskan.
- (3) Pengawasan dapat dilakukan dengan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan/atau metode lain yang dianggap tepat untuk mengukur sejauhmana tindak lanjut perbaikan yang telah dilakukan pasca FKP.

Pasal 13

- (1) Tim FKP melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tindak lanjut terhadap solusi masalah yang telah diputuskan.
- (2) Tim FKP melaporkan hasil monitoring dan evaluasi kepada kepala daerah.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 14

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Madiun.

Ditetapkan di Madiun
pada tanggal 7 Agustus 2019

BUPATI MADIUN

ttd

AHMAD DAWAMI RAGIL SAPUTRO

Diundangkan di Madiun
Pada Tanggal 7 Agustus 2019

SEKRETARIS DAERAH

ttd

Ir. TONTRO PAHLAWANTO
Pembina Utama Madya
NIP. 19651110 199208 1 001

BERITA DAERAH KABUPATEN MADIUN TAHUN 2019 NOMOR 32

SALINAN
Sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

ttd

WIDODO, SH.M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19611215 198903 1 006

Lampiran I : Peraturan Bupati Madiun
Nomor : 32 Tahun 2019
Tanggal : 7 Agustus 2019

LANGKAH DAN TAHAPAN PENYELENGGARAAN 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;
 - 4) 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 :

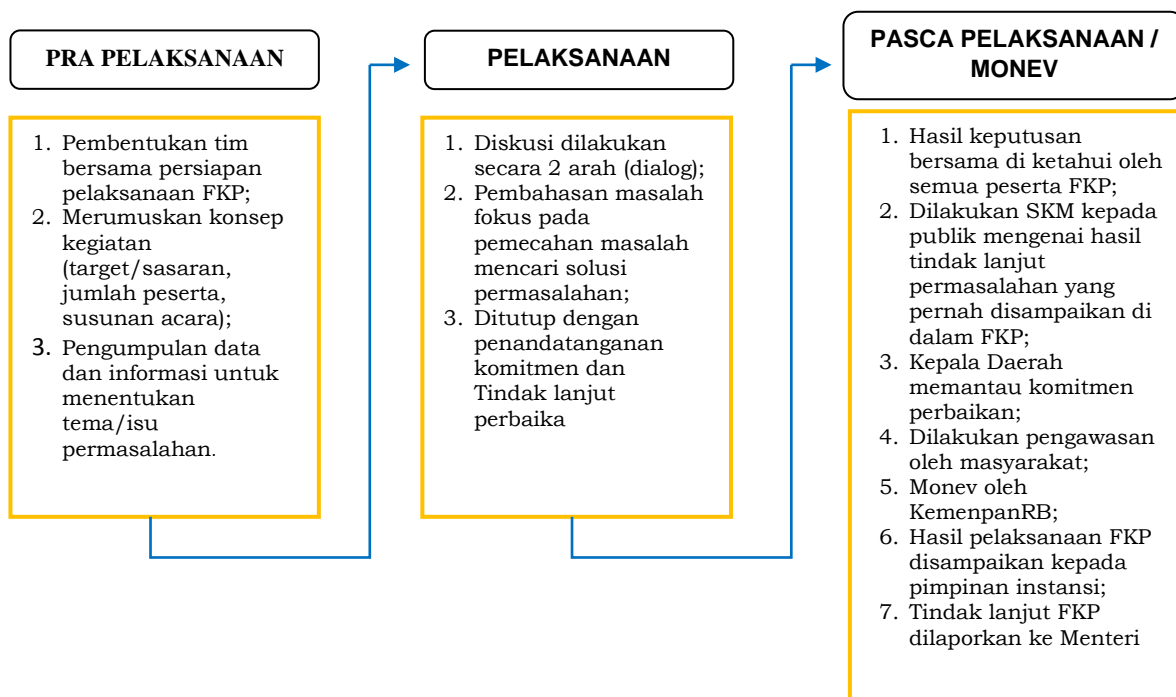
- a. Tim FKP bersikap independen/netral dalam proses diskusi;

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

3. 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 pasca FKP;
- c. Tim FKP pemerintah daerah memantau pelaksanaan komitmen perbaikan;
- d. Pengawasan dilakukan langsung oleh tim FKP dan masyarakat selaku peserta FKP;
- e. Monitoring dan evaluasi FKP dilakukan oleh tim FKP pemerintah daerah;
- f. Hasil pelaksanaan FKP penyelenggara dan/atau organisasi penyelenggara pelayanan publik disampaikan kepada kepala daerah.
- g. Hasil pelaporan pelaksanaan FKP melampirkan salinan daftar hadir, notulensi, foto kegiatan, dan berita acara pelaksanaan kegiatan serta berita acara penandatanganan komitmen;
- h. Tindak lanjut hasil FKP harus dilaporkan kepada kepala daerah secara periodik, yang berisi permasalahan yang telah ditindaklanjuti dan masalah-masalah yang belum mampu ditindaklanjuti.

ALUR PELAKSANAAN FKP



BUPATI MADIUN

ttd

AHMAD DAWAMI RAGIL SAPUTRO

SALINAN
Sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

ttd

WIDODO, SH. M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19611215 198903 1 006

Lampiran II : Peraturan Bupati Madiun
Nomor : 32 Tahun 2019
Tanggal : 7 Agustus 2019

SUSUNAN KEANGGOTAAN

FORUM KONSULTASI PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN

NO.	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM KEDINASAN
1.	Pelindung	Bupati Madiun.
2.	Penasehat	Wakil Bupati Madiun.
3.	Pengarah	Sekretaris Daerah Kabupaten Madiun.
4.	Ketua	Asisten Administrasi Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Madiun.
5.	Sekretaris	Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Madiun.
6.	Anggota:	a. Asisten Administrasi Umum b. Asisten Administrasi Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat; c. Asisten Administrasi Perekonomian dan Pembangunan; d. Sekretaris Inspektur Kabupaten Madiun; e. Sekretaris Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Madiun; f. Sekretaris Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Madiun; g. Kepala Bagian Administrasi Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Madiun; h. Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Madiun; i. Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Madiun; j. Kepala Sub Bagian Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Madiun; k. Dst.

BUPATI MADIUN

ttd

AHMAD DAWAMI RAGIL SAPUTRO

SALINAN

Sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

ttd

WIDODO, SH.M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19611215 198903 1 006