

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

FKP adalah kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan pengguna layanan publik. FKP wajib dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam :

1. Permenpan RB Nomor 16 tahun 2017 tentang pedoman penyelenggaraan forum konsultasi publik di lingkungan unit penyelenggara pelayanan publik;
2. SE Menpan RB Nomor 12 tahun 2021 tentang penyelenggaraan forum konsultasi publik di lingkup Instansi Pemerintah;
3. Surat Gubernur Jawa Timur Nomor : 065/16122/031.3/2017 tgl 14 September 2017 perihal peningkatan kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu untuk memenuhi ketentuan dimaksud, Kelurahan Tompokersan melaksanakan FKP dengan kelompok sasaran adalah 3 (Tiga) yang bertindak sebagai pengguna layanan.

B. TUJUAN DAN MANFAAT

Tujuan pelaksanaan FKP sebagaimana Permenpan Nomor 16 tahun 2017 agar penyelenggara pelayanan publik dan pengguna layanan memperoleh pemahaman yang sama dan solusi atas permasalahan yang ada, antara lain terkait pembahasan rancangan, penerapan, dampak, dan evaluasi kebijakan yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan sehingga diperoleh kebijakan yang efektif dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu juga agar pengguna layanan diberi kesempatan untuk mengusulkan/dan atau memberikan masukan serta saran kepada penyelenggara pelayanan publik atas layanan yang diterima selaku pengguna layanan.

Manfaat diadakannya FKP sebagaimana Permenpan Nomor 16 tahun 2017 :

1. Meminimalisir dampak kebijakan yang merugikan publik;
2. Sebagai fungsi monitoring dan evaluasi penyelenggara pelayanan untuk mengetahui efektifitas dari kebijakan yang ditetapkan dalam memberikan layanan kepada publik;
3. Memperoleh bahan masukan dari publik dalam rangka perumusan maupun perbaikan kebijakan;
4. memperoleh kepastian layanan melalui pengawasan yang dilakukan;
5. menyelaraskan antara harapan publik dengan kemampuan penyelenggara layanan;
6. meningkatkan peran serta pengguna layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dalam penyelenggaraan FKP meliputi :

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
2. Tindak lanjut atas permasalahan pelayanan yang ada di Kelurahan Tompokersan beserta penentuan rencana aksi.

BAB II

METODOLOGI PELAKSANAAN FKP

A. Waktu dan tempat pelaksanaan

Dilaksanakan pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 23 April 2025

Tempat : Balai Kelurahan Tompokersan

Jam : 19.00 s.d selesai

B. Penyelenggara dan peserta FKP

Penyelenggara : Kelurahan Tompokersan

Peserta FKP : - Perwakilan Ketua RT/RW
- Perwakilan PKK RW
- Perwakilan Kader Posyandu

C. Metode pelaksanaan FKP

Forum Konsultasi Publik dapat dilakukan melalui *tatap muka*.yakni : rapat bersama, sosialisasi, FGD dll.

D. Susunan acara FKP

1. Pembukaan
2. Pengisian materi
3. Sesi tanya jawab
4. Penutup

BAB III
HASIL PELAKSANAAN FKP

1. IDENTIFIKASI MASALAH

Permasalahan yang dibahas dalam FKP adalah mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilihat dari hasil SKM Kelurahan Tompokersan. Dari hasil SKM muncul nilai IKM, dimana nilai IKM pada semester II tahunan 2024, yaitu 83,64 sedangkan pada semester I tahunan 2024 mengalami penurunan, yaitu 82,18.

Sebagaimana SK Penetapan Pedoman Standart Operasional Prosedur (SOP) Nomor : 188.45/01/427.90.06/2024 ada 10 jenis pelayanan yang ada di Kelurahan Tompokersan Dari 10 jenis pelayanan dimaksud, jenis pelayanan terendah pada sektor kemudahan terdapat pada pelayanan Ijin Mendirikan bangunan

Adapun unsur terendah dari tiap-tiap jenis pelayanan sbb. :

No.	JENIS PELAYANAN	NAMA UNSUR
1.	Pelayanan Administrasi Akte Kelahiran	unsur kemudahan prosedur
2.	Pelayanan Adiministrasi Akte Kematian	unsur kemudahan prosedur
3.	Pelayanan Pengantar SKCK	unsur kualitas sarana dan prasarana
4.	Pelayanan Keterangan domisili PT,CV,Kantor	unsur kemudahan prosedur
5.	Pelayanan Pengantar bepergian keluar kota	unsur kemudahan prosedur
6.	Pelayanan Pengantar Nikah /N1	unsur kemudahan prosedur
7.	Pelayanan Keterangan lainnya	unsur kualitas sarana dan prasarana
8.	Pelayanan Pengantar ijin mendirikan bangunan	unsur kemudahan prosedur
9.	Pelayanan Pengantar ijin tutup jalan/keramaian	unsur kemudahan prosedur
10.	Pelayanan Pengantar ijin protokol kesehatan	unsur kemudahan prosedur

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Kelurahan Tompokersan meminta kritik/saran/masukan dari pengguna layanan. Adapun saran/masukan/kritik dari pengguna layanan sbb. :

- a. Pemerataan petugas pelayanan administrasi
- b. Petugas agar supel, tersenyum dan memberikan perhatian kepada masyarakat
- c. Petugas siap melayani karena selalu berada diruang pelayanan

2. ANALISIS

Dari identifikasi masalah serta saran/masukan/kritik dari pengguna layanan, maka Kelurahan Tompokersan akan melakukan perbaikan dengan cara :

- a. Rapat peningkatan kompetensi petugas pelayanan dan SOP Pelayanan Kelurahan
- b. Adanya evaluasi pelaksanaan pelayanan yang diberikan petugas pelayanan kelurahan kepada masyarakat
- c. Antara petugas pelayanan selalu berkoordinasi dalam melayani masyarakat

3. RENCANA AKSI

Berdasarkan hasil analisis terhadap permasalahan dalam forum konsultasi publik, maka Kelurahan Tompokersan menyusun rencana aksi. Rencana aksi tersebut disusun dan dilaksanakan oleh Kelurahan Tompokersan sbb. :

No.	TINDAK LANJUT	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN
1.	Rapat dalam peningkatan kompetensi petugas pelayanan dan SOP Pelayanan Kelurahan	1 Bulan
2.	Adanya evaluasi pelaksanaan pelayanan yang diberikan petugas pelayanan kelurahan kepada masyarakat	1 Bulan
3.	Petugas pelayanan selalu berkoordinasi dalam melayani masyarakat	1 Bulan
4.	Pemenuhan sarana dan prasarana	1 Bulan

BAB IV

PENUTUP

Forum konsultasi publik yang telah dilaksanakan diharapkan dapat menjadi acuan dalam menetapkan kebijakan sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kelurahan Tompokersan. Pelaksanaan rencana aksi ini memerlukan waktu dan proses sehingga perlu melibatkan semua unsur dan pihak terkait agar dicapai hasil sesuai dengan yang diharapkan. Partisipasi masyarakat dan dukungan dari semua *stakeholders* sangat diperlukan agar forum konsultasi publik dapat terus menjadi kegiatan yang berkelanjutan pada Kelurahan Tompokersan

Demikianlah, laporan penyelenggaraan forum konsultasi publik Kelurahan Tompokersan ini disusun, dan semoga memberikan informasi kepada *stakeholder* pelayanan publik.

Lumajang, 23 April 2025

KELURAHAN TOMPOKERSAN



JOKO SETIYO, S.Kom.MM
NIP. 19830607 201101 1 010

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

Kegiatan FKP diselenggarakan dengan komunikasi dua arah, dimana pengguna layanan dapat mengusulkan, memberikan masukan dan saran kepada penyelenggara pelayanan publik atas layanan yang diterima selaku pengguna layanan. Dalam hal ini pengguna layanan tidak hanya masyarakat tetapi dari unsur pegawai di Lingkungan Pemkab Lumajang. Penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan informasi kepada masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan.

Berkaitan dengan hal tersebut, Pemkab Lumajang telah melakukan serangkaian kegiatan forum konsultasi publik berupa sosialisasi, rapat, *focus group discussion*, dan bimbingan teknis dengan OPD di Lingkungan Pemkab Lumajang



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN LUMAJANG
KELURAHAN TOMPOKERSAN
Jalan Basuki Rahmad Nomor 10, Kelurahan Tompokersan,
Kecamatan Lumajang,
Kabupaten Lumajang, Jawa Timur ,
Telepon (0334) 881940,
E-mail : kel.tompokersan123@gmail.com, 67311

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP) TAHUN 2025
SEKTOR PELAYANAN KELURAHAN TOMPOKERSAN
KABUPATEN LUMAJANG

Pada hari ini, Rabu, 23 April 2025, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan oleh Kelurahan Tompokersan Kabupaten Lumajang. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sbb :

NO	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Pemerataan petugas pelayanan Administrasi	Pelaksanaan pekerjaan sesuai job description dan ditetapkan target kinerja	1 Bulan
2.	Petugas agar supel,terseyum dan memberikan perhatian kepada masyarakat	Implementasi budaya kerja 5S dan komunikasi efektif kepada pengguna layanan	1 Bulan
3.	Petugas siap melayani karena selalu berada diruang pelayanan	Ruang pelayanan tidak boleh keadaan kosong tanpa adanya pegawai	1 Bulan
4.	Petugas selalu mempersiapkan segala kekurangan yang berada di lingkungan kerja	Menganalisa dan inventarisasi sarpras dalam pelayanan	1 Bulan

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

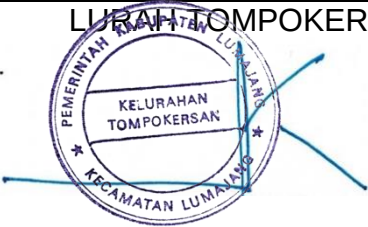
Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Lumajang, 23 April 2025

No.	Nama*	Perwakilan	Tanda Tangan*
1.	SETYO ARI BUDIMAN	RT / RW	
2.	BU ARIFI	PKK	
3.	SRI UTAMI	GERBANGMAS	

*) Penandatanganan adalah masing-masing perwakilan dari peserta FKP

LURAH TOMPOKERSAN  JOKO SETIYO,S.Kom.MM NIP.19830607 201101 1 010	KASI PELAYANAN UMUM  SITI AMINAH,SE NIP.19830414 200801 2 010
--	---



MATRIK HASIL TINDAK LANJUT FKP TAHUN 2025
SEKTOR PELAYANAN KELURAHAN TOMPOKERSAN
KABUPATEN LUMAJANG

Berdasarkan Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Oleh Kelurahan Tompokersan Kabupaten Lumajang yang telah ditandatangani pada 23 April 2025. Berikut dilaporkan tindaklanjut atas rekomendasi perbaikan yang telah dilakukan, antara lain :

No	REKOMENDASI DAN TARGET PENYELESAIAN	TINDAK LANJUT	PENJELASAN
1.	Pemerataan petugas pelayanan Administrasi	Pelaksanaan pekerjaan sesuai job description dan ditetapkan target kinerja	1. Pelaksaaan rapat koordinasi terkait pembagian tugas dan tanggung jawab pekerjaan masing-masing pegawai bidang pelayanan 2. penetapan indikator dan target kinerja yang ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja Tahun 2025 (bukti dukung Perjanjian Kinerja 2025 terlampir)
2.	Petugas agar supel,terseyum dan memberikan perhatian kepada masyarakat	Implementasi budaya kerja 5S dan komunikasi efektif kepada pengguna layanan	1. Budaya kerja yang wajib dilakukan pegawai dalam melayani masyarakat dengan sikap 5S (salam, sapa, senyum sopan dan santun) (bukti dukung terlampir berupa dokumentasi pelayanan) 2. Cara penyampaian dengan kalimat yang jelas dan tepat sehingga mudah dipahami dan diterima oleh masyarakat
3.	Petugas siap melayani karena selalu berada diruang pelayanan	Ruang pelayanan tidak boleh keadaan kosong tanpa adanya pegawai	Dilakukannya koordinasi antar pegawaia jika tidak bisa hadir dalam pelaksanaan pelayanan

4.	Petugas selalu mempersiapkan segala kekurangan yang berada di lingkungan kerja	Menganalisa dan inventarisasi sarpras dalam pelayanan	Melakukan inventarisasi sarpras dan menganalisa sarpras yang belum tersedia dan dibutuhkan, memasukan sarpras tersebut dalam rencana kerja
----	--	---	--

Demikian laporan ini dibuat sebagaimana mestinya.

Lumajang, 23 April 2025

LURAH TOMPOKERSAN  JOKO SETIYO,S.Kom.MM NIP. 19830607 201101 1 010	KASI PELAYANAN UMUM  SITI AMINAH,SE NIP.19830414 200801 2 010
---	---



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN LUMAJANG
KELURAHAN TOMPOKERSAN

Jl. Basuki Rahmat Telp. (0334) 881940 email : kel.tompokersan123@gmail.com
LUMAJANG – 67311

Lumajang, 22 April 2025

Kepada

Nomor : 005/ 52 /427.90.06/2025

Yth. Bapak /Ibu

Sifat : Penting

di –

Lampiran : -

L U M A J A N G

Perihal : Forum Komunikasi Publik
(FKP)

Sehubungan akan dilaksanakan Forum Komunikasi Publik (FKP) yang bertujuan supaya penyelenggara pelayanan publik dan pengguna layanan publik bisa memperoleh pemahaman yang sama dan solusi atas permasalahan yang ada dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, maka dimohon kehadiran saudara pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 23 April 2025

Jam : 19.00 WIB

Tempat : Kantor Kelurahan Tompokersan

Acara : Forum Komunikasi Publik (FKP)

Demikian untuk menjadikan perhatian, dan atas kerjasanya disampaikan terimakasih

LURAH TOMPOKERSAN



JOKO SETIYO, S.Kom.MM

NIP. 19830607 201101 1 010



DAFTAR HADIR

Hari : RABU

Tanggal : 23 APRIL 2025

Acara :

NO	NAMA	ALAMAT	TANDA TANGAN
1	Raji Purnama	RW 01	1
2	Romy Santoso	RT 01 / RW 01	2
3	Akan Hatare	RT 02 / RW 01	3
4	Hary Setyono	RT 03 / RW 07	4
5	Slamit Han F.	RT 02 / RW 06	5
6	Ivan Heriyandi	RT 3 / RW 13	6
7	Superman	RT 1 / RW 13	7
8	Ridwanto	RW 13	8
9	Setyoari B.	RT 2 / RW 13	9
10	M. Ishak	RT 4 / RW 3	10
11	Syaikh	RT 02 / RW 08	11
12	Prab. Agus S	RT 01 / RW 08	12
13	P. Agung	RT RW 10	13
14	P. DAM	RT 05 / RW 10	14
15	B. Ninik	RT 06 / RW 10	15
16	B. Tin	RT 02 / RW 10	16
17	B. Mamik	RT 04 / RW 10	17
18	B. Urdung	RT 03 / RW 10	18
19	Serono R.	RW 02.	19
20	elly	RT 02 RW 02	20
21	Hari S.	RT 03 RW 02	21
22	Agus Sukhendro	RT 04 RW 02	22
23	Titi S.	RT 05 RW 02	23
24	Toni	RT 01 - RW 02	24
25	Rellyana	RT 07 - RW 02	25
26	Heruman	RT 06 RW 02	26
27	CHORUL		27
28	Hidayattallah		28
29	Suprianto		29
30	MISDI		30


 PPTK
 ANANG NUR HANANY, S.Sos
 NIP. 19781211 201001 1 012

DAFTAR HADIR

Hari :

Tanggal :

Acara :

NO	NAMA	ALAMAT	TANDA TANGAN
31	TEPHERAN	RW. 08	31
32	Agus	RT 2 RW 15	32
33	Syamsuzlin.	RT 01 RW 10	33
34	Marem Purwanto	RW 10	34
35	Liling	RW 15	35
36	TABRIANTO.S	RW 27	36
37	JUNAID		37
38	BEP WINARNIO	RW. 25	38
39	MURNASAN	RT 01	39
40	SUDARMAJI	RT 02	40
41	GRI. Hani	RT. 02 - RW. 17	41
42	Masudin Hiam	RT. 04 - RW. 17	42
43	Husni	RT. 01 - RW. 17	43
44	Hendrik.	RT. 05 - RW. 17	44
45	Kholil	RT. 03 - RW. 17	45
46	B. Arif	RW 24	46
47	Musyhero	RW 21	47
48	M. A. Rumi	RW. 21 RT. 01	48
49	SATUAN	RW 17 / 02	49
50	Louisa Kurnandari	RW 14 / RT 01	50
51	Edoy Sugawo	RW 27	51
52	Masakin S.	RW. 21 RT. 02	52
53	Hani Mahgudi	RT. 4 / 20	53
54	Miftah	RW. 20	54
55	Nondiprosy	RT. 3 / 20	55
56	Edwin dui .V	rw. 16	56
57	WAHYU WIDODO		57
58	USMAN ARIEN		58
59	SOLIHIN		59
60	DEWI MORA BAYU		60

PPTK

ANANG NURY HANANY, S.Sos
NIP. 19781211 201001 1 012