



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
KAPANEWON PANDAK

LAPORAN HASIL
FORUM KONSULTASI PUBLIK
(FKP)
TAHUN 2023

 (0274) 367217

 kec.pandak@bantulkab.go.id

 kec-pandak.bantulkab.go.id

 Jln. Yogyakarta-Serandakan KM.16, Bantul

DAFTAR ISI

<u>DAFTAR ISI</u>	1
<u>KATA PENGANTAR</u>	2
A. <u>PENDAHULUAN</u>	3
<u>1. Latar Belakang</u>	3
<u>2. Tujuan dan Manfaat</u>	3
<u>3. Ruang Lingkup</u>	3
B. <u>METODOLOGI PELAKSANAAN FKP</u>	4
<u>1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan</u>	4
<u>2. Penyelenggaraan dan Peserta FKP</u>	4
<u>3. Metode Pelaksanaan FKP</u>	4
<u>4. Susunan Acara FKP</u>	4
C. <u>HASIL PELAKSANAAN FKP</u>	5
<u>1. Identifikasi Masalah</u>	5
<u>2. Analisis</u>	5
<u>3. Rencana Tindak Lanjut</u>	6
<u>4. Penutup</u>	7
<u>LAMPIRAN</u>	8

KATA PENGANTAR

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standart pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggraan pelayanan dan acuan penilain kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hokum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) terus mendorong intansi pemerintah untuk melibatkan masyarakat dalam peningkatan pelayanan publik. Untuk itu, setiap unit layanan diminta untuk mengadakan Forum Konsultasi Publik (FKP) guna perbaikan dan peningkatan pelayanan publik.

FKP diharapkan untuk mendapatkan keselarasan antara harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Selain FKP, untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dapat dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

KAPANEWON PANDAK

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public pemerintah berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan public merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayaaangunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka Kapanewon Pandak sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik. Melaksanakan Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan melibatkan stakeholder atau Masyarakat dalam rangka perbaikan pelayanan, Kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban Masyarakat, berperan dalam perumusan kebijakan dan membentuk Lembaga pengawasan pelayanan sehingga pelayanan yang dihasilkan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat khususnya di Kapanewon Pandak.

2. Tujuan Dan Manfaat

- **Tujuan**

Tujuan diselenggarakan FKP ini untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada pelayanan publik yang ada di Kapanewon Pandak. Permasalahan ini dapat diidentifikasi dari hasil dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang sudah dilaksanakan pada semester I.

- **Manfaat**

Manfaat diselenggarakan FKP yaitu adanya tindak lanjut dari permasalahan yang sudah teridentifikasi. Hal ini dimaksud untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kapanewon Pandak.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup FKP yaitu unsur penilaian dengan nilai terendah dalam hasil SKM. Ada Sembilan unsur penilaian dalam SKM tetapi ada dua unsur yang memiliki nilai terendah. Unsur tersebut yaitu prosedur pelayanan dan kompetensi pelaksana.

B. METODOLOGI PELAKSANAAN FKP

1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

- **Waktu Pelaksanaan**

Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) pada hari Rabu tanggal 13 Juli 2023.

- **Tempat Pelaksanaan**

Forum Konsultasi Publik (FKP) dilaksanakan di ruang rapat Kapanewon Pandak

2. Penyelenggaraan dan Peserta FKP

- Penyelenggara FKP ini diselenggarakan oleh Struktural Kapanewon Pandak terutama Jawatan Pelayanan Umum Kapanewon Pandak
- FKP ini melibatkan stakeholder dan masyarakat seperti Pendamping Kemensos, Pendamping Kalurahan, Kalurahan, Dukuh dan perwakilan masyarakat yang sekiranya aktif dalam pelayanan publik di Kapanewon Pandak

3. Metode Pelaksanaan FKP

Forum Konsultasi Publik (FKP) di lakukan dengan cara berdiskusi dua arah guna membahas dan mengidentifikasi permasalahan pelayanan publik di Kapanewon Pandak. Permasalahan ini juga membahas hasil dari SKM dengan unsur terendah. Kegiatan ini menghasilkan kesepakatan dalam diskusi yang dapat dilaksanakan dalam memperbaiki permasalahan yang ada. Kesepakatan ini sebagai bentuk perbaikan atau peningkatan bagi pihak-pihak yang terlibat pada FKP.

4. Susunan Acara FKP

- Pukul 09.00

Dibuka dan dimoderatori oleh Kepala Jawatan Pelayanan Umum Kapanewon Pandak, Endang Rudatin A, S.IP

- Pukul 09.30 – 11.00

Penyampaian hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan atau hambatan dalam pelayanan publik yang ada di Kapanewon Pandak. Unsur-unsur yang jadi permasalahan berupa unsur yang memiliki nilai terendah dalam penilaian SKM.

- Pukul 11.00-12.00

Pembahasan rencana tindak lanjut dari permasalahan pelayanan publik. Selanjutnya membuat kesimpulan terkait FKP yang dilaksanakan.

C. HASIL PELAKSANAAN FKP

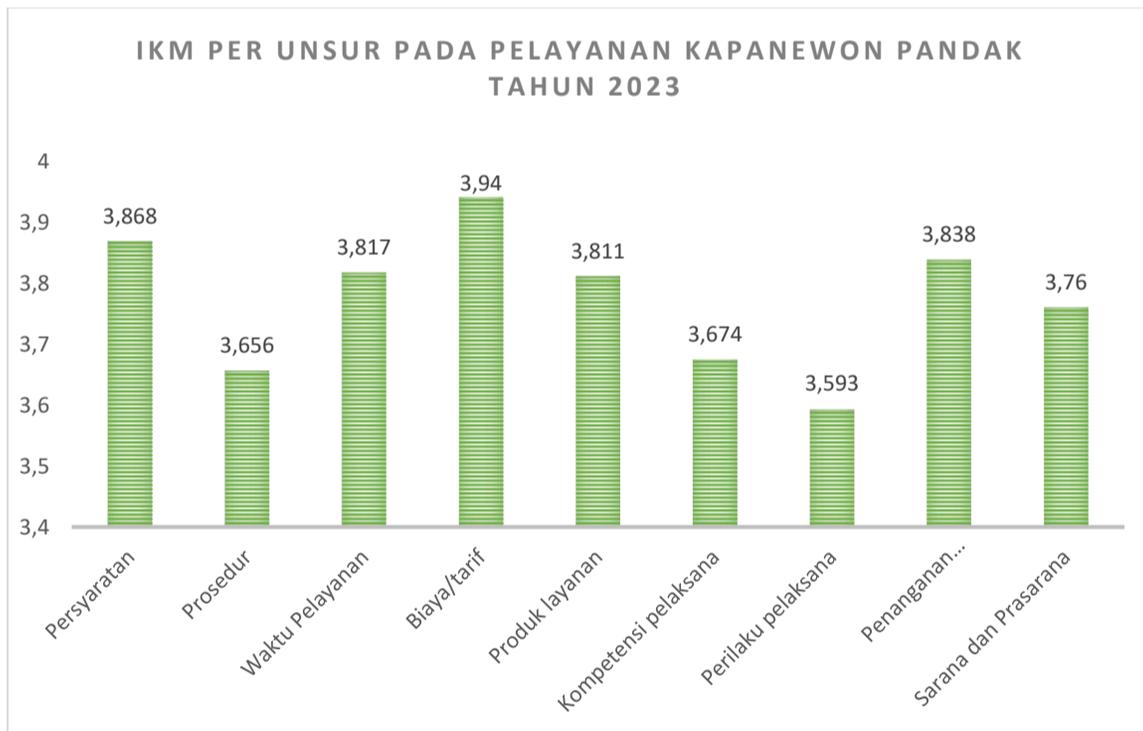
1. Identifikasi Masalah

Kegiatan FKP dilakukan dalam rangka evaluasi kinerja pelayanan Kapanewon Pandak periode semester I tahun 2023. Serta untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan publik di lingkungan Kapanewon Pandak. Permasalahan yang di bahas yaitu unsur yang mendapatkan nilai terendah dalam penilaian SKM. Unsur-unsur tersebut yaitu prosedur pelayanan dan kompetensi petugas pelayanan.

2. Analisis

Berdasarkan pengelolaan data SKM yang dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,868	3,656	3,817	3,940	3,811	3,674	3,593	3,838	3,760
IKM Unit Layanan	94,33 (A/Sangat Baik)								



Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,593. Unsur yang memiliki nilai dengan urutan dua terendah lainnya yaitu prosedur dengan nilai 3,656 dan kompetensi pelaksana dengan nilai 3,674
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif dengan nilai 3,908 , unsur prasyarat dengan nilai 3,868 serta unsur penanganan pengaduan saran dan maukan dengan nilai 3,838.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Sikap dan kompetensi pelaksana yang lebih ditingkatkan untuk kelancaran pelayanan prima kepada masyarakat
- Koordinasi pelaksana pelayanan melalui grup WA secara intens sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan
- Pengadaan pelatihan atau bimtek bagi pelaksana pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan
- Pengadaan sosialisasi tentang prosedur pengurusan administrasi kependudukan
- Pelayanan pengurusan adminduk lebih berkoordinasi dengan stakeholder seperti dukuh dan kalurahan. Sehingga kalurahan dan dukuh dapat mengetahui kondisi administrasi kependudukan masyarakatnya

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Petugas pelayanan kurang mendapatkan pelatihan atau bimtek terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Prosedur pelayanan yang sudah disosialisasikan kepada Kepala Pedukuhan atau perwakilan masyarakat yang belum tersampaikan dengan baik. Sehingga masyarakat belum paham dan masih kurang dalam persyaratan pelayanan.
- Masyarakat kurang aktif untuk bertanya langsung kepada petugas baik secara luring maupun daring, sehingga masyarakat mengeluhkan persyaratan yang tidak lengkap dan prosedur yang dirasa berbelit.

3. Rencana Tindak Lanjut

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW III	TW IV	
1	Perilaku dan Kompetensi pelaksana pelayanan	Memberikan arahan dan bimbingan kepada pelaksana pelayanan	√		Panewu Pandak
		Evaluasi Kualitas Pelayanan Kapanewon Pandak		√	Panewu Pandak
2	Prosedur pelaksana	Pembagian leaflet Pelayanan di Kapanewon untuk per Perdukuhan	√		Panewu Pandak

D. PENUTUP

Tiga unsur terendah yaitu perilaku dan kompetensi pelaksana serta prosedur menjadi prioritas perbaikan dengan rencana tindak lanjut yang sudah disusun. Hal ini bertujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan di Kapanewon Pandak. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan).

Pandak, 4 September 2023

Panewu,



NANANG DWI ATMOKO, S.Sos.

Pembina Tk. I, IV/b

NIP. 196905231997031001



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
KAPANEWON PANDAK

ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦏꦏꦧꦠꦺꦤ꧀ꦥꦤ꧀ꦢꦏ

Jl Yogyakarta - Srandakan, KM 16 Bantul, KP 55761, Telp 367217 Fax 6462365
Website <https://kec-pandak.bantulkab.go.id> Email kec.pandak@bantulkab.go.id

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP) DALAM
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KAPANEWON PANDAK
KABUPATEN BANTUL**

Pada hari Rabu tanggal 12 Juli 2023 telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Sektor Pelayanan Kapanewon Pandak Kabupaten Bantul. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

No.	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1	Perilaku dan Kompetensi pelaksana pelayanan	Memberikan arahan dan bimbingan kepada pelaksana pelayanan	Akan dilaksanakan pada Triwulan III dengan rapat koordinasi dan evaluasi kinerja karyawan-karyawati Kapanewon Pandak
		Evaluasi Kualitas Pelayanan Kapanewon Pandak	Akan dilaksanakan pada Triwulan IV dengan mempertimbangkan nilai SKM
2	Prosedur pelaksana	Pembagian leaflet Pelayanan di Kapanewon untuk per Perdukahan	Akan dilaksanakan pada Triwulan III.

Panewu Pandak dapat menerima identifikasi masalah, usulan dan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan pengawasan progres tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh unit penyelenggara yaitu Kapanewon Pandak sesuai dengan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati.

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebagaimana mestinya

No	Nama	Perwakilan	Tandatangan
1	WAHYU NR	KAL. CATUR HARJO	
2	Nanan W	Dukuh Bergan	

<p>Kepala Jawatan Pelayanan Umum Kapanewon Pandak</p> <p>ENDANG RUDATIN As, S.IP Penata Tk I. III/d NIP. 196511111986022005</p>	<p>Panewu,</p> <p>YANANG DWI ATMOKO, S.Sos. Pembina Tk. I, IV/b NIP. 196905231997031001</p>
--	--



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
KAPANEWON PANDAK**

ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦏꦏꦧꦠꦤ꧀ꦥꦤ꧀ꦢꦏ

Jl. Srandakan KM 16 Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta 55761 Telp: 0274 367 217
website: www.kec-pandak.bantulkab.go.id ; email: kec.pandak@bantulkab.go.id

Bantul, 6 Juli 2023

Kepada

Nomor : B/000.8.3.2/00005
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Undangan

Yth.
.....

di – **Pandak**

Mengharap kehadiran Bapak/Ibu/Saudara/i dalam acara yang akan diselenggarakan pada:

- Hari : RABU
- Tanggal : 12 Juli 2023
- Pukul : 08.30 WIB
- Tempat : Ruang Rapat Kapanewon Pandak
- Acara : Evaluasi Kinerja Pelayanan Kapanewon Semester I Tahun 2023 dan Forum Konsultasi Publik (FKP)

Atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terimakasih.

PANEWU PANDAK



NANANG DWI ATMOKO, S.Sos.

Pembina Tingkat I, IV/b
NIP. 196905231997031001



Balai Sertifikasi Elektronik

- Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.
- "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.

HARI : Rabu
 TANGGAL : 12 Juli 2023
 TEMPAT : Ruang Rapat Kapanewon Pandak
 ACARA : Rapat Evaluasi Kinerja Pelayanan Kapanewon Pandak Semester I dan Forum Konsultasi Publik (FKP) Tahun 2023

NO	NAMA	ALAMAT	TANDA TANGAN
1	Wahyu Dwi R	Kap. Pandak	1
2	WAHYU NR	Caturharjo	2
3	Dalmirni	Wijirejo	3
4	Ari Hermonow	Triharjo	4
5	Supri Wahyu	Gumuh	5
6	ANTH	"	6
7	Wahyudin Ependi	Triharjo	7
8	Haryanti	Triharjo	8
9	Hen Sugiyono	Wijirejo	9
10	Suastmaji	Caturharjo	10
11	Dwi Hentauto	Tegalloyanglo	11
12	Nanan W	Wijirejo	12
13	Dwi Santu	Wijirejo	13
14	Ndani Sih W.	Gilangharjo	14
15	Raryudi	Wijirejo	15
16	Fita Mulyani	Kap Pandak	16
17	Mulihandhi	Bangsren Gelangharjo	17
18	Al Maidah	Kap. Pandak	18
19	Aultra	Kap. Pandak	19
20	Eradandi	Gilungharjo	20
21	Y. Widi P.	Kap. Pandak	21
22	Syairah	Kap Pandak	22
23	Amad Susilo	Bojem	23
24	Purwanti	Rzp. Pandak	24
25	Pante Niyali	Triharjo	25
26	Betno DA	Kap Pandak	26
27	Kurniyo	Pedak	27
28	Budiyali	Kap Pandak	28
29	Christina	Kap. Pandak	29
30	Endang P. A	Kap. Pandak	30



NOTULEN
RAPAT EVALUASI KINERJA PELAYANAN KAPANEWON PANDAK
SEMESTER I DAN FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP) TAHUN 2023

Pelaksanaan :
Hari, tanggal : R A B U , 12 JULI 2023
Jam : 08.30 s/d 12.00 WIB
Tempat : Ruang Rapat Kapanewon Pandak
Jumlah yang di undang : 30 Orang

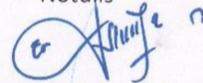
Hasil Rapat :

1. Rapat di buka dengan berdoa dilanjutkan dengan ucapan selamat datang dan terimakasih atas kehadiran bapak ,ibu Dukuh yang telah menyempatkan hadir memenuhi undangan yang saya sampikan untuk mengikuti acara rapat Evaluasi Kinerja Pelayanan di Kap. Pandak untuk semester 1 tahun 2023.
2. Sambutan dari Panewu Pandak a.l :

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di Kapanewon Pandak di minta kepada bapak, ibu untuk memberikan , masukan kritikan, Komplain, keluhan semua itu yang sifatnya membangun untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kapanewon Pandak
3. masukan dari peserta rapat :
 - Untuk pengurusan adminduk kususnya untuk pembaharuan KK , petugas di mohon untuk datang ke kalurahan .
 - Untuk KK agar di berikan tembusan (seperti dulu) untuk mengetahui penduduk yang datang dan pindah penduduk di wilayah pedukuhan.
 - Agar diadakan sosialisasi tentang prosedur pengurusan administrasi kependudukan
4. Rapat selesai pada jam 12.00 ditutup dengan doa .

Pandak 13 Juli 2023

Notulis



ENDANG RUDATIN As.

