



LAPORAN HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)

**KAPANEWON PANDAK
KABUPATEN BANTUL**

2025

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).

Bantul, 24 Juli 2025

Panewu,



NANANG DWI ATMOKO, S.Sos.

Pembina Tk. I, IV/b

NIP. 196905231997031001

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 23 Juli 2025.

• Tempat Pelaksanaan

Forum Konsultasi Publik (FKP) dilaksanakan di Aula 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, Ahli/Praktisi, organisasi Masyarakat dan tim media.

3. Metode Pelaksanaan FKP

Forum Konsultasi Publik (FKP) di lakukan dengan cara berdiskusi dua arah guna membahas dan mengidentifikasi permasalahan pelayanan publik di Kapaewon 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

WAKTU	ACARA	KETERANGAN
08.30 – 09.30	Registrasi peserta	
09.30 – 09.45	Pembukaan	
09.45 – 10.00	Sambutan dari Panewu Pandak atau yang mewakili	
10.00 – 10.45	Penyampaian materi Survey Kepuasan Masyarakat di Kapanewon Pandak Kabupaten Bantul	Bapak Kusnanto, S.Si dari Bagian Organisasi Setda Kabupaten Bantul
10.45 – 11.30	Penyampaian materi Peningkatan Kapasitas SDM Pelayanan Publik	Bapak Wina Driyan Pradana. Pjs. Sekretaris Prodi Manajemen dari Universitas Jendral Achmad Yani
11.30 – 12.00	Diskusi	
12.00 – 12.30	Penetapan Hasil Tindak Lanjut FKP	
12.30 – 12.45	Penandatanganan Berita Acara FKP	Pemateri, perwakilan Lurah, Perwakilan Tata Laksana, Perwakilah Dukuh, Perwakilan Masyarakat, Perwakilan Kapanewon Pandak, Tim Media
12.45 – 13.00	Penutup	

C. HASIL PELAKSANAAN FKP

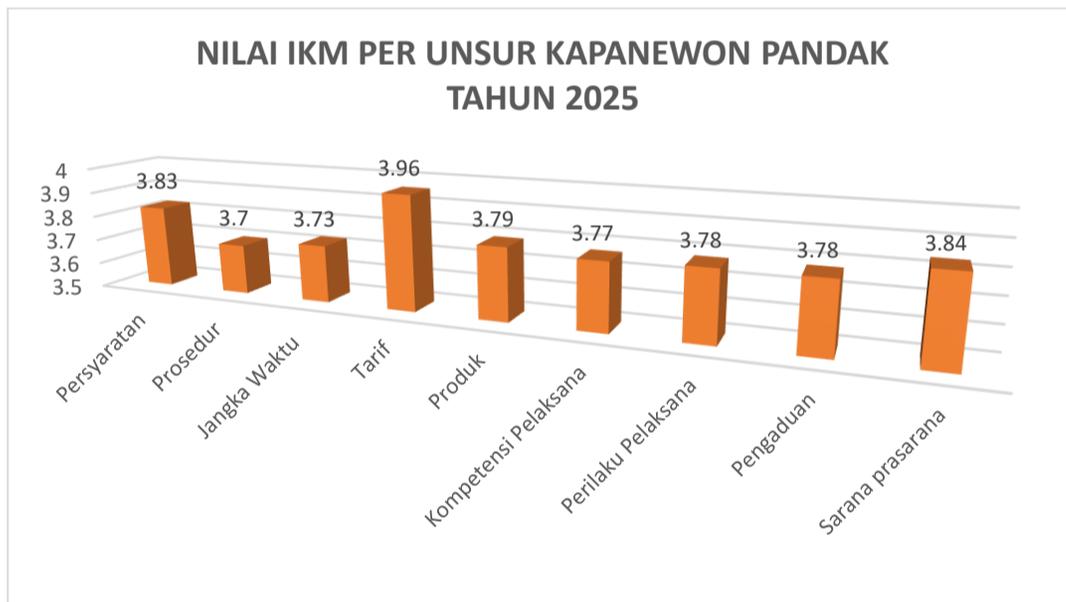
1. Identifikasi Masalah

Kegiatan FKP dilakukan dalam rangka evaluasi kinerja pelayanan Kapanewon Pandak periode semester I tahun 2025. 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 waktu pelayanan, 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	3,83	3,70	3,73	3,96	3,79	3,77	3,78	3,84	3,81
IKM Unit Layanan	95,03 (A atau Sangat Baik)								



Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Prosedur merupakan unsur mendapatkan nilai terendah yaitu 3,7. Unsur yang memiliki nilai dengan urutan dua terendah lainnya yaitu Waktu Pelayanan dengan nilai 3,73 dan kompetensi pelaksana dengan nilai 3,77
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif dengan nilai 3,96, unsur sarana dan prasarana dengan nilai 3,84 serta unsur persyaratan dengan nilai 3,83.

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
- Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik.
- Memberikan sosialisasi tentang perubahan persyaratan contohnya dalam pengurusan administrasi kependudukan.

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

- Sosialisasi sudah diberikan pada saat rapat koordinasi peningkatan kualitas pelayanan yang dihadiri oleh dukuh dan kalurahan, namun terkadang informasi yang diberikan belum sampai kepada masyarakat.
- Untuk persyaratan administrasi kependudukan memang ada beberapa kasus yang memerlukan persyaratan yang cukup rumit contoh kasus dalam penambahan nama orang tua di dalam KK tanpa mempunyai akta kelahiran. Karena proses pencocokan data berdasarkan berbagai lampiran berkas sehingga masyarakat perlu mengumpulkan lampiran-lampiran tersebut yang dirasa cukup rumit.
- Petugas layanan belum diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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	Waktu Pelayanan	Peningkatan efisiensi dan efektifitas pekerjaan petugas pelayanan dengan menambah SDM petugas pelayanan	√	√	Bagian Umum dan Kepegawaian
2	Prosedur Pelayanan	Memberikan leaflet kepada masyarakat melalui Dukuh dan Kalurahan	√		Pelayanan Umum
		Reviu SOP yang ada di Kapanewon Pandak		√	Pelayanan Umum
3	Kompetensi Pelaksana	Melakukan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan setiap bulan	√	√	Bagian Umum dan Kepegawaian
		Mengadakan rapat koordinasi peningkatan kualitas pelayanan dengan stakeholder terkait		√	Pelayanan Umum

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).

Bantul, 24 Juli 2025

Panewu,



NANANG DWI ATMOKO, S.Sos.

Pembina Tk. I, IV/b

NIP. 196905231997031001



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
KAPANEWON PANDAK**

ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦏꦧꦠꦤ꧀ꦥꦤꦢꦏ

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, 16 Juli 2025

Kepada

Nomor : B/000.8.3.4/00545
Sifat : Biasa
Lampiran :
Hal : Undangan

Yth.
.....

di –
Pandak

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

Hari : RABU
Tanggal : 23 Juli 2025
Pukul : 08.30 WIB
Tempat : Aula Kapanewon Pandak
Acara : Forum Konsultasi Publik (FKP) Evaluasi Hasil Survey
Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 dan
Peningkatan Kapasitas SDM Pelayanan Publik.

Atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terimakasih.

PANEWU PANDAK



NANANG DWI ATMOKO, S.Sos.
Pembina Tingkat I, IV/b
NIP. 196905231997031001

Catatan:

- Jika berhalangan hadir mohon dapat mewakilkan.



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**.



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
KAPANEWON PANDAK
ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦏꦏꦤꦼꦮꦺꦤ꧀ꦥꦤꦢꦏ

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)
EVALUASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KAPANEWON PANDAK SEMESTER I TAHUN 2025**

Pada hari Rabu tanggal 23 Juli 2025 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	Waktu Pelayanan	Meningkatkan efisiensi dan efektifitas pekerjaan petugas pelayanan dengan menambah SDM petugas pelayanan	Akan dilaksanakan pada Triwulan III dan IV
2	Prosedur Pelayanan	Memberikan leaflet kepada masyarakat melalui Dukuh dan Kalurahan	Akan dilaksanakan pada Triwulan III
		Reviu SOP yang ada di Kapanewon Pandak	Akan dilaksanakan pada Triwulan IV
3	Kompetensi Pelaksana	Melaksanakan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan setiap bulan	Akan dilaksanakan setiap bulan.
		Mengadakan rapat koordinasi peningkatan kualitas pelayanan dengan stakeholder terkait	Akan dilaksanakan pada Triwulan IV

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.



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
KAPANEWON PANDAK

ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦏꦏꦥꦤꦺꦤ꧀ꦥꦤꦢꦏ

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

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebagaimana mestinya

No	Nama	Perwakilan	Tandatangan
	Wina Dnyan Pradana	Ahli UNZAYA	
	Kusnanti	Ahli AK	
	Ndaru Sih Wahyono	Tatalaksana Gilangharjo	
	Sapta mahyuni	gugay bers / pddh k. an.	
	Sukijo	Dukuh Tunjungan	
	DWI HERTANTO	DUKUH Tegallayung W	
	HANIPANTI	Tatalaksana Tiruharjo	
	Sri Retnah.	Bumhalma	
	Hanifah Azza Ifana	Pelayanan Caturharjo	
	Syarifah	Kawat Praga	
	Zainal Arifin	MWZ NU Pandak	
	Sri Murwantri	Masyarakat bergem	
	Indhah Wahyu	Masyarakat Karangasen	
	Didi Pranita	Tim Medra Pandak	
	Wihatmo L	operator disdal	

<p>Kepala Jawatan Pelayanan Umum Kapanewon Pandak</p> <p></p> <p>PURWANTI S.I.P Penata Tk I, III/d NIP. 197405091998032004</p>	<p>Panewu,</p> <p></p> <p></p> <p>DWIATMOKO, S.Sos. Pembina Tk. I, IV/b NIP. 196905231997031001</p>
---	--

DAFTAR HADIR

Hari : Rabu
 Tanggal : 23 Juli 2025
 Pukul : 08.30 WIB
 Tempat : Aula Kaparewon Pandak
 Acara : Forum Konsultasi Publik (FKP) Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 dan Peningkatan Kapasitas SDM Pelayanan Publik

NO	NAMA	INSTANSI/ALAMAT	TANDA TANGAN
1	Inchob Wahyu	Kader Karangasem	1
2	Si Murwanti	Kader Bongan	2
3	Sujyati	tegalurung	3
4	Suyanti	Tuhjungah	4
5	Samiyem.	Cipen	5
6	Lestari	Cipen	6
7	Ida triyani	Karanggede	7
8	Winarti	Karanggede	8
9	Syanifah	Kap Pandak	9
10	Harahit	Pandak H.O3	10
11	Khuskhanul Porak	Kap. Pandak	11
12	Hanifah Azza Ifana	Caturhargo	12
13	Zainal A.	PCNU Pandak	13
14	Syahadi	Kep Pandak	14
15	Karang Dwi Ahmad	Kep Pandak	15
16	Dwi Marwanto	Kap. Pandak	16
17	Sti Retnah.	Bum kalung	17
18	M. Faiz Chairul A.	Kap. Pandak	18
19	HARIMATI	Tadulena	19
20	Ndani Sih Wahyono	Tatalaksana	20
21	Hien S	Ujiro	21
22	Mu Riyad	Jombora	22
23	Aisnah	ATE Bag	23
24	Retno	Kap Pandak	24
25	Fitri Mulyani	Kap Pandak	25
26	Riri Satrianggrah	Blumungpau	26
27	Sularti	Gumung lerdul	27
28	Parwati	Kuroboyo	28
29	Utami	Kuroboyo	29
30	Naras w	Bongan	30

Pandak, 23 Juli 2025

Penanggung jawab

DAFTAR HADIR

Hari : Rabu
 Tanggal : 23 Juli 2025
 Pukul : 08.30 WIB
 Tempat : Aula Kapanewon Pandak
 Acara : Forum Konsultasi Publik (FKP) Evaluasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 dan Peningkatan Kapasitas SOM Pelayanan Publik

NO	NAMA	INSTANSI/ALAMAT	TANDA TANGAN
1	Litjo	Caturkargo	1
2	Hentawo	Caturkargo	2
3	Dalmani	Wijoyo	3
4	Suryo V	Caturkargo	4
5	Wahyo Tri C	Caturkargo	5
6	Rizka Putri	PLKB Pandak	6
7	Didi Prandha	Kap. Pandak	7
8	Kopri	Kap. Pandak	8
9	Deni Tri Utami	Kap. Pandak	9
10	Wahman	Kap. Pandak	10
11	Wiharno L	Operator JSDak	11
12	Al Mardah	Kap. Pandak	12
13	Desi Ernita	Kap. Pandak	13
14	Nor Hert	Kap. Pandak	14
15	Budiyah	Kap. Pandak	15
16	YD Weni P	Kap. Pandak	16
17	Arni Noviananti	Kap. Pandak	17
18	Sumaryono	Kap. Pandak	18
19	Purwan	Kap. Pandak	19
20	Una Bryan Pradana	Unjaya	20
21			21
22			22
23			23
24			24
25			25
26			26
27			27
28			28
29			29
30			30

Pandak, 23 Juli 2025

Penanggung jawab

PURWANTI, S.IP
 Perata TK. I, III/d
 NIP. 197405091998032004

NOTULEN

FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP) SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I TAHUN 2025 DAN PENINGKATAN KAPASITAS SDM PELAYANAN PUBLIK

Hari : RABU
Tanggal : 13 Juli 2025
Pukul : 08.30 – 13.00
Tempat : Aula Kapanewon Pandak

1. Rapat koordinasi dihadiri oleh Ahli dari Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta, Bagian Organisasi Setda Kabupaten Bantul, Panewu Pandak, Plt Panewu Anom, Kepala Jawatan, Kasub Bagian, PLKB Pandak, Bumkalma Harjo Mulyo, Pendamping PKH, Pendamping Kalurahan, Pendamping TKSK, Pendamping sampah dan karyawan karyawan Kapanewon Pandak.
2. Acara dimoderatori oleh Kepala Jawatan Pelayanan Umum Ibu Purwanti, S.IP. Moderator sebagai pembuka menyampaikan hasil SKM Kapanewon Pandak pada semester I Tahun 2025 yaitu 95,03 dengan jumlah responden 383 orang.
3. Sambutan dari Panewu Pandak Bapak Nanang Dwi Atmoko, S.Sos memberikan himbauan kepada pelaksana pelayanan di Kapanewon Pandak khususnya di Bagian Jawatan Pelayanan Umum untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan ini berupa penerapan 3S (senyum, sapa, salam). Panewu Pandak memohon saran dan masukan kepada pengguna pelayanan di Kapanewon Pandak untuk evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
4. Penyampaian materi yang pertama yaitu dari Bapak Kusnanto, S.Si dari Bagian Organisasi Setda Kabupaten Bantul. Materi yang disampaikan mengenai kepuasan masyarakat kapanewon pandak. Beberapa hal yang disampaikan antara lain :
 - Pelayanan yang baik untuk melihat pertama kali dilihat dari petugas pelayanan nya dan toilet yang tersedia. Karena petugas pelayanan adalah front office yang menerima tamu pertama dan sebagai wajah dari kapaewon. Sedangkan toilet merupakan salah satu sarana prasarana dalam pelayanan, jika toiletnya harum dan bersih menandakan kapanewon merawat sarana dan prasarana yang ada.
 - Untuk kedepannya sudah dimohonkan untuk tiap kapanewon dana penunjang sebesar 50 juta yang digunakan untuk pelayanan berbasis keistimewaan.
 - Di Kapanewon Pandak untuk keseluruhan pelayanan sudah baik, hanya masih kurang untuk keramahan disabilitas. Contohnya belum adanya guiding block dan grab bar.
 - Untuk pelaporan SKM dan pengadaan FKP Kapanewon Pandak sudah tepat dan sudah sesuai dengan arahan yang ditunjukkan. Laporan SKM dengan minimal 330 responden setiap satu semester.
 - Unsur yang memiliki nilai yang rendah di Kapanewon Pandak menurut hasil SKM yaitu, waktu pelayanan, prosedur pelayanan dan kompetensi pelaksana.
 - Unsur yang masih kurang menurut survey yang dilakukan di Kabupaten Bantul antara lain yaitu waktu pelayanan yang terdiri dari penundaan berlarut dalam pelayanan, penyimpangan prosedur dalam pelayanan dimana prosedur tidak sesuai tetapi tetap dilaksanakan, kompetensi petugas pelayanan yaitu tentang ketepatan dan ketekunan dalam bekerja.
 - Di tahun depan sebagai IKU dari Kapanewon dan Bupati Bantul tidak lagi SKM tetapi Pemantauan dan Evaluasi kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP). Pelaksanaan PEKPPP di tahun depan berbeda dengan sebelumnya. Yang sebelumnya hanya diwakilkan oleh beberapa OPD saja yang dinilai dan di datangi oleh Kemenpan namun di tahun depan semua OPD akan di evaluasi secara langsung dilapangan.
5. Penyampaian materi yang kedua dari Bapak Wira Driyan Pradana, S.E,M.M dari Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta Materi yang disampaikan mengenai Peningkatan SDM Pelayanan Publik. Beberapa hal yang disampaikan antara lain yaitu :

- Ada beberapa konteks dalam peningkatan kapasitas SDM. Yang akan dibahas antara lain yaitu bekerja optimal (memaknai pekerjaan), strategi peningkatan kapasitas SDM dan service excellent
 - Kinerja optimal yaitu dengan memaknai pekerjaan,. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas (kompetensi) dan kapasitas SDM nya. Maka perlu dilakukan pengembangan SDM. Pengembangan SDM adalah investasi jangka panjang dalam mewujudkan kinerja berkualitas. Pengembangan ini didasari dengan konsep kompetensi. Konsep kompetensi terdiri dari pengetahuan, keahlian dan etos kerja. Dalam konteks pelayanan publik, tanpa SDM yang unggul, reformasi birokrasi dan pelayanan publik hanya akan menjadi slogan.
 - Memahami pekerjaan berarti mengetahui apa yang harus dilakukan. Sedangkan memaknai pekerjaan berarti menyadari nilai , tujuan dan dampak dari pekerjaan yang dilakukan.
 - Pentingnya memaknai pekerjaan yaitu meningkatkan motivasi intrinsik, membangun etos kerja yang tulus dan profesional, meningkatkan kualitas pelayanan, menumbuhkan rasa bangga dan kepemilikan terhadap profesi.
 - Strategi peningkatan kapasitas diawali dengan level individu, organisasi dan sistem. Strategi level individu berupa peningkatan pengetahuan ketrampilan, kompetensi dan etika profesi. Strategi level organisasi berupa penataan sistem manajemen, sumberdaya, prosedur, struktur pengambilan keputusan. Strategi level sistem berupa penyusunan kerangka hukum dan bentuk kebijakan. Hasil dari strategi peningkatan dengan tiga level tersebut yaitu kualitas pelaksanaan tugas yang baik.
 - Service excellent yaitu memberikan pelayanan yang melebihi ekspektasi dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pelayanan prima sangat krusial dalam sektor pelayanan publik karena berkontribusi pada terwujudnya sistem pemerintahan yang efektif, kolaboratif dan inklusif serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah.
6. Diskusi dengan pengajian pertanyaan dari Bapak Sukijo yaitu selaku Dukuh Tunjungan Caturharjo. Pertanyaan yang disampaikan yaitu untuk hasil survey tersebut ada yang kurang salah satunya yaitu prosedur, maka pelayanan apa yang bisa di wakikan Dukuh dalam pengurusannya, semisal dalam pembuat KK atau KTP? Selanjutnya untuk pengurusan pertanahan kenapa harus Akta Kematian tidak hanya cukup surat keterangan kematian? Pertanyaan tersebut dijawab oleh Kepala Jawatan Pelayanan Umum Ibu Purwanti, S.IP dimana pengurusan adminduk sesuai dengan prosedur yang berlaku yaitu yang bersangkutan atau keluarga dalam satu KK. Semisal jompom atau tidak mempunyai saudara bisa tetap dibantu dengan melempirkan surat kuasa. Sedangkan untuk pengurusan pertanahan harus akta kematian dikarenakan dokumen yang disahkan secara resmi sampai tingkat pusat yaitu akta kematian bukan surat keterangan kematian dan BPN pun memintanya adalah akta kematian.
 7. Setelah diskusi dilaksanakan dilakukan penandatanganan berita acara Forum Konsultasi Publik (FKP) yang ditanda tangani oleh ahli/praktisi, stakeholder kapanewon pandak, organisasi masyarakat, pengguna pelayanan, pelaksana pelayanan dan tim media.
 8. Acara ditutup dengan berdoa bersama pada pukul 13.00.

Notulis,



Al Maidah





PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
KAPANEWON PANDAK

ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦏꦏꦧꦠꦸꦤ꧀ꦥꦤ꧀ꦢꦏ

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) HASIL SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KAPANEWON PANDAK
SEMESTER I TAHUN 2024**

Pada hari Rabu tanggal 10 Juli 2024 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	Sarana dan Prasarana	Peningkatan sarana pelayanan dengan memberikan tempat pelayanan disabilitas	Akan dilaksanakan pada Triwulan I, II dan III
2	Prosedur Pelayanan	Memberikan leaflet kepada masyarakat melalui Dukuh dan Kalurahan	Akan dilaksanakan pada Triwulan I dan III
3	Kompetensi Pelaksana	Lakukan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan setiap bulan	Akan dilaksanakan setiap bulan.
		Mengadakan rapat koordinasi peningkatan kualitas pelayanan dengan stakeholder terkait	Akan dilaksanakan pada Triwulan II dan IV

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.	Juminten	Kader	
2.	Rina Murma	Kauman Wjrejo	

Kepala Jawatan Pelayanan Umum Kapanewon Pandak PURWANTI S.I.P Penata Tk I. III/d NIP. 197405091998032004	Panewu, NANANG DWI ATMOKO, S.Sos. Pembina Tk. I, IV/b NIP. 196905231997031001
---	---