

## Evaluasi Pelayanan Forum Konsultasi Publik Melalui Standar Pelayanan Di Bagian Organisasi Sekda Kabupaten Gresik

Syifa Puspita Sanjaya<sup>1</sup>, Rizky Nurhidayat Perdana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Budaya dan Politik, UPN Veteran Jawa Timur  
E-mail: 23041010174@student.upnjatim.ac.id<sup>1</sup>, rizkynurhidayatperdana1@gmail.com<sup>2</sup>

### Article History:

Received: 25 Februari 2026

Revised: 05 Maret 2026

Accepted: 12 Maret 2026

**Keywords:** *Forum Konsultasi Publik (FKP), Organisasi Perangkat Daerah (OPD), Standar Pelayanan Publik, Evaluasi, Pelaporan.*

**Abstract:** *Forum Konsultasi Publik (FKP) merupakan wadah penting dalam pelayanan publik yang mewadahi aspirasi masyarakat dan menjadi dasar perbaikan standar pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan FKP di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Gresik melalui enam komponen standar pelayanan publik, yaitu Mekanisme, Sistem, dan Prosedur; Jangka Waktu Penyelesaian; Produk Pelayanan; Sarana, Prasarana, dan Fasilitas; Kompetensi Pelaksana; serta Penanganan Saran, Masukan, dan Pengaduan. Menggunakan jenis penelitian Normatif dengan sifat deskriptif evaluatif. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan FKP masih ditemukan kendala seperti, terlambatnya pelaporan hasil FKP oleh OPD, variasi kualitas produk laporan, dan belum optimalnya tindak lanjut hasil forum. Rekomendasi yang diberikan antara lain memberikan pemahaman pentingnya FKP kepada OPD, pelatihan SDM, Komunikasi dan Koordinasi dengan OPD, serta pemantauan dan evaluasi berkala terhadap tindak lanjut hasil FKP. Dengan demikian, FKP dapat berfungsi secara optimal sebagai instrumen peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Gresik.*

### PENDAHULUAN

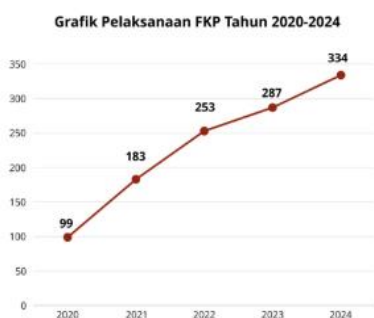
Salah satu fungsi utama dibentuknya pemerintahan ialah memberikan Pelayanan Publik yang cepat, tanggap, terbuka, dan bertanggung jawab untuk memenuhi hak dari setiap warganya. Pemberian Pelayanan Publik ini dituliskan dalam UU No. 25 tahun 2009 pasal 1 ayat (1) yang menjelaskan bahwa serangkaian kegiatan yang dilakukan agar kebutuhan masyarakat terkait barang, jasa, dan pelayanan administratif terpenuhi, sesuai dengan ketentuan yang ada dalam peraturan perundang-undangan, dan diselenggarakan oleh si penyelenggara pelayanan disebut sebagai Pelayanan Publik. Maka, dalam hakikatnya Pelayanan Publik dilakukan oleh penyelenggara untuk memberikan layanan kepada publik yang disesuaikan dengan kebutuhan seluruh warga negara. Pemberian pelayanan publik yang dilakukan pemerintah tersebut digunakan sebagai upaya untuk memenuhi prinsip *good governance*, yaitu pemerintahan yang baik sesuai dengan hakikatnya. Tuntutan dari *good governance* ialah pemerintahan yang dapat memberikan kepercayaan, serta pemenuhan kebutuhan pelayanan publik yang diberikan cepat, tanggap, dan terbuka terhadap warga negaranya (Ramdhan & Hafni, 2024).

Salah satu upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait barang, jasa, dan layanan administratif adalah penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) sebagai salah satu instrumen

yang wajib untuk dilaksanakan di setiap Unit Pelayanan Publik (UPP). Forum Konsultasi Publik memiliki definisi sebagai kegiatan dialog dan diskusi yang secara aktif memberikan fasilitas untuk bertukar opini dengan aktif antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat. Kegiatan forum ini menjadi wajib bagi penyelenggara pelayanan sebagai forum resmi untuk masyarakat menyampaikan mengenai aspirasi, harapan, masukan, dan evaluasinya terkait pelayanan yang diberikan, sebagaimana dijelaskan dalam Permen PANRB No. 16 Tahun 2017. Penyelenggaraan FKP telah diatur dengan terstruktur sejak UU No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik yang kemudian, diperkuat oleh Permen PANRB No. 16 Tahun 2017 mengenai mekanisme dialog antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat.

Berdasarkan data hasil pemantauan dan evaluasinya dari Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang melaporkan ke Kementerian PANRB, hanya 51,94% instansi pemerintah yang telah melaksanakan FKP pada tahun 2020 sampai dengan 2024, Sedangkan pada tahun sebelumnya di tahun 2020 sampai dengan 2022 hanya 40,61% yang melaksanakan FKP (Rachmat et al., 2023). Hal tersebut mengalami peningkatan sebanyak 11,33%. Di tahun 2020 hingga 2024 terdapat 41 instansi pemerintah dari Kementerian/Lembaga dan terdapat 293 instansi pemerintah dari Pemerintah Daerah yang melaksanakan FKP.

### Data Pelaksanaan FKP



**Gambar 1 Data Pelaksanaan FKP Tahun 2020 – 2024**

**Sumber :** (Kementerian PANRB, 2025)

Data pelaksanaan di Pemerintah Daerah tersebut termasuk data FKP milik Pemerintahan daerah di Kabupaten Gresik terutama di Sekda Bagian Organisasi juga melakukan pemenuhan prinsip pemerintahan yang baik dengan memberikan pelayanan publik yang melibatkan masyarakat, yaitu Forum Konsultasi Publik. Pemenuhan ini dilakukan dengan berpedoman pada UU No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik, Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 mengenai pedoman standar pelayanan, Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 mengenai pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik, Permen PANRB No. 16 Tahun 2017 mengenai pedoman penyelenggaraan forum konsultasi publik, serta Permen PANRB No. 62 Tahun 2018 mengenai pedoman sistem pengaduan pelayanan publik nasional. Sehingga, peran masyarakat tidak hanya bersifat simbolis, namun benar-benar menjadi bagian dari proses perumusan standar pelayanan, pelaksanaan dari pelayanan, dan tahap pengawasan dan perbaikan kualitas layanan secara berkelanjutan (Sutrisno & Sondang Silitonga, 2023)

Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan forum konsultasi publik di Bagian Organisasi Kabupaten Gresik telah diselenggarakan sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang baik, penelitian ini dianalisis menggunakan pendekatan evaluasi pelayanan dengan menggunakan indikator-indikator dalam standar pelayanan publik, seperti kejelasan prosedur pelayanan,

ketepatan waktu, ketersediaan sarana prasarana, kompetensi pelaksana, serta Penanganan Pengaduan, saran dan masukan. Evaluasi menurut para ahli merupakan bagian dari proses pengambilan keputusan yang paling penting, sebagai proses sistematis untuk menilai manfaat, nilai, dan pencapaian suatu kebijakan atau program (Julianto, 2024). Sedangkan, Standar Pelayanan Publik merupakan patokan yang digunakan sebagai pedoman ketika menyelenggarakan layanan, serta sebagai dasar untuk menilai mutu dari pelayanan yang mencerminkan dengan komitmen pemerintah kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (Nur Maria Magdalena et al., 2023).

Standar Pelayanan Publik memiliki 14 Komponen yang wajib untuk dipenuhi seluruh penyelenggara layanan publik. Namun penelitian yang dilakukan oleh penulis hanya menggunakan 6 Komponen yang disesuaikan dengan pedoman dalam UU No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik. Enam komponen berdasarkan (Rachmatullah, 2019), yaitu:

1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur yang berarti tata cara pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara yang perlu dilalui oleh penerima agar berjalan efektif dan efisien;
2. Jangka waktu penyelesaian yang memiliki arti ketentuan waktu yang telah disepakati untuk menyelesaikan pelayanan;
3. Produk Pelayanan yang berarti hasil yang diberikan dari suatu pelayanan yang diterima sesuai dengan yang sebelumnya disepakati;
4. Sarana Prasarana, dan Fasilitas yang memiliki arti ketersediaan akses penunjang untuk kebutuhan layanan termasuk untuk kelompok rentan;
5. Kompetensi Pelaksana yang memiliki arti bahwa penyelenggara pelayanan memiliki kemampuan yang meliputi perilaku, keahlian, keterampilan, pengalaman, serta pengetahuan dalam hal memberikan pelayanan secara profesional;
6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, dalam hal memberikan pelayanan penyelenggara memberikan serta menangani aduan dari masyarakat terhadap pelayanan publik termasuk bentuk tindak lanjutnya.

Dalam praktiknya, Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik yang di koordinasikan oleh Bagian Organisasi Sekda Gresik masih menghadapi berbagai kendala, khususnya terkait mekanisme prosedur ketepatan waktu pelaporan hasil forum dari setiap perangkat daerah. Meskipun dalam pelaksanaannya sudah rutin dilakukan sebagai wadah dialog antara perangkat daerah dan masyarakat. Forum Konsultasi Publik di bagian Organisasi biasanya terselenggara sesuai dengan jadwal, peserta yang diundang merupakan dari unsur OPD dan perwakilan masyarakat serta dari bagian organisasi sebagai PIC untuk setiap OPD, terakhir terdapat notulen, dan berita acara. Dalam mekanisme pelaporan dari OPD ke Bagian Organisasi sering tidak tepat waktu sehingga rekapitulasi hasil forum dan penetapan hasil tindak lanjutnya menjadi tertunda. Selain itu isi dari laporan antar OPD belum seragam seperti terdapat OPD yang merinci masukan dari masyarakat dan rencana tindak lanjutnya, namun ada juga OPD yang menyusun masih bersifat umum, hal ini dapat menyulitkan Bagian organisasi ketika menyusun rangkuman akhir sebagai bentuk pasti bahwa aspirasi yang muncul dalam forum benar-benar direspons dalam perbaikan standar pelayanan.

Penelitian terdahulu yang ditulis oleh (Cristiyanti et al., 2024) dengan judul penelitiannya adalah “Implementasi Kebijakan Siola Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kementerian Dalam Negeri” membahas mengenai upaya dari FKP (Forum Konsultasi Publik) sebagai bentuk peran dari masyarakat serta bentuk dari reformasi birokrasi dalam pembentukan kebijakan SIOLA, yang memberikan hasil pembahasan perlu adanya pengembangan yang disarankan kepada Biro Organisasi dan Tatalaksana agar mengembangkan arsitektur SIOLA untuk meningkatkan fleksibilitas dan efisiensi sistem serta melakukan sosialisasi melalui Forum Konsultasi Publik.

---

Penelitian lainnya yang ditulis oleh (Kartika & Sri Rahayu, 2024) dengan judul penelitiannya ialah “Analisis Implementasi Kebijakan Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik” membahas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi implementasi dari Forum Konsultasi Publik (FKP) dan memberikan pengetahuan baru mengenai implementasi kebijakan sektor publik, dalam penelitiannya ditemukan bahwa dalam implementasi FKP secara umum masih menghadapi kendala, yakni keterbatasan SDM, Anggaran, dan waktu serta hambatan dari birokrasi dan koordinasi juga memengaruhi dalam pengambilan keputusan dari forum, kapabilitas dari pimpinan dan kualitas dari koordinasi antar unit kerja juga menjadi kunci keberhasilan FKP.

Dari penelitian terdahulu yang telah dikaji pembahasan mengenai implementasi FKP masih secara umum di tingkat nasional. Penelitian yang nantinya akan dilakukan penulis khususnya secara khusus membahas mengenai Evaluasi Pelayanan Forum Konsultasi Publik melalui Standar Pelayanan Publik di Bagian Organisasi Sekda Kabupaten Gresik dengan fokus utama permasalahan pada mekanisme keterlambatan pelaporan yang dilakukan oleh OPD selama pelaksanaan FKP di Daerah Kabupaten Gresik. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui mekanisme pelaporan dari OPD dalam pelaksanaan Forum Konsultasi Publik di Bagian Organisasi Sekda Kabupaten Gresik, Mengetahui hasil evaluasi dari komponen standar pelayanan dalam forum konsultasi publik, serta Rekomendasi yang dapat diberikan oleh penulis mengenai hambatan yang terjadi.

Penelitian ini juga memanfaatkan enam unsur Standar Pelayanan Publik sebagai kerangka penilaian, yang meliputi sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; produk pelayanan; ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas; kompetensi pelaksana; serta pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan. Keenam unsur tersebut diterapkan dalam pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Gresik, dengan penekanan pada pelaksanaan forum, ketepatan jadwal, kelengkapan dokumen laporan, serta tindak lanjut hasil FKP oleh masing-masing OPD.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang dipilih oleh penulis untuk melakukan penelitian ini Normatif, pendekatan normatif menurut Rony Hanitijo Soemitro dalam jurnal (Aksa et al., 2025) pendekatan ini menggunakan bahan sekunder seperti peraturan dan undang-undang serta bentuk aturan lain yang dapat memperkuat dasar hukumnya. Tujuan menggunakan pendekatan Normatif ialah untuk memahami dan menilai adanya kesesuaian antara peraturan hukum dengan norma yang berlaku. Serta dengan sifat deskriptif evaluatif, yang berarti mendeskripsikan fenomena apa adanya dengan menilai sesuai atau tidaknya keadaan tersebut dengan kriteria atau standar tertentu (Cristiyanti et al., 2024). Dalam penelitian ini standar pelayanan publik yang diatur dalam peraturan UU No. 25 tahun 2009 menjadi komponen untuk menilai penelitian penulis.

Teknik pengumpulan data serta bahan untuk penelitian yang dilakukan Penulis, terdapat 2 teknik, yaitu:

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*). Penulis meninjau berbagai sumber hukum yang meliputi:
  - a.) Bahan Hukum Primer,  
Bersifat mengikat, yang artinya wajib untuk dipatuhi, dalam penelitian ini merujuk pada UU No. 25 Tahun 2009, Peraturan Menteri PANRB No. 15 Tahun 2014, Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, Peraturan Menteri PANRB No. 16 Tahun 2017, Peraturan Menteri PANRB No. 62 Tahun 2018, serta Peraturan Bupati Gresik No. 31 Tahun 2025 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Kabupaten

- Gresik(Kementerian PANRB, 2025).
- b.) Bahan Hukum Sekunder,  
Memiliki fungsi memberikan penjelasan dan menguraikan isi dari peraturan yang ada berdasarkan buku literatur, pendapat dari para ahli, serta hasil ilmiah yang sesuai dengan penelitian penulis.
  - c.) Bahan Hukum Tersier,  
Memberikan petunjuk atau penjelasan tambahan dari bahan sebelumnya. Seperti berasal dari KBBI, Kamus Hukum, dan sumber yang sejenis lainnya.
2. Studi Lapangan (*Field Research*) yang meliputi:
    - a.) Observasi, Menurut Sugiyono adalah teknik pengumpulan dengan cara mengamati objek atau fenomena penelitian secara langsung, sehingga dapat diperoleh data yang lebih akurat mengenai kondisi di lapangan(Hasan et al., 2025)
    - b.) Wawancara, Menurut Burhan Bungin adalah proses mendapatkan keterangan untuk penelitian dengan cara melakukan tanya jawab baik menggunakan pedoman wawancara ataupun tanpa pedoman wawancara(Mustajab et al., 2024)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik yang dilakukan sesuai dengan Permen PANRB No. 16 Tahun 2017 dengan tujuan untuk Mendorong Pelayanan Publik yang berkualitas dan strategi pelaksanaan di tengah efisiensi anggaran. Tahapan pelaksanaannya yaitu:

### Tahapan Pelaksanaan FKP



**Gambar 2 Tahapan Pelaksanaan FKP**

**Sumber :** (Kementerian PANRB, 2025)

Tahapan awal diawali dengan kegiatan pra-pelaksanaan, yaitu pembentukan tim persiapan Forum Konsultasi Publik (FKP) yang melibatkan penyelenggara pelayanan publik dan unsur masyarakat. Selanjutnya dilakukan perumusan konsep kegiatan, meliputi penetapan tujuan dan sasaran FKP, penentuan metode pelaksanaan yang bersifat dialogis, edukatif, atau progresif, serta penyesuaian jumlah peserta dengan ketersediaan anggaran dan target yang hendak dicapai. Tahap akhir pada pra-pelaksanaan adalah pengumpulan data dan informasi terkait gagasan maupun isu permasalahan pelayanan publik, yang bersumber dari hasil pengaduan, survei kepuasan masyarakat, maupun temuan di lapangan(Kurnia, 2019).

Setelah tahapan pra-pelaksanaan ditetapkan dan diselesaikan, Forum Konsultasi Publik (FKP) dapat diselenggarakan dengan mempertimbangkan kebutuhan unit pelayanan, ketersediaan anggaran, tingkat urgensi permasalahan yang dibahas, serta jumlah peserta yang dilibatkan. Pelaksanaan FKP dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

- 1) Tim yang mengikuti FKP bersikap menjadi penengah, yakni tidak memihak selama proses diskusi;

- 2) Prosesnya dilakukan secara dua arah baik secara tatap muka, seperti melakukan FGD (*Focus Group Discussion*), *Public Hearing*, Loka karya, Musrenbang, ataupun Non tatap muka seperti melalui *zoom meeting online*. Dengan tujuan untuk mendapatkan masukan secara langsung sebagai bahan rekomendasi perbaikan pelayanan dan kebijakan;
- 3) Agenda Pembahasannya fokus kepada pemecahan masalah berdasarkan dari tema dan isu yang ditetapkan sebelumnya;
- 4) Akhir dari pelaksanaan FKP ialah berita acara yang telah ditanda tangani sebagai komitmen dan adanya tindak lanjut perbaikan yang telah ditanda tangani oleh kepala daerah;
- 5) Untuk mendorong pelaksanaan FKP dapat berjalan dengan baik, pihak yang terlibat perlu memberi dukungan seperti Pemerintah pusat yang menetapkan pedoman kebijakan yang mengikat serta menyelaraskan komitmen politik antara eksekutif dan legislatif, lalu Pemerintah daerah melakukan diseminasi, menindaklanjuti rekomendasi hasil FKP, memberikan fasilitas kegiatan FKP serta penyediaan anggaran kegiatan FKP. Kemudian Institusi penyelenggara layanan mengumumkan hasil tindak lanjut FKP, dan melaksanakan tindak lanjut dari rekomendasi FKP. Sedangkan Masyarakat memberikan umpan balik untuk perbaikan pelayanan publik dan mengawasi jalannya tindak lanjut hasil FKP(Kurnia, 2019).

Terakhir skema pelaporan dan tindak lanjut dilakukan dengan melakukan penyampaian secara terbuka dan diketahui oleh masyarakat. Hasil pelaksanaan FKP unit pelayanan publik disampaikan kepada pimpinan instansi pusat dan daerah dan melaporkan kepada menteri PANRB. Sedangkan hasil pelaporannya melampirkan salinan daftar hadir, notulensi, foto kegiatan, dan berita acara kegiatan dan juga penandatanganan komitmen. Selain itu, tindak lanjut hasil FKP harus dilaporkan kepada Menteri PANRB secara periodik yang berisikan permasalahan yang telah ditindaklanjuti serta masalah yang belum mampu untuk ditindaklanjuti(Biro Organisasi Kemendikbud, 2023).

Tahapan pelaksanaan FKP tersebut juga dilakukan oleh Bagian Organisasi Kabupaten Gresik bersama dengan Bagian lain dengan mengatasmakan Sekretariat Daerah Kabupaten Gresik. Karena Bagian Organisasi sendiri nantinya akan melakukan pengumpulan, penyusunan, dan menggabungkan berbagai data laporan FKP milik Unit Pelayanan Publik yang berupa tautan Google drive berisikan laporan FKP. Indikator review-nya ialah Keterlaksanaan Forum Konsultasi Publik dari instansi pemerintah yang telah menyampaikan laporan, Jumlah unit pelayanan publik yang melaksanakan dilihat dari bukti laporan organisasi yang tertera pada lampiran laporan organisasi, Kompilasi Laporan oleh Biro/Bagian Organisasi, Tindak lanjut tahun sebelumnya, serta Kelengkapan lampiran yang terdiri dari Matriks pelaksanaan FKP tahun berjalan dan Matriks hasil tindak lanjut FKP tahun sebelumnya.

Dari hasil pengumpulan data laporan FKP yang dilakukan oleh Bagian Organisasi itulah yang nantinya akan disampaikan kepada Kementerian PANRB. Tidak terkecuali Bagian Organisasi Kabupaten Gresik yang juga melakukan penyusunan terkait Laporan FKP seluruh unit pelayanan publik yang ada di Kabupaten Gresik, yakni berjumlah 46 organisasi perangkat daerah. Namun, meskipun tahapan pelaksanaan pelaporan FKP telah disusun dan dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekda Kabupaten Gresik, masih diperlukannya evaluasi untuk menilai keseluruhan dari proses seperti keterlaksanaannya Forum Konsultasi, Ketepatan waktu dan kelengkapan dari laporan, serta tindak lanjut hasil dari FKP tiap unit pelayanan publik apakah telah memenuhi komponen dari standar pelayanan publik yang berlaku.

Maka, penelitian ini menggunakan komponen standar pelayanan publik sebagai alat ukur untuk mengevaluasi pelaksanaan Forum Konsultasi Publik di Kabupaten Gresik, khususnya terkait

.....

kualitas pelaporan dan pengumpulan data laporan FKP 46 Organisasi Perangkat Daerah.

### **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

kata Prosedur berarti serangkaian aksi yang spesifik dijalankan dengan cara baku untuk memperoleh hasil yang sesuai dengan keadaan. Menurut Ida Nuraida Prosedur merupakan penunjuk cara untuk melaksanakan pekerjaan yang terdiri atas satu atau lebih kegiatan yang bersifat tulis-menulis yang dilakukan oleh seorang pegawai, yang kemudian serangkaian metode digabungkan akan membentuk prosedur. Maka, prosedur ialah sebuah tata cara yang disiapkan untuk digunakan dalam waktu yang lama dan dapat diterapkan secara berulang bila terbukti efektif dan efisien, dan dalam tata cara tersebut berisikan mengenai pedoman aturan yang mengarahkan pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi (Ma'rup, 2021)

Dalam pelaksanaan Forum Konsultasi Publik di Bagian Organisasi, prosedur atau serangkaian aksi yang berisikan mengenai pedoman aturan pelaksanaan FKP, sudah mengikuti tahapan umum dari pelaksanaan Forum Konsultasi Publik Permen PANRB. Seperti, penetapan agenda, undangan peserta, penyelenggaraan forum sampai pada penyusunan laporan dan pengumpulan data laporan dari para Organisasi Perangkat Daerah. Kemudian, pada prosedur pelaporan hasil FKP dari pihak Organisasi Perangkat Daerah kepada Bagian Organisasi seluruhnya sudah berjalan sesuai dengan alur yang diharapkan, seperti adanya undangan peserta, dan pelaksanaan forum, serta format laporan yang digunakan berisikan format yang seragam sesuai yang diberikan oleh Permen PANRB.

### **Jangka Waktu Penyelesaian**

Ketepatan waktu untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Menurut KKBI definisi dari Jangka waktu ialah selang waktu atau durasi dari waktu antara awalan dengan akhiran dari suatu tindakan dan keadaan. Sedangkan, Penyelesaian menurut KBBI berasal dari kata selesai yang memiliki arti proses tindakan untuk menuntaskan suatu masalah, konflik, atau pekerjaan. Jika digabungkan pengertian dari Jangka Waktu Penyelesaian adalah Durasi atau selang waktu yang diperlukan dalam untuk menuntaskan suatu masalah, konflik, atau pekerjaan dari awal hingga akhir (Davacom, 2025)

Dalam pelaksanaannya Forum Konsultasi Publik di Bagian Organisasi diselenggarakan sesuai dengan jadwal tahunan yang telah ditetapkan, yakni 30 November menjadi batas akhir dari penyampaian mulai dari Hasil tindak lanjut dari tiap OPD hingga hasil penggabungan data laporan yang dilakukan Bagian Organisasi.

Ketepatan waktu tersebut menjadi kendala untuk proses rekapitulasi dan penyusunan laporan FKP. Karena sebagian Organisasi Perangkat Daerah menyampaikan laporan melewati dari tenggat atau bahkan tidak menyampaikan laporan sama sekali. Didukung dari jumlah data Rekapitulasi Bagian Organisasi dari tahun 2024 hingga tahun 2025. Ditahun 2024 sebanyak 46 OPD telah mengirimkan Laporan FKP secara tepat waktu, namun di tahun 2025 mengalami penurunan dikarenakan dari 44 OPD, sebanyak 34 OPD mengirimkan laporan secara tepat waktu sedangkan 10 OPD tidak mengirimkan Laporan FKP. Sehingga, proses pelaksanaan rekapitulasi menjadi tertunda dan penyusunan laporan Forum Konsultasi Publik Instansi daerah ke Kementerian menjadi terhambat. Kondisi tersebut yang menunjukkan bahwa komponen jangka waktu penyelesaian belum terpenuhi secara optimal terutama pada tahap pelaporan dan tindak lanjut.

### **Produk Pelayanan**

Ialah hasil dari pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara dan yang diterima oleh pengguna sesuai dengan ketentuannya. Bentuk dari produk pelayanan berdasarkan Permen PANRB No. 15 Tahun 2016 ini dapat berupa barang, jasa, maupun dokumen administrasi yang dapat diatur dalam ketentuan perundang-undangan. Untuk mengetahui apa saja produk yang dihasilkan dari sebuah layanan tersebut, perlu dilakukannya proses pengamatan dari produk

.....

pelayanan, yaitu dengan cara menelusuri setiap tahapan pelayanan dan melihat hasil yang muncul dari masing-masing tahap tersebut. Dari proses tersebut dapat diketahui hasil pasti dari apa yang diperoleh pengguna setelah seluruh prosedur layanan dilaksanakan, sebagai pemastian bahwa seluruh hasil dari pelayanan tercatat dengan jelas dan menghasilkan daftar lengkap mengenai produk layanan yang dihasilkan unit pelayanan publik.

Produk utama dari pelaksanaan Forum Konsultasi Publik dari Unit Pelayanan Publik ialah berupa Notulen, Berita Acara, Matriks masukan masyarakat, dan Matriks tindak lanjut hasil Forum Konsultasi Publik dari tahun sebelumnya telah dihasilkan oleh sebagian besar Unit Pelayanan Publik dan dilakukan rekapitulasi oleh Bagian Organisasi. Sama halnya yang dilakukan oleh Bagian Organisasi Kabupaten Gresik. Namun, kualitas produk yang dijelaskan dalam laporan FKP belum sepenuhnya seragam, karena terdapat beberapa OPD yang menyusun matriks masukan dan tindak lanjut secara ringkasan umum sehingga, sulit untuk menelusuri keterkaitan antara masukan masyarakat dengan langkah perbaikan yang diambil. Hal tersebut menunjukkan bahwa komponen Produk Pelayanan, standar dari kelengkapan format dan dokumen yang jelas perlu diperkuat.

### **Sarana, Prasarana, dan Fasilitas**

Diberikan dalam penyelenggara pelayanan termasuk fasilitas dan peralatan untuk kelompok rentan. Prasarana dalam penelitian (Hardianti et al., 2017) mengartikan sebagai kelengkapan dasar fisik suatu lingkungan, kawasan, kota atau wilayah agar ruang tersebut dapat digunakan dan berfungsi sebagaimana mestinya. Fungsi dari Prasarana ialah untuk menciptakan lingkungan permukiman dan kawasan usaha yang berfungsi secara optimal diperlukan pelayanan dan dorongan yang mendukung terwujudnya kondisi tersebut.

Dari sisi sarana dan prasarana, fasilitas yang diberikan dalam pelaksanaan FKP di Bagian Organisasi, umumnya didukung oleh ruang pertemuan, perangkat presentasi, serta media dokumentasi yang memadai seperti LCD dan Layar Proyektor, dan proses pelaporan difasilitasi melalui tautan penyimpanan daring (misalnya Google Drive) yang dapat diakses seluruh OPD untuk mengunggah laporan FKP dari masing-masing OPD.

### **Kompetensi Pelaksana**

Merupakan kemampuan dari pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, pengalaman, dan perilaku. Selain itu, Kompetensi juga meliputi sikap yang perlu dimiliki oleh individu maupun sebuah tim dalam institusi sebagai bekal utama untuk menyelesaikan tugas agar dapat menghasilkan kinerja yang optimal. Kompetensi merupakan penjelasan mengenai perilaku dari berbagai tingkatan dan memerinci standar dari masing-masing tingkatan, mengidentifikasi karakteristik, pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif untuk mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja, memiliki keterampilan dan pengetahuan tertentu, sikap, komunikasi, aplikasi layanan, dan pengembangan (Wahyuli Manik, 2024)

Pelaksana FKP di Bagian Organisasi dan OPD telah memiliki pengalaman menyelenggarakan forum dan menyusun laporan, namun variasi kualitas laporan dan keterlambatan pengiriman menunjukkan bahwa kompetensi administratif dan teknis sebagian pelaksana masih perlu ditingkatkan. Kompetensi di sini tidak hanya menyangkut kemampuan memfasilitasi diskusi, tetapi juga kemampuan mendokumentasikan hasil forum, menyusun matriks masukan dan tindak lanjut, serta mengelola pelaporan secara digital sesuai standar yang ditetapkan. Temuan ini mengindikasikan bahwa komponen kompetensi pelaksana belum sepenuhnya terpenuhi secara merata di seluruh OPD.

### **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Merupakan metode pelaksanaan yang digunakan untuk menangani pengaduan dan hasil

---

tindak lanjutnya. Terdapat bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan, seperti penyediaan kotak saran, media sosial, portal pengaduan dalam website seperti SPAN! LAPOR, serta penyediaan petugas untuk menerima pengaduan yang nantinya akan disampaikan kepada kepengurusan. FKP pada dasarnya dirancang sebagai media utama untuk menampung pengaduan, saran, dan masukan masyarakat, yang kemudian dirumuskan menjadi perbaikan standar pelayanan dan tindak lanjut program. Berdasarkan kompilasi laporan yang dilakukan oleh beberapa OPD, beberapa OPD sudah mencantumkan tindak lanjut tahun sebelumnya dan rencana tindak lanjut tahun berjalan kecuali OPD yang terlambat melakukan pengumpulan pelaporan. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme penanganan dan pemantauan tindak lanjut masukan sudah berjalan secara konsisten, sehingga fungsi FKP sebagai instrumen pengawasan dan evaluasi standar pelayanan dapat dikatakan sesuai dengan fungsinya. Meskipun, terdapat beberapa OPD yang tidak melakukan pengumpulan Laporan Hasil Forum Konsultasi Publik.

Maka, dari analisis berdasarkan enam komponen standar pelayanan publik, Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Gresik telah menjadi bagian penting dari upaya mewujudkan pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Secara umum, tahapan pelaksanaan FKP sudah sesuai dengan pedoman yang ditetapkan, mulai dari penetapan agenda, undangan peserta, penyelenggaraan forum, hingga penyusunan laporan dan kompilasi hasil dari seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Namun, hasil evaluasi dari enam komponen yang dijabarkan sebelumnya, menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah kendala signifikan yang memengaruhi keberhasilan dari FKP. Salah satu kendala utamanya yaitu, keterlambatan pelaporan hasil Forum Konsultasi Publik bahkan tidak mengirimkan hasil laporan FKP dari Organisasi Perangkat Daerah, yang berdampak pada proses rekapitulasi dan penyusunan laporan akhir oleh Bagian Organisasi. Sehingga hal tersebut dapat memengaruhi standar yang telah ditetapkan, selain itu OPD yang tidak melapor tidak bisa dinilai kinerjanya sehingga evaluasi pelaksanaan FKP menjadi tidak adil, serta tindak lanjut atas masukan dari masyarakat tidak bisa dilakukan secara menyeluruh.

Variasi dari kualitas produk laporan seperti, notulen, berita acara, matriks masukan masyarakat, dan matriks tindak lanjut juga menunjukkan bahwa tidak semua OPD mampu menyusun secara lengkap dan mendalam. Sarana dan prasarana yang tersedia sudah cukup memadai. Kompetensi pelaksana FKP ditingkat OPD hingga Bagian Organisasi menunjukkan adanya perbedaan kemampuan akibat dari adanya variasi kualitas produk laporan tidak sesuai dengan template yang disediakan sehingga, diperlukan pelatihan dan pendampingan yang lebih intensif. Terakhir, Penanganan pengaduan, masukan, dan saran berdasarkan laporan yang dilaporkan oleh OPD sudah berjalan secara konsisten. Dengan demikian, meskipun pelaksanaan FKP telah menunjukkan komitmen terhadap prinsip pelayanan publik yang baik, masih diperlukan upaya sistematis untuk memperbaiki kualitas dan efektivitas FKP di Kabupaten Gresik.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis, dapat diberikan kesimpulan bahwa hambatan utama dalam pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) di Bagian Organisasi Sekda Kabupaten Gresik ialah keterlambatan rekapitulasi dan tindak lanjut laporan FKP yang disampaikan oleh OPD. Hal tersebut berkaitan dengan belum meratanya pemahaman dan kesadaran para OPD terhadap tujuan adanya FKP, masih adanya kesalahan dalam penyusunan laporan, serta lemahnya koordinasi dan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil FKP dari para OPD. Akibatnya, pelaksanaan FKP belum sepenuhnya mendukung untuk terwujudnya pelayanan publik yang partisipan, transparan, dan akuntabel.

.....

Untuk mengatasi permasalahan dari temuan tersebut, sehingga dapat disarankan agar Bagian Organisasi dan OPD melakukan beberapa langkah strategis. Pertama, perlu adanya pemahaman dan kesadaran dari para Organisasi Perangkat Daerah tentang tujuan dari FKP agar melaksanakannya dengan sungguh-sungguh, kesadaran dari para OPD sangat penting karena dengan adanya kesadaran inisiatif akan tugasnya maka, dengan sendirinya OPD akan melakukan pengiriman pelaporan terkait FKP. Kedua, penguatan kapasitas SDM melalui pelatihan teknis dan sosialisasi mengenai penyusunan laporan dan pengelolaan sistem digital, dengan adanya sosialisasi atau komunikasi dengan OPD terjadinya kesalahan dalam penyusunan laporan dapat sekecil mungkin terjadi. Ketiga, perlu adanya komunikasi dan koordinasi yang lebih intensif antar OPD untuk memastikan ketepatan waktu dan kualitas laporan FKP serta diberikannya batas waktu pelaporan. Keempat, pemantauan dan evaluasi berkala terhadap tindak lanjut hasil FKP harus dilakukan secara konsisten, sehingga respons terhadap masukan masyarakat dapat dijamin berjalan secara efektif.

Dengan langkah-langkah tersebut, FKP di Kabupaten Gresik dapat berfungsi secara optimal sebagai instrumen peningkatan kualitas pelayanan publik dan wujud nyata dari pemerintahan yang partisipasi, transparan, dan akuntabel. Hal tersebut sesuai dengan fungsi dan tujuan dari FKP (Forum Konsultasi Publik), yakni dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan publik dengan mengikutsertakan masyarakat sebagai pengawas dan memberikan saran mengenai perbaikan untuk pelayanan publik.

#### **DAFTAR REFERENSI**

- Aksa, F. N., Wilda, S. M., & Hanani, S. (2025). Perbandingan Metode Penelitian Yuridis Normatif Dan Yuridis Empiris: Penelitian Di Uin Sjech M Djamil Djambek. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 12(6), 2226–2236.
- Biro Organisasi Kemendikbud. (2023, October 27). *Penyusunan Laporan Forum Konsultasi Publik (Fkp) Di Lingkungan Kemendikbudristek*. Ortala.Kemdikbud. <https://Ortala.Kemdikbud.Go.Id/Berita/Detail/Penyusunan-Laporan-Forum-Konsultasi-Publik-Fkp-Di-Lingkungan-Kemendikbudristek>
- Cristiyanti, D., Soemartono, T., & Nenobais, H. (2024). Implementasi Kebijakan Siola Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kementerian Dalam Negeri. *Jurnal Ilmiah Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 10(2), 59–70.
- Davacom. (2025). *Jangka Waktu Penelitian: Definisi, Fungsi, Dan Contoh Dalam Ilmiah*. Sumberajar. <https://Sumberajar.Com/Kamus/Jangka-Waktu-Penelitian-Definisi-Fungsi-Dan-Contoh-Dalam-Ilmiah>
- Hardianti, D. P., Alumni And Budi Pringadie, & Ds And Reza M. Surdia. (2017). *Tata Kelola Persampahan Dikecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi Ditinjau Dari Aspek Penanganansampah*. [Thesis]. Universitas Pasundan Bandung.
- Hasan, H., Bora, M. A., Afriani, D., Artiani Listya Endang, Puspitasari, R., Susilawati, A., Dewi, P. M., Asroni Ahmad, Yunesman, Merjani, A., & Hakim, A. R. (2025). *Metode Penelitian Kualitatif* (Rudy, Ed.; Edisi Pertama). Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Julianto, P. (2024). Evaluasi Pelaksanaan Program Satu Milyar Satu Kecamatan (Samisake) Di Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi Tahun 2014. *Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Publik*, 2(1), 1–13.
- Kartika, W., & Sri Rahayu, A. Y. (2024). Analisis Implementasi Kebijakan Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Riset Sosial Humaniora*, 7(1), 222–234. <https://Doi.Org/10.31539/Kaganga.V7i1.9555>
- .....

- Kementerian Panrb. (2025, March 20). *Mendorong Pelayanan Publik Berkualitas Dan Strayegi Pelaksanaan Ditengah Efisiensi Anggaran*. Slideshare. <https://www.slideshare.net/slideshow/paparan-fkp-2025-bisa-tanya-20-maret-2025-pdf/277005657>
- Kurnia, A. , J. (2019, June 13). *Dasar Hukum Pembentukan Forum Konsultasi Publik*. Hukumonline. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/dasar-hukum-pembentukan-forum-konsultasi-publik-lt5ceb5d7b8ee2b/>
- Ma'rup, P. (2021). *Prosedur Pencarian Dan Pertolongan Korban Kapal Tenggelam Putra Sulung 2 Di Perairan Tanjung Bangka Kecamatan Pangarengan Kabupaten Cirebon* [Karya Tulis]. Universitas Maritim Amni Semarang.
- Mustajab, D., Noviawati, E., & Budiaman, H. (2024). Pelaksanaan Pasal 4 Ayat (1) Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 12 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Daerah Di Desa Mangunjaya Kecamatan Mangunjaya Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Pustaka Galuh Justisi*, 2(2).
- Nur Maria Magdalena, Steviana Br. Sihombing, & Mellyana Candra. (2023). Hambatan Dan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Eksekusi : Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 2(1), 279–285. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i1.883>
- Perbup No. 80 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tatakerja Sekretariat Daerah Kabupaten Gresik, Pub. L. No. 80, Jdih.Gresikkab (2021).
- Permenpan No 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Pub. L. No. 62, Peraturan Bpk (2018).
- Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Pub. L. No. 14, Peraturan Bpk (2017).
- Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, Pub. L. No. 15, Peraturan Bpk (2014).
- Permenpan Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Pub. L. No. 16, Peraturan Bpk (2017).
- Pp No. 21 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang, Pub. L. No. 21, Peraturan.Bpk.Go.Id (2021).
- Rachmat, Sutrisno, E., Silitonga, M. S., Kementerian Panrb, & Politeknik Stia Lan Jakarta. (2023). Strategi Implementasi Kebijakan Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (Permenpanrb Nomor 16 Tahun 2017). *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 5(2), 1.
- Rachmatullah, M. R. (2019). *Pentingnya Standar Pelayanan Publik*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>
- Ramdhan, R., & Hafni, N. (2024). Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Administrasi Publik: Saraq Opat*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.14716/ijtech.v0i0.0000>
- Sutrisno, E., & Sondang Silitonga, M. (2023). Strategi Implementasi Kebijakan Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (Permenpanrb Nomor 16 Tahun 2017). *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 5(2).
- Uu Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25, Peraturan.Bpk (2009).
- Wahyuli Manik, R. (2024). *Analisis Pelayanan Lapak Asik Dalam Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Dibadan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan* [Thesis]. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
-