



**WALIKOTA PROBOLINGGO**  
**PROVINSI JAWA TIMUR**

SALINAN PERATURAN WALIKOTA PROBOLINGGO  
NOMOR 217 TAHUN 2019  
TENTANG  
PEDOMAN TEKNIS FORUM KONSULTASI PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

WALIKOTA PROBOLINGGO,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 37 Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik, maka sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Teknis Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);  
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 Tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
10. Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kota Probolinggo Nomor 44).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN TEKNIS FORUM KONSULTASI PUBLIK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Probolinggo.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Probolinggo.
4. Perangkat Daerah adalah Unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam Penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
5. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Forum Konsultasi Publik yang selanjutnya disingkat FKP adalah kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan publik.
7. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, Badan Usaha

Milik Daerah, dan lembaga lain yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah serta badan hukum lain yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah yang bertujuan semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

8. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
10. Pemantauan Standar Pelayanan adalah aktifitas pengendalian sebab dan akibat yang melekat dalam proses pelaksanaan pelayanan publik yang bertujuan agar kesalahan awal dapat segera diketahui dan dapat dilakukan tindakan perbaikan, sehingga mengurangi risiko yang lebih besar.
12. Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
13. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
14. Masyarakat adalah semua pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
15. Peran serta masyarakat adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan berdasarkan dalam rangka memecahkan masalah dan kebutuhan yang dirasakan masyarakat, baik dalam pelayanan publik.
16. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
17. Rapat Bersama adalah pertemuan formal antara penyelenggara pelayanan dan publik terkait dimana pihak penyelenggara pelayanan berperan sebagai narasumber dalam mensosialisasikan kebijakan yang akan atau sudah ditetapkannya;
18. *Focus Group Discussion* adalah bentuk pertemuan semi-formal antara penyelenggara pelayanan dan publik terkait dalam skala tidak terlalu besar

yang lebih mengarah kepada metode diskusi dimana pihak penyelenggara dapat menjadi narasumber atau mengundang pakar yang ahli sesuai tema yang akan dibahas;

20. *Public Hearing* adalah bentuk pengumpulan ide/gagasan/opini dari semua lapisan publik melalui metode/media tertentu terhadap kebijakan penyelenggara pelayanan publik, dimana hasilnya menjadi bahan diskusi awal terhadap suatu kebijakan;
21. Lokakarya adalah pertemuan formal antara penyelenggara pelayanan dan publik tertentu yang ahli dalam permasalahan yang akan didiskusikan;
22. Musyawarah adalah pertemuan antar pemangku kepentingan publik (Pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat) dalam rangka menyusun rencana pembangunan nasional dan rencana pembangunan daerah yang akan dilaksanakan dalam bentuk program kerja. Kegiatan ini diselenggarakan diakhir tahun anggaran dan berskala dapat berskala regional atau nasional.
23. Pengaduan adalah laporan dari penerima layanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
24. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
25. Kanal Pengaduan adalah media dalam melaksanakan penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan melalui berbagai sarana, yaitu media massa, media elektronik, internet, SMS/WA, kota saran dan pengaduan.

## BAB II

### PRINSIP DAN TUJUAN

#### Pasal 2

- (1) Prinsip Penyelenggaraan FKP meliputi :
  - a. sederhana;
  - b. partisipatif;
  - c. transparansi;
  - d. keadilan;
  - e. akuntabel; dan
  - f. berkelanjutan.

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

### Pasal 3

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

## BAB III

### SISTEM, MEKANISME DAN BENTUK KEGIATAN, SERTA TATA KERJA PELAKSANAAN

#### Bagian Kesatu

#### Sistem

#### Pasal 4

- (1) FKP dapat diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara dapat membentuk tim FKP yang beranggotakan perwakilan dari berbagai pemangku kepentingan pelayanan publik.
- (3) Pihak yang terlibat di dalam penyelenggaraan FKP antara lain:
  - a. Penyelenggara layanan;
  - b. Pengguna layanan;
  - c. *Stakeholders* pelayanan publik;
  - d. Ahli/Praktisi;
  - e. Organisasi Masyarakat Sipil;
  - f. Media massa; dan
  - g. Pihak lain yang berkepentingan dengan pelayanan publik.
- (4) Tim FKP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan keputusan Walikota.
- (5) FKP diselenggarakan secara partisipatif antara pelaksana dengan masyarakat pengguna layanan publik.

#### Bagian Kedua

#### Bentuk Kegiatan, Mekanisme dan Tata Kerja

#### Pasal 5

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

#### Pasal 6

- (1) Penyelenggaraan FKP sesuai dengan kebutuhan penyelenggara pelayanan publik dan dilaksanakan secara berkelanjutan.

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

#### Pasal 7

- (1) Penyelenggaraan FKP dibagi menjadi 3 (tiga) tahap yaitu tahap pra-pelaksanaan, tahap pelaksanaan dan pasca pelaksanaan.
- (2) Tahap pra-pelaksanaan dilakukan sebelum penyelenggaraan FKP yang terdiri dari beberapa langkah kegiatan yaitu pembentukan tim persiapan FKP, perumusan konsep kegiatan (sasaran dan jumlah peserta) dan pengumpulan data untuk menentukan isu/tema permasalahan.
- (3) Tahap pelaksanaan FKP dilakukan dengan bentuk dialog 2 (dua) arah, fokus pembahasan adalah proses mencari pemecahan (solusi) permasalahan yang paling efektif, dan diakhir dengan proses penandatanganan komitmen dan tindak lanjut perbaikan.
- (4) Tahap pasca pelaksanaan FKP dilakukan dengan menyusun kesimpulan arahan kebijakan yang diketahui oleh seluruh peserta FKP, pemantauan komitmen oleh Walikota dan tim FKP, mekanisme pengawasan oleh masyarakat, dan penyusunan laporan penyelenggaraan dan tindak lanjut FKP yang disampaikan kepada Walikota.

#### Pasal 8

- (1) Pelaksanaan kegiatan FKP dapat dibagi dalam 3 (tiga) tahap, yaitu :
  - a. tahap pra pelaksanaan;
  - b. tahap pelaksanaan; dan
  - c. tahap pasca pelaksanaan.
- (2) Tahapan pra pelaksanaan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi :
  - a. Pembentukan tim bersama persiapan FKP, tim dapat terdiri gabungan dari pelaksana dan pengguna pelayanan;
  - b. Merumuskan konsep kegiatan :



- 1) Target dan sasaran FKP yang akan dicapai;
  - 2) Teknis FKP yang akan dilakukan :
    - a) Bersifat dialogis, yaitu ada proses 2 (dua) arah antara pelaksana dengan masyarakat;
    - b) Sarana edukasi publik, merupakan proses penyampaian informasi;
    - c) Progresif, yaitu adanya peningkatan ke arah yang lebih baik;
  - 3) Jumlah peserta FKP, disesuaikan dengan anggaran serta target dan sasaran yang akan dicapai;
  - 4) Konsep kegiatan dibahas bersama dengan stakeholder yang terkait dalam pelaksanaan FKP.
- c. Pengumpulan data dan informasi untuk menentukan ide/isu permasalahan pelayanan publik, misalnya melalui hasil media non tatap muka seperti pengaduan, hasil survei masyarakat (jika ada), sosial media, dll;
- (3) Tahapan pelaksanaan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi :
- a. FKP dilaksanakan dengan mempertimbangkan, antara lain:
    - 1) kebutuhan unit pelayanan;
    - 2) ketersediaan anggaran;
    - 3) urgensi masalah yang akan dibahas;
    - 4) jumlah peserta yang akan diikutsertakan.
  - b. Tim FKP bersikap independen/netral dalam proses diskusi;
  - c. Proses diskusi dilakukan secara dua arah (dialog), dengan tujuan mendapat masukan yang bermanfaat dan membangun sebagai bahan rekomendasi perbaikan pelayanan dan penyusunan kebijakan;
  - d. Pembahasan dan susunan acara FKP berfokus kepada pemecahan masalah dari tema/isu tertentu;
  - e. Pelaksanaan FKP diakhiri dengan penandatanganan berita acara berupa komitmen dan tindak lanjut perbaikan antara pelaksana dan masyarakat yang ditandatangani oleh Walikota.
- (4) Tahapan pasca pelaksanaan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf c meliputi :
- a. Hasil keputusan bersama dan solusi disampaikan secara terbuka dan diketahui oleh masyarakat;
  - b. Sebagai salah satu bentuk pengawasan, dapat dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat untuk mengukur sejauh mana tindak lanjut perbaikan yang telah dilakukan pasca FKP;

- c. Tim FKP pemerintah daerah dan masyarakat selaku peserta FKP memantau pelaksanaan komitmen perbaikan, melakukan pengawasan serta monitoring dan evaluasi;
  - d. Hasil pelaksanaan FKP penyelenggara pelayanan publik disampaikan kepada Walikota.
  - e. Hasil pelaporan pelaksanaan FKP melampirkan salinan daftar hadir, notulensi, foto kegiatan, dan berita acara pelaksanaan kegiatan serta berita acara penandatanganan komitmen;
  - f. Tindak lanjut hasil FKP harus dilaporkan kepada Walikota secara periodik, yang berisi permasalahan yang telah ditindaklanjuti dan masalah-masalah yang belum mampu ditindaklanjuti.
- (5) Alur pelaksanaan FKP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

#### Pasal 9

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

#### BAB IV

#### PEMANTAUAN DAN PENGAWASAN

#### Pasal 10

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

#### Pasal 11

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

BAB V  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Probolinggo.

Ditetapkan di Probolinggo  
pada tanggal 18 Desember 2019

WALIKOTA PROBOLINGGO,

Ttd,

HADI ZAINAL ABIDIN

Diundangkan di Probolinggo  
pada tanggal 18 Desember 2019

SEKRETARIS DAERAH KOTA PROBOLINGGO,

Ttd,

NINIK IRA WIBAWATI

BERITA DAERAH KOTA PROBOLINGGO TAHUN 2019 NOMOR 217

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,

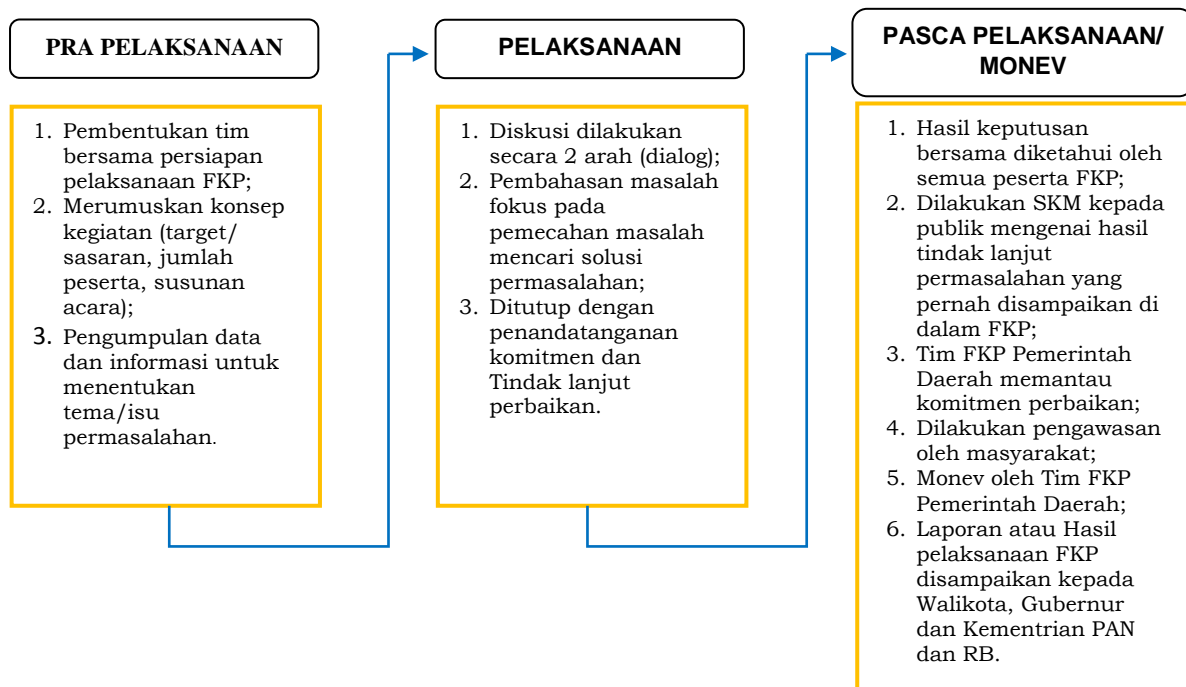


**TITIK WIDAYAWATI, SH, M.Hum**

NIP. 19680108 199403 2 014

SALINAN LAMPIRAN  
PERATURAN WALIKOTA PROBOLINGGO  
NOMOR 217 TAHUN 2019  
TENTANG PEDOMAN TEKNIS FORUM  
KONSULTASI PUBLIK

**LANGKAH DAN TAHAPAN PENYELENGGARAAN FKP**  
**ALUR PELAKSANAAN FKP**



WALIKOTA PROBOLINGGO,  
Ttd,  
HADI ZAINAL ABIDIN