

FORUM KONSULTANSI PUBLIK

KEMENTERIAN PUPR TAHUN 2023

BIRO KOMUNIKASI PUBLIK
SEKRETARIAT JENDERAL KEMENTERIAN PUPR TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas tersusunnya Laporan Forum Konsultasi Publik 2023 di Hotel Swiss Bell Pondok Indah, Jakarta.

Laporan ini merupakan catatan rangkaian kegiatan dimaksud sebagaimana tercantum dalam Kerangka Acuan Kerja yang telah disusun pada awal masa tahun anggaran.

Pelaksanaan kegiatan dan pembuatan laporan ini tidak terlepas dari bantuan pihak terkait. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak terkait atas bantuannya dalam rangka pelaksanaan kegiatan ini, sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan lancar sesuai jadwal yang diharapkan.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangannya. Oleh sebab itu kami mengharapkan masukan, kritik dan saran dalam rangka pelaksanaan kegiatan yang sama untuk peningkatan kedepannya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Oktober 2023

Tim Pelaksana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI.....	2
I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	4
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	5
1.3. Ruang Lingkup.....	6
II. METODOLOGI PELAKSANAAN FKP	
2.1. Waktu dan Rempat Pelaksanaan.....	7
2.2. Penyelenggara dan Peserta FKP.....	7
2.3. Metode Pelaksanaan FKP.....	7
2.4. Susunan Acara FKP.....	8
III. HASIL PELAKSANAAN FKP	
3.1. Identifikasi Masalah.....	9
3.2. Analisis.....	10
3.3. Rencana Aksi.....	11
IV. PENUTUP.....	13

DAFTAR LAMPIRAN

1. SURAT UNDANGAN
2. BERITA ACARA YANG DITANDATANGANI
3. SALINAN DAFTAR HADIR
4. DOKUMENTASI KEGIATAN
5. NOTULENSI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka untuk pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat merupakan kewajiban pemerintah, sebagaimana tertuang dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tata cara penyelenggaraannya pun dilakukan untuk dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat melalui upaya-upaya peningkatan kualitas layanan. Sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat, Kementerian PUPR berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan guna mewujudkan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tingginya ekspektasi masyarakat, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk terus menerus melakukan perbaikan (*continuous improvements*). Jika pelayanan publik tidak memenuhi harapan masyarakat, maka dikhawatirkan dapat menurunkan citra dan kepercayaan Kementerian PUPR dimata masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam peningkatan pelayanan publik adalah dengan meningkatkan peran masyarakat, salah satunya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kegiatan survei bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan data hasil survei diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan publik Kementerian PUPR tahun 2022 sebesar 3.34 dalam skala 1-4 atau 83,59 dalam skala 25-100. Berdasarkan pedoman survei kepuasan masyarakat pada Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017, nilai indeks ini termasuk dalam kategori “Baik” dengan mutu pelayanan “B”. Secara keseluruhan masuk kategori Layanan Publik yang BAIK, terdapat unsur layanan yang menonjol tergolong SANGAT BAIK yaitu pada unsur layanan Sarana dan Prasarana Layanan Publik yang dimiliki kementerian PUPR. Walaupun tergolong kategori BAIK, namun perlu mendapat perhatian lebih untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya menjadi lebih baik lagi.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik Kementerian PUPR, maka diperlukan suatu kegiatan yang dapat menjadi wadah untuk publik memberikan saran dan masukan terhadap layanan yang telah dilakukan Kementerian PUPR. Forum Konsultasi Publik (FKP) merupakan kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan publik untuk membahas antara lain: rancangan kebijakan, penerapan kebijakan, dampak kebijakan, evaluasi pelaksanaan kebijakan, ataupun permasalahan terkait pelayanan publik dalam kerangka transparansi dan efektivitas untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan kegiatan FKP ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang menyebutkan bahwa penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan Forum Konsultasi Publik ini adalah:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik Kementerian PUPR demi meningkatkan kepercayaan publik dan citra kementerian di mata masyarakat;
2. Menjalankan amanat UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Kegiatan Forum Konsultasi Publik Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR ini bertujuan untuk :

1. Mempublikasikan Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR kepada masyarakat;
2. Menjaring masukan dari masyarakat, akademisi, LSM dan pengguna layanan terkait SOP dan standar layanan pelayanan publik terpadu Kementerian PUPR

1.3 Manfaat yang Diharapkan

Manfaat dari kegiatan ini adalah:

1. Mewujudkan pelayanan publik yang prima sesuai dengan pedoman yang tertuang dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Memperoleh masukan dari publik terkait kebijakan, sebagai sarana mengajak dan mendidik publik dan sebagai fungsi monitoring dan evaluasi penyelenggara pelayanan untuk mengetahui efektivitas dari kebijakan yang ditetapkan;
3. Memperbaiki kualitas layanan, masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Forum Konsultasi Publik (FKP) ini adalah SOP dan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian PUPR. Melalui kegiatan ini, diharapkan Kementerian PUPR dapat menghadirkan pelayanan publik bidang PUPR yang lebih baik dan lebih memenuhi harapan masyarakat, khususnya pengguna layanan, yang secara tidak langsung turut berkontribusi mendukung pembangunan berkelanjutan sektor infrastruktur di Indonesia.

BAB II**METODOLOGI PELAKSANAAN FKP****2.1. Tempat & Waktu Pelaksanaan**

Forum Konsultasi Publik (FKP) diselenggarakan secara tatap muka (*offline*) pada tanggal Rabu, 11 Oktober 2023 pukul 09.00-selesai bertempat di Hotel Swiss Bell Pondok Indah, Jl. Metro Pondok Indah, Pd. Pinang, Kec. Kby. Lama, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12310.

2.2. Penyelenggara dan Peserta FKP

Kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) ini diselenggarakan oleh Biro Komunikasi Publik, Sekretariat Jenderal, Kementerian PUPR dan dipimpin oleh Kepala Biro Komunikasi Publik, selaku Koordinator Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Bapak Pantja Dharma Oetojo. Adapun yang menjadi moderator yaitu Kepala Bagian Pelaporan Pimpinan dan Pembinaan Pelayanan Publik, Biro Komunikasi Publik Bapak DR. Taufan Madiasworo, S.T.,M.T.

Peserta yang hadir pada kegiatan FKP ini berjumlah 38 orang yang merupakan perwakilan dari Masyarakat khususnya pengguna layanan, akademisi, perwakilan LSM, media massa serta para pejabat/petugas pelaksana pelayanan publik dan/atau pengelola data dan sistem informasi masing-masing Unit Organisasi/Unit Kerja Kementerian PUPR (daftar hadir terlampir).

Narasumber sekaligus Penanggung pada kegiatan FKP ini yaitu:

1. Kepala Bagian Pelaporan Pimpinan dan Pembinaan Pelayanan Publik, Biro Komunikasi Publik, Kementerian PUPR yang akan menyampaikan paparan tentang Sosialisasi SE Sekjen Nomor 05 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR;
2. Direktur PT. Daya Makara Universitas Indonesia yang akan menyampaikan paparan tentang Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian PUPR Tahun 2022 dan Semester I Tahun 2023.

2.3. Metode Pelaksanaan FKP

Forum Konsultasi Publik (FKP) ini dilakukan dengan metode *Focus Group Discussion* secara *hybrid* (tatap muka dan *virtual zoom meeting*). Kegiatan FKP ini mensosialisasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR dan menyampaikan hasil Survei Kepuasan

Masyarakat Kementerian PUPR Semester I Tahun 2023. Diskusi berjalan dengan baik, ada beberapa masukan dari peserta yang telah disusun juga dalam berita acara yang kemudian nantinya akan dipakai sebagai bahan penyempurnaan konsep SOP dan Standar Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR.

2.4. Susunan Acara FKP

SUSUNAN ACARA KEGIATAN
FORUM KONSULTASI PUBLIK KEMENTERIAN PUPR TAHUN 2023
RABU, 11 OKTOBER 2023

Waktu (WIB)	Kegiatan	Keterangan
08.30 – 09.00	Registrasi Peserta	Panitia
09.00 – 09.15	Sesi Pembukaan: 1) Menyanyikan lagu kebangsaan Indonesia Raya 2) Laporan Ketua Panitia 3) Pembacaan Doa	1) Panitia 2) Kepala Bagian Pelaporan Pimpinan dan Pembinaan Pelayanan Publik 3) MC
09.15 – 09.30	Sambutan dan Arahan Pembukaan	Kepala Biro Komunikasi Publik
09.30 – 12.00	Sesi I Paparan, Diskusi dan Tanya Jawab 1) Paparan Sosialisasi SE Sekjen Nomor 05 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR 2) Paparan mengenai Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian PUPR Tahun 2022 dan Semester I Tahun 2023	Narasumber: 1) Kepala Bagian Pelaporan Pimpinan dan Pembinaan Pelayanan Publik 2) Direktur PT. Daya Makara Universitas Indonesia Moderator: Ibu Mirah Nawangsari (Pranata Humas Ahli Muda)
12.00 – 13.00	ISHOMA	
13.00 – 15.00	Sesi II <i>Focus Group Discussion (FGD)</i> Tanggapan/Masukan atas penyelenggaraan Pelayanan Publik Terpadu dari Pengguna dan <i>Stakeholder</i> terkait.	Penanggung: Pengguna Layanan Perizinan SDA, Konsultasi SIMBG, Perizinan Rumija, Pengadaan Barang dan Jasa, Konsultasi Rumah Negara, dan Konsultasi Perizinan Jasa Konstruksi.

Waktu (WIB)	Kegiatan	Keterangan
		Moderator: Ibu Mirah Nawangsari (Pranata Humas Ahli Muda)
15.00 -15.10	Penandatanganan Berita Acara	Panitia
15.10	Penutupan	Panitia

BAB III

HASIL PELAKSANAAN FKP

2.1. Identifikasi Masalah

Permasalahan yang terdapat pada Standar Pelayanan Publik yang disusun sebagai berikut:

1. Tahapan verifikasi dalam perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Jasa Konstruksi terlalu lama;
2. Jangka waktu tahapan verifikasi layanan perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Jasa Konstruksi belum terinformasikan kepada pengguna layanan;
3. Belum adanya alternatif cara akses layanan ketika sistem SIMBG *error*;
4. Beberapa daerah di Indonesia belum dapat menerbitkan SLF. Diperlukan edukasi terhadap dinas;
5. Waktu layanan Perizinan Rumija melalui OKSIP terlalu lama, agar dipercepat;
6. Alternatif cara akses layanan ketika sistem OKSIP;
7. Belum adanya jaminan kepastian layanan ketika permohonan izin yang diajukan telah melewati batas waktu. Contoh: seperti BKPM, jika ijin belum keluar padahal sudah lewat jangka waktu, maka otomatis izin dikeluarkan oleh sistem, misal: HGU dan HGB pasal 181;
8. Ketidakjelasan kewenangan terhadap layanan pemanfaatan Rumija. Contoh kasus: Jasa marga Semarang-Batang;
9. Kode *billing* rumah negara sering *error*/macet. Mekanisme kode *billing* bisa ditingkatkan agar lebih cepat;
10. Ketidakjelasan alasan/ penyebab berubahnya masa pelaksanaan tender pada website LPSE;
11. Proses verifikasi pada proses pengadaan barang jasa hanya dapat dilakukan secara *offline* sehingga membutuhkan waktu, tenaga, dan biaya yang besar bagi penyedia.

2.2. Analisis Masalah

Dari identifikasi masalah serta saran dan rekomendasi dari *stakeholders* dan atau pengguna layanan maka Biro Komunikasi Publik melakukan perbaikan dengan cara :

1. Melakukan klarifikasi bahwa lamanya proses verifikasi seringkali disebabkan kendala pada sistem OSS BKPM;

2. Disusun jangka waktu untuk verifikasi layanan perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Jasa Konstruksi;
3. Berdasarkan PP 16 Th.2021 seluruh permohonan PBG tersebut dikeluarkan oleh dinas perizinan (DPMPTSP) di daerah dan diproses atau dilakukan pengecekan data oleh dinas teknis (PUPR) di daerah. Kementerian PUPR hanya menangani permasalahan terkait sistem aplikasi SIMBG;
4. Dilaksanakan Bimtek dan Monev ke Dinas secara bertahap ke seluruh dinas (total berjumlah 514 Dinas) di Indonesia;
5. Mempercepat proses layanan pada Sistem OK SIP;
6. Perizinan Rumija dapat dilayani secara manual oleh balai jalan di masing-masing wilayah;
7. Memberikan jaminan kepastian terhadap permohonan perizinan khususnya pada lingkup tugas/kewenangan Kementerian PUPR;
8. Ketidakjelasan kewenangan terhadap layanan pemanfaatan Rumija. Contoh kasus: Jasa marga Semarang-Batang;
9. Melakukan Klarifikasi bahwa lamanya/kendala penerbitan kode *billing* rumah negara disebabkan kendala pada sistem Kementerian Keuangan;
10. Melakukan Klarifikasi bahwa alasan/ penyebab berubahnya masa pelaksanaan tender pada website LPSE merupakan kewenangan Pokja mengacu pada Perpres Pengadaan Barang dan Jasa;
11. Melakukan Klarifikasi bahwa proses verifikasi pada proses pengadaan barang jasa merupakan kewenangan Pokja mengacu pada Perpres Pengadaan Barang dan Jasa.

2.3. Rencana Aksi

Berdasarkan hasil analisis terhadap permasalahan dalam Forum Konsultasi Publik, maka rencana aksi yang akan disusun dan dilaksanakan yaitu :

No.	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Telah diklarifikasi bahwa lamanya proses verifikasi seringkali disebabkan kendala pada sistem OSS BKPM	Selesai
2.	Disusun jangka waktu untuk verifikasi layanan perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Jasa Konstruksi	1 Tahun

3.	Dilaksanakan Bimtek dan Monev ke Dinas secara bertahap ke seluruh dinas (total berjumlah 540 Dinas) di Indonesia	1-2 Tahun
5.	Mempercepat proses layanan	1 Tahun
6.	Perizinan Rumija dapat dilayani secara manual oleh balai jalan di masing-masing wilayah	Selesai
7.	Memberikan jaminan kepastian terhadap permohonan perizinan khususnya pada lingkup tugas/kewenangan Kementerian PUPR	1 Tahun
8.	Meningkatkan koordinasi dengan pihak terkait	3 Bulan
9.	Melakukan klarifikasi bahwa lamanya/kendala penerbitan kode <i>billing</i> rumah negara disebabkan kendala pada sistem Kementerian Keuangan	Selesai
10.	Melakukan klarifikasi bahwa alasan/ penyebab berubahnya masa pelaksanaan tender pada website LPSE merupakan kewenangan Pokja mengacu pada Perpres Pengadaan Barang dan Jasa	Selesai
11.	Melakukan klarifikasi bahwa proses verifikasi pada proses pengadaan barang jasa merupakan kewenangan Pokja mengacu pada Perpres Pengadaan Barang dan Jasa	Selesai

BAB IV

PENUTUP

Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Kementerian PUPR sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sekaligus juga mempublikasikan pelayanan publik terpadu Kementerian PUPR yang telah resmi beroperasi untuk masyarakat luas. Adapun beberapa catatan penting yang diambil dalam kegiatan Forum Konsultasi Publik ini, antara lain:

1. Dengan adanya kegiatan FKP tentunya dapat menjaring masukan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR;
2. Saran dan rekomendasi yang diperoleh pada FKP ini akan segera ditindaklanjuti sehingga kebijakan yang ditetapkan sesuai dengan kesepakatan Bersama;
3. Rencana aksi yang dihasilkan dari kegiatan FKP ini dapat membantu Kementerian PUPR khususnya Biro Komunikasi Publik dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas;
4. Partisipasi dan dukungan dari semua *stakeholders* sangat diperlukan agar kegiatan FKP ini menjadi kegiatan berkelanjutan dan sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

LAMPIRAN

Undangan

**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT**
SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Pattimura Nomor 20, Kebayoran Baru, Jakarta 12110, Telepon (021) 7251538, Faksimili (021) 7251538

Nomor : **UM 0102 - So/477** Jakarta, **3** Oktober 2023
Sifat : Biasa
Lampiran : 3 (tiga) eksemplar
Hal : Undangan Forum Konsultasi Publik Kementerian PUPR Tahun 2023

Yth.
(Daftar Terlampir)
di –
Tempat

Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Kementerian PUPR secara berkala melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik (FKP) sebagai upaya pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik Kementerian PUPR.

Terkait hal tersebut di atas, sebagai salah satu sarana untuk mempublikasikan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dan sekaligus untuk mendapatkan masukan atas penyelenggaraan pelayanan publik pada lingkup Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR, Biro Komunikasi Publik bermaksud menyelenggarakan FKP Kementerian PUPR Tahun 2023. Untuk itu, bersama ini dengan hormat kami mohon kehadiran Bapak/Ibu dalam acara tersebut yang akan dilaksanakan pada:

Hari, tanggal : Rabu, 11 Oktober 2023
Waktu : (jadwal acara terlampir)
Tempat : Swiss-Belhotel Pondok Indah
Jl. Metro Pondok Indah, Pd. Pinang, Kec. Kby. Lama,
Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12310

Bersama ini terlampir kami sampaikan Kerangka Acuan Kerja kegiatan yang dapat diakses pada tautan berikut <https://bit.ly/FKPPUPR2023>. Mengingat pentingnya kegiatan ini, kami mengharapkan kehadiran Bapak/Ibu pada acara dimaksud. Untuk informasi lebih lanjut, dapat menghubungi Sdri. Fira (0811180600).

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kehadiran Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Kepala Biro Komunikasi Publik

Pantia Dharma Oetomo
NIP. 196704271991031003

Tembusan:

1. Bapak Sekretaris Jenderal Kementerian PUPR (sebagai laporan);
2. Bapak Staf Ahli Menteri PUPR Bidang Ekonomi dan Investasi;
3. Bapak Staf Ahli Menteri PUPR Bidang Teknologi, Industri dan Lingkungan.

Daftar Undangan

Lampiran I
 Undangan Forum Konsultasi Publik
 Kementerian PUPR Tahun 2023
 Nomor : **UM 0102 - So/477**
 Tanggal : **3** Oktober 2023

Yth:

A. Unit Kerja Penyelenggara Layanan di Lingkungan Kementerian PUPR

1. Direktur Bina Operasi dan Pemeliharaan, Ditjen Sumber Daya Air: Izin Pengusahaan dan Penggunaan Sumber Daya Air (SDA);
2. Direktur Jalan Bebas Hambatan, Ditjen Bina Marga (Izin Pemanfaatan dan Penggunaan Bagian-Bagian Jalan Tol);
3. Direktur Bina Penataan Bangunan, Ditjen Cipta Karya:
 - a. Pelayanan Rumah Negara Golongan III;
 - b. Konsultasi UU tentang Bangunan Gedung dan Konsultasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG);
4. Direktur Kelembagaan dan Sumber Daya Konstruksi, Ditjen Bina Konstruksi (Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Jasa Konstruksi);
5. Direktur Pengadaan Jasa Konstruksi, Ditjen Bina Konstruksi (Konsultasi Pengadaan Barang dan Jasa);
6. Ketua Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi (Layanan Lisensi Lembaga Sertifikasi Badan Usaha (SBU));
7. Kepala Bagian Pelaporan Pimpinan dan Pembinaan Pelayanan Publik, Biro Komunikasi Publik, Sekretariat Jenderal
8. Kepala Bagian Hukum dan Komunikasi Publik, Ditjen Sumber Daya Air;
9. Kepala Bagian Hukum dan Komunikasi Publik, Ditjen Bina Marga;
10. Kepala Bagian Hukum dan Komunikasi Publik, Ditjen Cipta Karya;
11. Kepala Bagian Hukum, Data, dan Komunikasi Publik, Ditjen Bina Konstruksi.

B. Perwakilan Pengguna Layanan

1. Bapak Firman-PT. Bumi Duta Persada (pengguna layanan Pengadaan Barang dan Jasa)
2. Bapak Abraham (pengguna layanan Rumah Negara)
3. Bapak Khalid-PT. Mc Donald Jakarta (pengguna layanan Konsultasi SIMBG)
4. Ibu Sri Wahyuni-China Road and Bridge Corporation (pengguna layanan Konsultasi Perizinan Berbasis Risiko Subsektor Jasa Konstruksi)
5. Bapak Johan-Musim Mas Holdings (pengguna layanan Perizinan Pemanfaatan Ruang Milik Jalan Tol)
6. Bapak Muhammad Ramdhani-PT. Perusahaan Gas Negara, Tbk (pengguna layanan Perizinan Pengusahaan dan Penggunaan SDA)

C. Perwakilan Stakeholders terkait

1. Bapak Fachrudin (Pakar/Ahli/Akademisi dari Universitas Indonesia)
2. Ibu Rizka (perwakilan media massa dari Suara.com)
3. Perwakilan Gapensi (Perwakilan Organisasi Masyarakat)
4. Perwakilan Inkindo (Perwakilan Organisasi Masyarakat)

Jadwal Kegiatan

Lampiran II
 Undangan Forum Konsultasi Publik
 Kementerian PUPR Tahun 2023
 Nomor : UM 0102 - So/477
 Tanggal : 3 Oktober 2023

**JADWAL KEGIATAN
 FORUM KONSULTASI PUBLIK KEMENTERIAN PUPR TAHUN 2023
 RABU, 11 OKTOBER 2023**

Waktu (WIB)	Kegiatan	Keterangan
08.30 – 09.00	Registrasi Peserta	Panitia
09.00 – 09.15	Sesi Pembukaan:	
	1) Menyanyikan lagu kebangsaan Indonesia Raya	1) Panitia
	2) Laporan Ketua Panitia	2) Kepala Bagian Pelaporan Pimpinan dan Pembinaan Pelayanan Publik
	3) Pembacaan Doa	3) MC
09.15 – 09.30	Sambutan dan Arahan Pembukaan	Kepala Biro Komunikasi Publik
09.30 – 12.00	Sesi I Paparan, Diskusi dan Tanya Jawab	Narasumber:
	1) Paparan Sosialisasi SE Sekjen Nomor 05 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR	1) Kepala Bagian Pelaporan Pimpinan dan Pembinaan Pelayanan Publik
	2) Paparan mengenai Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian PUPR Tahun 2022 dan Semester I Tahun 2023	2) Direktur PT. Daya Makara Universitas Indonesia
		Moderator: Ibu Mirah Nawangsari (Pranata Humas Ahli Muda)
12.00 – 13.00	ISHOMA	
13.00 – 15.00	Sesi II <i>Focus Group Discussion (FGD)</i> Tanggapan/Masukan atas penyelenggaraan Pelayanan Publik Terpadu dari Pengguna dan Stakeholder terkait.	Penanggap: Pengguna Layanan Perizinan SDA, Konsultasi SIMBG, Perizinan Rumija, Pengadaan Barang dan Jasa, Konsultasi Rumah Negara, dan Konsultasi Perizinan Jasa Konstruksi. Moderator: Ibu Mirah Nawangsari (Pranata Humas Ahli Muda)
15.00 – 15.10	Penandatanganan Berita Acara	Panitia
15.10	Penutupan	Panitia

Undangan Narasumber

		KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT SEKRETARIAT JENDERAL Jalan Pattimura Nomor 20, Kebayoran Baru, Jakarta 12110, Telepon (021) 7251538, Faksimili (021) 7251538
Nomor	: UM 0102 - 90/476	Jakarta, 3 Oktober 2023
Sifat	: Biasa	
Lampiran	: 1 (satu) dokumen	
Hal	: Permohonan Narasumber pada kegiatan Forum Konsultasi Publik Kementerian PUPR Tahun 2023	
Yth. Direktur PT. Daya Makara UI di - Tempat		
Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Kementerian PUPR secara berkala melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik (FKP) sebagai upaya pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik Kementerian PUPR. Terkait hal tersebut di atas, sebagai salah satu sarana untuk mempublikasikan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dan sekaligus untuk mendapatkan masukan atas penyelenggaraan pelayanan publik pada lingkup Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR, Biro Komunikasi Publik bermaksud menyelenggarakan FKP Kementerian PUPR Tahun 2023. Untuk itu, bersama ini dengan hormat kami mohon Bapak berkenan menjadi narasumber dengan topik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian PUPR Tahun 2022 dan Semester I Tahun 2023, yang akan dilaksanakan pada: Hari, tanggal : Rabu, 11 Oktober 2023 Waktu : (jadwal acara terlampir) Tempat : Swiss-Belhotel Pondok Indah Jl. Metro Pondok Indah, Pd. Pinang, Kec. Kby. Lama, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12310 Sebagai tambahan informasi, bersama ini lampirkan Kerangka Acuan Kerja kegiatan. Untuk informasi lebih lanjut, dapat menghubungi Sdri. Fira (0811180600). Demikian disampaikan, atas perhatian dan kehadiran Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.		
		Kepala Biro Komunikasi Publik
		 Pantja Dharma Oetoyo NIP: 196704271991031003
Tembusan: Bapak Sekretaris Jenderal Kementerian PUPR (sebagai laporan).		

Lampiran I
 Permohonan Narasumber pada
 Kegiatan Forum Konsultasi Publik
 Kementerian PUPR Tahun 2023
 Nomor : UM 0102-S0/476
 Tanggal : 3 Oktober 2023

**JADWAL KEGIATAN
 FORUM KONSULTASI PUBLIK KEMENTERIAN PUPR TAHUN 2023
 RABU, 11 OKTOBER 2023**

Waktu (WIB)	Kegiatan	Keterangan
08.30 – 09.00	Registrasi Peserta	Panitia
09.00 – 09.15	Sesi Pembukaan:	
	1) Menyanyikan lagu kebangsaan Indonesia Raya	1) Panitia
	2) Laporan Ketua Panitia	2) Kepala Bagian Pelaporan Pimpinan dan Pembinaan Pelayanan Publik
	3) Pembacaan Doa	3) MC
09.15 – 09.30	Sambutan dan Arahan Pembukaan	Kepala Biro Komunikasi Publik
09.30 – 12.00	Sesi I Paparan, Diskusi dan Tanya Jawab	Narasumber:
	1) Paparan Sosialisasi SE Sekjen Nomor 05 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR	1) Kepala Bagian Pelaporan Pimpinan dan Pembinaan Pelayanan Publik
	2) Paparan mengenai Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian PUPR Tahun 2022 dan Semester I Tahun 2023	2) Direktur PT. Daya Makara Universitas Indonesia
		Moderator: Ibu Mirah Nawangsari (Pranata Humas Ahli Muda)
12.00 – 13.00	ISHOMA	
13.00 – 15.00	Sesi II <i>Focus Group Discussion (FGD)</i> Tanggapan/Masukan atas penyelenggaraan Pelayanan Publik Terpadu dari Pengguna dan Stakeholder terkait.	Penanggap: Pengguna Layanan Perizinan SDA, Konsultasi SIMBG, Perizinan Rumija, Pengadaan Barang dan Jasa, Konsultasi Rumah Negara, dan Konsultasi Perizinan Jasa Konstruksi. Moderator: Ibu Mirah Nawangsari (Pranata Humas Ahli Muda)
15.00 – 15.10	Penandatanganan Berita Acara	Panitia
15.10	Penutupan	Panitia

Berita Acara

**BERITA ACARA PENYELENGGARAAN
FORUM KONSULTASI PUBLIK**

KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
Jalan Pattimura No. 20, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
PELAYANAN PUBLIK TERPADU
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT**

Pada hari ini, Rabu, 11 Oktober 2023, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Pelayanan Publik Terpadu oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

No.	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Tahapan verifikasi dalam perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Jasa Konstruksi terlalu lama	Telah diklarifikasi bahwa lamanya proses verifikasi seringkali disebabkan kendala pada sistem OSS BKPM	selesai
2.	Jangka waktu tahapan verifikasi layanan perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Jasa Konstruksi belum terinformasikan kepada pengguna layanan	Disusun jangka waktu untuk verifikasi layanan perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Jasa Konstruksi	1 tahun
3.	Belum adanya alternatif cara akses layanan ketika sistem SIMBG error	Berdasarkan PP 16 Th.2021 seluruh permohonan PBG tersebut dikeluarkan oleh dinas perizinan (DPMPSTP) di daerah dan diproses atau dilakukan pengecekan data oleh dinas teknis (PUPR) di daerah. Kementerian PUPR hanya menangani permasalahan terkait sistem aplikasi SIMBG.	selesai
4.	Beberapa daerah di Indonesia belum dapat menerbitkan SLF. Diperlukan edukasi terhadap dinas	Dilaksanakan Bimtek dan Monev ke Dinas secara bertahap ke seluruh dinas (total berjumlah 540 Dinas) di Indonesia	1-2 tahun
5.	Waktu layanan Perizinan Rumija melalui OKSIP terlalu lama, agar dipercepat	Mempercepat proses layanan	1 tahun
6.	Alternatif cara akses layanan ketika sistem OKSIP	Perizinan Rumija dapat dilayani secara manual oleh balai jalan di masing-masing wilayah	selesai

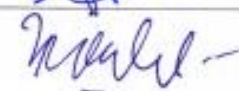
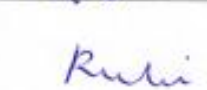
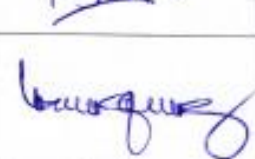
7.	Belum adanya jaminan kepastian layanan ketika permohonan izin yang diajukan telah melewati batas waktu. Contoh: seperti BKPM, jika ijin belum keluar padahal sudah lewat jangka waktu, maka otomatis izin dikeluarkan oleh sistem, misal: HGU dan HGB pasal 181	Memberikan jaminan kepastian terhadap permohonan perizinan khususnya pada lingkup tugas/kewenangan Kementerian PUPR	1 tahun
8.	Ketidakjelasan kewenangan terhadap layanan pemanfaatan Rumija. Contoh kasus: Jasa marga Semarang-Batang	Meningkatkan koordinasi dengan pihak terkait	3 bulan
9.	Kode <i>billing</i> rumah negara sering <i>error</i> /macet. Mekanisme kode <i>billing</i> bisa ditingkatkan agar lebih cepat	Telah diklarifikasi bahwa lamanya/kendala penerbitan kode <i>billing</i> rumah negara disebabkan kendala pada sistem Kementerian Keuangan	selesai
10.	Ketidakjelasan alasan/ penyebab berubahnya masa pelaksanaan tender pada website LPSE	Telah diklarifikasi bahwa alasan/ penyebab berubahnya masa pelaksanaan tender pada website LPSE merupakan kewenangan Pokja mengacu pada Perpres Pengadaan Barang dan Jasa	selesai
11.	Proses verifikasi pada proses pengadaan barang jasa hanya dapat dilakukan secara <i>offline</i> sehingga membutuhkan waktu, tenaga, dan biaya yang besar bagi penyedia	Telah diklarifikasi bahwa proses verifikasi pada proses pengadaan barang jasa merupakan kewenangan Pokja mengacu pada Perpres Pengadaan Barang dan Jasa	selesai

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

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

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Jakarta, 11 Oktober 2023

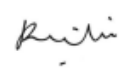
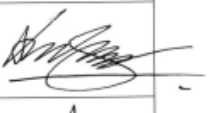
No.	NAMA & NO HP*	JENIS KELAMIN (L/P)	PERWAKILAN	TANDA TANGAN*
1.	Lydia Desta – Layanan Konsultasi UU tentang Bangunan Gedung dan SIMBG Telp. 081215513536	P	Penyelenggara Layanan	
2.	Suladi – PT. Pertamina Gas Negara Telp. 08179998100	L	Pengguna Layanan	
3.	Khalid H. - PT. Mc Donald Jakarta Telp. 0813802039288	L	Pengguna Layanan	
4.	Firman – PT. Bumi Duta Persada 087825329929	L	Pengguna Layanan	
5.	Olivia Susanto – China Road and Bridge Cooperation Telp. 08111099190	P	Pengguna Layanan	
6.	Abraham – Pengguna Layanan Rumah Negara Telp. 08118163026	L	Pengguna Layanan	
7.	Johan – PT. Musim Mas Telp. 08116075293	L	Pengguna Layanan	
8.	Rati Karimah – Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi (LPJK) Telp. 087780099869	P	Stakeholder Pelayanan Publik	
9.	Fakhrudin, M.Si., Psikolog. – Universitas Indonesia Telp. 08161948910	L	Ahli/Pakar	
10.	Rendy Erasmus – Suara.com Telp. 081808587494	L	Media Massa	
11.	Mangiring Purba - Ikatan Nasional Konsultan Indonesia (INKINDO) DKI Jakarta Telp. 0811929456	L	LSM/CSO/NGO/ Organisasi Masyarakat Sipil	

*) Penandatanganan adalah masing-masing perwakilan dari Peserta FKP dan wajib mencantumkan nomor kontak/HP

ABSENSI

DAFTAR HADIR

Nama Kegiatan : Forum Konsultasi Publik
 Hari, Tanggal : Rabu, 11 Oktober 2023
 Tempat : Swissbelhotel Pondok Indah

NO	NAMA	INSTANSI/UNIT KERJA/ JABATAN	NO. KONTAK	EMAIL	TTD
1	Suladi	PT. Pertamina Gas Negara.	08179998100	Suladi@ pertamina.com	
2	Rati Karimah	LPJK	081180099869	ratikarimah@pu.go.id	
3	Johan	PT Musim Mas	08116075253	mm@musimmas.com	
4	TAUFAN MADIASWORD BIRKOM		081318068062	madiasword @pu.go.id	
5	Angelin	Kompu BM	08569182615	ppbhinang@pu.go.id	
6	Rindi	Kompu BM	082122211271	"	

NO	NAMA	INSTANSI/UNIT KERJA/ JABATAN	NO. KONTAK	EMAIL	TTD
7	Siti Fatmah	Dit. pengadaan	087827858097	siti.fatmahna97@gmail.com	
8	Dian Riana	Dit PJK	085714278334	dianrianaepu@gmail.com	
9	Fahmiki	DM UJ	08161948110	udin311264@gmail.com	
10	Lydra Desta	Dit. BPB DSK	081215513536	lydradesta@gmail.com	
11	Yollian -D	Dit. PJK	081310277712	Yolli@pu.go.id	
12	Fahmi Idris A	DM UJ	0818 0737 0802	fahmichow@gmail.com	
13	Mirah Nawangsari	Biro Kompu	0812 97524835	mirah@pu.go.id	
14	MANGIRIN PUSPA	LOKALINDO DKI	0811929666	mangirinj1963@gmail.com	

NO	NAMA	INSTANSI/UNIT KERJA/ JABATAN	NO. KONTAK	EMAIL	TTD
15	Roselina Vinny	LPJK	081517088985	roselina.vinny@gmail.com	
16	FIRMAN, W	BUMI DITA P	087825329929	firwanbudi19@gmail.com	
17	Indri Eka L	DJBK	081280049687	indriekalestani@gmail.com	
18	Muhammad Elan	DJBK	0822945239	elanaga@gmail.com	
19	ABRAHAM FANGGIDAE, M.Si	Pengguna Layanan	08118163026	bramaf@yahoo.com	
20	BAKHARISIN MANDIK	PUSORTIN	0817645372	bakharisn@gmail.com	
21	RINO PRADISA	DJBK	08577770206	rino@pu.go.id	
22	KHARUD H.	MMD INDONESIA	08138203488	khariithamaliki@gmail.com	

NO	NAMA	INSTANSI/UNIT KERJA/ JABATAN	NO. KONTAK	EMAIL	TTD
23	Kendy Esmar	huma.com	08130802499	kendy.esmar.com	
24	Olivia Susanto	CRBC	0811098190	olviasusanto-crbc@gnad.com	
25	Andhe & Paway	DKSDK	08571408595	andhe.paway@pu.go.id	
26	Nadhira N	DSCK	08116301853	nugriani.nadhira@pu.go.id	
27	Harniah Ulfah	DSCK	-	harniah.ulfah@pu.go.id	
28	Mirah nawangsari	Biro Kumpu	-	-	
29	Rida Intan	Biro Kumpu	-	-	
30	Rina Magfirah	Biro Kumpu	-	-	

NO	NAMA	INSTANSI/UNIT KERJA/ JABATAN	NO. KONTAK	EMAIL	TTD
31	Puspita Dira	Biro Kumpu	0821 229 01964	puspita.dira@pu.go.id	
32	Naufal Andra .G.	Biro Kumpu	-	-	
33	Adintya Tabita	Biro Kumpu	-	-	
34	Putri Ayu	BURN .Dit .CK	08135966988	-	
35	Endang .d .h .	Biru Kumpu	087800015013	-	
37	Fondha Clara	Biru kumpu	-	-	
38	YUSNOA	Biru Kumpu	08521152587	-	

NO	NAMA	INSTANSI/UNIT KERJA/ JABATAN	NO. KONTAK	EMAIL	TTD
39	Ece Sulapman	Biro Kompu			Jmp
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					

DOKUMENTASI KEGIATAN





NOTULENSI
Forum Konsultasi Publik
Kementerian PUPR Tahun 2023

Hari, tanggal : Rabu, 11 Oktober 2023 : Swiss-Belhotel Pondok Indah, Jakarta

Notulen : Rida Intan

Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Kementerian PUPR secara berkala melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik (FKP) sebagai upaya pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik Kementerian PUPR. Terkait hal tersebut di atas, sebagai salah satu sarana untuk mempublikasikan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dan sekaligus untuk mendapatkan masukan atas penyelenggaraan pelayanan publik pada lingkup Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR, Biro Komunikasi Publik menyelenggarakan FKP Kementerian PUPR Tahun 2023. Berikut adalah pokok-pokok hasil pembahasan dalam kegiatan tersebut:

1. Kegiatan FKP dibuka oleh Kepala Bagian Pelaporan Pimpinan dan Pembinaan Pelayanan Publik, Biro Komunikasi Publik dan dihadiri oleh masyarakat khususnya pengguna layanan, akademisi, perwakilan LSM, media massa serta para pejabat/petugas pelaksana pelayanan publik dan/atau pengelola data dan sistem informasi masing-masing Unit Organisasi/Unit Kerja Kementerian PUPR, dengan total peserta sekitar 50 orang;
2. Narasumber dalam kegiatan tersebut, antara lain:
 - a. Kepala Bagian Pelaporan Pimpinan dan Pembinaan Pelayanan Publik, Biro Komunikasi Publik, Kementerian PUPR, memberikan penjelasan terkait Sosialisasi SE Sekjen Nomor 05 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR;
 - b. Direktur PT. Daya Makara UI, memberikan penjelasan terkait Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian PUPR Tahun 2022 dan Semester I Tahun 2023.
3. Sejalan dengan semangat untuk memberikan pelayanan publik berkualitas prima sesuai UU No. 25 Tahun 2009, penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk terus menerus melakukan perbaikan layanan (*continuous improvements*) dan menjadikan pelayanan publik sebagai *top of mind* atau prioritas dalam penyelenggaraan pelaksanaan tugas.

- Untuk itu, Sekretaris Jenderal Kementerian PUPR telah menetapkan SE Sekjen Nomor 05 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR sebagai pedoman pelaksanaan layanan dan jaminan kepastian pelayanan;
4. SE Sekjen tersebut dimaksudkan sebagai pedoman bagi unit organisasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terpadu di Kementerian PUPR, yang bertujuan untuk memastikan keseragaman terselenggaranya pelayanan publik terpadu sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ruang Lingkup Surat Edaran ini meliputi: Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, Norma Dasar Pribadi, Standar Perilaku, Hak dan Kewajiban Petugas Layanan, dan Penghargaan;
 5. Berdasarkan hasil diskusi pada kegiatan FKP tersebut telah diidentifikasi beberapa permasalahan terkait penyelenggaraan Pelayanan Publik Terpadu di Kementerian PUPR, antara lain:
 - a. Tahapan verifikasi dalam perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Jasa Konstruksi terlalu lama;
 - b. Jangka waktu tahapan verifikasi layanan perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Jasa Konstruksi belum terinformasikan kepada pengguna layanan;
 - c. Belum adanya alternatif cara akses layanan ketika sistem SIMBG *error*;
 - d. Beberapa daerah di Indonesia belum dapat menerbitkan SLF. Diperlukan edukasi terhadap dinas;
 - e. Waktu layanan Perizinan Rumija melalui OKSIP terlalu lama, agar dipercepat;
 - f. Alternatif cara akses layanan ketika sistem OKSIP;
 - g. Belum adanya jaminan kepastian layanan ketika permohonan izin yang diajukan telah melewati batas waktu. Contoh: seperti BKPM, jika ijin belum keluar padahal sudah lewat jangka waktu, maka otomatis izin dikeluarkan oleh sistem, misal: HGU dan HGB pasal 181;
 - h. Ketidakjelasan kewenangan terhadap layanan pemanfaatan Rumija. Contoh kasus: Jasa marga Semarang-Batang;
 - i. Kode *billing* rumah negara sering *error*/macet. Mekanisme kode *billing* bisa ditingkatkan agar lebih cepat;
 - j. Ketidakjelasan alasan/ penyebab berubahnya masa pelaksanaan tender pada website LPSE;
 - k. Proses verifikasi pada proses pengadaan barang jasa hanya dapat dilakukan secara *offline* sehingga membutuhkan waktu, tenaga, dan biaya yang besar bagi penyedia.
 6. Adapun usulan rekomendasi perbaikan dan jangka waktu penyelesaian terkait

- permasalahan yang teridentifikasi, telah disusun pada Berita Acara Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (terlampir, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan FKP);
7. Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik;
 8. Masyarakat dan *stakeholder* yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepati Bersama;
 9. Kegiatan Forum Konsultasi Publik ini telah menjadi sarana tukar pendapat, berbagi ilmu dan pengalaman antara perwakilan masyarakat dengan penyelenggara layanan, sehingga melalui forum ini, komunikasi antara masyarakat dengan instansi pemerintah dapat berjalan efektif dan tepat sasaran. Di sisi lain, forum ini juga merupakan bentuk sinergi dan kolaborasi antar pemerintah dan masyarakat melalui pertukaran opini secara partisipatif;
 10. Salah satu parameter untuk mengukur keberhasilan suatu layanan adalah “kepuasan” pengguna layanan. Untuk itu, forum ini dilaksanakan sebagai upaya untuk menjangking masukan dari berbagai elemen masyarakat, demi meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, ke depan diharapkan segala bentuk ketidakpuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan dapat lebih direduksi, dan kepuasan pengguna layanan semakin meningkat.