

## FORUM KONSULTASI PUBLIK BGTK BANTEN: WADAH DIALOG UNTUK MENINGKATKAN TRANSPARANSI DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

<sup>1</sup>Siti Fadilah

<sup>2</sup>Damanhuri

UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

[dilafadilahh13@gmail.com](mailto:dilafadilahh13@gmail.com)

[damanhuri@untirta.ac.id](mailto:damanhuri@untirta.ac.id)

**Abstract:** *His study explores how the Public Consultation Forum (FKP) organized by BGTK Banten operates as a dialog platform to strengthen transparency, accountability, and the overall quality of public services within the education sector. A descriptive qualitative method was applied by combining direct observations, in-depth interviews, and document analysis. The participants involved in this research included BGTK staff, representatives from BPMP Banten, and forum attendees such as teachers and education personnel. The findings reveal that the forum acts as a functional evaluation tool by facilitating two-way communication between service providers and users. Feedback collected during the discussion contributes to refining service standards, simplifying administrative processes, and improving information systems. Nevertheless, the implementation of the forum still faces challenges, such as limited dissemination of its outcomes, irregular frequency of activities, and uneven levels of participation. Overall, the study concludes that the FKP plays a vital role in promoting openness and encouraging public involvement. Future improvements should focus on strengthening public communication strategies, optimizing digital platforms, and engaging a broader range of stakeholders.*

**Keywords:** *public service, public consultation forum, transparency, accountability, public participation*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menelaah bagaimana Forum Konsultasi Publik (FKP) yang diselenggarakan BGTK Banten dijalankan sebagai ruang dialog untuk memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan mutu pelayanan publik di bidang pendidikan. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menggabungkan observasi, wawancara mendalam, dan penelusuran dokumen. Informan terdiri dari pegawai BGTK, perwakilan BPMP Banten, serta peserta forum seperti guru dan tenaga kependidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa FKP mampu menjadi sarana evaluasi layanan melalui komunikasi dua arah antara penyedia layanan dan penerima manfaat. Berbagai masukan yang muncul dalam forum berkontribusi pada penyempurnaan standar pelayanan, penyederhanaan prosedur, dan penguatan sistem informasi. Namun demikian, pelaksanaan FKP masih terkendala oleh minimnya publikasi, rendahnya frekuensi kegiatan, dan partisipasi peserta yang belum merata. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa FKP memiliki peran penting dalam mendorong keterbukaan informasi serta memperluas keterlibatan masyarakat. Pengembangan forum ke depan perlu diarahkan pada peningkatan strategi komunikasi publik, pemanfaatan media digital secara optimal, serta pelibatan lebih banyak pemangku kepentingan.

**Kata Kunci:** pelayanan publik, forum konsultasi publik, transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting untuk melihat sejauh mana pemerintah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah berkewajiban menyediakan

layanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga transparan, akuntabel, dan sesuai dengan harapan warga. Pada era perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya keterbukaan data, tuntutan masyarakat terhadap kualitas layanan semakin besar. Kondisi ini mendorong perubahan pola penyelenggaraan pemerintahan dari model yang bersifat tertutup menuju tata kelola yang lebih partisipatif dan responsif. Dalam konteks tersebut, pelibatan masyarakat menjadi bagian penting untuk memastikan penyelenggara layanan memahami dinamika kebutuhan publik secara langsung.

Salah satu langkah pemerintah dalam mendorong keterlibatan masyarakat adalah melalui Forum Konsultasi Publik (FKP), yaitu wadah komunikasi dua arah antara pengguna dan penyedia layanan. Forum ini memungkinkan masyarakat mengutarakan pendapat, kritik, serta masukan yang relevan terhadap layanan yang diberikan. Dalam bidang pendidikan, Balai Guru dan Tenaga Kependidikan (BGTK) Provinsi Banten berfungsi sebagai unit pelaksana teknis yang menjalankan berbagai program pengembangan kompetensi guru dan tenaga kependidikan. Dengan cakupan tugas yang luas, BGTK Banten perlu memastikan layanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan.

BGTK Banten telah menyediakan berbagai bentuk pelayanan, namun pelaksanaannya masih menghadapi beberapa hambatan. Komunikasi antara penyelenggara dan penerima layanan belum berjalan optimal, mekanisme umpan balik masih terbatas, dan terdapat potensi ketidaksinkronan antara kebijakan yang disusun dengan kondisi nyata di lapangan. Kesenjangan inilah yang menunjukkan perlunya wadah dialog yang dapat mempertemukan aspirasi masyarakat pendidikan dengan perumusan program yang dijalankan oleh instansi.

Forum Konsultasi Publik menjadi salah satu strategi untuk menjawab tantangan tersebut. Melalui forum ini, BGTK Banten dapat memperoleh berbagai pendapat langsung dari guru dan tenaga kependidikan mengenai efektivitas layanan, kualitas pelaksanaan program, maupun kendala yang mereka alami. Kehadiran FKP juga sejalan dengan mandat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan dan penilaian layanan publik. Oleh karena itu, forum ini diposisikan sebagai alat untuk memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan perbaikan berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pelaksanaan Forum Konsultasi Publik di BGTK Banten dan melihat sejauh mana forum tersebut dapat berkontribusi pada peningkatan transparansi, akuntabilitas, serta mutu layanan publik di bidang pendidikan. Selain itu, penelitian ini berupaya menggambarkan bentuk partisipasi yang muncul dalam forum serta pengaruhnya terhadap perbaikan layanan yang diselenggarakan oleh BGTK Banten.

Kajian teori dalam penelitian ini mencakup pembahasan mengenai konsep pelayanan publik, partisipasi masyarakat, dan akuntabilitas sebagai unsur penting dalam manajemen pemerintahan modern. Pelayanan publik dipandang sebagai proses pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan prinsip keterbukaan, kualitas, dan tanggung jawab. Partisipasi masyarakat diartikan sebagai pelibatan aktif warga dalam penyusunan, pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan publik. Sementara itu, akuntabilitas publik berkaitan dengan kewajiban instansi pemerintah mempertanggungjawabkan kinerja dan layanan yang diberikan. Landasan normatif penelitian ini merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menjadi dasar pelaksanaan mekanisme FKP di berbagai instansi pemerintah.

## TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan serangkaian aktivitas yang diselenggarakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun layanan administratif yang pelaksanaannya telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Layanan ini menjadi bentuk tanggung jawab negara dalam menyediakan akses yang setara bagi seluruh warga serta memastikan terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat (Widanti, 2022). Pelaksanaan

pelayanan publik tidak hanya menuntut kecepatan dan ketepatan, tetapi juga mencerminkan profesionalitas serta kepatuhan lembaga terhadap standar yang berlaku.

Walaupun pemerintah telah melakukan berbagai upaya perbaikan, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan. Salah satu hambatan yang paling sering muncul adalah rendahnya pelibatan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, hingga pengawasan layanan. Ketika masyarakat tidak terlibat secara aktif, masukan dan kritik yang seharusnya menjadi dasar evaluasi tidak terserap dengan baik, sehingga proses peningkatan mutu layanan berjalan tidak optimal (Dewi et al., 2025). Kondisi ini turut memengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan publik terhadap lembaga penyedia layanan. Untuk mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih responsif dan akuntabel, prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas perlu diintegrasikan dalam penyelenggaraan layanan. Salah satu unsur penting dalam mewujudkan prinsip tersebut adalah komunikasi pemerintah. Komunikasi yang terbuka, jelas, dan bersifat dua arah memungkinkan masyarakat menyampaikan kebutuhan, keluhan, serta usulan perbaikan sehingga pemerintah dapat melakukan penyesuaian kebijakan maupun layanan secara tepat sasaran. Dengan demikian, komunikasi publik yang efektif bukan hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai mekanisme evaluatif yang memperkuat akuntabilitas penyelenggara layanan (Utha et al., 2024).

Dari uraian teori tersebut, dapat dipahami bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik bergantung pada keterpaduan antara standar layanan yang ditetapkan pemerintah, tingkat keterlibatan masyarakat sebagai penerima layanan, dan efektivitas komunikasi pemerintah dalam menampung serta merespons masukan publik. Ketiga aspek ini saling berkaitan dalam mewujudkan layanan yang lebih transparan, partisipatif, dan akuntabel, serta menjadi landasan penting bagi perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan memperoleh pemahaman mendalam mengenai pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) di BGTK Banten. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan proses, makna, serta dinamika interaksi yang terjadi dalam forum secara lebih komprehensif.

Data penelitian dikumpulkan melalui tiga teknik utama. Pertama, observasi, yang dilakukan dengan mengamati jalannya kegiatan FKP serta interaksi antara penyelenggara dan peserta. Kedua, wawancara mendalam kepada sejumlah informan yang dianggap memahami pelaksanaan forum, seperti pegawai BGTK, perwakilan BPMP Banten, guru, dan tenaga kependidikan yang terlibat. Ketiga, studi literatur, yang digunakan untuk menelaah dokumen, regulasi, serta referensi teori yang relevan dengan pelayanan publik dan konsultasi publik.

Analisis data dilakukan secara bertahap melalui proses reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Seluruh temuan dibandingkan dengan teori dan kondisi lapangan untuk menghasilkan gambaran yang utuh mengenai efektivitas FKP sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **PEMBAHASAN**

### **Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik di BGTK Banten**

Forum Konsultasi Publik ini merupakan kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan publik. Guru dan Tenaga Kependidikan Provinsi Banten sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan FKP sebagai bentuk peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. FKP yang telah dilaksanakan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik perlu dilakukan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas

pelayanan publik. (Laporan forum konsultasi publik bgtk banten 2025).

Secara umum, pelaksanaan FKP di BGTK Banten dilakukan setiap tahun dengan menyesuaikan isu strategis dan kebutuhan masyarakat pendidikan. Kegiatan biasanya berlangsung di aula utama BGTK dan dalam beberapa kesempatan juga dilengkapi dengan kanal daring agar partisipasi masyarakat lebih luas. Peserta forum meliputi perwakilan guru, kepala sekolah, pengawas, organisasi profesi pendidikan seperti PGRI, perwakilan Dinas Pendidikan, serta unsur masyarakat lainnya. Komposisi peserta yang beragam menunjukkan adanya komitmen lembaga dalam mewujudkan forum yang inklusif dan terbuka bagi semua pihak.

Rangkaian kegiatan dimulai dengan pemaparan laporan kinerja oleh pihak BGTK, mencakup capaian program pelatihan, pengembangan kompetensi guru, serta pelayanan administrasi kependidikan. Setelah itu, forum dibuka untuk sesi diskusi, di mana peserta dapat menyampaikan pendapat, kritik, atau pengalaman selama menggunakan layanan BGTK. Semua masukan kemudian dicatat oleh tim sekretariat untuk dirangkum menjadi rekomendasi perbaikan. Berdasarkan pengamatan, suasana forum berlangsung aktif dan kondusif; peserta tampak berani menyampaikan keluhan maupun saran terkait waktu pelayanan, efektivitas program, dan transparansi informasi.

Keunikan dari FKP BGTK Banten terletak pada sifatnya yang dialogis dan dua arah. Forum ini bukan sekadar kegiatan sosialisasi dari instansi kepada masyarakat, tetapi juga wadah bagi pihak BGTK untuk menanggapi langsung masukan peserta. Misalnya, ketika beberapa guru menyampaikan keluhan mengenai lamanya proses verifikasi sertifikat pelatihan, pihak BGTK memberikan penjelasan tentang kendala teknis sistem informasi dan menyampaikan rencana penambahan petugas layanan digital. Pola komunikasi seperti ini menunjukkan adanya upaya menciptakan hubungan yang sejajar antara penyedia layanan dan pengguna.

Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa FKP berfungsi sebagai sarana evaluasi internal yang efektif bagi BGTK. Rekomendasi dari forum kerap menjadi dasar perbaikan Standar Pelayanan Publik (SPP), misalnya dengan memperjelas waktu penyelesaian layanan, memperbarui informasi pada laman resmi, dan menyederhanakan prosedur administrasi. Selain itu, hasil forum juga dijadikan bahan penyusunan Rencana Aksi Kinerja Tahunan (RAKT) agar masukan dari masyarakat benar-benar diintegrasikan dalam rencana kerja lembaga.

Pelaksanaan FKP juga memperlihatkan pentingnya gaya kepemimpinan partisipatif di lingkungan BGTK. Kepala BGTK dan pejabat fungsional selalu hadir secara langsung dalam forum, memimpin diskusi, serta menegaskan bahwa kegiatan ini bukan hanya seremonial, tetapi bagian dari proses pembelajaran organisasi. Pendekatan tersebut membantu membangun budaya pelayanan yang lebih terbuka dan responsif, di mana kritik dan saran dipandang sebagai masukan untuk perbaikan, bukan sebagai bentuk penolakan.

Meskipun pelaksanaannya dinilai positif, masih terdapat beberapa kendala di lapangan. Sebagian peserta mengaku kurang mendapat informasi mengenai jadwal forum, sehingga tingkat kehadiran belum maksimal. Selain itu, keterbatasan anggaran dan waktu menyebabkan kegiatan baru dapat dilakukan satu kali setiap tahun. Kurangnya publikasi hasil forum juga menjadi tantangan tersendiri, karena masyarakat yang tidak hadir belum tentu mengetahui hasil serta tindak lanjut dari kegiatan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu panitia pelaksana, Amelia, FKP menjadi sarana penting bagi BGTK dalam melakukan evaluasi menyeluruh terhadap layanan publik. Melalui forum ini, pihak penyelenggara dapat menerima secara langsung tanggapan dan keluhan masyarakat pengguna layanan, kemudian merangkumnya sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kinerja pegawai. Amelia juga menambahkan bahwa setiap masukan peserta ditindaklanjuti melalui laporan rekomendasi yang menjadi dasar penyusunan rencana aksi lembaga, seperti pengembangan sistem informasi digital dan peningkatan komunikasi publik

melalui media sosial resmi BGTK.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan FKP di BGTK Banten telah mencerminkan prinsip *good governance*, khususnya dalam aspek partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas. Forum ini memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat pendidikan melalui komunikasi dua arah yang terbuka dan konstruktif. Meskipun masih perlu perbaikan dalam hal frekuensi pelaksanaan serta publikasi hasil, FKP terbukti berperan sebagai wadah komunikasi partisipatif sekaligus instrumen evaluasi yang efektif. Melalui kegiatan ini, BGTK Banten mampu meningkatkan mutu pelayanan publik sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan nyata masyarakat pendidikan di Provinsi Banten.

### **Peran Forum Konsultasi Publik BGTK Banten dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik**

Forum Konsultasi Publik (FKP) yang diselenggarakan oleh Balai Guru dan Tenaga Kependidikan (BGTK) Provinsi Banten memiliki fungsi yang sangat penting dalam mewujudkan keterbukaan informasi dan transparansi di bidang pelayanan publik, khususnya di sektor Pendidikan sekaligus monitoring dan evaluasi penyelenggara pelayanan untuk mengetahui efektifitas dari kebijakan yang ditetapkan dalam memberikan layanan kepada publik. Melalui kegiatan ini, masyarakat memperoleh akses yang lebih luas terhadap berbagai informasi terkait layanan, seperti prosedur operasional, mekanisme kerja, hasil capaian kinerja, hingga arah kebijakan yang dijalankan oleh BGTK.

Konsep transparansi di sini tidak sekadar berarti membuka data administratif, tetapi juga menunjukkan komitmen moral lembaga untuk melibatkan publik dalam proses pengambilan keputusan yang berhubungan langsung dengan peningkatan kualitas pelayanan. Dalam praktiknya, BGTK Banten secara rutin mempresentasikan hasil survei kepuasan masyarakat, laporan kegiatan, serta target layanan yang telah dicapai maupun yang masih dalam proses. Upaya tersebut menjadi bukti nyata penerapan prinsip *good governance* dan akuntabilitas publik, di mana masyarakat berhak mengetahui sejauh mana kualitas layanan pendidikan yang telah diberikan lembaga.

Dalam pelaksanaannya, Forum Konsultasi Publik menjadi instrumen penting dalam memperkuat transparansi dan membuka ruang komunikasi dua arah antara penyelenggara layanan dengan masyarakat. Forum ini berfungsi sebagai wadah diskusi bersama untuk saling berbagi pandangan, mengidentifikasi persoalan yang muncul di lapangan, serta mencari solusi yang paling relevan. Di lingkungan BGTK Banten, kegiatan ini digunakan sebagai sarana untuk menyampaikan berbagai informasi mengenai kebijakan, rencana kerja, hasil program, serta tantangan yang dihadapi dalam peningkatan kompetensi guru dan tenaga kependidikan. Melalui mekanisme tersebut, lembaga dapat menjalin komunikasi yang lebih terbuka, partisipatif, dan membangun rasa memiliki di kalangan masyarakat terhadap upaya peningkatan mutu layanan pendidikan.

Selain berperan sebagai media penyampaian informasi, forum ini juga memiliki nilai strategis sebagai alat evaluasi baik bagi pihak internal maupun eksternal. Dari sisi internal, forum digunakan untuk menilai sejauh mana pelaksanaan program dan layanan telah sesuai dengan target yang telah direncanakan. Sementara dari sisi masyarakat, forum ini menjadi wadah untuk menilai tingkat keterbukaan lembaga sekaligus menyampaikan aspirasi, kritik, atau saran secara langsung. Keterlibatan masyarakat tersebut menegaskan bahwa transparansi tidak hanya sebatas kewajiban administratif, tetapi juga bentuk tanggung jawab moral lembaga terhadap publik. Dengan adanya partisipasi aktif masyarakat, BGTK Banten memperoleh masukan yang lebih objektif dan membangun kepercayaan timbal balik antara penyelenggara dan penerima layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bersama ibu Diah Ambarwati perwakilan dari Balai Penjamin Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Banten, forum konsultasi publik dinilai efektif dalam menumbuhkan budaya keterbukaan di lembaga publik. Ia menyampaikan bahwa forum tersebut menjadi wadah bagi BGTK Banten untuk menyampaikan secara terbuka berbagai capaian, rencana, maupun hambatan yang dihadapi, sekaligus menerima masukan langsung dari masyarakat. Menurutnya, kegiatan ini tidak hanya berfungsi sebagai pelaporan, tetapi juga menjadi ruang interaksi dua arah yang sehat antara lembaga dan masyarakat. Ia menegaskan bahwa melalui forum ini, tingkat kepercayaan publik meningkat karena masyarakat merasa dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan. Seperti disampaikan Diah, “transparansi yang dibangun melalui forum semacam ini sangat penting, sebab masyarakat bukan hanya mengetahui hasilnya, tetapi juga memahami proses di balik setiap kebijakan.” Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa keterbukaan informasi melalui forum konsultasi publik merupakan kunci utama dalam memperkuat akuntabilitas dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik.

Secara keseluruhan, Forum Konsultasi Publik yang dilaksanakan oleh BGTK Banten berperan besar dalam membangun transparansi serta memperkuat komunikasi publik di sektor pendidikan. Melalui kegiatan ini, lembaga menunjukkan komitmennya terhadap penerapan prinsip *good governance* dan upaya mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Keterbukaan yang dihadirkan memungkinkan publik memahami proses kebijakan secara menyeluruh, bukan hanya melihat hasil akhirnya. Dengan demikian, forum ini menjadi wadah strategis untuk memperkuat akuntabilitas lembaga, menumbuhkan rasa percaya publik, serta membangun budaya kerja yang terbuka, jujur, dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan. Peran Forum Konsultasi Publik BGTK Banten mencerminkan bahwa transparansi bukan sekadar kewajiban administratif, tetapi bagian dari proses berkelanjutan menuju pelayanan publik yang partisipatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### **Dampak Konsultasi Publik BGTK Banten terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik memiliki peran penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Forum ini menjadi sarana strategis untuk memperkuat prinsip *good governance* melalui penerapan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan. Melalui forum, masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai mitra aktif yang dapat memberikan masukan dan evaluasi terhadap kebijakan yang dijalankan oleh lembaga publik.

Hasil wawancara dengan Ibu Diah menunjukkan bahwa pelaksanaan FKP oleh BGTK Banten dinilai sebagai langkah positif dan strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di bidang pendidikan. Menurut beliau, forum ini berfungsi sebagai wadah komunikasi antara lembaga penyelenggara layanan dan masyarakat, khususnya para guru dan tenaga kependidikan, untuk menyampaikan aspirasi, kebutuhan, serta masukan yang bersifat konstruktif. Dengan demikian, kebijakan dan program yang disusun menjadi lebih tepat sasaran karena didasarkan pada kebutuhan riil di lapangan.

Forum memiliki peran signifikan dalam meningkatkan transparansi lembaga. Melalui forum, masyarakat dapat mengetahui proses perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi program secara terbuka. Transparansi tersebut menjadi kunci dalam membangun kepercayaan publik, karena masyarakat dapat memahami arah kebijakan, mekanisme layanan, serta capaian lembaga secara jelas. Di sisi lain, keterbukaan ini juga memperkuat akuntabilitas lembaga, sebab publik memiliki ruang untuk memberikan umpan balik serta melakukan pengawasan terhadap kinerja penyelenggara layanan.

Dampak lain yang muncul dari pelaksanaan forum adalah meningkatnya kualitas komunikasi antara lembaga dan masyarakat. Jika sebelumnya komunikasi cenderung bersifat

satu arah, kehadiran forum telah mendorong terciptanya interaksi dua arah yang lebih partisipatif dan dialogis. Ibu Diah menilai bahwa pola komunikasi seperti ini membuat masyarakat, terutama para pendidik, merasa lebih dihargai dan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan. Komunikasi yang terbuka dan dialogis tersebut turut menumbuhkan rasa memiliki terhadap kebijakan dan program yang dijalankan, sehingga menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara lembaga dan masyarakat.

Tidak hanya memperkuat komunikasi, forum juga berfungsi sebagai mekanisme evaluasi dan perbaikan layanan. Melalui penyampaian saran dan kritik, lembaga dapat mengetahui permasalahan yang dihadapi masyarakat secara langsung dan menindaklanjutinya dengan langkah-langkah perbaikan yang lebih tepat. Proses ini berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, baik dari segi waktu, mekanisme, maupun hasil yang dicapai. Dengan demikian, forum berperan sebagai instrumen penting untuk menjaga mutu layanan agar tetap sesuai dengan harapan masyarakat.

Keberadaan forum memperkuat partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan. Masyarakat diberi ruang untuk berperan aktif, tidak hanya sebagai penerima manfaat, tetapi juga sebagai bagian dari proses pembentukan kebijakan. Hal ini sejalan dengan prinsip demokratisasi pelayanan publik yang menekankan pentingnya pelibatan masyarakat dalam setiap tahap pengambilan keputusan. Keterlibatan aktif tersebut tidak hanya meningkatkan rasa tanggung jawab bersama, tetapi juga menjamin bahwa layanan publik yang dihasilkan benar-benar berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Secara keseluruhan, pelaksanaan Forum Konsultasi Publik membawa dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik melalui tiga aspek utama. Pertama, transparansi dan akuntabilitas, yang memperkuat kepercayaan publik terhadap lembaga. Kedua, komunikasi dan partisipasi, yang menciptakan hubungan dua arah antara lembaga dan masyarakat. Ketiga, peningkatan mutu layanan, yang diwujudkan melalui proses evaluatif dan perbaikan berkelanjutan. Sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Diah, forum ini bukan sekadar kegiatan formalitas, melainkan ruang nyata bagi terwujudnya kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Dengan adanya forum tersebut, lembaga publik diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya melalui keterbukaan, dialog, serta sinergi yang berkelanjutan dengan masyarakat.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa Forum Konsultasi Publik BGTK Banten berperan penting sebagai ruang dialog untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan mutu layanan Pendidikan. Melalui forum ini, berbagai masukan dari guru dan tenaga kependidikan mampu menjadi dasar evaluasi dan perbaikan layanan, meskipun pelaksanaannya masih terkendala oleh partisipasi yang belum merata, publikasi hasil yang terbatas, dan frekuensi kegiatan

yang masih rendah. Untuk itu, BGTK Banten perlu memperluas sosialisasi forum, meningkatkan keterbukaan informasi hasil kegiatan, serta memperkuat sistem layanan digital agar proses administrasi lebih efisien. Pelibatan pemangku kepentingan yang lebih luas serta peningkatan kapasitas pegawai dalam komunikasi publik juga penting dilakukan agar forum semakin efektif dan mampu mendorong perbaikan layanan secara berkelanjutan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Arifin Utha, Zulfiah Larisu, Irman, & La Ode Aslim. (2024). Analisis Kemitraan Berbasis Pentahelix Dalam Komunikasi Publik Pada Forum Pendampingan, Komunikasi Dan Kemitraan Pelayanan Publik Blud Rumah Sakit Konawe. *Journal Publicuho*, 7(4), 2161–

2177. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i4.577>
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi pelayanan publik: Konsep, teori, dan aplikasi*. Deepublish. Bumi,
- U. S., & Jurai, R. (2025). *PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI PEKON SIDOREJO KABUPATEN TANGGAMUS* Lies Kumara Dewi 1) ; Neysa Amallia 2) ; Henni Kusumastuti 3) ; Fajar Sasora 4) 1)2)3)4) *Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 1)2)3)4)*. 93–98.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/j9r94371>
- Rachmat, R., Sutrisno, E., & Silitonga, M. S. (2023). *Strategi Implementasi Kebijakan Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik (PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2017)*. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, 5(2), 1–15. <https://bgtkbanten.kemendikdasmen.go.id/struktur-organisasi/>