



panrb

KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

KEBIJAKAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Asisten Deputi Perumusan Kebijakan Pelayanan Publik

bangga
melayani
bangsa

MENGENAL SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK



Apa yang dimaksud dengan Sistem Informasi Pelayanan Publik?

“Rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan **informasi** serta **mekanisme** penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, Bahasa gambar, dan/atau Bahasa lokal, serta **disajikan secara manual ataupun elektronik**”

Pasal 1 UU 25/2009

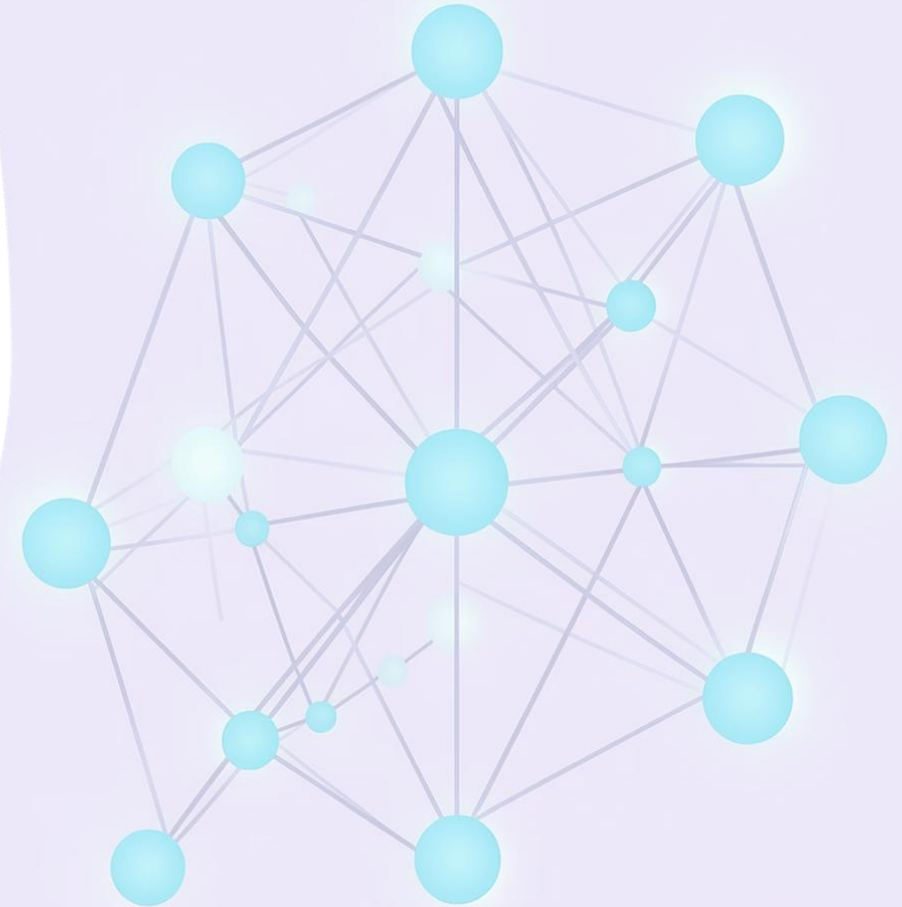


3 Komponen Utama SIPP

Informasi

Mekanisme
Pengelolaan

Media



URGENSI DAN MANFAAT MENGELOLA SIPP

Masyarakat menuntut pelayanan publik yang **transparan, mudah diakses, dan akuntabel**

Keterbukaan Informasi

- Masyarakat berhak mengetahui persyaratan, prosedur, dan kepastian layanan secara terbuka
- mengurangi miskomunikasi dan keluhan yang tidak perlu

Kemudahan Akses

Informasi layanan harus tersedia kapan saja, di mana saja, dalam format yang mudah dipahami

Kepastian Layanan

Standar pelayanan yang dipublikai menjadi

- dasar ekspektasi dan hak masyarakat
- meminimalkan ruang penyalahgunaan kewenangan di lapangan

Akuntabilitas

Informasi yang terbuka memungkinkan

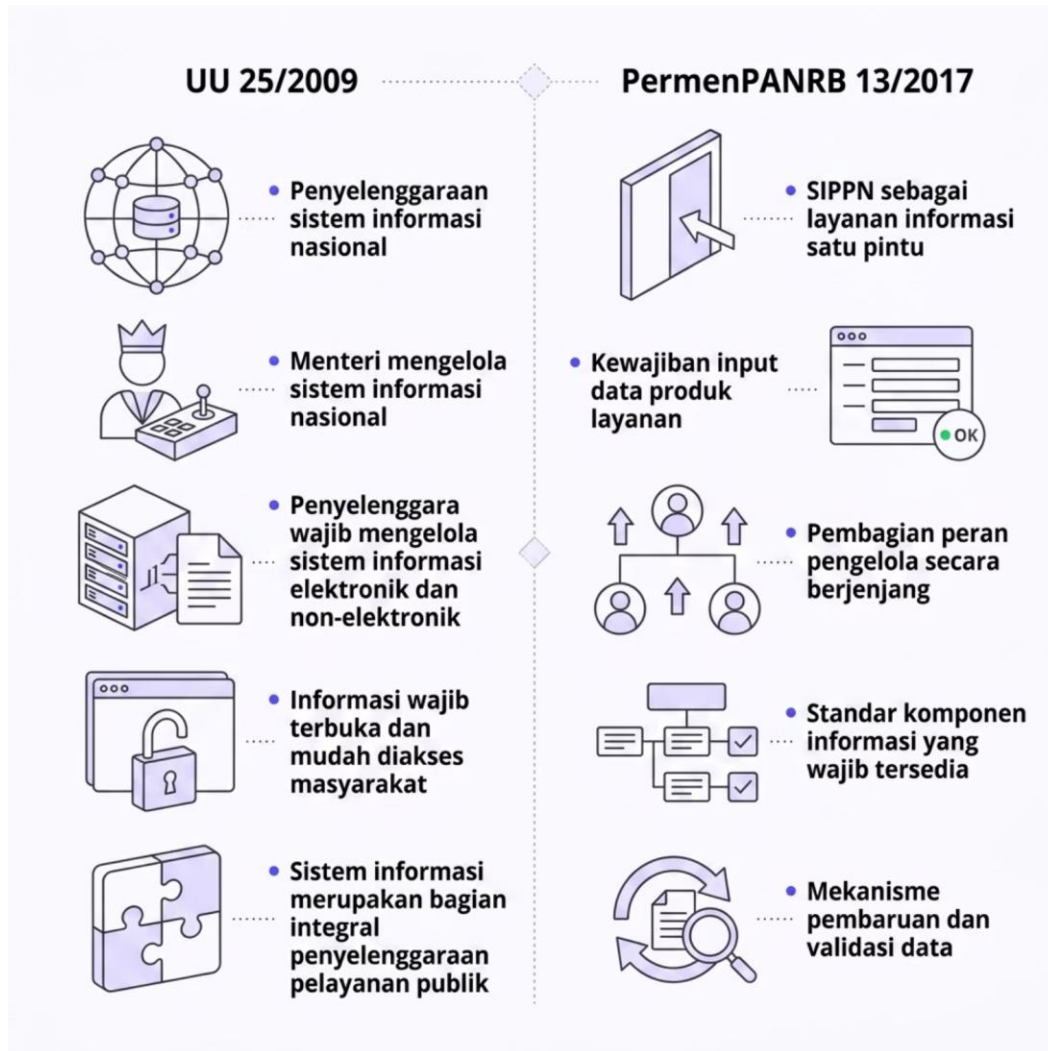
- pengawasan publik dan evaluasi kinerja yang objektif
- meningkatkan kepercayaan dan kredibilitas institusi

RISIKO JIKA INFORMASI PELAYANAN PUBLIK TIDAK DIKELOLA DENGAN BAIK

Hak Masyarakat Tidak Terpenuhi Masyarakat tidak memperoleh kepastian layanan — pelanggaran langsung terhadap UU 25/2009	Pengaduan Meningkat Ketidakjelasan informasi menjadi sumber utama keluhan dan ketidakpuasan masyarakat	Akuntabilitas Melemah Standar pelayanan yang tidak terbuka menghilangkan dasar evaluasi yang objektif dan adil
Dampak Penilaian Kinerja Berdampak langsung pada hasil pemeringkatan dan evaluasi penyelenggara pelayanan publik	Konsekuensi Administratif UU 25/2009 mengatur sanksi administratif bagi penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban	

"Kepercayaan publik dibangun dari informasi yang jujur, terbuka, dan mudah dijangkau — bukan dari klaim yang tidak dapat diverifikasi."

AMANAT REGULASI: KEWAJIBAN YANG TIDAK DAPAT DITAWAR



UU 25/2009, Pasal 23

Penyelenggara wajib mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non-elektronik, sekurang-kurangnya meliputi profil penyelenggara, standar pelayanan, dan maklumat pelayanan.

PermenPANRB 13/2017, Pasal 4

Pimpinan instansi pemerintah wajib memastikan tersedianya informasi pelayanan publik yang lengkap, akurat, dan mutakhir dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN).

KOMPONEN WAJIB DALAM SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

UU 25/2009 dan menetapkan **6 (enam) komponen minimal yang wajib dikelola dan dipublikasikan** oleh setiap penyelenggara pelayanan publik.

1 Profil Penyelenggara & Pelaksana

Nama, jenis, Alamat, nomor telepon, e-mail, jumlah pelaksana, dan jenis pelayanan

2 Profil Pelaksana

Identitas pejabat (nama dan jabatan), kompetensi pelaksana, nomor telepon unit pelaksana

3 Standar Pelayanan

Persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk layanan, dan penanganan pengaduan

4 Maklumat Pelayanan

Komitmen penyelenggara kepada masyarakat atas standar yang ditetapkan

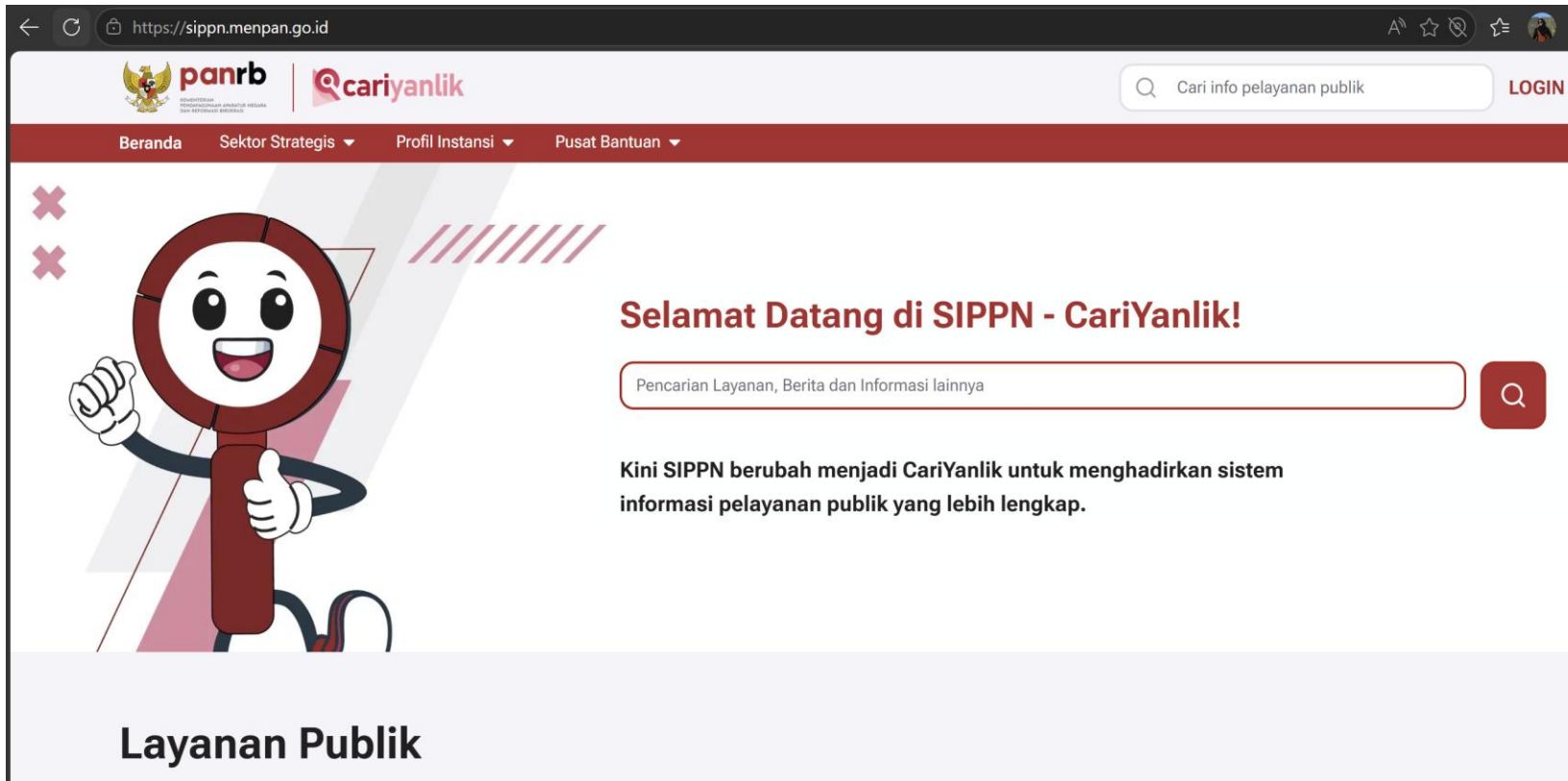
5 Pengelolaan Pengaduan

Mekanisme, saluran, dan tindak lanjut pengaduan masyarakat

6 Penilaian Kinerja

Data dan informasi kinerja penyelenggara pelayanan seperti IPP dan IKM

SIPPN: LAYANAN INFORMASI PUBLIK SATU PINTU NASIONAL



https://sippn.menpan.go.id

panrb cariyanlik

Cari info pelayanan publik LOGIN

Beranda Sektor Strategis Profil Instansi Pusat Bantuan

Selamat Datang di SIPPN - CariYanlik!

Pencarian Layanan, Berita dan Informasi lainnya

Kini SIPPN berubah menjadi CariYanlik untuk menghadirkan sistem informasi pelayanan publik yang lebih lengkap.

Layanan Publik

SIPPN merupakan **platform nasional berbasis web** yang dikelola Kementerian PANRB untuk mengintegrasikan informasi pelayanan publik seluruh instansi pemerintah agar dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah, cepat, akurat dan akuntabel.

TATA KELOLA PERAN DAN TANGGUNG JAWAB PENGELOLA SIPPN



Menteri PANRB

Menteri PANRB melakukan pembinaan, koordinasi, dan penetapan kebijakan nasional SIPPN



Pembina

Pimpinan Instansi melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi pengelolaan SIPPN



Penanggung Jawab

Sekretaris Daerah memastikan terdapat admin pengelola, ketersediaan, pemutakhiran, dan keakuratan informasi pada SIPPN



Admin Nasional

Admin Nasional →
KemenPANRB

Kementerian PANRB menyediakan dan mendistribusikan akun Admin Instansi, mengelola informasi dan pemberitaan pada SIPPN



Admin Instansi

Admin Instansi → Admin tingkat K/L/D
(Bagian Organisasi)

Bagian Organisasi menyediakan akun sub admin, mengoordinasikan sub admin untuk menyediakan dan memperbarui informasi di SIPPN



Sub Admin Instansi Level 1/2

Sub Admin Instansi → **Admin Tingkat OP**

OPP menyediakan dan memperbarui informasi pelayanan publik ke dalam SIPPN

Sub Admin Level 1 → Dinas, Badan, Kecamatan
Sub Admin Level 2 → Puskesmas, Sekolah, UPT

***) Peraturan Menteri PANRB No. 13 Tahun 2017**

4 STRATEGI MENINGKATKAN PEMENUHAN ASPEK SIPP PADA PEKPPP

1. Memastikan Ketersediaan SIPP dan Keterhubungan dengan SIPP

- Tersedia SIPP milik instansi yang online
- Terhubung dengan SIPP
- Sudah menginput SP ke SIPP

3. Memastikan Ketersediaan Sistem Pendukung SIPP

- Terhubung dengan SP4N-LAPOR
- Tersedia fitur SKM
- Tersedia fitur FAQ
- Tersedia aplikasi/system pengelola kepegawaian
- Tersedia fitur pembayaran (bagi layanan berbayar)
- DII

2. Memastikan Aksesibilitas SIPP

- Berbasis website/aplikasi
- Mudah dioperasikan oleh pengguna
- Mudah diakses
- Mudah dipahami
- Resmi milik instansi menggunakan domain .go.id (contoh: <https://menpan.go.id>)
- Kompatibel dengan berbagai perangkat

4. Memastikan Kebaruan Informasi

Update informasi di SIPP dilakukan setiap hari dengan detail dan lengkap

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**



panrb

KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

TERIMA KASIH

X @kempnrb

IG @kemenpanrb

WWW www.menpan.go.id

FB @Kementerian PANRB