

SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Tujuan utama otonomi daerah adalah meningkatkan kesejahteraan kepada masyarakat, pemberdayaan masyarakat, dan daya saing masyarakat. Agar dapat melaksanakan tugas dengan baik, langkah pertama yang perlu dilakukan adalah memperbaiki peningkatan pelayanan publik (masyarakat). Saat ini bentuk pelayanan yang perlu diperbaiki oleh pemerintah daerah antara lain adalah Mal pelayanan publik, menyusun standar kepuasan masyarakat, mengoptimalkan pengelolaan pengaduan, melakukan inovasi penyelenggaraan pemerintahan terutama inovasi pelayanan publik, mengevaluasi pelayanan publik yang telah dilaksanakan, menyusun standar pelayanan publik, serta meningkatkan forum konsultasi publik dan meningkatkan pengelolaan sistem informasi pelayanan publik.

Buku ini fokus pada bagaimana meningkatkan sistem informasi pelayanan publik. Gambaran dari uraian di atas dapat diilustrasikan sebagai berikut.



Dr. Drs. REYDONNYZAR MOENEK, M.Devt.M., merupakan Sekretaris Jenderal DPD RI. Desentralisasi fiskal, investasi, keuangan daerah, dan perekonomian daerah adalah spesialisasi program yang ditekuninya dengan pengalaman pekerjaan sebagai pengajar/pengajar tamu, konsultan lepas pada berbagai institusi bidang ekonomi, keuangan, manajemen dan desentralisasi fiskal dalam dan luar negeri. Penyusun modul berbagai pelatihan/pendidikan ekonomi, keuangan dan manajemen, pembicara/keynote, speakers/organizer seminar dalam dan luar negeri bidang ekonomi, politik, keuangan, manajemen dan desentralisasi fiskal, saksi ahli bidang pemerintahan daerah dan keuangan daerah.



Dr. H. DADANG SUWANDA, S.E., M.M., M.Ak., Ak., CA., merupakan dosen Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN), dengan spesifikasi bidang keuangan, audit, dan akuntansi pemerintah daerah. Selain itu, merupakan widyaiswara tidak tetap pada Badan Diklat/Pusat Pengembangan SDM Kementerian Dalam Negeri. Aktif menulis buku, jurnal, prosiding, maupun artikel versi cetak dan online yang telah banyak beredar secara nasional dan internasional. Dengan kompetensi dan sejumlah pengalaman yang dimilikinya, kini sering dipercaya sebagai pembicara pada berbagai acara seminar, pelatihan, dan workshop tingkat nasional dan daerah terutama terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan daerah.



YUDI PRIHANTO SANTOSO, S.E., pengalaman pekerjaannya lebih banyak dalam penelitian terkait permasalahan penyelenggaraan pemerintah daerah, pendampingan dan konsultasi di beberapa kota dan kabupaten di Indonesia terkait penyelenggaraan pemerintah daerah, seperti pendampingan penyusunan LAKIP, penyusunan LKPD dalam mendapatkan WTP. Saat ini lebih banyak berkecimpung sebagai editor buku terkait pemerintahan daerah dan tenaga ahli di Dadang Suwanda Consulting.

PT REMAJA ROSDAKARYA

Jln. Ibu Inggit Garnasih No. 40 Bandung 40252
Tlp (022) 5200287 - Fax (022) 5202529
e-mail: rosdakarya@rosda.co.id
www.rosda.co.id

Hukum&Pemerintahan
ISBN 978-602-446-411-0



9 786024 464110
Harga P. Jawa Rp36.000,00

SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Dr. Drs. REYDONNYZAR MOENEK, M.Devt.M., DKK

SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Dr. Drs. REYDONNYZAR MOENEK, M.Devt.M.
Dr. H. DADANG SUWANDA, S.E. M.M., M.Ak., Ak., CA.
YUDI PRIHANTO SANTOSO, S.E..





**SISTEM
INFORMASI
PELAYANAN
PUBLIK**

**Dr. Drs. REYDONNYZAR MOENEK, M.Devt.M.
Dr. H. DADANG SUWANDA, S.E. M.M., M.Ak., Ak., CA.
YUDI PRIHANTO SANTOSO, S.E..**



Penerbit **PT REMAJA ROSDAKARYA** Bandung

SISTEM INFORMASI PELAYAAN PUBLIK (SIP)

Penulis:

Dr. Drs. Reydonnyzar Moenek., M.Devt.M.

Dr. H. Dadang Suwanda, S.E., M.M., M.Ak., Ak., CA.

Yudi Prihanto Santoso, S.E.

Editor:

Nita Nur Muliawati

Desainer sampul: Guyun Slamet

RR.UM0187-01-2020

ISBN 978-603-446-411-0

Cetakan pertama, Januari 2020

Diterbitkan oleh:

PT REMAJA ROSDAKARYA

Jln. Ibu Inggit Garnasih No. 40

Bandung 40252

Tlp. (022) 5200287

Fax. (022) 5202529

e-mail: rosdakarya@rosda.co.id

www.rosda.co.id

Anggota IKAPI

Hak Cipta yang dilindungi undang-undang.
Dilarang mengutip atau memperbanyak
sebagian atau seluruh isi buku tanpa izin
tertulis dari Penerbit.

Copyright © Reydonnyzar
Moenek, Dadang Suwanda,
Yudi Prihanto Santoso, 2020

REVIEWING COPY

Dicetak oleh:

PT Remaja Rosdakarya Offset -
Bandung



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah Swt., atas segala rahmat dan petunjuk yang diberikan kepada kita semua, akhirnya buku Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) bisa diselesaikan. Buku ini merupakan media informasi elektronik satu pintu yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat.

Aplikasi SIPP dibuat dan digunakan untuk kepentingan umum. Tujuan dari aplikasi ini adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menemukan informasi yang dibutuhkan seputar pelayanan publik.

Buku ini bisa menjadi panduan penggunaan aplikasi yang berisikan tentang cara menggunakan aplikasi SIPP pada bagian *admin* instansi pada kementerian, lembaga dan pemerintah daerah, yang ditujukan untuk memandu para penyelenggara pelayanan publik pada pemerintahan agar dapat menggunakan aplikasi SIPP dengan baik dan benar, sehingga data dan informasi yang akan diakses oleh masyarakat dapat tersampaikan dengan baik. Buku ini, menjelaskan setiap bagian dari aplikasi SIPP mulai dari *dashboard*, menu per menu, *input* data, hingga melihat dan menarik laporan.

Buku aplikasi SIPP ini disusun berdasarkan pengalaman penulis pada saat menyusun modul pelayanan publik yang merupakan salah satu upaya Deputi Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada pemerintah pusat, badan, maupun pemerintah daerah.

Kami menyadari aplikasi SIPP ini belum sempurna dan diperlukan karena itu saran dan masukan yang konstruktif, sehingga aplikasi ini dapat dikembangkan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan organisasi.

Akhir kata, semoga buku ini dapat memberikan manfaat yang banyak sesuai dengan yang diharapkan.

Jakarta, Januari 2020

Penulis.

Dr. Drs. Reydonnyzar Moenek., M.Devt.M.

DR. H. Dadang Suwanda, SE, MM, M.Ak, Ak, CA

Yudi Prihanto Santoso, S.E.



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Matriks Komponen Suatu Sistem Informasi	22
Tabel 6.1.	Halaman Menambahkan Data Excel	70
Tabel 6.2.	Tabel Laporan jenis Layanan	74
Tabel 6.3.	Tabel Laporan Unit Kerja/OPD	75

READING COPY



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Blok Sistem Informasi yang Saling Berinteraksi	17
Gambar 4.2	Halaman Kotak Pencarian	30
Gambar 4.3	Halaman Pencarian Berdasarkan Peta	31
Gambar 4.4	Halaman Hasil Pencarian	32
Gambar 4.5	Halaman Informasi Layanan Publik	32
Gambar 4.6	Halaman Memberikan <i>Rating</i>	33
Gambar 4.7	Halaman LAPOR Pelayanan Publik	34
Gambar 4.8	Halaman Informasi Instansi Pemerintah	34
Gambar 4.9	Halaman Utama Berita	35
Gambar 4.10	Halaman Detail Berita	35
Gambar 4.11	Halaman kontak Kami	36
Gambar 5.1	Pembagian Admin Nasional	38
Gambar 5.2	Pembagian Admin Instansi (kementerian/lembaga/daerah)	39
Gambar 5.3	Proses Input Data	43
Gambar 6.1	Halaman Login admin SIPP	46
Gambar 6.2	Halaman Menu Navigasi dan Utama Aplikasi SIPP (Beranda)	48
Gambar 6.3	Pembagian Tugas Mengundang User	48
Gambar 6.4	Halaman Menu Manajemen Pengguna	49
Gambar 6.5	Halaman Form Tambah Pengguna	49
Gambar 6.6	Halaman Submenu Ubah Kata Sandi	51
Gambar 6.7	Halaman Submenu Ubah Profil Pengguna	52
Gambar 6.8	Halaman Ubah Profil Instansi/Unit Pelayanan	53

Gambar 6.9	Halaman Tab Pelaksana	55
Gambar 6.10	Halaman Jenis Layanan	56
Gambar 6.11	Halaman Tab Tambah Jenis Layanan	57
Gambar 6.12	Halaman Tab Deskripsi Layanan	58
Gambar 6.13	Halaman Tab Persyaratan	60
Gambar 6.14	Halaman Tab Prosedur Pelayanan	60
Gambar 6.15	Halaman Tab Penyelenggara dan Lokasi	61
Gambar 6.16	Halaman Instansi dan Unit Layanan	62
Gambar 6.17	Halaman Pengisian Data Lembaga/Kementerian/OPD	63
Gambar 6.18	Halaman Daftar Unit Pelayanan Teknis	65
Gambar 6.19	Halaman Menambah Unit Pelayanan Teknis Baru	66
Gambar 6.20	Halaman Submenu Daftar Evaluasi IPP	68
Gambar 6.21	Halaman Submenu Pengisian Kuesioner	69
Gambar 6.22	Halaman Untuk menambahkan SKM	69
Gambar 6.23	Halaman Tambah Survei Kepuasan Masyarakat	69
Gambar 6.24	Halaman Menu Survei Reformasi Birokrasi	72
Gambar 6.25	Halaman Laporan Jenis Layanan	73
Gambar 6.26	Halaman Laporan Riwayat Pencarian	74
Gambar 6.27	Halaman Daftar Laporan OPD	75
Gambar 6.28	Menu Halaman berita	76
Gambar 6.29	Halaman Tambah Berita Terkini	77



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK (KIP)	1
A. Pendahuluan	1
B. Pengertian Informasi Publik	3
C. Perspektif Global terhadap Hak atas Informasi	4
D. Pengertian Keterbukaan Informasi Publik (KIP)	5
E. Kerangka Hukum Keterbukaan Informasi Publik (KIP)	8
F. Tujuan dan Manfaat Keterbukaan Informasi Publik (KIP)	9
G. Prinsip Umum Keterbukaan Informasi Publik (KIP)	10
BAB II SISTEM INFORMASI BAGI PUBLIK	13
A. Pengertian dan Konsep Sistem Informasi	13
B. Komponen Sistem Informasi	16
C. Model Sistem Informasi	18
D. Komponen Sumber Daya Informasi	18

E. Pengertian Data dan Informasi	20
F. Aktivitas Sistem Informasi	21
G. Sistem Informasi yang Diperlukan dalam Pemerintahan	23
BAB III SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK (SIPP)	25
A. Latar Belakang Adanya SIPP	25
B. Pengertian SIPP	26
C. Maksud, Tujuan dan Azas SIPP	27
BAB IV WEBSITE SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK (SIPP) MASYARAKAT/PUBLIK	29
A. SIPP sebagai Pusat Informasi Layanan Publik di Indonesia	29
B. Halaman Beranda <i>Website</i> SIPP untuk Publik	29
C. Halaman Pencarian Melalui Kotak Pencarian	30
D. Halaman Pencarian Berdasarkan Peta	31
E. Halaman Hasil Pencarian	31
F. Halaman Informasi Penyelenggara Layanan Publik	32
G. Halaman <i>Rating</i> terhadap Suatu Layanan Publik	33
H. Halaman Laporan Pelayanan Publik	33
I. Halaman Informasi Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik	34
J. Halaman Berita Pelayanan Publik	35
K. Halaman Detail Berita	35
L. Halaman Kontak Kami	36
BAB V PENGELOLA SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK (SIPP)	37
A. Pembagian Pengguna <i>Admin</i> Nasional, <i>Admin</i> Instansi (Kementerian/ Lembaga/Daerah) dan Pihak Ketiga	37
B. Alur Penggunaan Awal Aplikasi SIPP	42

BAB VI INPUT DATA UNTUK ADMIN INSTANSI (KEMENTERIAN/LEMBAGA/DAERAH) SIPP	45
A. Indikator Keberhasilan	45
B. Halaman <i>Login</i>	45
C. Halaman Beranda Menu Navigasi dan Utama Aplikasi SIPP	47
D. Halaman Undang Pengguna	48
E. Halaman Akun Saya	52
F. Halaman Ubah Profil Instansi/Unit Pelayanan	55
G. Halaman Jenis Layanan	58
H. Halaman Menu Instansi dan Unit Pelayanan	63
I. Halaman Indeks Pelayanan Publik (IPP)	70
J. Halaman Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	71
K. Halaman Survey Reformasi Birokrasi	73
L. Halaman Laporan	73
M. Halaman Berita	77
DAFTAR PUSTAKA	79
GLOSARIUM	81
INDEKS	83
LAMPIRAN	85
TENTANG PENULIS	103

READING COPY

KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK (KIP)

A. Pendahuluan

Perkembangan pesat teknologi informasi yang dipercepat dengan kehadiran internet telah mendorong berbagai bidang kehidupan untuk memanfaatkan teknologi ini seoptimal mungkin. Pemanfaatan internet dalam aspek pemerintahan mendorong terwujudnya *e-government*, yang diharapkan dapat membawa manfaat dalam memberdayakan masyarakat melalui peningkatan akses ke informasi, meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakatnya dan memperbaiki pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien dan transparan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional. Penyelenggaraan sistem informasi pelayanan publik perlu menyediakan informasi pelayanan publik secara terbuka bagi pengguna layanan yang dapat diakses dengan mudah, cepat, akurat, dan akuntabel. Sistem informasi tersebut berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pada setiap tingkatan. Sistem informasi pelayanan publik (SIPP) itu sendiri adalah rangkaian kegiatan meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme

penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Pelayanan publik harus mampu mewujudkan *good governance* dan *clean government*. Pengembangan *e-government* merupakan upaya pengembangan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien (Instruksi Presiden No. 3/2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional). Penerapan teknologi khususnya sistem informasi akan membantu pegawai dalam melakukan pekerjaannya dengan mengurangi keterbatasan yang dimilikinya. Penggunaan sistem informasi berbasis komputer diharapkan juga meningkatkan kinerja karyawan.

Di era globalisasi tuntutan keterbukaan informasi dalam pelayanan publik yang berkualitas semakin tinggi. Pemerintah perlu memberikan akses yang seluas-luasnya dalam penyediaan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat. Pelayanan publik harus disertai dengan keterbukaan informasi publik agar masyarakat dapat mengawasi sekaligus berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu kesungguhan pemerintah dalam upaya penyediaan informasi publik telah dilakukan dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menyelenggarakan sistem informasi pelayanan publik secara nasional.

Dengan adanya layanan satu pintu dalam SIPP secara nasional, diharapkan pemerintah dapat memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, efektif, efisien, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Teknologi informasi dilihat dari kata penyusunnya adalah teknologi dan informasi, secara mudahnya teknologi informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dibagian pengiriman ke penerima. Pengiriman informasi tersebut akan lebih cepat, lebih luas sebarannya dan lebih lama penyimpanannya.

Buku ini membahas SIPP yang diharapkan dapat mengoptimalkan tugas pokok dan fungsi pemerhati sehingga pengelola pemerintahan dapat dilakukan secara efektif dan efisien serta diharapkan dapat meningkatkan tata kelola pelayanan publik pemerintahan.

B. Pengertian Informasi Publik

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) menyebutkan bahwa informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Undang-Undang Dasar Negara Tahun 1945 Pasal 28 F, menjelaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh informasi publik, yaitu setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki dan menyimpan Informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Untuk memberikan jaminan terhadap semua orang dalam memperoleh informasi, perlu dibentuk undang-undang yang mengatur tentang KIP. Fungsi maksimal ini diperlukan mengingat hak untuk memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia sebagai salah satu wujud dari kehidupan berbangsa dan bernegara yang demokratis.

Salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hak atas informasi menjadi sangat penting karena makin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi publik, penyelenggaraan negara tersebut makin dapat dipertanggungjawabkan. Hak setiap orang untuk memperoleh informasi juga relevan untuk meningkatkan kualitas pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Partisipasi atau pelibatan masyarakat tidak banyak berarti tanpa jaminan KIP (Keterbukaan Informasi Publik).

Setiap badan publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas informasi publik yang berkaitan dengan badan publik tersebut untuk masyarakat luas. Lingkup badan publik dalam undang-undang ini meliputi lembaga eksekutif, yudikatif, legislatif, serta penyelenggara negara lainnya yang mendapatkan dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)/Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan mencakup pula organisasi nonpemerintah, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum, seperti lembaga swadaya masyarakat, perkumpulan, serta organisasi lainnya yang

mengelola atau menggunakan dana yang sebagian atau seluruhnya bersumber dari APBN/APBD, sumbangan masyarakat dan/atau luar negeri. Melalui mekanisme dan pelaksanaan prinsip keterbukaan, akan tercipta pemerintahan yang baik dan peran serta masyarakat yang transparan dan akuntabilitas yang tinggi sebagai salah satu prasyarat untuk mewujudkan demokrasi yang hakiki.

Dengan membuka akses publik terhadap informasi, diharapkan badan publik termotivasi untuk bertanggung jawab dan berorientasi pada pelayanan rakyat yang sebaik-baiknya. Dengan demikian, hal itu dapat mempercepat perwujudan pemerintahan yang terbuka yang merupakan upaya strategis mencegah praktik korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dan terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*).

C. Perspektif Global terhadap Hak atas Informasi

Hak atas informasi sebagai bagian dari hak asasi manusia telah diakui dan dilindungi negara-negara di dunia secara global. Hal ini tercermin dalam Artikel 19 dari *Universal Declaration of Human Rights* (Danieli, Stamatopoulou, & Dias, 2018):

“Everyone has the right to freedom of opinion and expression. this right includes freedom to hold opinions without interference and to seek, receive and impart information and ideas through any media and regardless of frontiers.”

Deklarasi ini telah diterima secara luas sebagai hukum internasional, yang berarti bahwa deklarasi tersebut memiliki kekuatan mengikat bagi semua negara. Hak atas informasi di atas telah diadopsi oleh hampir semua negara, termasuk Indonesia. Tiga mekanisme khusus dalam kebebasan berekspresi di PBB, OAS dan OSCE menyatakan:

“Implisit dalam kebebasan berekspresi adalah hak publik terhadap akses informasi yang terbuka dan untuk mengetahui apa yang sedang dilakukan pemerintah atas nama mereka, dimana tanpanya kebenaran akan menghilang dan partisipasi rakyat dalam pemerintahan akan tetap terfragmentasi”

Hingga September 2018, lebih dari 120 negara di seluruh dunia yang telah memiliki legislasi setingkat undang-undang terkait hak atas informasi yang secara umum mengatur perlindungan terhadap hak atas informasi dan prosedur bagi publik yaitu untuk meminta dan menerima informasi. Hal ini mencerminkan pentingnya pengaturan mengenai hak atas informasi tidak hanya dilihat mayoritas negara sebagai pelengkap dalam peraturan substantif, melainkan dijamin secara lebih luas dalam peraturan setingkat undang-undang.

Selain itu, terdapat pula berbagai inisiatif global, yang paling signifikan menamakan diri *Open Government Partnership* (OGP) yang dideklarasikan pada September 2011. OGP merupakan inisiatif multilateral yang membuat komitmen nyata dan kuat dari pemerintah untuk aktif mendorong transparansi, meningkatkan partisipasi masyarakat luas, memberantas korupsi dan memanfaatkan teknologi terkini untuk membuat pemerintah lebih terbuka, efektif, dan akuntabel. Hingga Desember 2018, terdapat 80 negara telah menjadi anggota OGP (Safarov, 2019) dan berkomitmen untuk melaksanakan rencana aksi nasional yang diadopsi sebagai komitmen keanggotaan OGP dalam hal KIP. Inisiatif tersebut mencerminkan kesepakatan global bahwa hak atas informasi merupakan hak asasi manusia yang fundamental yang harus diwujudkan dalam tindakan nyata dari negara dalam melaksanakan dan memperkuat pelaksanaan hak atas informasi.

D. Pengertian Keterbukaan Informasi Publik (KIP)

Dalam suatu negara demokrasi, pemilik kekuasaan tertinggi adalah rakyat yang memberikan wewenang kepada pemerintahnya untuk mempertahankan akuntabilitas. Kedaulatan rakyat ini diwujudkan dalam 3 (tiga) bagian kekuasaan (legislatif, eksekutif maupun yudikatif) serta dilaksanakan oleh berbagai lembaga negara sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

Gagasan utama hak atas informasi adalah informasi yang dikuasai oleh badan publik yang tidak dimiliki oleh mereka, tetapi dikuasai atas nama rakyat dan bahwa rakyat harus memiliki akses terhadap informasi ini, dengan pengecualian secara terbatas untuk melindungi kepentingan yang

lebih tinggi. Lebih jauh, dalam rangka penyelenggaraan bersama dengan rakyat secara efektif, menjadi penting bagi rakyat untuk mengetahui informasi mengenai fungsi, peran, dan bekerjanya badan publik ini. Hal inilah yang menjadi pentingnya tentang KIP dalam bernegara, bahwa informasi merupakan sarana rakyat mengetahui informasi yang cukup untuk turut berpartisipasi dari segi praktis. Sebagai lembaga yang fungsi dan tugas pokoknya berhubungan dengan penyelenggaraan negara, setiap badan atau lembaga publik tidak lepas dari pengawasan rakyat, baik dalam konteks individu, kelompok orang, badan hukum, ataupun badan publik lainnya. Pengelolaan dan penyelenggaraan KIP secara baik dan benar dapat memberikan beberapa keuntungan praktis bagi badan publik dan kepada bangsa secara keseluruhan, antara lain sebagai berikut.

1. Menginformasikan Opini Publik melalui Informasi yang Akurat

Informasi merupakan kebutuhan dasar dalam pengambilan keputusan personal dan sosial, termasuk pula dalam membentuk opini publik. Ketiadaan informasi dapat menyebabkan ketidaktepatan dalam pengambilan keputusan, yang pada akhirnya membawa pada opini publik yang didasarkan pada asumsi. Sistem yang menyediakan informasi yang akurat bagi publik, dengan demikian dapat meningkatkan kualitas diskursus masyarakat, memberikan pijakan bagi masyarakat untuk membentuk opininya berdasarkan pemahaman kontekstual yang akurat.

2. Informasi Publik yang Akurat dapat Mencegah Rumor Negatif dan Tidak Benar Beredar

Sistem yang jelas dan akurat dalam distribusi informasi juga dapat menyelamatkan badan publik dari beban untuk menanggapi rumor negatif yang tidak benar, mengizinkan badan publik untuk bekerja secara lebih efektif dan efisien. Dengan iklim tertutup dan keterbukaan adalah jalan termudah untuk mencegah penyebaran pemikiran-pemikiran yang tidak benar.

3. Meminimalisasi Korupsi dan Penyalahgunaan Informasi Orang Dalam

Ketertutupan membuka ruang bagi kecurangan dan penyimpangan dari aturan yang seharusnya berlaku. Dalam hal suatu informasi yang ditutup kemudian diketahui oleh sejumlah atau sekelompok kecil orang, maka ruang untuk penyalahgunaan informasi tersebut bagi kepentingan

pribadinya akan terbuka. Kecurangan yang disebabkan oleh oknum akan menyebabkan tindakan memanipulasi kinerja badan publik, yang berujung pada inefisiensi dalam badan publik, karena badan publik mendapatkan beban yang tidak perlu untuk meminimalisasi dampak kecurangan dan praktik menyimpang dalam badan publik tersebut. KIP yang merata akan memberikan kesempatan bagi semua orang untuk memperlakukan informasi tersebut secara adil dan tanpa diskriminasi, sehingga dapat membantu menentukan keputusan yang tepat berdasarkan prosedur yang benar.

4. Memperbaiki Kinerja Badan Publik secara Lebih Tepat

Dengan diminimalisasinya inefisiensi dan kecurangan, badan publik dapat mengalokasikan biaya maupun tenaga secara efektif dan efisien untuk perbaikan kinerjanya secara keseluruhan. Di sisi lain, tersedianya informasi yang tepat dan terbuka bagi masyarakat memungkinkan diperolehnya masukan-masukan yang membangun dari publik mengenai bagaimana manajemen dapat diperbaiki dan permasalahan dapat dipecahkan, memastikan bahwa badan publik memprioritaskan isu-isu yang paling penting bagi masyarakat.

5. Membangun Hubungan Baik dan Meningkatkan Kepercayaan Publik terhadap Badan Publik

Pengalaman positif dengan keterbukaan dan akses informasi akan membawa badan publik kepada hubungan yang lebih baik dengan publik dan meningkatkan kepercayaan. Di sisi lain, kerahasiaan menyebabkan iklim ketidakpercayaan dan kecurigaan. Pertukaran informasi secara terbuka merupakan kunci untuk membangun dan menghasilkan hubungan yang positif dengan komunitas.

6. Akuntabilitas Demokratis

Akuntabilitas yang layak adalah kunci penjurus sistem demokrasi pemerintah. Masyarakat demokratis memiliki berbagai mekanisme partisipasi, dimulai dari pemilihan umum rutin hingga badan-badan pengayom publik, sebagai contoh lembaga pendidikan publik dan/atau pelayanan kesehatan, hingga mekanisme untuk memberikan pendapat terkait rancangan kebijakan atau hukum. Partisipasi efektif pada semua level ini bergantung pada informasi. *Voting* bukanlah sekadar mekanisme untuk pemilihan umum untuk memenuhi fungsi kelayakannya, sebagaimana dideskripsikan dalam hukum internasional untuk memastikan

bahwa keinginan rakyat harus menjadi dasar kekuasaan pemerintah, para pemilih harus memiliki akses informasi. Hal yang sama berlaku terhadap partisipasi di semua level. Tidaklah mungkin, menyediakan masukan yang berguna terhadap proses pembuatan kebijakan tanpa akses terhadap kebijakan itu sendiri, termasuk pula alasan pengajuannya.

E. Kerangka Hukum Keterbukaan Informasi Publik (KIP)

Keterbukaan informasi telah diamanatkan dalam Pasal 28F Undang-Undang dasar 1945, yang menyatakan bahwa:

"Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia."

Sekalipun amanat untuk melakukan KIP dalam konstitusi, serta dapat ditemukan pula dalam berbagai peraturan perundang-undangan sektoral, tetapi mekanisme maupun jaminan hukum bagi pemohon dalam mempertahankan haknya atas informasi belum diatur secara jelas dan tegas. Oleh karena itu, undang-undang KIP memperkuat jaminan hak atas informasi tersebut, sehingga kepastian hukum mengenai KIP dapat dilaksanakan secara nyata dan menyeluruh dalam semua bidang kehidupan.

Sumber hukum KIP berasal dari Undang Undang Dasar 1945, undang-undang dan peraturan teknis. Secara komprehensif, Pasal 28F Undang Undang Dasar 1945 menjadi norma dasar sumber hukum tentang kebijakan keterbukaan informasi di Indonesia. Pasal tersebut merupakan konsideran utama lahirnya undang-undang KIP sebagai dasar transparansi informasi publik di Indonesia. Dalam pelaksanaannya, undang-undang KIP diperkuat dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2009 tentang Kearsipan, yang mempertegas esensi KIP dilakukan melalui penguatan pengelolaan dan pelayanan publik.

F. Tujuan dan Manfaat Keterbukaan Informasi Publik (KIP)

Tujuan dari KIP dapat dilihat dalam pasal 3 Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang KIP, yaitu sebagai berikut.

1. Menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik.
2. Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik.
3. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan badan publik yang baik.
4. Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif, dan efisien, akuntabel, serta dapat dipertanggungjawabkan.
5. Mengetahui alasan kebijakan publik yang memengaruhi hajat hidup orang banyak.
6. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa.
7. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan badan publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Tujuan ini merupakan suatu jalan panjang yang saling terkait dengan tujuan akhir pengembangan ilmu pengetahuan. Dimulai dengan pengelolaan dan pelayanan informasi yang baik di level badan publik. Hal ini diharapkan dapat menghasilkan transparansi bagi masyarakat dan elemen terkait lainnya. Ini terjadi dengan hak mengetahui pembuatan, pelaksanaan, dan alasan kebijakan publik, yang merupakan unsur paling vital dan mendasar untuk terjadinya keterlibatan masyarakat. Dengan pengetahuan ini, diharapkan masyarakat akan dapat berperan serta dalam pembuatan keputusan publik secara berkualitas dan terarah. Dengan tercapainya semua hal tersebut, maka penyelenggaraan negara yang baik dapat dipertanggungjawabkan dan akuntabel, diharapkan dapat terjadi sehingga suatu negara dapat beranjak ke level yang lebih tinggi dalam pencapaian kemakmurannya dengan pengembangan ilmu pengetahuan secara terfokus dan partisipatif.

G. Prinsip Umum Keterbukaan Informasi Publik (KIP)

Dalam hukum internasional, terdapat beberapa prinsip umum KIP yang dikenal dalam hak atas informasi dan dengan demikian berlaku pula dalam keterbukaan di badan publik.

1. Hak atas informasi meletakkan asumsi kebolehan akses terhadap informasi yang dikuasai oleh badan publik, dalam sebagian besar kejadian memutarbalikkan asumsi sebelumnya terhadap akses tersebut.
2. Hak atas informasi berlaku untuk semua orang, semua informasi, tanpa terikat bentuk dari informasi tersebut dan terhadap semua badan yang membentuk negara, atau yang bertindak atas nama negara.
3. Badan publik harus mempublikasikan kategori-kategori kunci informasi secara proaktif, secara *online* tetapi juga dengan cara yang memastikan bahwa mereka yang paling terdampak oleh informasi dapat mengaksesnya dalam praktik.
4. Badan publik harus menetapkan prosedur yang jelas untuk membuat dan memproses permohonan informasi, termasuk dengan menunjuk petugas informasi khusus untuk tujuan ini.
5. Hukum harus membuat pengecualian yang jelas terhadap hak akses, yang harus didasarkan pada uji konsekuensi (sehingga hanya jika membuka informasi tersebut akan merugikan kepentingan yang telah ditentukan, pembukaan informasi tersebut dapat ditolak) dan kepentingan publik yang lebih tinggi (sehingga informasi tersebut harus selalu dibuka ketika hal ini merupakan kepentingan publik secara menyeluruh, walaupun ini mungkin dapat menyebabkan kerugian terhadap suatu kepentingan yang dilindungi).
6. Pemohon harus memiliki hak untuk melakukan keberatan terhadap penolakan akses di badan pengawas administratif yang independen (komisi informasi), yang harus memproses keberatan secara cepat dan dengan ongkos yang ringan untuk pemohon.

Pasal 2 Undang Undang Nomor 14 tahun 28 tentang KIP mengatur prinsip-prinsip utama keterbukaan informasi, yaitu sebagai berikut.

1. Setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik.

2. Informasi publik yang dikecualikan bersifat ketat dan terbatas.
3. Setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana.
4. Informasi publik yang dikecualikan bersifat rahasia sesuai dengan undang-undang, kepatutan dan kepentingan publik didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan kepada masyarakat serta setelah dipertimbangkan dengan saksama bahwa menutup informasi publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membukanya atau sebaliknya.

Dengan prinsip-prinsip di atas, serta mekanisme praktis yang dibuat, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang KIP sangat memenuhi standar administrasi bagi nasional maupun internasional di atas. Hal ini sejalan dengan karakteristik pemerintahan terbuka, yaitu sebagai berikut.

1. Hak publik atas informasi publik (*Freedom of Information*).
2. Hak publik untuk mengamati perilaku pejabat dalam menjalankan fungsi publik (*Right to Observe*).
3. Hak publik untuk mengikuti pertemuan-pertemuan publik (*Right to Attend Public Meeting*).
4. Hak publik untuk berpartisipasi dalam perumusan kebijakan dan pengawasan pelaksanaannya.
5. Hak publik untuk dilindungi dalam mengungkap fakta & kebenaran (*Whistle Blower Protection*).
6. Mekanisme hukum mengajukan keberatan terhadap otoritas yang independen apabila hak-hak di atas dilanggar (*Right to Appeal*).
7. Kelembagaan kebebasan pers, kebebasan berpendapat, kebebasan berbicara.

Oleh karena itu, dalam melaksanakan keterbukaan informasi, penting bagi badan publik untuk kembali kepada keempat prinsip keterbukaan informasi. Prinsip bahwa setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses merupakan prinsip utama. Sedangkan kerahasiaan/informasi yang dirahasiakan adalah pembatasan atau pengecualian dari prinsip tersebut yang harus dilakukan secara ketat dan terbatas dan berdasarkan ancaman yang nyata terhadap salah satu kepentingan publik yang tercantum dalam undang-undang yang mengesampingkan manfaat dibukanya informasi.

READING COPY

SISTEM INFORMASI BAGI PUBLIK

A. Pengertian dan Konsep Sistem Informasi

Sejak permulaan peradaban, manusia sudah bergantung pada sistem informasi untuk berkomunikasi antara satu dengan yang lain dengan menggunakan berbagai jenis instrumen/alat fisik (*hardware*), perintah dan prosedur pemrosesan informasi (*software*), saluran komunikasi (*jaringan*) dan data yang disimpan (sumber daya data). Perkembangan sistem informasi melalui alat pengolah data sejak zaman purba hingga saat ini dapat digolongkan ke dalam 4 (empat) golongan besar, yakni sebagai berikut.

1. Peralatan manual, yaitu peralatan pengolahan data yang sangat sederhana, di mana faktor terpenting dalam pemakaian alat adalah menggunakan tenaga tangan manusia.
2. Peralatan mekanik, yaitu peralatan yang sudah berbentuk mekanik yang digerakkan dengan tangan secara manual.
3. Peralatan mekanik elektronik, yaitu peralatan mekanik yang digerakkan secara otomatis oleh motor elektronik.
4. Peralatan elektronik, yaitu peralatan yang bekerjanya secara elektronik.

Secara sederhana, sistem informasi dipahami sebagai suatu himpunan atau kumpulan dari kelompok orang-orang yang bekerja, prosedur, dan sumber daya peralatan yang mengumpulkan data dan mengolahnya menjadi informasi, merawat dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi. Marimin *et al.* (2006) menyederhanakan pemahaman terhadap sistem informasi sebagai komponen dalam organisasi atau perusahaan yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi yang akan digunakan oleh satu atau lebih pemakai (*users*). Para pemakai biasanya tergabung dalam suatu entitas organisasi formal, seperti departemen atau lembaga suatu instansi pemerintahan yang dapat dijabarkan menjadi direktorat, bidang, bagian sampai pada unit terkecil di bawahnya.

Sistem informasi memuat berbagai informasi penting mengenai orang, tempat dan segala sesuatu yang ada di dalam atau di lingkungan sekitar organisasi. Informasi menjelaskan mengenai organisasi atau salah satu sistem utamanya mengenai apa yang telah terjadi pada masa lalu, apa yang sedang terjadi sekarang dan apa yang mungkin akan terjadi pada masa yang akan datang tentang organisasi tersebut.

Setiap membicarakan tentang sistem informasi, maka di dalam benak setiap orang akan terbayang tentang komputer, di mana suatu sistem informasi pasti akan menggunakan komputer. Secara historis, gagasan tentang sistem informasi sudah ada sebelum muncul komputer. Pada masa itu, sistem informasi telah digunakan untuk memberikan informasi kepada pihak manajemen untuk membuat keputusan dan melakukan kontrol operasi. Munculnya komputer telah menambah satu atau lebih dimensi, seperti kecepatan, akurasi, peningkatan volume data, dan lain-lain yang memberikan lebih banyak alternatif dalam pengambilan keputusan. Jadi, sistem informasi bukanlah hal yang baru, komputerisasinyalah yang terus-menerus mengalami pembaharuan. Perkembangan lebih lanjut memunculkan istilah sistem informasi berbasis komputer (*computer based information system/CBIS*), yakni sistem informasi yang menggunakan sumber daya komputer (perangkat lunak dan keras) serta manusia dalam melakukan aktivitasnya untuk mentransformasi data menjadi produk informasi bagi kepentingan pengguna akhir (*end users*). Dengan penggunaan teknologi komputer sebagai basis dalam sistem informasi diharapkan informasi yang akan dihasilkan dapat lebih akurat, berkualitas, tepat waktu dan tepat sasaran, sehingga pengambilan keputusan dapat lebih efektif dan efisien.

Sistem informasi berbasis komputer yang berkembang hingga saat ini telah mengalami proses evolusi yang cukup panjang. Proses tersebut dapat dibagi berdasarkan tahapan-tahapan sebagai berikut.

1. Fokus Awal pada Data

Selama paruh pertama abad ke-20, perusahaan pada umumnya mengabaikan kebutuhan informasi para manajer. Pada fase ini, penggunaan komputer hanya terbatas pada aplikasi akuntansi. Nama aplikasi akuntansi berbasis komputer pada awalnya adalah pengolahan data elektronik (*Electronic Data Processing/EDP*) kemudian berubah menjadi *data processing* (DP) dan sistem informasi akuntansi (SIA).

2. Fokus Baru pada Informasi

Pada tahun 1964 diperkenalkan satu generasi baru alat penghitung yang memengaruhi cara penggunaan komputer. Konsep penggunaan komputer sebagai sistem informasi dipromosikan oleh pembuat komputer untuk mendukung peralatan baru tersebut. Konsep sistem informasi menyadari bahwa aplikasi komputer harus diterapkan untuk tujuan utama menghasilkan informasi manajemen. Konsep ini segera diterima oleh perusahaan besar.

3. Fokus Revisi pada Pendukung Keputusan

Sistem pendukung keputusan (*Decision Support System/DSS*) merupakan sistem penghasil informasi yang ditujukan pada suatu masalah tertentu yang harus dipecahkan oleh manajer dan keputusan yang harus dibuat manajer. Manajer tersebut berada pada bagian manapun dalam organisasi, pada tingkat manapun dan dalam area bisnis apapun.

Pada era globalisasi dan informasi saat ini, peranan sistem informasi telah menjadi salah satu syarat mutlak atau kunci keberhasilan yang harus dipahami dan diterapkan oleh seluruh organisasi, baik swasta (*privat*) maupun publik (*government*). Hampir seluruh aktivitas organisasi, seperti aktivitas pemerintahan, usaha/bisnis, perbankan, pelayanan kepada pelanggan atau konsumen (*customer*), pengambilan keputusan, formulasi strategi kompetitif organisasi dan berbagai ragam aktivitas lainnya tidak dapat terlepas dari sistem informasi.

Oleh karena itu, pemahaman dan penerapan sistem informasi secara benar dan tepat pada semua level organisasi, mulai dari level operasional (pelaksana teknis) hingga level pimpinan puncak (*top leader*) akan sangat memengaruhi pencapaian keberhasilan organisasi.

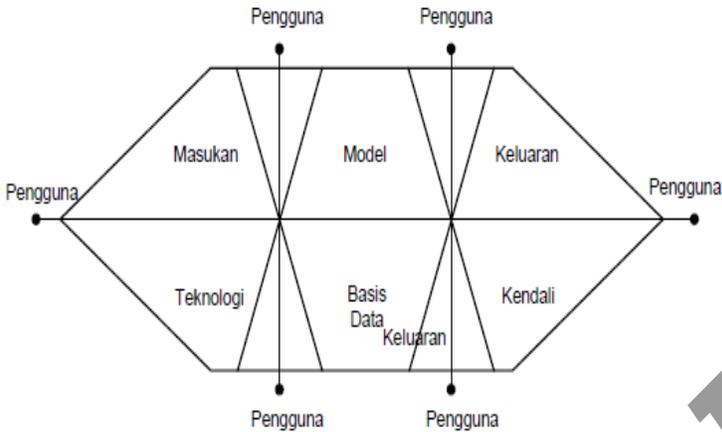
B. Komponen Sistem Informasi

Pada dasarnya sistem informasi merupakan suatu sistem yang dibuat oleh manusia, yang terdiri dari komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan, yaitu menyajikan informasi. Sistem informasi di dalam suatu organisasi mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan yang diperlukan.

Sistem informasi menerima masukan data dan instruksi, mengolah data tersebut sesuai instruksi dan mengeluarkan hasilnya. Model dasar sistem menghendaki agar masukan, pengolahan, dan keluaran tiba pada saat bersamaan, yang sebaiknya sesuai untuk sistem pengolahan informasi yang paling sederhana, di mana semua masukan tersebut tiba pada saat bersamaan meskipun hal tersebut jarang terjadi.

Fungsi pengolahan informasi sering membutuhkan data yang telah dikumpulkan dan diolah dalam periode waktu sebelumnya. Oleh karena itu, ditambahkan suatu penyimpanan data *file* (*data file storage*) ke dalam model sistem informasi. Dengan demikian, kegiatan pengolahan tersedia baik data baru maupun data yang telah dikumpulkan dan disimpan sebelumnya.

Burch & Grudnitski (1989) mengemukakan bahwa sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebutnya sebagai blok pembangun (*building block*). Blok pembangun ini kemudian dibagi menjadi blok masukan (*input block*), blok model (*model block*), blok keluaran (*output block*), blok teknologi (*technology block*), blok basis data (*database block*) dan blok kendali (*controls block*). Komponen sistem informasi tersebut secara ringkas dapat dilihat pada **Gambar 2.1** di bawah ini.



Gambar 2.1 Blok Sistem Informasi yang Saling Berinteraksi

Pada gambar di atas dapat dilihat bahwa sistem informasi memiliki komponen-komponen yang saling terintegrasi membentuk satu kesatuan dalam mencapai sasaran sistem. Secara rinci, komponen-komponen yang membentuk blok pembangun sistem informasi tersebut dapat dijelaskan pada uraian berikut.

1. Blok Masukan (*Input Block*)

Blok masukan dalam suatu sistem informasi meliputi metode-metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan, dapat berupa dokumen-dokumen dasar.

2. Blok Model (*Model Block*)

Blok model ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika dan model-model yang berfungsi untuk memanipulasi data masukan dan data yang tersimpan di dalam basis data, sehingga menjadi keluaran (informasi) tertentu yang diinginkan.

3. Blok Keluaran (*Output Block*)

Blok keluaran berupa berbagai data keluaran, seperti dokumen keluaran (*output*) dan informasi yang berkualitas yang berguna untuk semua pemakai.

4. Blok Teknologi (*Technology Block*)

Blok teknologi digunakan untuk menerima masukan (*input*), menjalankan model, menyimpan dan menelusuri/mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran serta membantu pengendalian

dari sistem secara keseluruhan. Blok teknologi ini merupakan komponen bantu yang memperlancar proses pengolahan yang terjadi dalam sistem.

5. Blok Basis Data (*Database Block*)

Kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan lainnya dan tersimpan pada suatu perangkat keras (biasanya komputer) dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.

6. Blok kendali (*controls block*)

Pencegahan hal-hal yang dapat merusak sistem dan penanggulangan masalah pengendalian terhadap operasional sistem secara cepat, tercakup di dalamnya aspek pencegahan dan penanganan terhadap kesalahan atau kegagalan sistem serta integrasi dan pengembangan sistem.

C. Model Sistem Informasi

Pada prinsipnya, sistem informasi dapat dibedakan dalam 2 (dua) model, yakni berdasarkan komponen aktivitasnya dan aktivitas sistem informasi. Sistem informasi menggunakan sumber daya perangkat keras (*hardware*), sumber daya perangkat lunak (*software*, program dan prosedur) dan sumber daya manusia (pengelola dan pengguna) untuk melaksanakan aktivitas-aktivitas pemasukan data, pengolahan data dalam menghasilkan informasi, penyimpanan data dan atau informasi, produksi informasi serta aktivitas pengendalian sistem informasi.

D. Komponen Sumber Daya Informasi

Komponen sumber daya informasi dapat dilihat dari sisi sumber daya yang ada, yaitu sebagai berikut.

1. Perangkat/Peranti Keras (*hardware*)

Bagian ini merupakan bagian perangkat keras sistem informasi, yang terdiri dari mesin dan media yang digunakan untuk melakukan aktivitas sistem informasi. Sistem informasi modern memiliki perangkat keras berupa komputer (*Central Processing Unit/CPU*, unit masukan/keluaran, unit penyimpanan data atau informasi dalam bentuk *file* dan sebagainya), peralatan penyimpanan data dan peralatan nonkomputer.

Contoh perangkat keras dalam sistem informasi berbasis komputer antara lain komputer *mainframe*, *minicomputer* dan *microcomputer*, yang di dalamnya tercakup peralatan pemasukan data, pengolahan data, penyimpanan data dan keluaran data/informasi, *peripheral* penunjang komunikasi (untuk jaringan komputer) dan komputer lainnya. Adapun media yang digunakan dapat saja berupa media kartu elektronik (*smart card*), kertas, media penyimpanan piringan magnetik dan lain-lain.

2. Perangkat/Peranti Lunak (*Software*)

Bagian ini merupakan bagian perangkat lunak sistem informasi yang meliputi semua prosedur operasi yang diperlukan oleh program komputer dan prosedur operasi yang diperlukan oleh manusia, misalnya prosedur kerja, manual, dan lain-lain. Sistem informasi modern memiliki perangkat lunak untuk memerintahkan komputer melaksanakan tugas yang harus dilakukannya. Perangkat lunak dapat digolongkan menjadi beberapa kelompok, yaitu sebagai berikut.

- a. Perangkat lunak sistem, seperti sistem operasi, sistem utilitas dan sistem komunikasi, misalnya program *microsoft windows*, *linux*, *novel netware*, anti virus, *norton utilities*, *disk doctor*, dan lain-lain.
- b. Perangkat lunak aplikasi, yang dapat dibagi berdasarkan:
 - 1) perangkat lunak aplikasi yang bersifat umum, seperti pengolah data (*word processing*), pengolah angka (*spreadsheet*), manajemen basis data, aplikasi statistika, aplikasi riset operasi dan lain-lain.
 - 2) perangkat lunak aplikasi yang bersifat khusus, yang terdiri dari program yang secara spesifik dibuat untuk aplikasi tertentu.
- c. Perangkat lunak bahasa pemrograman, yang dapat dibagi berdasarkan:
 - 1) bahasa pemrograman tingkat tinggi, seperti *Visual Foxpro*, Bahasa C dan C ++, Borland, Basic, Visual Basic, Pascal dan lain-lain.
 - 2) bahasa pemrograman tingkat rendah, seperti bahasa mesin dan bahasa *assembler*.

E. Pengertian Data dan Informasi

Merupakan komponen dasar dari informasi yang akan diproses lebih lanjut untuk menghasilkan informasi. Contohnya adalah dokumen bukti-bukti transaksi, nota, kuitansi, dan lain-lain. Selanjutnya, data yang diolah dan disajikan dalam konteks yang berarti dan bermanfaat untuk menghasilkan informasi. Data yang telah diolah menjadi informasi kemudian digunakan dalam proses pengambilan keputusan, di mana keterkaitan di antara ketiganya dikenal dengan siklus informasi (*information cycle*). Data diolah menjadi informasi yang digunakan untuk pengambilan keputusan dan berikutnya menghasilkan data baru yang kemudian ditangkap menjadi masukan untuk diolah kembali menjadi informasi, dan seterusnya membentuk suatu siklus.

1. Prosedur

Merupakan bagian yang berisikan dokumentasi prosedur atau proses-proses yang terjadi dalam sistem. Prosedur dapat berupa buku-buku penuntun operasional (instruksi), antara lain prosedur sistem pengendalian intern atau buku penuntun teknis, seperti buku manual menjalankan program komputer untuk pemakai, untuk penyiapan masukan, dan lain-lain.

2. Manusia (*Humanware/Brainware*)

Salah satu perangkat yang paling penting dari sistem informasi adalah manusia sebagai pengelola informasi. Oleh karena itu, hubungan antara sistem informasi dengan pengelolanya sangat erat. Sistem informasi yang dibutuhkan sangat tergantung dari kebutuhan pengelolanya. Pengelola sistem informasi terorganisasi dalam suatu struktur manajemen. Sebagai bagian utama dalam suatu sistem informasi, manusia dapat meliputi:

- a. Operator (*clerical personnel*), untuk penyiapan data, menangani transaksi, merespons permintaan, pemrosesan data, dan lain-lain.
- b. *First level manager*, untuk mengelola pemrosesan data didukung dengan perencanaan, penjadwalan, identifikasi situasi di luar kendali (*out-of-control*), dan pengambilan keputusan pada *level* menengah ke bawah.
- c. Analisis sistem dan *programmer (staff specialist)* digunakan untuk analisis perencanaan dan pelaporan.

- d. Pimpinan sistem (*management*), untuk pembuatan laporan berkala, permintaan khusus, analisis khusus, laporan khusus, pendukung identifikasi masalah dan peluang, serta pendukung analisis pengambilan keputusan. Tingkatan atau level manajemen dapat dibagi atas:
- 1) manajemen level atas, yakni untuk perencanaan strategis, kebijakan, dan pengambilan keputusan.
 - 2) manajemen level menengah, yakni untuk perencanaan taktis dan pengambilan keputusan.
 - 3) manajemen level bawah, yakni untuk perencanaan dan pengawasan operasi serta pengambilan keputusan.

F. Aktivitas Sistem Informasi

Aktivitas utama sistem informasi meliputi perhitungan, perbandingan, penyortiran, pengklasifikasian dan perangkuman serta penyimpulan. Keluaran dari kegiatan pengolahan data adalah informasi dalam bentuk grafik/citra, film, teks, dan audio yang disajikan serta ditampilkan di media layar (video atau monitor), media cetak (kertas, film atau *slide*) dan media penyimpanan (memori komputer, *tape*, *hard disk*, *floppy disk*, *compact disk*, *flash disk*, dan lain-lain). Keluaran dari kegiatan pengolahan ini sering disebut sebagai produk informasi. Kegiatan penyimpanan data meliputi aspek organisasi data dalam media penyimpanan yang memudahkan penambahan data baru, pemutakhiran data (*data update*), pelacakan data (*searching/browsing*), penghapusan data, validasi data, dan pengambilan data (*data retrieval*). Data dan informasi dapat disimpan dalam beberapa model, yakni sebagai berikut.

1. Basis data (*database*), yang berisi koleksi terpadu dari sejumlah data yang saling berkaitan.
2. Basis model (*model base*), yang berisi koleksi terpadu dari model konsep, matematika dan logika yang saling berkaitan dan mengekspresikan relasi, prosedur penghitungan dan metode analisis.
3. Basis pengetahuan (*knowledge base*), yang berisi koleksi terpadu pengetahuan dalam bentuk norma dan kaidah (*rules*) dan fakta (*facts*) yang memungkinkan proses penarikan kesimpulan (*inferensi*). Basis ini merupakan basis data dari sistem pakar (*expert system*).

Secara umum, aktivitas sistem informasi menggambarkan bagaimana aktivitas utama sistem informasi yang melibatkan semua sumber daya yang ada (perangkat keras, perangkat lunak dan manusia) dalam mengubah data menjadi produk informasi, yang nantinya digunakan oleh penggunanya dan dapat digambarkan dalam suatu diagram matriks komponen sistem informasi (O'Brien, 2004). Matriks tersebut dapat digunakan sebagai dokumen global yang berisi komponen-komponen yang membentuk sistem informasi (**Tabel 2.1**).

Tabel 2.1 Matriks Komponen Suatu Sistem Informasi

Aktivitas Utama Sistem Informasi	Sumber Daya						Data	Produk Informasi
	Perangkat Keras dan Jaringan		Perangkat Lunak		Manusia			
	Media	Mesin	Program	Prosedur	Pengguna	Spesialis		
Masukan								
Pengolahan								
Keluaran								
Penyimpanan								
Kendali								

Matriks sebagaimana yang tersaji pada tabel di atas menggambarkan sistem informasi sebagai suatu bentuk matriks dari seluruh sumber daya dan produk serta kegiatan utama. Melalui matriks tersebut dapat diketahui bagaimana aktivitas-aktivitas utama sistem informasi (masukan, pengolahan, keluaran, penyimpanan, dan pengendalian) dilaksanakan serta bagaimana penggunaan seluruh sumber daya yang ada (perangkat keras, perangkat lunak dan manusia) dalam menunjang proses konversi data menjadi suatu produk informasi. Selain itu, melalui matriks tersebut dapat juga dijawab pertanyaan sumber daya apa yang diperlukan untuk melakukan berbagai aktivitas yang dapat menghasilkan produk informasi sesuai harapan pengguna.

G. Sistem Informasi yang Diperlukan dalam Pemerintahan

Sistem informasi dalam pemerintahan di Indonesia telah diimplementasikan ke dalam *e-government* yang mengandung pengertian suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Sistem tersebut menggunakan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan.

E-government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik atau proses pemerintahan yang demokratis.

READING COPY

SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK (SIPP)

A. Latar Belakang Adanya SIPP

Di era globalisasi, tuntutan keterbukaan informasi dalam pelayanan publik yang berkualitas semakin tinggi. Oleh karena itu, pemerintah perlu memberikan akses yang seluas-luasnya dalam penyediaan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat. Pelayanan publik harus disertai dengan KIP agar masyarakat dapat mengawasi sekaligus berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu kesungguhan pemerintah dalam upaya penyediaan informasi publik telah dilakukan dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menyelenggarakan SIPP secara nasional.

Dengan adanya layanan satu pintu dalam SIPP secara nasional diharapkan pemerintah dapat memberikan pelayanan yang cepat dan mudah, transparan, efektif, efisien, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

B. Pengertian SIPP

SIPP adalah layanan publik satu pintu berupa aplikasi berbasis *website* dan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah, cepat, dan akuntabel. SIPP dibuat karena tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan publik yang transparan dan berkualitas dan agar dapat memperoleh informasi pelayanan publik yang sesuai dengan *admin* pelayanan sehingga terbentuk pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat. SIPP memiliki beberapa fungsi, yaitu sebagai pusat informasi layanan publik di Indonesia, sebagai *tool self assesment* (penilaian mandiri) evaluasi pelayanan publik kementerian, lembaga dan pemerintah daerah dan sebagai media pembelajaran masyarakat tentang penyelenggaraan layanan publik di Indonesia. SIPP dapat diakses melalui sipp.menpan.go.id.

Tujuan dibuatnya *website* SIPP yaitu agar terwujud pengawasan dan partisipasi masyarakat yang efektif, terwujudnya keterpaduan informasi pelayanan publik dan tercegahnya penyalahgunaan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dasar hukum *website* SIPP adalah Undang-Undang Nomor 18 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PermenPAN RB Nomor 13 tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik. Ruang lingkup SIPP meliputi kementerian, lembaga pemerintah nonkementerian, lembaga nonstruktural, pemerintah daerah, kesekretariatan, dan BUMN/BUMD. Konten yang dimuat pun biasanya meliputi profil penyelenggara dan pelaksana, *admin* pelayanan, berita terkini, survei kepuasan masyarakat (SKM), indeks pelayanan publik (IPP) dan pengaduan SP4N-LAPOR!.

Salah satu komponen penting dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah penyediaan *big data* sebagai sumber segala informasi, terutama mengenai pelayanan publik. Untuk itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) melalui Kedeputusan bidang Pelayanan Publik, terus mendorong setiap instansi pemerintah agar meng-*input* informasi pelayanan publik ke dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP).

Kebijakan PermenPANRB Nomor 13 Tahun 2017 tentang SIPP menjelaskan, SIPP sebagai media informasi elektronik satu pintu, meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat.

Dalam SIPP, masyarakat bisa mengakses informasi mengenai Indeks Pelayanan Publik, Indeks Reformasi Birokrasi dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Selain itu, masing-masing instansi juga menyertakan informasi mengenai jenis pelayanan, *admin* pelayanan, SOP dan alur mengenai cara mendapatkan layanan, hingga besaran biaya yang dibutuhkan untuk suatu layanan.

Melalui Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sebenarnya konsep revolusi industri 4.0 terkait *big data* sudah diakomodasi melalui konsep pelayanan terpadu. Namun, pemahaman dan implementasi kebijakan tersebut belum berjalan secara optimal. Jika diperhatikan, masih banyak instansi pemerintah yang mengelola pengaduan dan sistem publikasi informasi pelayanan publiknya secara parsial dan tidak terkoordinasi dengan baik.

Untuk mencapai keberhasilan implementasi kebijakan maka harus memiliki strategi yang baik pula. Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menempatkan pelaksana layanan yang kompeten dalam setiap proses pelayanan. SDM aparatur yang kredibel di bidangnya tentu akan menghasilkan pelayanan publik yang optimal. Targetnya, tahun 2025 akan terwujud pelayanan publik yang prima.

C. Maksud, Tujuan, dan Asas SIPP

1. Maksud

Maksud penyediaan informasi pelayanan publik dalam sistem informasi pelayanan publik (SIPP), adalah:

- a. Memberikan aksesibilitas kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi pelayanan publik.
- b. Menjamin keakuratan informasi pelayanan publik.

2. Tujuan

Penyediaan informasi pelayanan publik dalam SIPP bertujuan untuk:

- a. terwujudnya pengawasan dan partisipasi masyarakat yang efektif;

- b. terwujudnya keterpaduan informasi pelayanan publik;
- c. mencegah terjadinya penyalahgunaan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Asas

Prinsip penyediaan informasi pelayanan publik dalam SIPP adalah sebagai berikut.

- a. Mudah
Informasi yang diminta dapat diakses secara mudah dan dalam hal prosedur, mudah untuk dipahami dan dimengerti.
- b. Cepat
Informasi yang diterima harus tepat pada waktunya, berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat atau sudah terlambat.
- c. Akurat
Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksud dari informasi tersebut.
- d. Akuntabel
Sumber Informasi dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, serta tidak bertentangan dengan kedua hal tersebut.

WEBSITE SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK (SIPP) MASYARAKAT/PUBLIK

A. SIPP sebagai Pusat Informasi Layanan Publik di Indonesia

SIPP dapat diakses melalui *sipp.menpan.go.id*. Sistem ini memiliki fitur manajemen pengguna, di mana setiap pengguna diberikan hak akses dan *password login*, sehingga pengguna yang memiliki hak akses saja yang dapat masuk ke dalam sistem tersebut.

Aplikasi SIPP untuk publik berbeda dengan untuk *admin*. Pada aplikasi SIPP buat masyarakat hanya bisa melihat perkembangan informasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, sedangkan aplikasi untuk *admin* mempunyai akses penuh ke seluruh aplikasi dan daftar lembaga/kementerian/OPD yang ada.

B. Halaman Beranda Website SIPP untuk Publik

Halaman ini bebas diakses publik dengan alamat *website https://sipp.menpan.go.id*. Website ini berisi informasi yang berkaitan dengan layanan publik di seluruh Indonesia. Tampilan *website* bisa menggunakan

browser (Google, Chrome, Mozilla Firefox, dsb) dan akan tampilan halaman web SIPP seperti pada gambar berikut.



Gambar 4.1 Halaman Utama/beranda Aplikasi SIPP untuk Publik.

C. Halaman Pencarian Melalui Kotak Pencarian

1. Pilih salah satu wilayah pada kotak paling kiri untuk memperkecil pencarian jenis layanan menjadi per wilayah tertentu.
2. Ketikkan nama jenis layanan di kotak sebelah kanan.
3. tombol 'Cari' untuk memproses *searching* data.



Gambar 4.2 Halaman Kotak Pencarian

D. Halaman Pencarian Berdasarkan Peta

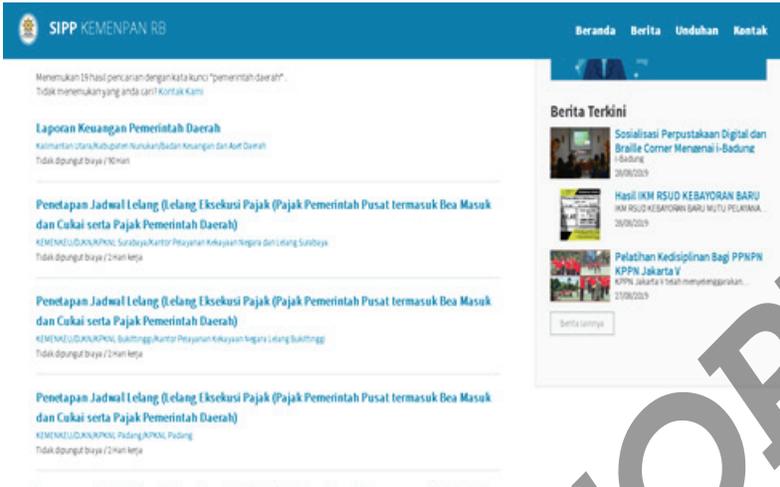
1. Klik 'Cari Berdasarkan Peta', maka akan muncul *pop up* berisi peta indonesia, ada warna yang mungkin berbeda di antara provinsi lainnya. Semakin merah maka jumlah layanan pada wilayah itu semakin banyak dan semakin hijau maka semakin sedikit.
2. Klik salah satu provinsi untuk membuka profil instansi provinsi yang dipilih.



Gambar 4.3 Halaman Pencarian Berdasarkan Peta

E. Halaman Hasil Pencarian

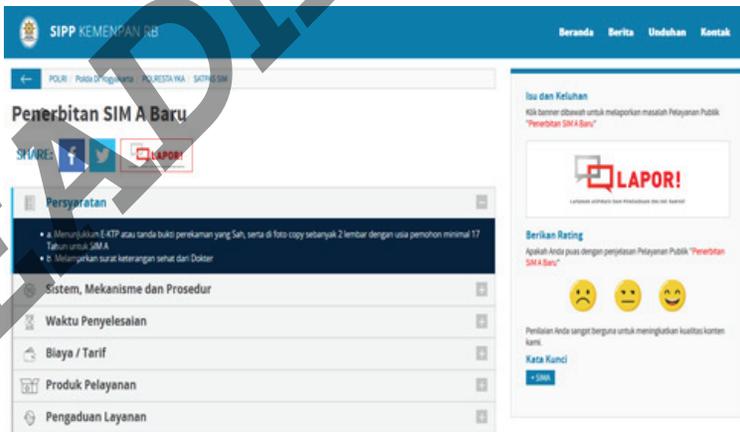
1. Berikut adalah data yang tampil dari hasil pencarian melalui kotak pencarian.
2. Klik salah satu judul layanan untuk melihat detail informasi jenis layanan tersebut.



Gambar 4.4 Halaman Hasil Pencarian

F. Halaman Informasi Penyelenggara Layanan Publik

Pada halaman ini berisi tentang informasi suatu layanan publik, di antaranya persyaratan layanan, sistem, mekanisme dan prosedur layanan, waktu penyelesaian layanan, biaya/tarif layanan, produk dari layanan dan informasi pengaduan layanan.



Gambar 4.5 Halaman Informasi Layanan Publik

G. Halaman Rating terhadap Suatu Layanan Publik

Pengunjung *website* dapat memberikan *rating* dari suatu layanan dengan memilih *emoticon*/gambar wajah di *section* 'Berikan Rating', pada halaman detail informasi layanan publik di sebelah kanan.



Gambar 4.6 Halaman Memberikan *Rating*

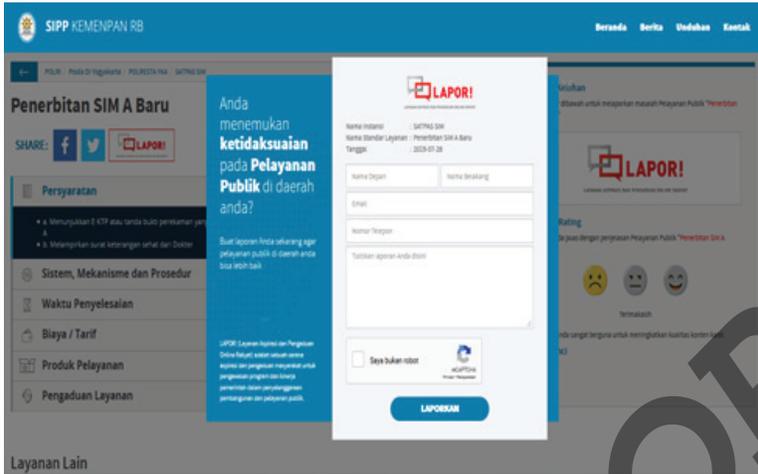
Keterangan halaman gambar di atas adalah:

1. *emoticon* paling kiri berarti tidak puas;
2. *emoticon* di tengah berarti biasa saja;
3. *emoticon* paling kanan berarti puas.

H. Halaman Laporan Pelayanan Publik

Pengunjung *website* juga dapat melaporkan suatu layanan publik yang dianggap tidak sesuai.

1. Klik tombol bertuliskan LAPOR! Di sebelah kanan halaman detail informasi layanan publik.
2. Isikan data diri serta laporan keluhan.
3. Verifikasi *captcha*.
4. Kirimkan laporan dengan mengklik 'LAPORKAN'.

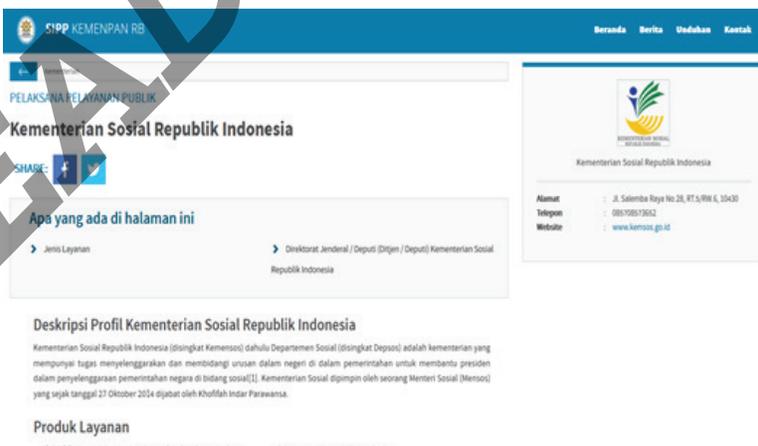


Gambar 4.7 Halaman LAPOR Pelayanan Publik

I. Halaman Informasi Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik

Halaman ini berisi tentang informasi suatu instansi pemerintah, di antaranya:

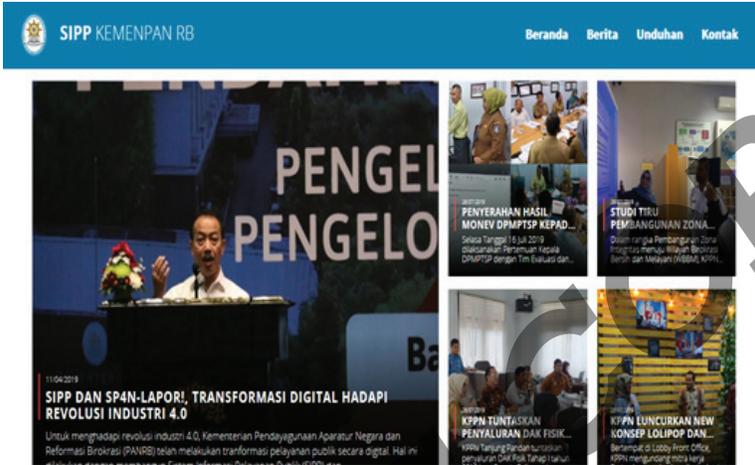
1. profil instansi kementerian/lembaga/badan/pemerintah daerah.
2. unit kerja/lambaga/OPD/bawahan instansi;
3. jenis layanan instansi;
4. berita terkait instansi.



Gambar 4.8 Halaman Informasi Instansi Pemerintah

J. Halaman Berita Pelayanan Publik

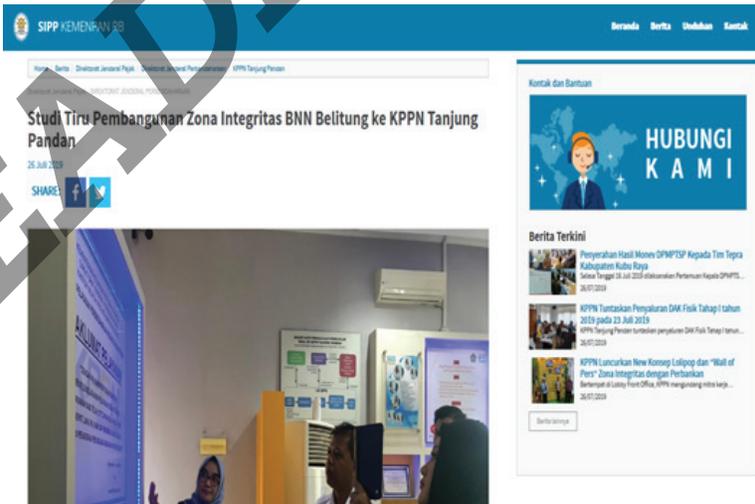
Halaman ini menampilkan informasi terbaru tentang penyelenggaraan pelayanan publik seperti kebijakan dan program pemerintah yang diselenggarakan.



Gambar 4.9 Halaman Utama Berita

K. Halaman Detail Berita

Halaman ini menampilkan berita lengkap tentang penyelenggaraan pelayanan publik.



Gambar 4.10 Halaman Detail Berita

L. Halaman Kontak Kami

Pengunjung dapat mengontak *admin* SIPP jika ada yang ingin ditanyakan, atau sekadar ingin mengirimkan kritik atau saran.

1. Isikan data diri serta konten yang ingin disampaikan.
2. Verifikasi *captcha*.
3. Klik tombol 'KIRIM'.



Gambar 4.11 Halaman kontak Kami

PENGELOLA SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK (SIPP)

A. Pembagian Pengguna Admin Nasional, Admin Instansi (Kementerian/Lembaga/ Daerah) dan Pihak Ketiga

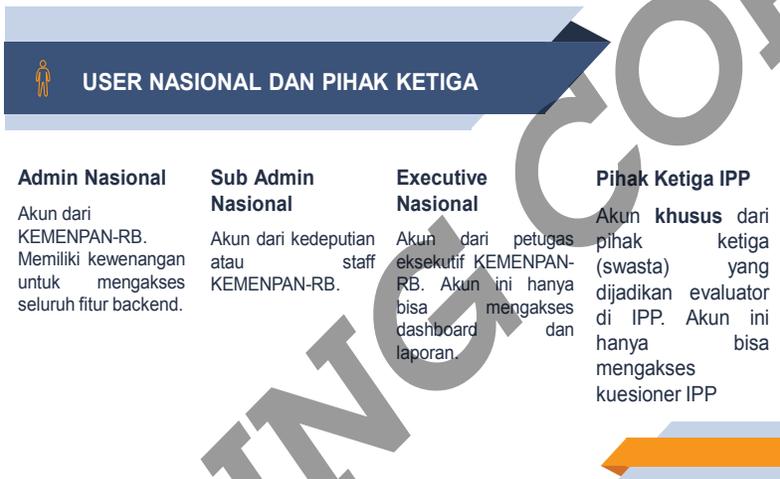
Kementerian PANRB bertanggung jawab sekaligus pembina dalam pengelolaan SIPP yang bertugas melakukan pembinaan pengawasan dan evaluasi pelayanan publik terkait penyediaan informasi yang cepat, akurat, dan akuntabel pada SIPP. Kementerian PANRB sebagai Penanggung jawab mempunyai tugas:

1. menyediakan *admin* instansi (kementerian/lembaga/daerah) dan pihak ketiga.
2. memastikan penyelenggara untuk menyediakan dan memperbaharui informasi pelayanan publik ke dalam SIPP atau melalui *admin* instansi (kementerian/lembaga/daerah).
3. memantau pengelolaan informasi pelayanan publik yang dilakukan oleh *admin* instansi (kementerian/lembaga/daerah).
4. memastikan keakuratan informasi pelayanan publik yang disediakan oleh *admin* instansi (kementerian/lembaga/daerah).

Admin atau disebut juga administrator pengelolaan informasi pelayanan publik adalah pegawai yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pembaharuan informasi pelayanan publik. Dalam SIPP terdapat beberapa tipe *admin* pengguna yang akan dijelaskan sebagai berikut.

1. Pengguna Nasional

Pengguna nasional disediakan untuk tim dari Kedepuitan Pelayanan Publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, untuk mengelola situs SIPP secara keseluruhan. Ada 4 (empat) tipe pengguna nasional, yaitu:



Gambar 5.1 Pembagian Admin Nasional

a. Admin Nasional

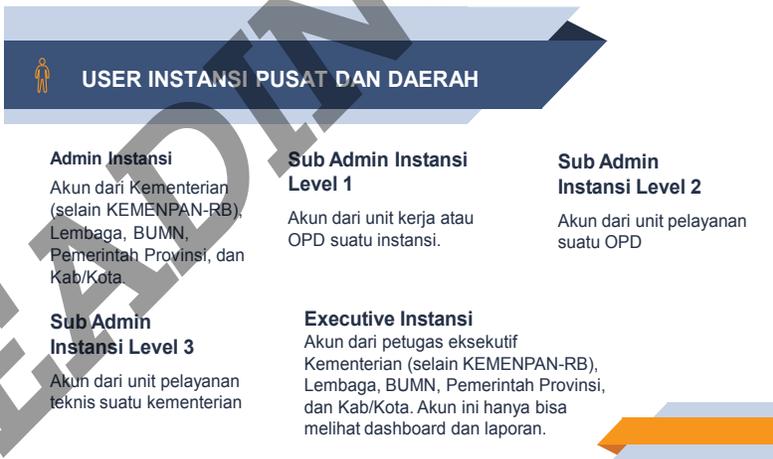
Dapat mengelola seluruh data situs web SIPP. Tugas dari *admin* nasional meliputi:

- 1) membuat akun *admin* instansi (kementerian/lembaga/daerah).
- 2) mendistribusikan akun ke kementerian, lembaga pemerintah nonkementerian, lembaga nonstruktural, kesekretariatan lembaga negara, pemerintah daerah, badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah.
- 3) mengaktifkan atau menonaktifkan akun *admin* instansi (kementerian/lembaga/daerah).
- 4) mengelola informasi dan pemberitaan pelayanan publik.

- b. *Sub-admin* Nasional
Membantu *admin* nasional untuk mengelola data dengan hak akses terbatas. Tugas *sub-admin* nasional meliputi:
 - 1) menyediakan dan memperbaharui informasi pelayanan publik ke dalam SIPP.
 - 2) menyesuaikan format layanan informasi sesuai format pada SIPP.
- c. *Executive* nasional
Melihat *dashboard* dan laporan perkembangan indeks data pelayanan publik.
- d. Pihak Ketiga SIPP
Pihak ketiga adalah yang disediakan oleh *admin* nasional yang dijadikan evaluator indeks pelayanan publik (IPP). Akun ini hanya bisa mengakses kuesioner IPP.

2. Pengguna Instansi (kementerian/lembaga/daerah)

Pengguna instansi disediakan untuk seluruh instansi pemerintah yaitu, kementerian, lembaga, pemerintah daerah (provinsi, kabupaten, kota) dan organisasi perangkat daerah serta unit pelayanannya. Ada 3 tipe pengguna instansi, yaitu:



Gambar 5.2 Pembagian Admin Instansi (kementerian/lembaga/daerah)

- a. *Admin* Instansi
Pengguna *admin* instansi memiliki hak akses tertinggi aplikasi SIPP pada Instansi terkait di *backend* (tampilan khusus yang

dibuat untuk *manage* suatu *website*) pada aplikasi SIPP. *Admin* instansi (kementerian/lembaga/daerah) ditujukan untuk:

- 1) pemerintah daerah yaitu provinsi, kabupaten, kota;
- 2) direktorat jenderal kementerian.

Tugas *admin* instansi utamanya adalah sebagai berikut.

- 1) Melihat perkembangan data melalui *dashboard*.
- 2) Mengelola dan menambahkan data lembaga/OPD/unit kerja/unit pelayanan.
- 3) Mengundang sub-*admin* instansi level 1 dan 2, yaitu:
 - a) kementerian/lembaga seperti unit pelayanan;
 - b) pemerintah daerah seperti OPD dan unit pelayanan.
- 4) Menjaga kualitas data pelayanan publik Lembaga/OPD/unit pelayanan.
- 5) Mengisi berita terkini.
- 6) Mengisi indeks pelayanan publik.
- 7) Mengisi survei kepuasan masyarakat.
- 8) Mengisi survei reformasi birokrasi.

b. Sub-*admin* Instansi Level 1

Sub-*admin* instansi level 1 ditujukan untuk pengguna dari OPD (untuk pengguna PEMDA) dan pengguna setingkat direktorat jenderal (untuk pengguna dari kementerian/lembaga). Sub-*admin* instansi level 1 bertanggung jawab sebagai koordinator sub *admin* instansi level 2 dan bertanggung jawab kepada *admin* instansi. Tugas utamanya adalah sebagai berikut.

- 1) Mengisi data profil instansi.
- 2) Mengisi data pelayanan publik.
- 3) Mengundang sub-*admin* instansi level 2 dan level 3 (jika ada).
- 4) Mengisi berita terkini.

Pengguna sub-*admin* instansi level 1 adalah sebagai berikut.

- 1) Pemerintah daerah, yaitu organisasi perangkat daerah (OPD) seperti dinas kesehatan, dinas pendidikan, dinas pariwisata di bawah koordinasi PEMDA.
- 2) Kementerian/lembaga, yaitu setingkat direktorat jenderal seperti direktorat jenderal bimbingan masyarakat islam (BIMAS Islam) di bawah koordinasi kementerian agama.

- 3) Lembaga yaitu POLDA, di bawah koordinasi Asisten Perencanaan (Asrena).
- c. *Sub-admin* Instansi Level 2
- Sub-admin* instansi level 2 ditujukan untuk pengguna dari unit pelayanan OPD. Berperan sebagai unit pelayanan di bawah OPD atau di bawah direktorat jenderal, yang bertanggung jawab kepada *sub-admin* instansi level 1. Tugas utamanya adalah sebagai berikut.
- 1) Mengisi data profil instansi.
 - 2) Mengisi data pelayanan publik.
 - 3) Mengundang *sub-admin* instansi level 2 dan level 3 (jika ada).
 - 4) Mengisi berita terkini.
- Pengguna *sub-admin* instansi level 2 adalah sebagai berikut.
- 1) Pemerintah daerah, yaitu unit pelayanan di bawah OPD seperti puskesmas di bawah koordinasi OPD dinas kesehatan.
 - 2) Kementerian/lembaga, yaitu setingkat direktorat seperti direktorat bina KUA dan keluarga sakinah, di bawah koordinasi direktorat jenderal BIMAS Islam.
 - 3) Lembaga, yaitu POLRES, di bawah koordinasi POLDA
- d. *Sub-admin* Instansi Level 3
- Sub-admin* instansi level 3 ditujukan khusus untuk pengguna dari unit pelayanan teknis kementerian/lembaga. *Sub-admin* instansi level 3 bertanggung jawab kepada *sub-admin* instansi Level 2. Tugas utamanya adalah sebagai berikut.
- 1) Mengisi data profil kantor.
 - 2) Mengisi data pelayanan publik.
 - 3) Mengisi berita terkini.
- Pengguna *sub-admin* instansi level 3 adalah sebagai berikut.
- 1) Pemerintah daerah–Tidak ada
 - 2) Kementerian, yaitu setingkat unit pelayanan teknis (UPT) seperti Kantor KUA, di bawah koordinasi direktorat bina KUA dan keluarga sakinah.
 - 3) Lembaga/badan, yaitu unit pelayanan SIM, di bawah koordinasi POLRES.

e. Eksekutif Instansi

Eksekutif Instansi merupakan pejabat eksekutif yang terdapat pada instansi terkait. Pengguna eksekutif instansi dapat memantau laporan yang berkaitan dengan instansinya pada *backend* aplikasi SIPP, yaitu:

- 1) melihat halaman *dashboard*.
- 2) melihat halaman laporan.

B. Alur Penggunaan Awal Aplikasi SIPP

Secara garis besar, rangkaian proses penggunaan aplikasi SIPP adalah sebagai berikut.

1. Memasukkan data profil instansi kementerian, pemerintah daerah, lembaga/badan. Setelah melakukan *login*, lengkapi data profil instansi *admin*.
2. Menambah data lembaga/OPD/unit pelayanan.
3. Memasukkan data semua lembaga/OPD/unit pelayanan di bawah instansi kementerian, pemerintah daerah, lembaga/badan.
4. Mengundang *user* sub-*admin* level 1,2 dan 3
5. Mengundang lembaga/OPD/unit pelayanan sebagai sub-*admin* level 1,2, dan 3.
6. Setelah *user* menerima undangan *admin*, mereka dapat *login* dan mulai mengisi data OPD atau unit kerja mereka seperti profil lembaga/OPD/unit pelayanan, jenis layanan dan berita.
7. Khusus untuk Fitur Indeks Pelayanan Publik (IPP), survei kepuasan masyarakat (SKM) dan survei reformasi Birokrasi (SRB) hanya dapat di-*input* oleh organisasi dan tata laksana (ORTALA).

Pada *input* data adalah menambahkan atau mengubah profil instansi atau badan layanan publik. Proses *input* atau pengisian, proses *input* data bisa digambarkan sebagai berikut.



Gambar 5.3 Proses Input Data

READING COPY

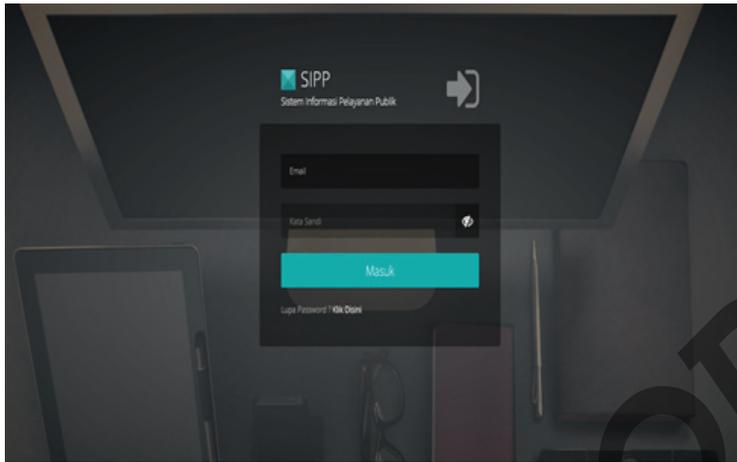
INPUT DATA UNTUK ADMIN INSTANSI (KEMENTERIAN/ LEMBAGA/DAERAH) SIPP

A. Indikator Keberhasilan

Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta diharapkan dapat memahami dan menerangkan proses *input data admin* instansi (kementerian/lembaga/daerah) SIPP.

B. Halaman *Login*

Mengakses *web* aplikasi SIPP dengan menggunakan *browser* (*Google Chrome, Mozilla Firefox, dan sebagainya*) dan akan tampil halaman *web* SIPP seperti pada gambar di bawah ini, masuk ke halaman URL *sipp.menpan.go.id/webcontrol*. akan diarahkan menuju halaman *login* seperti pada gambar berikut ini. Tampilan awal dari aplikasi ini adalah halaman *login*, di mana *user* akan diminta untuk **memasukkan *username* dan *password*** untuk dapat masuk ke dalam Aplikasi SIPP.



Gambar 6.1 Halaman Login admin SiPP

Hanya *user admin* yang terdaftar di SIPP yang bisa mengakses halaman ini. Proses permintaan menjadi *admin* instansi, kementerian, lembaga, pemerintah daerah dilakukan dengan tata cara penunjukan *admin* instansi (kementerian/lembaga/daerah), yaitu sebagai berikut.

1. Penanggung jawab menunjuk tim *admin* instansi yang terdiri paling sedikit 1 (satu) orang *admin* pada masing-masing kementerian, lembaga pemerintah nonkementerian, lembaga nonstruktural, kesekretariatan lembaga negara, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah.
2. Penetapan tersebut diharapkan dalam bentuk keputusan menteri/ kepala lembaga pemerintah nonkementerian/kepala lembaga nonstruktural/gubernur/bupati/walikota/direktur utama badan usaha milik negara/direktur utama badan usaha milik daerah sebagai dasar hukum bagi keberadaan tim *admin* instansi dilampiri susunan nama jabatan dan nomor kontak masing-masing. Contoh keputusan pimpinan mengenai penetapan tim *admin* instansi dapat diunduh di www.menpan.go.id.
3. Tata cara permintaan akun *admin* instansi, kementerian, lembaga, pemerintah daerah.

Penyelenggara mengajukan permintaan akun *admin* instansi ke pengelola SIPP melalui *email* ke admin_SIPP@menpan.go.id atau melalui pos ke Kantor Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Jl. Jenderal Sudirman kav. 69, Jakarta

Selatan, 12190 dengan melampirkan surat permintaan resmi dari instansi.

4. Tata cara permintaan akun sub *admin*.

Admin instansi membuat akun dan kata sandi untuk sub-*admin*. Setelah berhasil *login* pertama kali sub-*admin* wajib mengganti kata sandi.

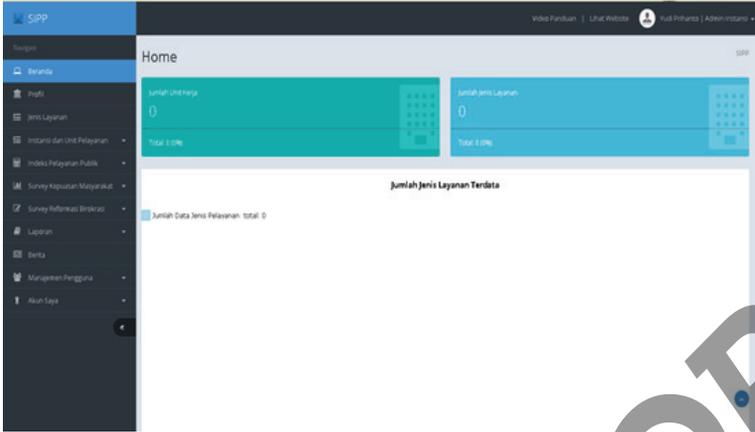
C. Halaman Beranda Menu Navigasi dan Utama Aplikasi SIPP

Halaman ini akan muncul setelah *users* berhasil *login*, maka *admin* akan diarahkan menuju ke menu navigasi dan halaman utama aplikasi SIPP (beranda) atau *dashboard page* pada aplikasi SIPP ini.

Menu navigasi terletak pada bagian kiri layar, yang berfungsi untuk memudahkan *admin*, sebagai pemandu kepada pengunjung agar dapat lebih mudah dalam menentukan kategori yang diinginkan tanpa harus bersusah payah mencarinya. Menu navigasi dapat berbentuk mendatar (*horizontal*) atau menurun (*vertical*) juga dapat dibuat bercabang dengan submenu (*dropdown*) atau tidak, tergantung kebutuhan dari situs tersebut. Aplikasi SIPP menggunakan menu navigasi menurun.

Sedangkan halaman utama terdapat beberapa *tab summary* dari data yang telah di-*input* pada instansi atau unit pelayanan. Pada gambar tampilan di bawah ini, terdapat tab jumlah kabupaten, jumlah kota, jumlah OPD dan jumlah jenis layanan. Masing-masing tab merepresentasikan jumlah data yang telah di-*input* pada instansi. Jika klik tab-tab tersebut, akan diarahkan langsung menuju halaman laporan sesuai dengan tab yang diklik.

Terdapat juga grafik yang berisikan data jumlah jenis layanan yang terdata. Grafik tersebut menunjukkan waktu pengisian data ke aplikasi SIPP, sedangkan diagram lingkaran menunjukkan persentase kalkulasi standar layanan yang telah terdata. Juga terdapat *summary* 10 OPD atau unit kerja peng-*input* data terbanyak pada instansi. Seluruh grafik yang terdapat di aplikasi SIPP ini dapat men-*download* menjadi gambar atau file *excel* serta *print*.



Gambar 6.2 Halaman Menu Navigasi dan Utama Aplikasi SIPP (Beranda)

D. Halaman Undang Pengguna

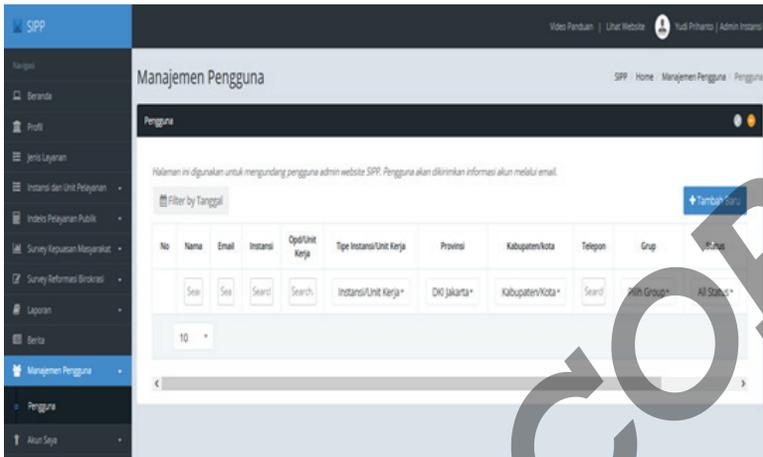
Menu manajemen pengguna digunakan untuk mengatur pengguna yang dapat mengakses dan melakukan perubahan data di aplikasi SIPP.



Gambar 6.3 Pembagian Tugas Mengundang User

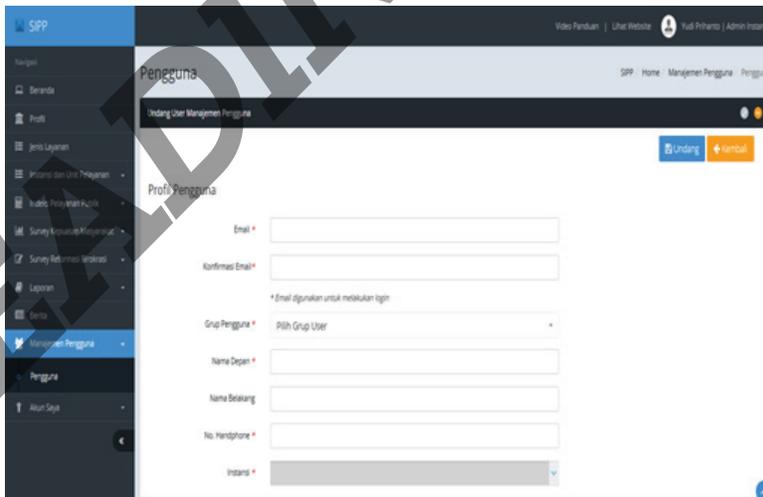
Dalam tata cara mengundang *user*, *admin* nasional dapat mengundang *admin* instansi (kementerian/lembaga/pemerintah daerah) dan *admin* instansi dapat mengundang *user* sub-*admin* instansi (lembaga/OPD/unit pelayanan) dan sub-*admin* instansi level 1 dapat mengundang sub-*admin* instansi level 2 dan 3 untuk menggunakan aplikasi SIPP yang

pernah mengajukan pendaftaran yang sudah dibahas sebelumnya. Dalam manajemen pengguna akan diarahkan menuju halaman yang berisikan daftar pengguna yang pernah didaftarkan sebelumnya.



Gambar 6.4 Halaman Menu Manajemen Pengguna

Untuk menambah pengguna, klik tombol **tambah baru** pada pojok kanan halaman. kemudian *admin* akan diarahkan menuju halaman yang berisikan *form* yang perlu *admin* isikan dengan data *user* baru seperti gambar berikut ini.



Gambar 6.5 Halaman Form Tambah Pengguna

Berikut ini adalah penjelasan dari gambar halaman *form* tambah pengguna di atas.

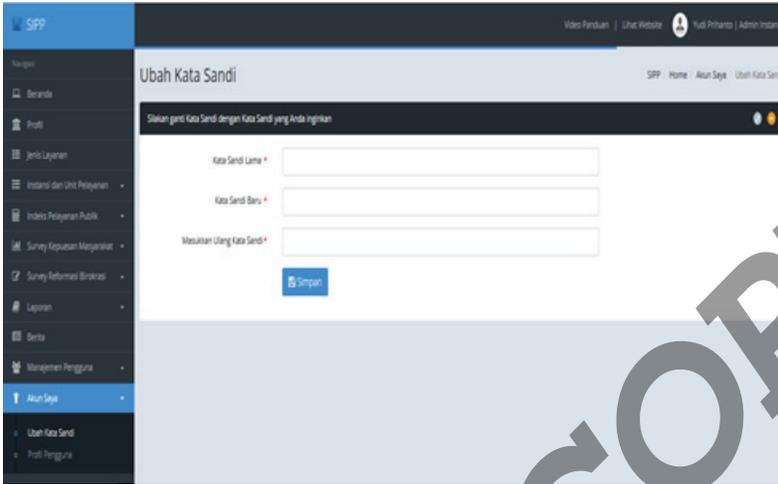
- a. *Email* merupakan *email* yang akan digunakan oleh *user* untuk *login* ke aplikasi SIPP.
- b. Konfirmasi *email* diisikan dengan alamat *email* yang ditulis *admin* pada kolom *email*. Hal ini dimaksudkan untuk mengurangi tingkat kesalahan *peng-input-an*.
- c. Grup pengguna merupakan jenis *user* atau *user leveling* dari pengguna yang akan *admin* daftarkan. Terdapat beberapa jenis pengguna yaitu *admin* instansi, *sub-admin* instansi level 1, 2 dan 3 serta *executive* instansi, seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya.
- d. Nama depan merupakan nama depan dari *user* yang akan *admin* tambahkan.
- e. Nama belakang merupakan nama belakang dari *user* yang akan *admin* tambahkan.
- f. Nomor *handphone* merupakan nomor *handphone* dari *user* yang akan *admin* tambahkan.
- g. Instansi merupakan nama instansi yang ingin *admin* undang. Jika nama instansi belum tersedia pada pilihan, silakan tambahkan nama instansi atau unit kerja atau lembaga/OPD pada menu instansi dan unit pelayanan.

Jika telah semua diisi, klik tombol undang yang terletak pada pojok kanan atas untuk mengundang dan menyimpan *admin* yang akan diundang, sedangkan tombol kembali yang ada di sebelah tombol undang, digunakan jika *admin* ingin membatalkan proses.

E. Halaman Akun Saya

Menu akun saya merupakan menu yang dapat *admin* gunakan untuk mengubah data akun *user* milik *admin*. *Admin* disarankan mengubah *password* *admin* ketika *admin* *login* pertama kali. Terdapat 2 submenu pada menu akun saya, yaitu sebagai berikut.

1. Halaman ubah kata sandi atau *password*



Gambar 6.6 Halaman Submenu Ubah Kata Sandi

Pada bagian submenu **ubah kata sandi** atau *password* berguna untuk mengubah *password admin*. Silakan klik submenu **ubah password** kemudian *admin* akan diarahkan menuju form **ubah password** seperti gambar di atas.

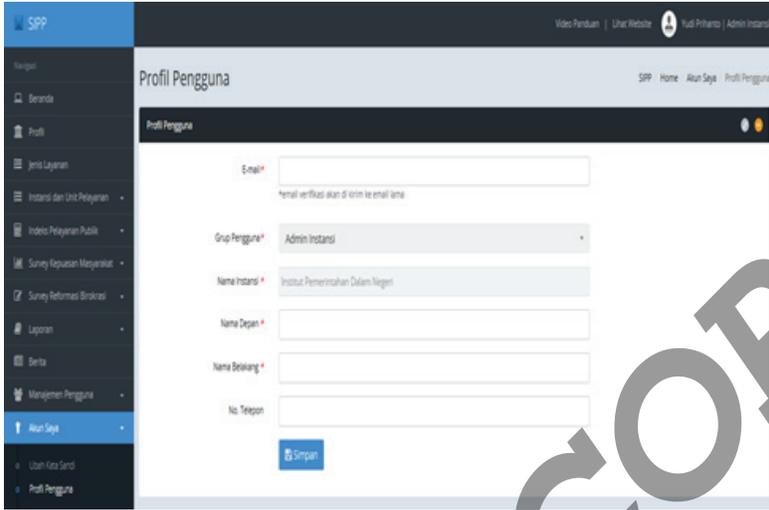
Berikut ini adalah penjelasan *form ubah password*.

- Old password* merupakan *password* lama yang *admin* gunakan saat ini.
- New password* merupakan *password* baru yang akan *admin* gunakan.
- Retype new password* merupakan pengulangan *input password* baru *admin* untuk mengurangi kemungkinan kesalahan *input*.

Jika semua data telah terisikan dengan lengkap dan benar, silakan klik tombol simpan pada pojok bawah halaman.

2. Halaman ubah profil pengguna

Submenu ubah profil pengguna digunakan untuk mengubah profil atau data diri *admin* sebagai *user* atau pengguna aplikasi SIPP. Silakan klik submenu profil pengguna kemudian *admin* akan diarahkan menuju *form* profil pengguna seperti berikut.



Gambar 6.7 Halaman Submenu Ubah Profil Pengguna

Dari gambar di atas, bisa dijelaskan *form* profil menu ubah **profil pengguna**.

- Email* merupakan alamat *email* yang *admin* gunakan untuk *login* ke aplikasi SIPP.
- Grup pengguna merupakan tipe *user* yang *admin* miliki, kolom ini tidak dapat *admin* ubah.
- Nama instansi merupakan instansi yang *admin* representasikan pada aplikasi SIPP ini, kolom ini tidak dapat *admin* ubah.
- Nama depan merupakan nama depan *admin*.
- Nama belakang merupakan nama belakang *admin*.
- Nomor telepon merupakan nomor telepon yang *admin* miliki.

semua data telah terisikan dengan lengkap dan benar, silakan klik tombol simpan pada pojok bawah halaman, yang digunakan untuk menyimpan data profil yang telah *admin* ubah.

F. Halaman Ubah Profil Instansi/Unit Pelayanan

Pada halaman ini terdapat terdapat 2 tab halaman yaitu sebagai berikut.

1. Tab profil instansi

Pada halaman tab ini, *admin* diarahkan untuk mengisi atau mengubah **profil instansi** atau unit pelayanan *admin*. Berikut tampilan tab profil instansi secara lengkap.

The screenshot shows the 'Profil' page in the SIPP system. The page title is 'Profil Instansi / Unit Pelayanan'. The form includes the following fields and sections:

- Profil Instansi / Pelaksana:** A dropdown menu.
- Nama:** Input field containing 'Instiut Pemerintahan Dalam Negeri'.
- Alamat Singkat (jika ada):** Input field containing 'BEN'.
- Jumlah Produk Layanan:** A table with columns 'Total' and 'Terdapat'. The 'Total' column has a value of '0' and a '+' icon. Below the table is the text: 'Data dihitung berdasarkan jumlah produk layanan di wilayah instansi'.
- Jumlah Jans Layanan:** A table with columns 'Total' and 'Terdapat'. The 'Total' column has a value of '0' and a '+' icon. Below the table is the text: 'Data dihitung berdasarkan jumlah jans layanan di wilayah instansi'.
- No Telp:** Input field.
- Email:** Input field.
- Website:** Input field.
- Maklumat Pelayanan:** A section with a file upload icon and the text: 'Atau Diambil: 128 x 80 px'.
- Logo:** A section with a file upload icon and the text: 'Atau Diambil: 80 x 80 px'.
- Alamat Instansi / Unit Pelayanan:** A section with dropdown menus for:
 - Provinsi:** Jawa Barat
 - Kabupaten/Kota:** Kabupaten Sumedang
 - Kecamatan:** BANGUNJOAR
 - Kelurahan/Desa:** CIPACING
 - Alamat:** Jl. Jalmangor
- Kode Pos:** 1234
- Lokasi Google Maps (Optional):** A section with a map showing the location of '12011 Jalmangor jalan Raya Bandung - Sumedang Cibeulik Kabupaten Sur'. The map includes labels for 'Peta Satellite', 'Pemerintahan Dalam Negeri', 'Ngopi Doris', 'Jalan Coloma XXI', 'Pinewood Apartm', 'SCOT Lipo', and '44 Photo Jalmangor'.

Gambar 6.8 Halaman Ubah Profil Instansi/Unit Pelayanan

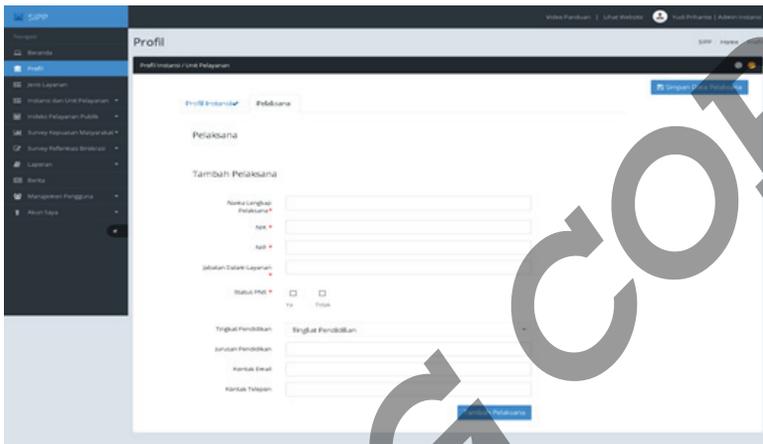
Penjelasan keterangan dari format isian dari tab profil instansi yang harus diisi oleh *admin* adalah sebagai berikut.

- a. Nama merupakan nama dari lingkungan instansi atau unit pelayanan *admin*.
- b. Alias/singkatan merupakan alias atau singkatan dari instansi atau unit pelayanan *admin* yang dikenali oleh masyarakat (jika ada).
- c. Jumlah layanan merupakan layanan yang disediakan oleh instansi atau unit di lingkungan pelayanan *admin* (contoh: KTP-el).
- d. Jenis layanan merupakan jenis layanan atau bagian dari layanan yang tersedia di instansi atau unit pelayanan *admin*. (contoh: pembuatan KTP-el baru, pengurusan KTP-el yang hilang, perubahan data KTP-el, perbaikan KTP-el yang rusak).
- e. Deskripsi merupakan penjelasan singkat mengenai instansi atau unit pelayanan *admin*.
- f. Nomor telepon merupakan nomor telepon kantor instansi atau unit pelayanan *admin*.
- g. *Email* merupakan alamat *email* resmi dari instansi atau unit pelayanan *admin*.
- h. *Website* merupakan alamat *website* resmi dari instansi atau unit pelayanan *admin*.
- i. *Maklumat pelayanan* merupakan gambar dari maklumat pelayanan instansi atau unit pelayanan *admin*.
- j. *Logo* merupakan gambar dari logo instansi atau unit pelayanan *admin*. Maksimal lebar (*width*) logo adalah 115 *pixel*.
- k. Provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, kelurahan diisikan sesuai dengan lokasi kantor *admin*.
- l. *Alamat* merupakan alamat lengkap instansi atau unit pelayanan *admin*.
- m. *Kode pos* merupakan kode pos dari instansi atau unit pelayanan *admin*.
- n. *Lokasi google maps* merupakan lokasi dari instansi atau unit pelayanan *admin* pada *google maps*, ketikkan nama instansi atau unit pelayanan *admin* (contoh IPDN Jatinangor), *google maps* akan menentukan sendiri posisi kantor sesuai dengan *inputan admin*.
- o. *Latitude* dan *longitude* merupakan koordinat instansi atau unit pelayanan *admin*. Kolom ini akan terisi otomatis sesuai dengan *input-an google maps admin*.

Jika semua data telah terisikan dengan lengkap dan benar, silakan klik tombol simpan pada pojok kanan atas halaman.

2. Tab pelaksana

Pada tab pelaksana, *admin* akan diarahkan untuk mengisi *form* data pelaksana pada instansi atau unit pelayanan di lingkungan *admin*, berikut tampilan tab pelaksana secara lengkap.



The screenshot shows a web application interface for the 'Profil' (Profile) section. The main content area is titled 'Pelaksana' (Staff) and contains a form for adding a new staff member. The form includes the following fields and options:

- Nama Lengkap Pelaksana**: Text input field for the full name.
- NIK**: Text input field for the National Identity Number.
- NIP**: Text input field for the National Employee Number.
- Jabatan Dalam Layanan**: Text input field for the position within the service.
- Status PNS**: Radio button options for 'Ya' (Yes) and 'Tidak' (No).
- Tingkat Pendidikan**: Text input field for the education level.
- Jumlah Pendidikan**: Text input field for the number of education levels.
- Alamat Email**: Text input field for the official email address.
- Handphone**: Text input field for the phone number.

A 'Simpan' (Save) button is located at the top right of the form area.

Gambar 6.9 Halaman Tab Pelaksana

Penjelasan keterangan dari format isian dari tab profil instansi yang harus diisi oleh *admin*, adalah sebagai berikut:

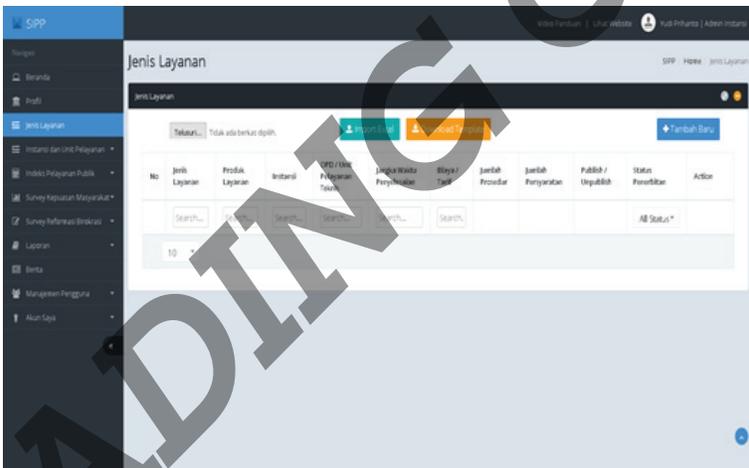
- Nama lengkap pelaksana merupakan nama pelaksana di instansi atau unit layanan *admin* yang sesuai dengan peraturan berlaku.
- NIK merupakan nomor induk kependudukan pelaksana di instansi atau unit layanan *admin*.
- NIP merupakan nomor induk pegawai pelaksana di instansi atau unit layanan *admin*.
- Jabatan dalam layanan merupakan posisi pelaksana dalam jabatan struktural atau fungsional di instansi atau unit layanan *admin*.
- Status PNS merupakan status kepegawaian pelaksana di lingkungan instansi atau unit layanan *admin*.
- Tingkat pendidikan merupakan jenjang pendidikan terakhir pelaksana di lingkungan instansi atau unit layanan *admin*.
- Kontak *email* merupakan alamat *email* resmi dari instansi atau unit pelayanan *admin*.

- h. Kontak telepon merupakan nomor telepon kantor instansi atau unit pelayanan *admin*.

Jika semua data di atas semua telah diisi, dengan lengkap dan benar, silakan klik tombol simpan data pelaksana pada pojok kanan atas halaman. Jika *admin* ingin menambahkan pelaksana, maka klik tombol tambah pelaksana pada pojok kanan bawah.

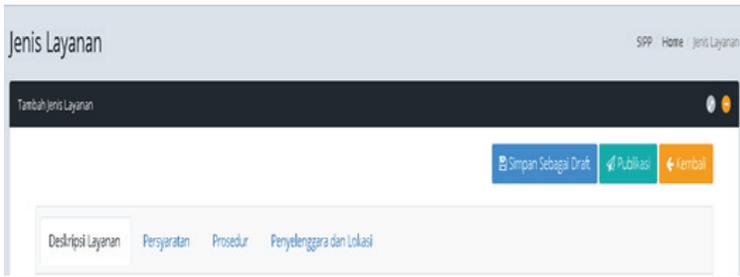
G. Halaman Jenis Layanan

Jenis layanan merupakan daftar layanan yang disediakan oleh instansi atau unit pelayanan kerja *admin*. *Admin* akan diarahkan menuju halaman daftar tambah baru layanan pada instansi atau unit layanan *admin*, dengan memilih klik tombol tambah baru yang terletak di kanan atas dengan warna biru.



Gambar 6.10 Halaman Jenis Layanan

Setelah itu akan muncul *form* untuk isi data jenis layanan instansi atau unit pelayanan di lingkungan *admin*. *Form* ini terdiri dari 4 (empat) tab, yaitu sebagai berikut.



Gambar 6.11 Halaman Tab Tambah Jenis Layanan

Tab-tab tersebut bisa dijelaskan pada uraian berikut.

1. Tab Deskripsi Layanan

Setiap tab berisikan *form* yang harus *admin* isikan. Tampilan halaman tab deskripsi layanan bisa dilihat dalam gambar berikut.



Gambar 6.12 Halaman Tab Deskripsi Layanan

Berikut ini adalah penjelasan dari gambar halaman tab deskripsi layanan.

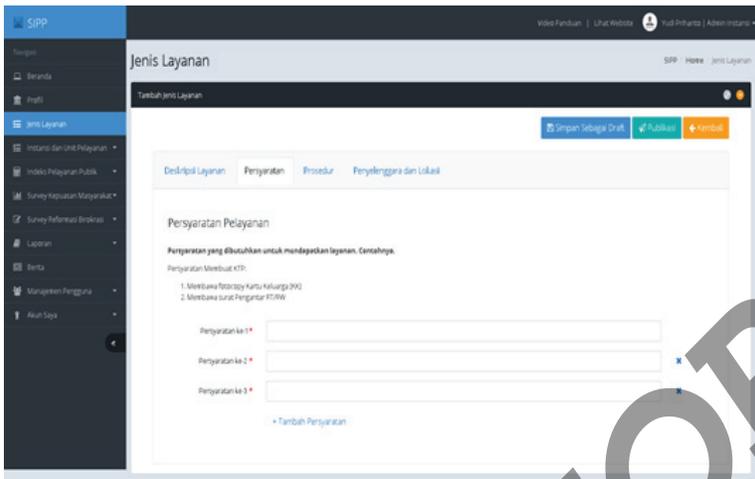
- a. Jenis layanan adalah bagian jenis layanan pada instansi atau *admin* sediakan.

- b. Jangka waktu penyelesaian adalah lama proses pelayanan dari layanan tersebut hingga selesai.
- c. Deskripsi jangka waktu penyelesaian adalah penjelasan dari lama proses pelayanan *admin* (contoh: 1 hari verifikasi formulir, 2 hari proses cetak blangko).
- d. Biaya/tarif merupakan biaya yang diperlukan untuk layanan tersebut.
- e. Deskripsi biaya tarif merupakan penjelasan detail dari tarif layanan pada instansi atau unit pelayanan *admin*.
- f. Penanganan pengaduan merupakan informasi kontak bagi masyarakat untuk mengadu perihal layanan tersebut.
- g. Produk layanan merupakan keluaran hasil dari pelayanan publik tersebut (contoh: KTP, SIM, IMB, dan sebagainya).
- h. Kata kunci merupakan *keyword* dari jenis layanan pada instansi atau unit pelayanan *admin* (contoh: kata kunci dari layanan pembuatan KTP baru adalah *e-KTP*).
- i. Status penerbitan merupakan status apakah layanan ini ditampilkan atau tidak pada *website* SIPP.

Jika semua data telah terisikan dengan lengkap dan benar, silakan klik tombol publikasi. Jika data belum lengkap klik tombol simpan sebagai draft pada pojok kanan atas halaman.

2. Tab Persyaratan

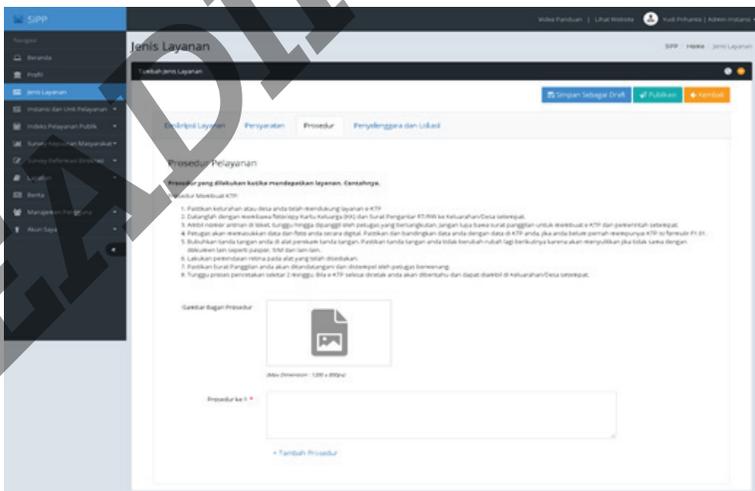
Persyaratan pelayanan adalah persyaratan yang diperlukan untuk layanan yang *admin* sediakan. Jika syarat lebih dari 1, silakan klik **+** (**tambah**) **persyaratan**. Jika *admin* ingin menghapus persyaratan silakan klik tombol **silang (x)** di samping. Saat mengisi data persyaratan, *admin* tidak perlu memasukkan angka di depannya. Lebih jelasnya bisa dilihat pada gambar berikut.



Gambar 6.13 Halaman Tab Persyaratan

3. Tab Prosedur Pelayanan

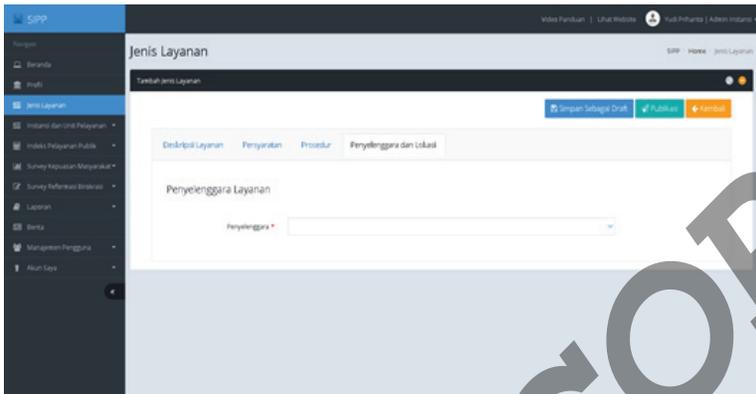
Dalam pengisian *form* prosedur pelayanan, gambar bagan prosedur pelayanan merupakan bagan alur dari prosedur layanan *admin* (jika ada). Isikan setiap langkah pada kolom prosedur ke-x, untuk menambah langkah silakan klik tambah prosedur. Untuk menghapus silakan klik tombol **silang (x)**. Saat mengisi data prosedur, *admin* tidak perlu memasukkan angka di depannya.



Gambar 6.14 Halaman Tab Prosedur Pelayanan

4. Tab Penyelenggara dan Lokasi

Dalam tab ini, *admin* mengisi data lokasi penyelenggara instansi atau unit layanan di lingkungan unit kerja *admin*.



Gambar 6.15 Halaman Tab Penyelenggara dan Lokasi

Berikut ini adalah penjelasan tab penyelenggara dan lokasi. Penyelenggara merupakan instansi/unit kerja yang menyelenggarakan layanan ini.

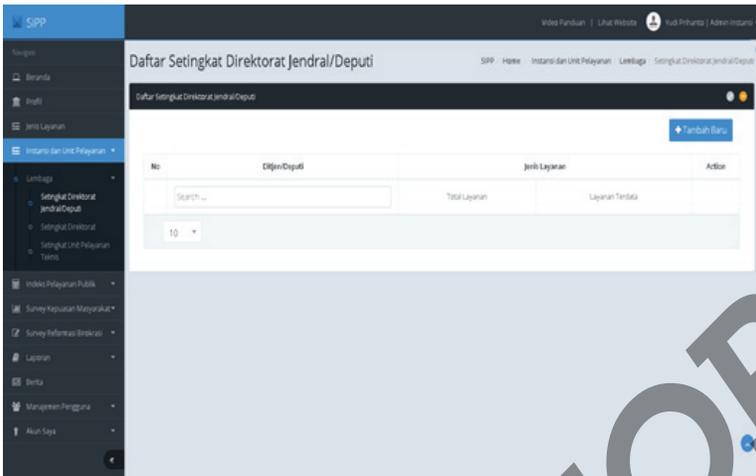
Jika seluruh data telah terisi dengan lengkap dan benar, klik tombol **simpan** sebagai *draft* untuk menyimpan jenis layanan sebagai *draft* atau klik publikasi untuk mempublikasi jenis layanan ke ranah publik.

H. Halaman Menu Instansi dan Unit Pelayanan

Menu ini dapat digunakan untuk melihat serta menambahkan daftar lembaga/kementerian/OPD dan unit pelayanan yang terdapat pada instansi atau unit kerja di lingkungan *admin*. Terdapat beberapa submenu pada menu ini. Setiap submenu menampilkan data OPD/ lembaga/unit layanan yang dibagi berdasarkan tingkatan pada instansi tersebut.

1. Halaman setingkat direktorat jenderal atau OPD

Untuk melihat data direktorat jenderal atau OPD pada lembaga/kementerian/OPD *admin*, silakan klik salah satu submenu yang akan *admin* lihat. Kemudian akan muncul tampilan seperti gambar berikut.



Gambar 6.16 Halaman Instansi dan Unit Layanan

Untuk menambahkan data baru, klik tombol tambah baru pada pojok kanan atas. Kemudian akan diarahkan untuk menuju ke halaman pengisian *form* data lembaga/kementerian/OPD *admin* seperti gambar berikut.



Gambar 6.17 Halaman Pengisian Data Lembaga/Kementerian/OPD

Berikut ini adalah penjelasan pengisian data dari gambar di atas.

- Lembaga merupakan nama dari kementerian/lembaga/OPD di instansi admin berada.
- Nama merupakan nama dari kementerian/lembaga/OPD.
- Alias/singkatan merupakan alias atau singkatan dari kementerian/lembaga/OPD yang dikenali oleh masyarakat (jika ada.)

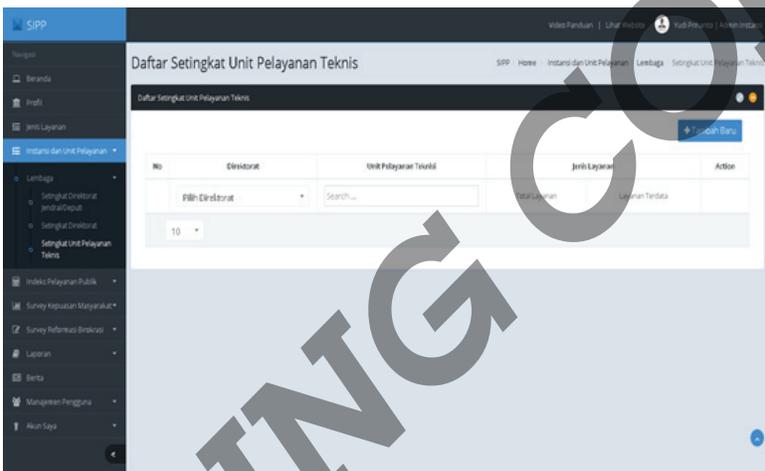
- d. Jumlah layanan adalah layanan yang disediakan oleh OPD atau Unit pelayanan.
- e. Jumlah jenis layanan merupakan jenis layanan atau bagian dari layanan yang tersedia di lembaga/kementerian/OPD.
- f. Deskripsi merupakan penjelasan singkat mengenai lembaga/kementerian/OPD.
- g. Nomor telepon merupakan nomor telepon kantor lembaga/kementerian /OPD
- h. *Email* merupakan alamat *email* resmi dari lembaga/kementerian/OPD.
- i. *Website* merupakan alamat *website* resmi dari lembaga/kementerian /OPD.
- j. Maklumat pelayanan merupakan gambar dari maklumat pelayanan lembaga/kementerian/OPD
- k. Logo merupakan gambar dari logo lembaga/kementerian/OPD.
- l. Provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, kelurahan diisi sesuai dengan lokasi lembaga/kementerian/OPD.
- m. Alamat merupakan alamat lengkap kantor lembaga/kementerian/OPD.
- n. Kode pos merupakan kode pos dari lembaga/kementerian/OPD.
- o. Lokasi *google maps* merupakan lokasi dari OPD atau unit pelayanan. pada *google maps*, silakan ketikkan nama lembaga/kementerian/OPD yang akan diisikan (contoh: gedung kementerian agama), *google maps* akan menentukan sendiri posisi kantor sesuai dengan inputan *admin*.
- p. *Latitude* dan *longitude* merupakan koordinat lembaga/kementerian /OPD, kolom ini akan terisi otomatis sesuai dengan inputan *google maps*.
- q. Konfigurasi penerbitan adalah penentu untuk *link* yang akan digunakan sebagai link dari lembaga/kementerian/OPD. URL adalah link yang akan menjadi alamat dari unit kerja di *website* SIPP seperti *sipp.kemempnan.go.id/nama-unit-kerja*. URL ini akan secara otomatis sesuai dengan nama unit kerja atau unit pelayanan yang *admin input* pada point (1) status digunakan untuk menentukan apakah *link* unit kerja ini akan dimunculkan pada *website* SIPP (status: *publish*), atau tidak dimunculkan (status: *unpublish*).

Jika semua data telah terisikan dengan lengkap dan benar, silakan klik tombol *save* atau simpan pada pojok kanan atas halaman.

2. Halaman setingkat unit pelayanan teknis

Submenu setingkat unit pelayanan teknis merupakan data instansi atau unit pelayanan atau unit kerja yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat yang berada dibawah instansi atau unit kerja pelayanan di lingkungan *admin*.

Admin akan diarahkan menuju halaman yang berisikan daftar unit pelayanan teknis yang pernah *admin* daftarkan sebelumnya.



Gambar 6.18 Halaman Daftar Unit Pelayanan Teknis

Jika *admin* ingin menambahkan unit pelayanan teknis baru, klik tombol tambah baru yang terletak pada pojok kanan atas. Kemudian *admin* akan diarahkan untuk menuju ke halaman pengisian *form* data tambah unit pelayanan teknis kementerian/lembaga/OPD seperti gambar berikut.



Gambar 6.19 Halaman Menambah Unit Pelayanan Teknis Baru

Berikut ini adalah penjelasan dari gambar di atas.

- a. Nama merupakan nama dari unit pelayanan teknis.
- b. Alias/singkatan merupakan alias atau singkatan dari unit pelayanan teknis yang dikenali oleh masyarakat (jika ada).
- c. Jumlah layanan merupakan layanan yang disediakan oleh unit pelayanan teknis.

- d. Jumlah jenis layanan merupakan jenis layanan atau bagian dari layanan yang tersedia di unit pelayanan teknis.
- e. Deskripsi adalah penjelasan singkat mengenai unit pelayanan teknis.
- f. Nomor telepon merupakan nomor telepon kantor unit pelayanan teknis.
- g. *Email* merupakan alamat *email* resmi dari unit pelayanan teknis.
- h. *Website* merupakan alamat *website* resmi dari unit pelayanan teknis.
- i. Maklumat pelayanan adalah gambar dari maklumat pelayanan unit pelayanan teknis.
- j. Logo merupakan gambar dari logo unit pelayanan teknis.
- k. Provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, kelurahan diisi sesuai dengan lokasi kantor instansi tempat unit pelayanan teknis berada.
- l. Alamat merupakan alamat lengkap kantor instansi atau unit kerja tempat unit pelayanan teknis berada.
- m. Kode pos merupakan kode pos dari kantor instansi atau unit kerja tempat unit pelayanan teknis berada.
- n. Lokasi *google maps* merupakan lokasi dari kantor instansi atau unit kerja tempat unit pelayanan teknis berada pada *google maps*, silakan ketikkan nama kantor instansi atau unit kerja tempat unit pelayanan teknis berada (co: gedung kementerian keuangan), *google maps* akan menentukan sendiri posisi kantor instansi atau unit kerja tempat unit pelayanan teknis berada sesuai dengan *inputan admin*.
- o. *Latitude dan longitude* merupakan koordinat kantor *admin*, kolom ini akan terisi otomatis sesuai dengan inputan *google maps admin*.
- p. Konfigurasi penerbitan adalah penentu untuk link yang akan digunakan sebagai link dari kantor instansi atau unit kerja tempat unit pelayanan teknis berada. URL adalah link yang akan menjadi alamat dari unit kerja di *website* SIPP seperti *sipp.menpan.go.id/nama-unit-kerja*, url ini akan ter-generate secara otomatis sesuai dengan nama unit kerja atau unit pelayanan yang *diinput* pada point (1). Status digunakan untuk menentukan apakah link Unit kerja ini akan dimunculkan pada

website SIPP (status: *publish*), atau tidak dimunculkan (status: *unpublish*).

Jika semua data telah terisikan dengan lengkap dan benar, silakan klik tombol **save** atau simpan pada pojok kanan atas halaman.

I. Halaman Indeks Pelayanan Publik (IPP)

Menu Indeks Pelayanan Publik (IPP) terdiri dari 2 (dua) bagian submenu, yaitu sebagai berikut.

1. Halaman Submenu Daftar Evaluasi IPP

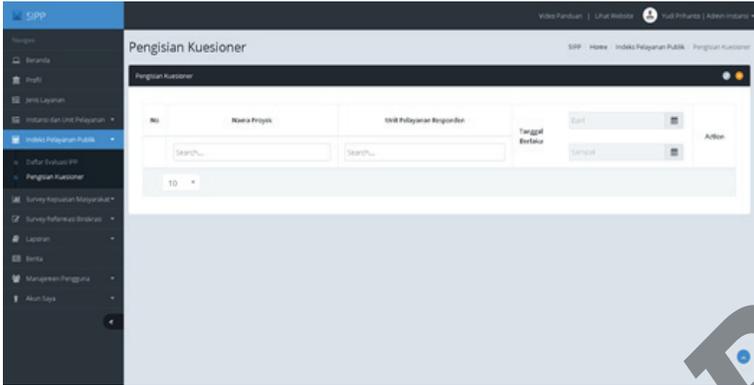
Halaman submenu ini merupakan fitur untuk melihat daftar unit pelayanan teknis kementerian/lembaga/OPD yang telah dievaluasi oleh pihak yang ditunjuk untuk mengevaluasi sesuai peraturan berlaku.



Gambar 6.20 Halaman Submenu Daftar Evaluasi IPP

2. Halaman Submenu Pengisian Kuisiонер

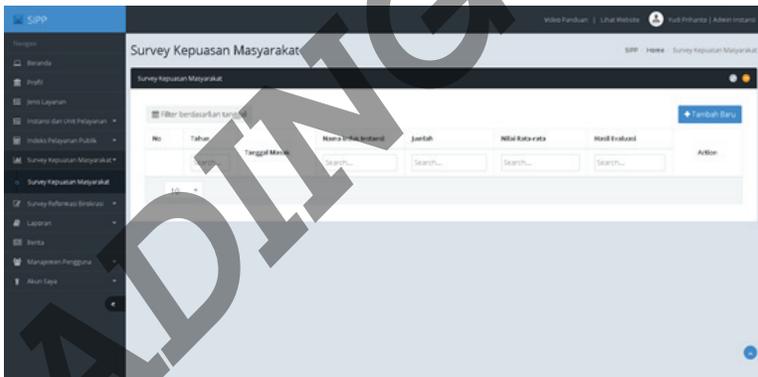
Halaman submenu ini memuat informasi jumlah pelayanan publik yang telah melakukan kuisiонер penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat di lingkungan lembaga/kementerian/OPD admin berada.



Gambar 6.21 Halaman Submenu Pengisian Kuesioner

J. Halaman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Menu SKM akan diarahkan menuju halaman yang berisikan survei yang sebelumnya telah diunggah ke aplikasi SIPP untuk menambah data baru. Silakan klik tombol tambah baru.



Gambar 6.22 Halaman Untuk menambahkan SKM

Menu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atau merupakan fitur yang memungkinkan untuk mengunggah hasil rekapitulasi SKM yang telah *admin* buat sebelumnya dalam format *excel*.

Menu setelah itu akan diarahkan menuju halaman seperti gambar berikut. untuk mengunggah hasil survei kepuasan masyarakat, perlu *mendownload template excel* yang telah disediakan aplikasi SIPP. Silakan klik tombol *Download Format Excel*.

Gambar 6.23 Halaman Tambah Survei Kepuasan Masyarakat

Kemudian silakan *admin* buka *file excel* tersebut dan isikan data sesuai dengan kolom yang tersedia.

Tabel 6.1 Halaman Menambahkan Data *Excel*

NO	Kode Instansi	NAMA SATUAN KERJA	NILAI SKM	JURUSAN UNIT PELAYANAN		INDUKSI PENILAIAN		PELAKSANA SURVEI		BAGIAN BUKUM
				Milu	Tertinggi	Nilai Utuk	Mandiri	Pilak		
1				Terdah	Tertinggi		Ya			
2				Terdah	Tertinggi		Ya			
3				Terdah	Tertinggi		Ya			
4				Terdah	Tertinggi		Ya			
5				Terdah	Tertinggi		Ya			
6				Terdah	Tertinggi		Ya			
7				Terdah	Tertinggi		Ya			

Berikut penjelasan dari format data *excel* yang harus diisi.

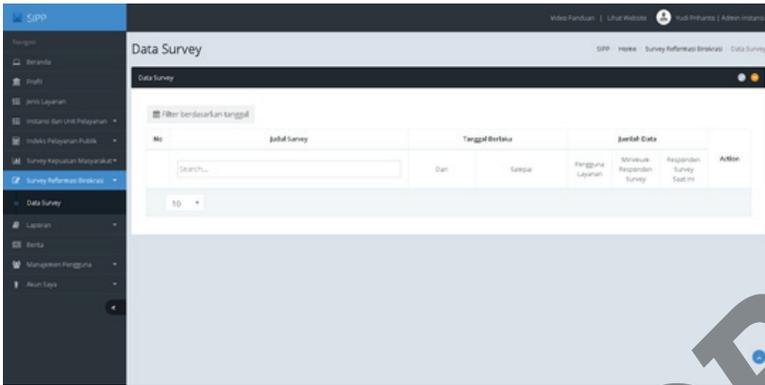
1. Kode Instansi
Merupakan kode instansi pada aplikasi SIPP, apabila mengunduhnya langsung dari menu tambah SKM, maka otomatis akan terisi. *Field* ini tidak boleh diubah atau pun dihapus karena *field* ini merupakan kode identitas dari instansi tersebut. *Field* ini dapat dikosongkan jika instansi yang ingin di-*input* belum dimasukkan ke dalam aplikasi SIPP.
2. Nama Satuan Kerja
Nama OPD atau unit pelayanan di bawah koordinasi instansi.
3. Nilai SKM
Nilai hasil survei yang sudah dikonversi ke bilangan skala 1-100.

4. Kinerja unit pelayanan merupakan kesimpulan hasil survei.
5. Nilai Terendah
Nilai terendah dari hasil survei yang sudah dikonversi ke bilangan skala 1-100.
6. Nilai Tertinggi
Nilai tertinggi dari hasil survei yang sudah dikonversi ke bilangan skala 1-100.
7. Unsur Terendah
Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah.
8. Unsur Tertinggi
Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi.
9. Pelaksana Survei
Terdiri dari mandiri dan pihak ketiga, terdiri dari pilihan mandiri dan pihak ke-3, hanya boleh mengisi satu dari kedua kolom tersebut.
10. Dasar Hukum Pelaksanaan Survei di Instansi yang Melaksanakan SKM

Jika seluruh data sudah diisikan pada file *excel* tersebut, silakan unggah data tersebut. Silakan klik tombol *choose file* atau tombol telusuri. Kemudian silakan pilih *file excel admin*. Jika sudah silakan klik tombol *import excel* (Gambar 6.22).

K. Halaman Survei Reformasi Birokrasi

Menu halaman survei reformasi birokrasi, admin bisa melihat instansi atau unit layanan teknis yang telah melaksanakan survei reformasi birokrasi, berisikan data survei, seperti judul survei, tanggal berlaku dan jumlah data yang sebelumnya telah *diupload* ke aplikasi SIPP, untuk menambah data baru, silakan klik tombol tambah baru.



Gambar 6.24 Halaman Menu Survei Reformasi Birokrasi

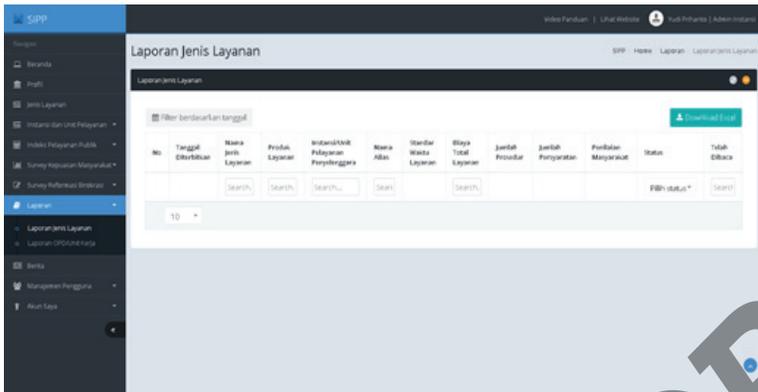
L. Halaman Laporan

Halaman laporan adalah data dari hasil laporan isu dan keluhan masyarakat terhadap ketidaksesuaian dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui *website* <https://sipp.menpan.go.id>, dengan mengklik tombol bertuliskan LAPOR!. Laporan merupakan data *summary* dari jenis layanan yang tersedia pada instansi atau lembaga Anda. Jenis layanan tersebut termasuk dengan layanan yang terdapat pada OPD atau unit kerja yang *admin* bawahi.

Menu halaman laporan ini terdiri dari 2 (dua) submenu, yaitu sebagai berikut.

1. Laporan jenis layanan

Admin dapat melihat atau menarik laporan yang tersedia pada aplikasi SIPP. Gambar di atas merupakan gambar dari menu laporan. Terdapat beberapa jenis laporan yang tersedia pada aplikasi SIPP ini. Berikut ini merupakan tampilan dan penjelasan halaman laporan jenis layanan dari masing-masing laporan.



Gambar 6.25 Halaman Laporan Jenis Layanan

Pada gambar di atas, terlihat terdapat beberapa *field* dari tabel yang tersedia, yaitu sebagai berikut.

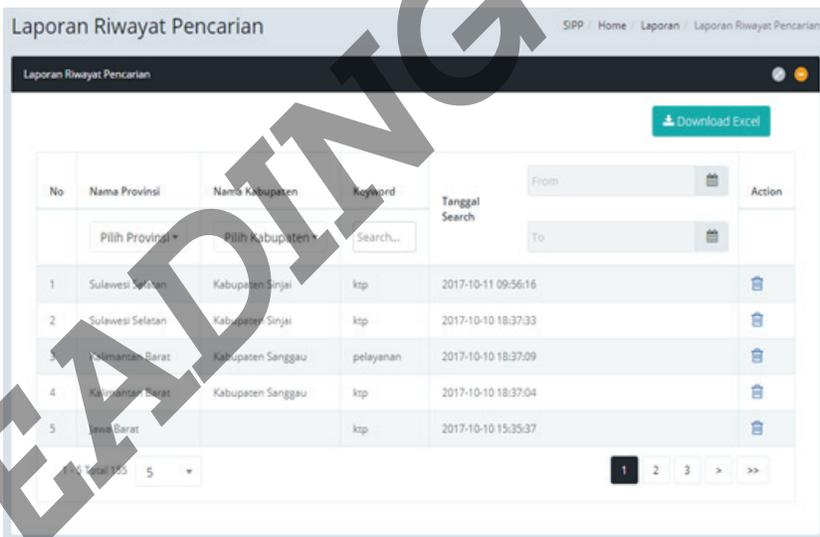
- a. Tanggal diterbitkan laporan.
- b. Nama jenis layanan merupakan nama jenis layanan yang dilaporkan.
- c. Instansi penyelenggara merupakan nama instansi/OPD/unit kerja/unit pelayanan teknis yang menyelenggarakan layanan tersebut.
- d. Standar waktu pelayanan adalah standar waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan tersebut.
- e. Biaya total layanan adalah biaya yang dibutuhkan untuk pekerjaan layanan tersebut.
- f. Telah dibaca merupakan perhitungan jumlah pembaca artikel layanan tersebut pada *website* SIPP dan dapat mengunduh laporan ini menjadi format *excel* dengan mengklik tombol *download excel* pada sudut kanan atas halaman.

Hasil dari *download excel* adalah data laporan masuk dari masyarakat yang telah dijelaskan di atas yang bisa dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 6.2. Tabel Laporan jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Instansi	Penyelenggara	Biaya Total Layanan	Standar Waktu Layanan	Spesifikasi Produk Layanan	Jumlah Dibaca

Selain itu *admin* bisa mencari data laporan jenis layanan melalui riwayat pencarian, dengan melakukan filter pencarian data berdasarkan tanggal pada kolom “*tanggal search*”. Isikan *range* tanggal yang *admin* perlukan untuk mendapatkan datanya. Setelah pencarian mendapatkan data, dengan mengunduh *file excel* melalui klik tombol *download excel* pada sudut kanan atas halaman, tampilan mencari laporan melalui riwayat pencarian bisa dilihat pada gambar berikut.

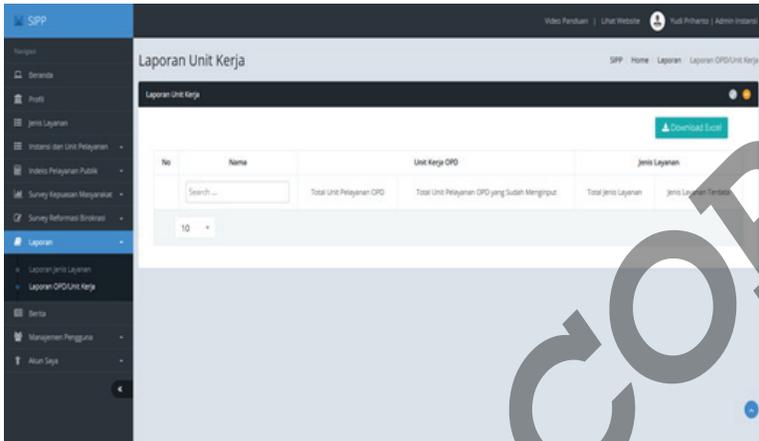


Gambar 6.26 Halaman Laporan Riwayat Pencarian

2. Laporan OPD/unit kerja

Laporan OPD/unit kerja merupakan data OPD/unit kerja pada instansi *admin*, data yang ditunjukkan adalah data tentang jumlah layanan serta jenis layanan yang disediakan oleh OPD tersebut.

Laporan ini memberikan keterangan jumlah layanan serta jenis layanan yang disediakan oleh OPD dan berapa jumlah layanan serta jenis layanan yang telah didata secara detail pada aplikasi SIPP. Berikut ini merupakan tampilan halaman laporan OPD.



Gambar 6.27. Halaman Daftar Laporan OPD

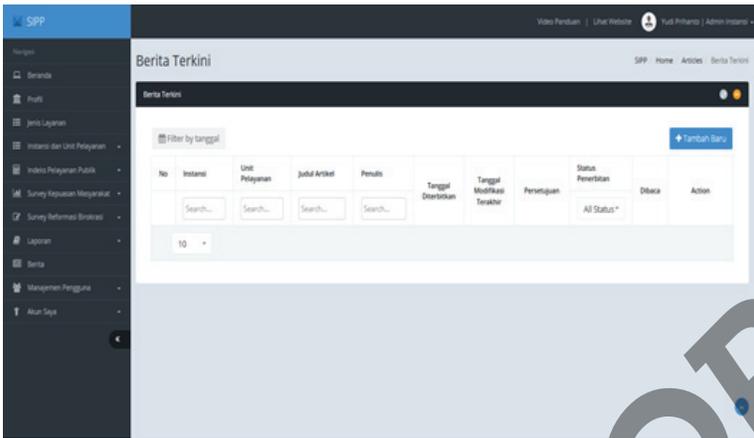
Dalam halaman ini, *admin* dapat mengunduh laporan ini menjadi format *excel* dengan menggunakan tombol *download excel* yang terdapat pada sudut kanan atas halaman, hasil *download* bisa dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 6.3 Tabel Laporan Unit Kerja/OPD

No.	Tipe OPD/Unit Kerja	Nama OPD/Unit Kerja	Provinsi Administrasi	Kabupaten/Kota Administrasi	Total Unit Pelayanan OPD	Total Unit Pelayanan OPD yang Sudah Menginput	Total Jenis Layanan	Jumlah Jenis Layanan Terdata

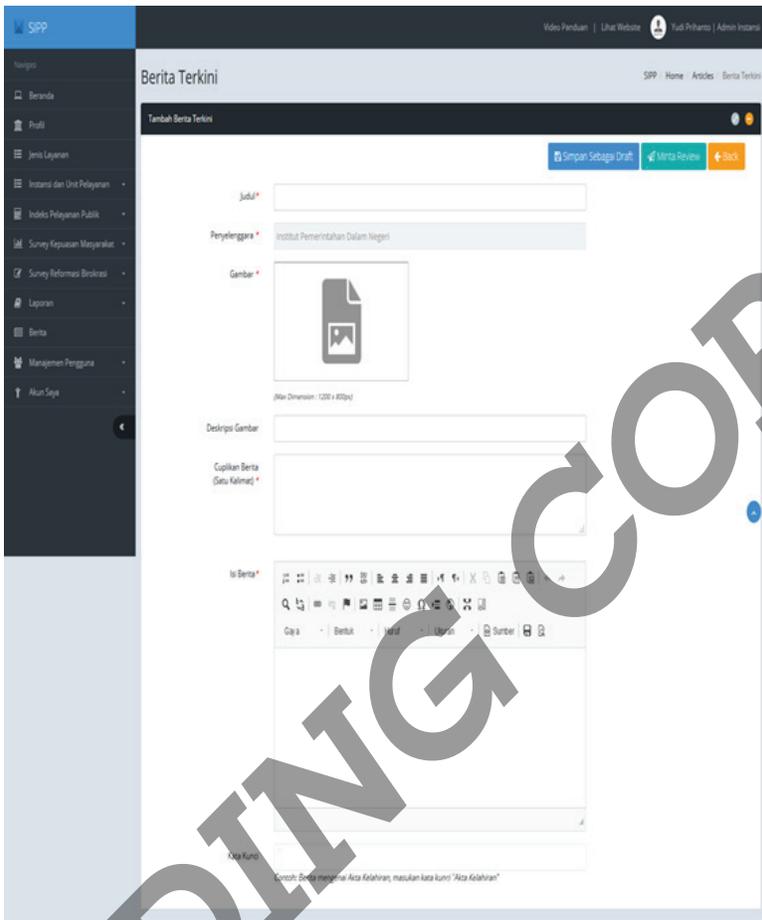
M. Halaman Berita

Admin dapat menambahkan berita atau artikel yang dapat tayang pada halaman *website* SIPP. Untuk membuka menu berita, silakan klik tombol berita pada menu utama.



Gambar 6.28 Menu Halaman berita

Admin akan diarahkan menuju halaman *list* berita yang pernah ditampilkan sebelumnya. Untuk menambah berita baru, silakan klik tombol tambah baru pada pojok kanan atas, kemudian *admin* akan diarahkan menuju halaman *form* pengisian berita. Berikut tampilan halaman tambah berita terkini.



Gambar 6.29 Halaman Tambah Berita Terkini

Berikut ini adalah penjelasan dari gambar di atas.

1. Judul merupakan judul berita.
2. Instansi penyelenggara silakan pilih instansi yang membuat atau akan menerbitkan judul tersebut.
3. URL akan terisi secara otomatis sesuai dengan judul.
4. Gambar dapat pilih gambar pendukung artikel atau berita.
5. *Title dan Alt Image* berisikan judul dari gambar yang diisikan.
6. *Publish date* merupakan tanggal penerbitan berita.

7. Kata kunci adalah *keywords* dari berita.
8. *Teaser* adalah ringkasan berita yang akan muncul di *website*.
9. Konten berisikan keseluruhan berita.
10. *Seo Title*, *Meta Description* dan *Meta Keywords* berhubungan dengan *seo* dari konten.

Seluruh berita yang *input*-kan ke *website* SIPP akan ditinjau terlebih dahulu oleh KemenpanRB sebelum ditayangkan.

READING COPY



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Burch, J., & Grudnitski, G. (1989). *Information systems: theory and practice*. Singapore: John Wiley & Sons, Inc.
- Danieli, Y., Stamatopoulou, E., & Dias, C. (2018). *The universal declaration of human rights: Fifty years and beyond*. London: Routledge.

Jurnal

- Safarov, I. (2019). Institutional dimensions of open government data implementation: Evidence from the Netherlands, Sweden, and the UK. *Publik Performance & Management Review*, 42(2), 305–328.

Undang-Undang

- Undang Undang Dasar 1945.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang- undangan.
- Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

READING COPY



GLOSARIUM

Informasi: kebutuhan dasar dalam pengambilan keputusan personal dan sosial, termasuk pula dalam membentuk opini publik.

Informasi publik: informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Konsideran: pertimbangan yang menjadi dasar penetapan keputusan, peraturan, dan sebagainya.

Open Government Partnership (OGP): inisiatif multilateral yang membuat komitmen nyata dan kuat dari pemerintah untuk aktif mendorong transparansi, meningkatkan partisipasi masyarakat luas, memberantas korupsi dan memanfaatkan teknologi terkini untuk membuat pemerintah lebih terbuka, efektif, dan akuntabel.

Peralatan elektronik, yaitu peralatan yang bekerjanya secara elektronik.

Peralatan manual: peralatan pengolahan data yang sangat sederhana, di mana faktor terpenting dalam pemakaian alat adalah menggunakan tenaga tangan manusia.

Peralatan mekanik: peralatan yang sudah berbentuk mekanik yang digerakkan dengan tangan secara manual.

Peralatan mekanik elektronik: peralatan mekanik yang digerakkan secara otomatis oleh motor elektronik.

Sistem informasi berbasis komputer (*computer based information system/CBIS*): sistem informasi yang menggunakan sumber daya komputer (perangkat lunak dan keras) serta manusia dalam melakukan aktivitasnya untuk mentransformasi data menjadi produk informasi bagi kepentingan pengguna akhir (*end users*).

Sistem informasi pelayanan publik (SIPP): rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

Sistem pendukung keputusan (*Decision Support System/DSS*): sistem penghasil informasi yang ditujukan pada suatu masalah tertentu yang harus dipecahkan oleh manajer dan keputusan yang harus dibuat manajer.

Teknologi informasi: rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dibagian pengiriman ke penerima. Pengiriman informasi tersebut akan lebih cepat, lebih luas sebarannya dan lebih lama penyimpanannya.



INDEKS

A

Akuntabilitas Demokratis 7
aplikasi iii, iv, 15, 19, 26, 29,
39, 40, 42, 45, 47, 48, 50,
51, 52, 69, 70, 71, 72, 75,
91, 93
aplikasi akuntansi 15
Aplikasi SIPP iii, vii, x, 29, 30,
42, 45, 47, 48, 93
assembler 19

B

badan publik 3, 4, 5, 6, 7, 9,
10, 11, 79, 91
blok basis data 16
blok keluaran 16
blok kendali 16
blok masukan 16
blok model 16
blok teknologi 16
browser 30, 45
Burch & Grudnitski 16

C

clean governance 2
clerical personnel 20

D

data elektronik 15
data prosesi 15

E

e-government 1, 2, 23
Eksekutif 42
end users 14, 80

G

good governance 2, 4

H

hak publik 3, 4

I

Informasi Publik ix, 3, 5, 6, 8,
9, 10, 81, 82, 87, 89, 91

K

kebutuhan dasar 6, 79
Komponen v, ix, 16, 18, 22
konsideran 8
Korupsi 6

L

layanan satu pintu 2, 25, 90
login 29, 42, 45, 47, 50, 52,
97

M

mainframe 19
microcomputer 19
minicomputer 19

O

OPD v, vii, viii, 29, 34, 40, 41,
42, 47, 48, 50, 61, 62, 63,
64, 65, 68, 70, 72, 73, 74,
75

Open Government Partnership
5, 79

opini publik 6, 79

P

pelayanan publik iii, iv, 1, 2, 8,
23, 25, 26, 27, 28, 29, 35,
37, 38, 39, 40, 41, 59, 68,
72, 80, 86, 88, 90, 91, 92,
93, 94, 95, 100, 101

Pelayanan Publik iii, iv, vii, x,
xi, 1, 2, 8, 25, 26, 27, 33,
34, 35, 38, 42, 68, 81, 82,
85, 86, 87, 88, 90, 91, 92,
93, 94

pelayanan teknis 41, 65, 66,
67, 68, 73

Peralatan elektronik 13, 79

Peralatan manual 13, 80

Peralatan mekanik 13, 80

Peralatan mekanik elektronik
13, 80

perangkat daerah 39, 40

Prinsip Umum ix, 10

R

Right to Appeal 11

Right to Observe 11

S

siklus informasi 20

sistem informasi 1, 2, 13, 14,
15, 16, 17, 18, 19, 20, 21,
22, 27, 80

sistem informasi akuntansi 15
spreadsheet 19

T

Teknologi informasi 2, 80

tool self assesment 26

V

Visual Foxpro 19

W

website 26, 29, 33, 40, 54, 59,
64, 67, 72, 73, 75, 78, 91

website SIPP 59, 64, 67, 73,
75, 78

Whistle Blower Protection 11

word processing 19



LAMPIRAN

**PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI
BIROKRASI NOMOR 13 TAHUN 2017
TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN
SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL.**



**MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 13
TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN SISTEM
INFORMASI PELAYANAN PUBLIK NASIONAL**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang :
- a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, guna memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi Pelayanan Publik yang bersifat Nasional;
 - b. bahwa dalam penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik, perlu menyediakan informasi pelayanan publik secara terbuka bagi pengguna layanan yang dapat diakses dengan mudah, cepat, akurat dan akuntabel;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. 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);
 4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 574);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: **PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK NASIONAL.**

Pasal 1

Ruang lingkup Peraturan Menteri ini meliputi:

1. Kementerian;
2. Lembaga Pemerintah Non Kementerian;
3. Lembaga Non Struktural;
4. Kesekretariatan Lembaga Negara;
5. Pemerintah Daerah;
6. Badan Usaha Milik Negara; dan
7. Badan Usaha Milik Daerah.

Pasal 2

Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SIPP tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 3

Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, Bupati, Walikota, Direktur Utama BUMN, Direktur Utama BUMD wajib memastikan penyediaan informasi pelayanan publik ke dalam SIPP setelah berlakunya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 4

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta pada tanggal 22 April 2017

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK
INDONESIA,**

ttd

ASMAN ABNUR

Diundangkan di Jakarta pada tanggal 16 Mei 2017

DIREKTUR JENDERAL

**PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN KEMENTERIAN HUKUM
DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA,**

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

**BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2017 NOMOR 707
Salinan Sesuai Dengan Aslinya KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

Kepala Biro Hukum, Komunikasi dan Informasi Publik,



Herman Suryatman

Herman Suryatman

LAMPIRAN

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 13 TAHUN 2017 TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK NASIONAL.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi tuntutan keterbukaan informasi dalam pelayanan publik yang berkualitas semakin tinggi. Oleh karena itu, pemerintah perlu memberikan akses yang seluas-luasnya dalam penyediaan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat. Pelayanan publik harus disertai dengan keterbukaan informasi publik agar masyarakat dapat mengawasi sekaligus berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu kesungguhan pemerintah dalam upaya penyediaan informasi publik telah dilakukan dengan terbitnya Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menyelenggarakan Sistem Informasi Pelayanan Publik secara Nasional.

Dengan adanya layanan satu pintu dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik secara Nasional diharapkan pemerintah dapat memberikan pelayanan yang cepat dan mudah, transparan, efektif, efisien, akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

B. Pengertian

Dalam peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan :

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non elektronik
2. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya, serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan maupun tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
4. Informasi Pelayanan Publik Nasional adalah layanan informasi publik satu pintu yang berupa aplikasi berbasis website dan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah, cepat, akurat dan akuntabel. Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi SIPP merupakan informasi yang disediakan dan diperbaharui langsung oleh administrator SIPP di lingkungan Kementerian, Lembaga Pemerintah Non Kementerian, Lembaga Non Struktural, Kesekretariatan Lembaga Negara, Pemerintah Daerah, BUMN/ BUMD ke dalam aplikasi SIPP.
5. Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SIPP adalah aplikasi berbasis website dan dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
6. Administrator Pengelolaan Informasi Pelayanan Publik selanjutnya disebut admin adalah pegawai yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pembaharuan informasi pelayanan publik.

7. Pembina Pelayanan Publik adalah Pembina dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis dan pimpinan lembaga lainnya terhadap pimpinan lembaga negara dan pimpinan lembaga komisi negara, gubernur pada tingkat provinsi, bupati pada tingkat kabupaten dan walikota pada tingkat kota.
8. Penanggung Jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga dan/atau pejabat yang langsung ditunjuk oleh pembina dalam kegiatan SIPP.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. Admin Nasional adalah pegawai Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan informasi dan pemberitaan pelayanan publik.
11. Admin Instansi adalah pegawai pada instansi Penyelenggara yang berasal dari Unit yang menangani urusan organisasi dan tatalaksana serta bertanggungjawab untuk mengelola informasi pelayanan publik di SIPP.
12. Sub Admin adalah pegawai pada instansi Penyelenggara yang bertanggung jawab untuk menyediakan dan memperbaharui informasi pelayanan publik ke dalam SIPP.

C. Maksud

Maksud Penyediaan Informasi Pelayanan Publik dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional:

- a. memberikan aksesibilitas kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi pelayanan publik; dan
- b. menjamin keakuratan informasi pelayanan publik.

D. Tujuan

Penyediaan informasi pelayanan publik dalam SIPP bertujuan untuk: terwujudnya pengawasan dan partisipasi masyarakat yang efektif;

terwujudnya keterpaduan informasi pelayanan publik; dan tercegahnya terjadinya penyalahgunaan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

E. Asas

Prinsip penyediaan informasi informasi pelayanan publik dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional adalah sebagai berikut:

- a. mudah;
- b. cepat;
- c. akurat; dan
- d. akuntabel.

F. Sarana

- a. Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional dikelola melalui aplikasi SIPP;
- b. Aplikasi SIPP dapat diakses melalui domain <http://sipp.menpan.go.id/>.

BAB II

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB PENGELOLA SIPP

A. Tanggung Jawab

Kementerian PANRB bertanggung jawab dalam pengelolaan SIPP.

B. Tugas

1. Pembina bertugas melakukan pembinaan pengawasan dan evaluasi pelayanan publik terkait penyediaan informasi yang cepat, akurat dan akuntabel pada SIPP.
2. Penanggung jawab bertugas:
 - a. menyediakan Admin Instansi;
 - b. memastikan Penyelenggara untuk menyediakan dan memperbaharui informasi pelayanan publik ke dalam SIPP dan/atau melalui Admin Instansi;

- c. memantau pengelolaan informasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Admin Instansi; dan
 - d. memastikan keakuratan informasi pelayanan publik yang disediakan oleh Admin Instansi.
3. Tugas dari Admin Nasional meliputi:
 - a. membuat akun Admin Instansi;
 - b. mendistribusikan akun ke Kementerian, Lembaga Pemerintah Non Kementerian, Lembaga Non Struktural, Kesekretariatan Lembaga Negara, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah;
 - c. mengaktifkan atau menonaktifkan akun Admin Instansi; dan
 - d. mengelola informasi dan pemberitaan pelayanan publik.
4. Tugas Admin Instansi meliputi:
 - a. membuat akun untuk Sub Admin;
 - b. mengkoordinasi Sub Admin di Unit Penyelenggara dalam menyediakan dan memperbaharui informasi pelayanan publik ke dalam SIPP;
 - c. memperbaharui informasi pelayanan publik secara terus menerus; dan
 - d. menyediakan berita pelayanan publik dan dikirim ke Admin Nasional melalui adminSIPP@menpan.go.id
5. Tugas Sub Admin meliputi:
 - a. menyediakan dan memperbaharui informasi pelayanan publik ke dalam SIPP; dan
 - b. menyesuaikan format layanan informasi sesuai format pada SIPP.

BAB III PENYEDIAAN INFORMASI DAN BERITA PELAYANAN PUBLIK DALAM SIPP

A. Penyediaan Informasi Pelayanan Publik

Informasi Pelayanan Publik yang disediakan dalam SIPP meliputi:

1. Profil Penyelenggara yang terdiri dari:
 - a. nama penyelenggara;
 - b. penyelenggara

- c. jenis layanan
 - d. alamat penyelenggara;
 - e. nomor telepon;
 - f. email; dan
 - g. jumlah pelaksana.
2. Profil Pelaksana yang terdiri dari :
 - a. nama pejabat;
 - b. jabatan;
 - c. kompetensi pelaksana;
 - d. nomor telepon; dan
 - e. foto.
 3. Standar Pelayanan yang terdiri dari
 - a. produk layanan;
 - b. persyaratan;
 - c. mekanisme atau prosedur;
 - d. waktu pelayanan;
 - e. biaya; dan
 - f. pengelolaan pengaduan.
 4. Maklumat Pelayanan
Merupakan komitmen atau janji Penyelenggara untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas.
 5. Penilaian Kinerja
Dokumen hasil kegiatan program kerja instansi pemerintah yang memiliki unit pelayanan

B. Penyediaan Berita

Penyelenggara wajib menyediakan informasi dalam bentuk pemberitaan mengenai kejadian aktual yang berkaitan dengan pelayanan publik dan dikemas secara menarik.

BAB IV

SYARAT DAN TATA CARA PENUNJUKKAN ADMIN INSTANSI

A. Syarat Admin Instansi

1. mempunyai kemampuan dalam penggunaan internet dan penggunaan teknologi informasi pada umumnya; dan
2. berintegritas.

B. Tata Cara penunjukan Admin Instansi

1. Penanggung Jawab menunjuk Tim Admin Instansi yang terdiri paling sedikit 1 (satu) orang admin pada masing-masing Kementerian, Lembaga Pemerintah Non Kementerian, Lembaga Non Struktural, Kesekretariatan Lembaga Negara, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah; dan
2. Penetapan tersebut pada huruf a diharapkan dalam bentuk Keputusan Menteri/Kepala Lembaga Pemerintah Non Kementerian/Kepala Lembaga Non Struktural/Gubernur /Bupati/Walikota/Direktur Utama Badan Usaha Milik Negara/Direktur Utama Badan Usaha Milik Daerah sebagai dasar hukum bagi keberadaan Tim Admin Instansi dilampiri susunan nama jabatan dan nomor kontak masing-masing. Contoh keputusan Pimpinan mengenai penetapan Tim Admin Instansi dapat diunduh di www.menpan.go.id .

BAB V

TATA CARA PERMINTAAN AKUN ADMIN INSTANSI DAN SUB ADMIN

A. Tata Cara Permintaan Akun Admin Instansi

Penyelenggara mengajukan permintaan akun Admin Instansi ke Pengelola SIPP melalui email ke adminSIPP@menpan.go.id atau melalui pos ke Kantor Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Jl. Jenderal Sudirman kav. 69, Jakarta Selatan, 12190 dengan melampirkan surat permintaan resmi dari Instansi.

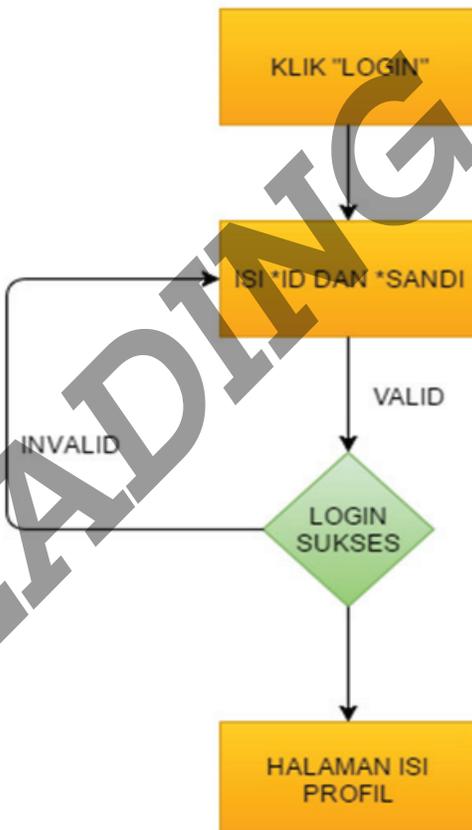
B. Tata Cara Permintaan Akun Sub Admin

Admin Instansi membuat akun dan kata sandi untuk Sub Admin. Setelah berhasil login pertama kali sub admin wajib mengganti kata sandi.

BAB VI TATA CARA PENYEDIAAN DAN PEMBAHARUAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

A. Petunjuk untuk Login

PETUNJUK UNTUK LOGIN



B. Petunjuk Pengisian Profil

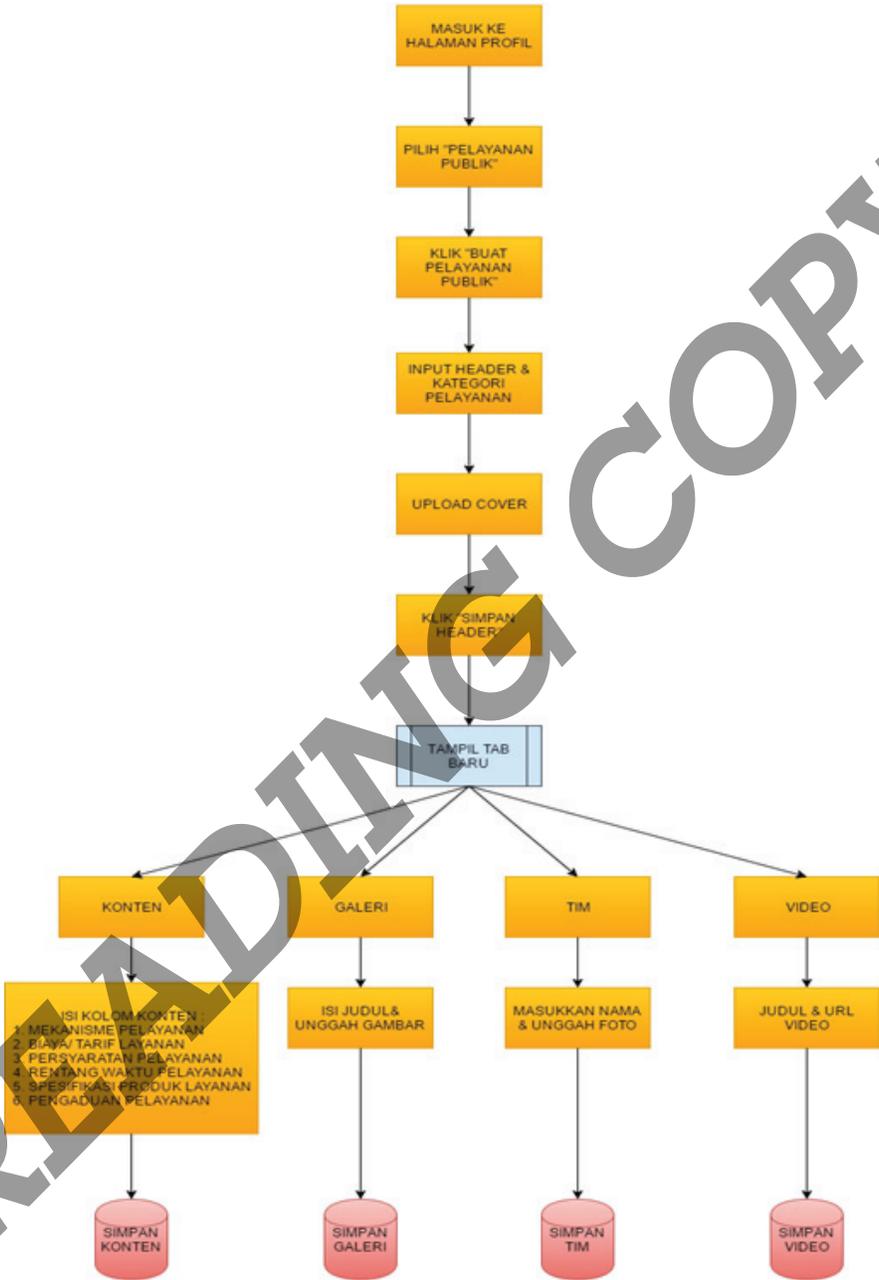
PETUNJUK PENGISIAN PROFIL

MASUK KE
HALAMAN PROFIL

ISI KOLOM=
1.NAMA INSTANSI
2.NAMA USER
3.NO TELPON
4. EMAIL

SIMPAN

REGISTRASI INFORMASI PELAYANAN PUBLIK



C. Registrasi Group.

REGISTRASI GROUP



BAB VII

PENILAIAN KINERJA DAN PEMERINGKATAN

Sesuai dengan tugas Kementerian PANRB untuk melakukan penilaian kinerja dan pemeringkatan Penyelenggara, maka hasil penilaian terhadap kualitas informasi pelayanan publik yang ada di SIPP akan menjadi salah satu faktor penilaian kinerja dan pemeringkatan bagi Penyelenggara.

BAB VIII PEMBINAAN

Dalam rangka pelaksanaan pengelolaan SIPP, Pimpinan unit Penyelenggara melakukan pembinaan terhadap unit pelayanannya melalui fasilitasi dan pendampingan kepada Sub Admin terkait SIPP.

BAB IX EVALUASI

1. Kementerian PANRB melakukan evaluasi informasi pelayanan publik pada SIPP secara berkala sekurang-kurang sekali dalam 1 tahun.
2. Evaluasi meliputi evaluasi terhadap keakuratan dan keterbaharuan informasi pelayanan publik dari Penyelenggara dalam SIPP.
3. Hasil evaluasi disampaikan ke instansi yang bersangkutan sebagai bahan perbaikan.

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,**

Ttd

ASMAN ABNUR

READING COPY

TENTANG PENULIS



REYDONNYZAR MOENEK biasa disapa Doni Moenek, lahir pada di Padang, 14 Nopember 1962 Sumatera Barat, pendidikan Kuliah dimulai dari Ikatan Dinas/Tugas Belajar Depdagri pada Akademi Pemerintahan Dalam Negeri (APDN) Semarang (1980–1983), kemudian dilanjutkan pada IKIP Negeri Semarang Jurusan Sastra Perancis (1983-1987), kemudian mendapat Tugas Belajar S1 pada Universitas Gadjah Mada Yogyakarta Jurusan Ilmu Administrasi Negara (1987). Tahun 1993 sampai 1994, beliau meneruskan pendidikan S2 (Pascasarjana) pada ASIAN Institute Of Management (AIM) – Makati, Metro Manila, Phillipines. Master in Development Management M. Devt. M) – Analyst Investasi, Keuangan, Desentralisasi Fiskal dan Public-Private Partnership Specialist. Kemudian dilanjutkan pada program “*Exchange Program*” between Asian Institute Of Management (AIM) Phillipines with Australian Universities, Australia. Pada Tahun 2007, *Post Graduated* (Candidate Ph.D) pada Local Autonomy College University of Tokyo Jepang, spesialis “*Local Government & Regional Finance*”. Disertasi:

“Searching for the Equilibrium: Reformatting the National Integrity, Fiscal Decentralization Indonesia’s Cases”. Kemudian pada tahun 2014 meraih gelar Doktor Ilmu Pemerintahan Bidang Kebijakan Fiskal pada Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung.

Desentralisasi fiskal, investasi, keuangan daerah dan perekonomian daerah adalah spesialisasi program yang ditekuninya dengan pengalaman pekerjaan sebagai pengajar/pengajar tamu, konsultan lepas pada berbagai institusi bidang ekonomi, keuangan, manajemen & desentralisasi fiskal dalam dan luar negeri, penyusun modul berbagai pelatihan/pendidikan ekonomi, keuangan dan manajemen, pembicara/*keynote speakers/organizer* seminar dalam dan luar negeri bidang ekonomi, politik, keuangan, manajemen & desentralisasi fiskal, saksi ahli bidang pemerintahan daerah dan keuangan daerah.

Dalam pekerjaannya sebagai ASN, beliau telah menduduki jabatan mulai dari Juru Bicara Kementerian Dalam Negeri/Kepala Pusat Penerangan (2010 S.d. Juni 2013), Staf Ahli Menteri Bidang Hukum, Politik, Dan Hubungan Antar Lembaga (Feb 2013 s.d. Juni 2014), Direktur Jenderal Bina Keuangan Daerah Kementerian Dalam Negeri (Juni 2014 S.d. Maret 2017). Pj. Gubernur Provinsi Sumatera Barat (Agustus 2015 S.d. Feb 2016), Ketua Umum Ikatan Keluarga Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan (IKAPTK) Sejak Oktober 2015 S.d. Sekarang, Ketua I Koordinator Organisasi, Pendanaan dan Pengendalian Dewan Pengurus KORPRI Pusat (21 Januari 2016 S.d. Sekarang), Staf Ahli Menteri Dalam Negeri Bidang Aparatur dan Pelayanan Publik - (Maret 2018 S.d. November 2018), Wakil Gubernur/Wakil Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Kemendagri - (Maret 2017 S.d. November 2018) terakhir adalah sebagai Sekretaris Jenderal DPD RI (November 2018 S.d. Sekarang).

Penghargaan yang telah diterima baik dari pemerintah maupun pihak lain adalah Satyalencana Karya Satya 30 Tahun, Penghargaan dalam bidang “Environment Diplomacy Relation Award” pada the 10th Republic of Korea Environmental Culture Award”, di Seoul, Korea Selatan Thn 2012, “Elshinta Award Tahun 2012” sebagai *The Most Favourite* Jubir/Kapuspen Berdasarkan *Polling*, Penghargaan Tokoh Kebangkitan Nasional Tahun 2015 untuk Kategori Tokoh Kemandirian dari Majalah *Jakarta Review*.

Riwayat Jabatan

1. Juru Bicara Kementerian Dalam Negeri/Kepala Pusat Penerangan (2010 – Juni 2015)
2. Staf Ahli Menteri Bidang Hukum, Politik, dan Hubungan Antarlembaga (Feb. 2013 s.d. Juli 2014).
3. Direktur Jenderal Bina Keuangan Daerah Kementerian Dalam Negeri (Juni 2014 s.d. Maret 2017).
4. Pj. Gubernur Provinsi Sumatera Barat (Agustus 2015 s.d. Feb 2016)
5. Wakil Gubernur Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Kemendagri (Maret 2017 s.d. Nov 2018).
6. Ahli Menteri Dalam Negeri Bidang Aparatur dan Pelayanan Publik (Maret 2018 s.d. Nov 2018).
7. Jenderal DPD RI (Nov 2018 s.d. sekarang)

Pengalaman Mengajar

1. Pengajar/Pengajar Tamu, Konsultan Lepas pada berbagai Institut bid. Ekonomi, Keu. Manajemen dan Desentralisasi Fiskal dalam dan luar negeri.
2. Penyusun Modul berbagai Pelatihan/Pendidikan Ekonomi Keuangan dan Manajemen.
3. /Keynote Speakers/Organizer Seminar Dalam dan Luar Negeri bidang Ekonomi Politik, Keuangan Manajemen dan Desentralisasi Fiskal.
4. Seksi Ahli Bidang Pemerintahan Daerah dan Keuangan Daerah.

Pengalaman Organisasi

1. Ketua Umum Ikatan Mahasiswa Tugas Belajar Departemen Dalam Negeri (IMTB-DDN) di Universitas Gadjadara Yogyakarta (1985-1988).
2. Ketua Umum Ikatan Keluarga Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan (IKAPTK) sejak Oktober 2015 s.d. sekarang.
3. Ketua I Koordinator Organisasi Pendanaan dan Pengendalian Dewan Pengurus KORPRI Pusat (21 Januari 2016 s.d. sekarang)
4. Perhimpunan Penggemar Mobil Kuno Indonesia (PPMKI)
5. Persatuan Olah Raga Berkuda Seluruh Indonesia (PORDASI).

Penghargaan

1. Karya Satya 30 Tahun
2. Penghargaan dalam bidang *Environment Diplomacy Relation Award* pada *the 10th Republic of Korea Environmental Culture Award* di Seoul Korea Selatan tahun 2012.
3. Elshinta Award tahun 2012 sebagai *the Most Favourite Jubir/Kapuspen* berdasarkan Polling.
4. Penghargaan Tokoh Kebangkitan Nasional tahun 2015 untuk Kategori *Tokoh Kemandirian* dari Majalah Jakarta Review.

Buku yang telah dipublikasikan

1. Good Governance Pengelolaan Keuangan Daerah. 2019, penerbit PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
2. Formum Konsultasi Publik. 2019. Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Bandung.



Dr. H. DADANG SUWANDA, SE., MM., M.Ak., Ak., CA. Memulai pekerjaan pada Direktorat Jenderal Pengawasan Keuangan Negara Departemen Keuangan pada Februari 1983, Perwakilan BPKP Propinsi Sumatera Barat, Perwakilan BPKP Propinsi Jawa Barat, dan BPKP Pusat. Diperbantukan pada Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri sejak Tahun 2005 sampai 2013 sebagai Auditor Ahli Madya serta berbagai jabatan struktural, yaitu Kepala Bagian Administrasi dan Tata Usaha Pengaduan, Kepala Bagian Umum, Kepala Bagian Evaluasi Laporan dan Hasil Pengawasan serta terakhir sebagai pejabat eselon Ila menjadi Inspektur Wilayah III. Pernah pula diperbantukan pada Yayasan Purna Bakti sebagai Staf Ahli dan Direktur Umum pada PT. Selaras Griya Adigunatama (pengelola Pasar Induk Tanah Tinggi Tangerang). Sejak tahun 2007 sampai sekarang, pengajar/widyaiswara tidak tetap pada Badan Diklat/Pusat Pengembangan SDM Kementerian Dalam Negeri. Sejak Agustus 2013 sampai sekarang sebagai Dosen tetap di IPDN dengan spesifikasi pada Bidang Keuangan, Audit dan Akuntansi

Pemerintah Daerah. Aktif sebagai pembicara dan narasumber pada acara pelatihan, seminar, dan workshop tingkat nasional dan daerah yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintah daerah.

Buku-Buku yang telah dipublikasikan

No	Judul	Penerbit	Tahun
1	Strategi Mendapatkan Opini WTP Laporan Keuangan Pemda	PPM Jakarta	2013
2	Optimalisasi Pengelolaan Aset/Barang Milik Daerah	PPM Jakarta	2013
3	Panduan Praktis Implementasi Penyelenggaraan SPIP Pemerintah Daerah	PPM Jakarta	2013
4	Menyusun Standard Operating Procedurs Lembaga Pemerintah Berbasis SPIP	PPM Jakarta	2014
5	Dana Hibah Dan Bantuan Sosial	PPM Jakarta	2014
6	Kebijakan Akuntansi Berbasis Akrual Berpedoman Pada SAP untuk Pemerintah Daerah	PT Remaja Rosdakarya Bandung	2014
7	Sistem Akuntansi Akrual Pemerintah Daerah Berpedoman SAP Berbasis Akrual	PPM Jakarta	2015
8	Bagan Akun Standar Sistem Akuntansi Aktual Pemerintah Daerah	PT Remaja Rosdakarya Bandung	2015
9	<i>Factors Affecting Quality Of Local Government's Financial Statements</i>	Lambert Academic Publishing Saabrucken Germany	2015
10	Dasar-Dasar Akuntansi Akrual Pemerintah Daerah	PT Ghalia Indonesia	2016
11	Penguatan Pengawasan DPRD untuk Pemerintahan Daerah yang Efektif	PT Remaja Rosdakarya Bandung	2016
12	Optimalisasi Fungsi Penganggaran DPRD Dalam Penyusunan PERDA APBD	PT Remaja Rosdakarya Bandung	2016

No	Judul	Penerbit	Tahun
13	Penguatan Pengawasan DPRD Untuk Pemerintahan Yang Efektif	PT Remaja Rosdakarya Bandung	2016
14	Peran Pengawasan DPRD Terhadap LKPJ dan LPP APBD/LKPD <i>Audited</i> Serta TLHP BPK	PT Remaja Rosdakarya Bandung	2016
15	Panduan Penerapan Reviu Laporan Keuangan Pemerintah Daerah	PT Remaja Rosdakarya Bandung	2017
16	Reviu Rencana Kerja Anggaran Pemerintah daerah	PT Remaja Rosdakarya Bandung	2017
17	Panduan Penerapan Kebijakan Akuntansi Akrual Pemerintah Daerah	Penerbit Ghalia Bogor	2017
18	Manajemen Risiko Pengelolaan Keuangan Daerah sebagai Upaya Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Publik	PT Remaja Rosdakarya Bandung	2017
19	Good Governance Pengelolaan Keuangan Daerah	PT Remaja Rosdakarya Bandung	2019
20	Manual Aplikasi Sistem Informasi Keuangan Daerah Berbasis Akrual (e-KEUDA)	PT Remaja Rosdakarya Bandung	2019
21	Forum Konsultasi Publik	PT Remaja Rosdakarya Bandung	2019

Publikasi Jurnal Internasional yang ditulis

No	Judul
1	<i>Factors Affecting Quality of Local Government Financial Statement to get unqualified opinion (WTP) of Audit Board of the Republic of Indonesia.</i> 2015. The International Institute of Science, Technology and Education (IISTE).
2	<i>Regional Performance Allowances Instrument Improving Performance Of Government Employees.</i> 2019. International Journal of Economics, Commerce and Management (IJECM). United Kingdom.

No	Judul
3	<i>Integrated Career Pattern Hope Of Bureaucration In The Future.</i> 2019. International Journal of Scientific & Technology Research (IJSTR)
4	<i>The Effect Of Sectoral Economic Tranformation On Employment Absorption And Poverty Level In The West Nusa Tenggara Province.</i> 2020. International Journal of Scientific & Technology Research (IJSTR).
5	<i>Recruitment Of Prospective Civil Servants Towards World Class Bureaucracy In Indonesia.</i> 2020. International Journal of Scientific & Technology Research (IJSTR)

Publikasi Prosiding yang ditulis

No	Judul
1	<i>The effect of asset management to increase the local government financial reports</i> (2015, Universiti Selangor Malaysia).
2	<i>Fiscal reform (taxation) on local government and the new administrative duties</i> (2015, 1st APG/Asian Public government forum on local finance management – OECD/the Organization for Economic Co-operation and Development.

Publikasi Artikel Nasional

No	Judul
1	<i>Strategi Pemda meraih opini WTP,</i> Majalah Triwulanan Edisi Khusus HUT ke 30 Warta Pengawasan BPKP, Maret 2014
2	<i>Reformasi Fiskal (Perpajakan) Pada Pemerintah Daerah Dan Tugas Administrasi Yang Baru,</i> Jurnal Ekonomi dan Keuangan Publik, IPDN. Juni 2015
3	<i>Mewujudkan Tujuan Desentralisasi,</i> Media online Amunisi News. http://amunisinews.com . Oktober 2017
4	<i>Dari Buku hingga Azas Desentralisasi,</i> Media online Amunisi News. http://amunisinews.com . Oktober 2017
5	<i>Konseptor Administrasi Pemerintah Daerah,</i> Media online Harnas News. http://harnasnews.com . Oktober 2017
6	<i>Menilik Problematika Pengelolaan Keuangan Daerah Dan Desa, deteksi online,</i> http://deteksionline.com , November 2017.
7	<i>Problematika Pengelolaan Keuangan Daerah Dan Desa,</i> Media online Harnas News. http://harnasnews.com . Desember 2017



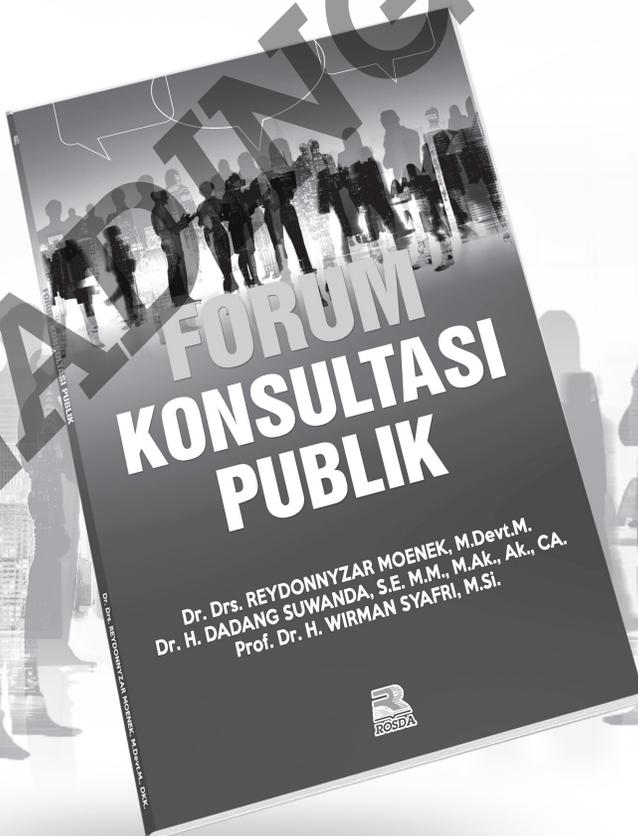
Yudi Prihanto Santoso, lahir di Bandung pada tanggal 3 Juni 1973. Lulusan Universitas Kristen Maranatha Bandung. Pengalaman pekerjaan lebih banyak dalam penelitian terkait permasalahan penyelenggaraan pemerintah daerah, pendampingan dan konsultasi di beberapa kota dan kabupaten di Indonesia terkait Penyelenggaraan pemerintah daerah, seperti pendampingan penyusunan LAKIP, penyusunan LKPD dalam mendapatkan WTP. Saat ini beliau

lebih banyak berkecimpung sebagai editor buku terkait pemerintahan daerah dan tenaga ahli di Dadang Suwanda *Consulting* sampai sekarang. Buku yang telah dipublikasikan adalah *Reviu Rencana Kerja Anggaran Pemerintah Daerah* (2017), dan Buku Manual Aplikasi Sistem Informasi Keuangan Daerah Berbasis Akrual (E-KEUDA) tahun 2019.

Tujuan utama otonomi daerah adalah meningkatkan kesejahteraan kepada masyarakat, pemberdayaan masyarakat, dan daya saing masyarakat. Agar dapat melaksanakan tugas dengan baik, langkah pertama yang perlu dilakukan adalah memperbaiki peningkatan pelayanan publik (masyarakat).

FORUM KONSULTASI PUBLIK

Saat ini bentuk pelayanan yang perlu diperbaiki oleh pemerintah daerah antara lain adalah Mal pelayanan publik, menyusun standar kepuasan masyarakat, mengoptimalkan pengelolaan pengaduan, melakukan inovasi penyelenggaraan pemerintahan terutama inovasi pelayanan publik, mengevaluasi pelayanan publik yang telah dilaksanakan, menyusun standar pelayanan publik, serta meningkatkan forum konsultasi publik dan meningkatkan pengelolaan sistem informasi pelayanan publik.





Mohon diperiksa!!!

Apakah ditemukan cacat produksi pada buku ini seperti halaman tidak tercetak atau tidak lengkap, halaman terlepas, halaman terbalik, dan tulisan tidak terbaca?

Kami akan menggantinya dengan buku baru.

Kirimkan buku ini beserta bukti pembelian dan alamat lengkap Anda kepada:

Bagian Humas

PT Remaja Rosdakarya
Jln. Ibu Inggit Garnasih No. 40
Bandung 40252
Tlp. (022) 5200287
Fax. (022) 5202529
e-mail: pemasaran@rosda.co.id

Selambat-lambatnya 30 (tigapuluh) hari (cap pos) dari tanggal pembelian.

 [ptremajarosdakarya](#)
 [rosdakarya](#)
 [instarosda](#)