



**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 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 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 SIPPN 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 SIPPN 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,



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 Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
4. Sistem 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 SIPPN merupakan informasi yang disediakan dan diperbaharui langsung oleh administrator SIPPN di lingkungan Kementerian, Lembaga Pemerintah Non Kementerian, Lembaga Non Struktural, Kesekretariatan Lembaga Negara, Pemerintah Daerah, BUMN/BUMD ke dalam aplikasi SIPPN.
5. Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SIPPN 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 SIPPN.
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 SIPPN.
12. Sub Admin adalah pegawai pada instansi Penyelenggara yang bertanggung jawab untuk menyediakan dan memperbaharui informasi pelayanan publik ke dalam SIPPN.

### 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 SIPPN bertujuan untuk:

- a. terwujudnya pengawasan dan partisipasi masyarakat yang efektif;
- b. terwujudnya keterpaduan informasi pelayanan publik; dan
- c. 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 SIPPN;

- b. Aplikasi SIPPN dapat diakses melalui domain <http://sipp.menpan.go.id/>.

## BAB II

### TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB PENGELOLA SIPPN

#### A. Tanggung Jawab

Kementerian PANRB bertanggung jawab dalam pengelolaan SIPPN.

#### B. Tugas

1. Pembina bertugas melakukan pembinaan pengawasan dan evaluasi pelayanan publik terkait penyediaan informasi yang cepat, akurat dan akuntabel pada SIPPN.
2. Penanggung jawab bertugas:
  - a. menyediakan Admin Instansi;
  - b. memastikan Penyelenggara untuk menyediakan dan memperbaharui informasi pelayanan publik ke dalam SIPPN 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 SIPPN;
  - c. memperbaharui informasi pelayanan publik secara terus menerus; dan
  - d. menyediakan berita pelayanan publik dan dikirim ke Admin Nasional melalui [adminsippn@menpan.go.id](mailto:adminsippn@menpan.go.id)

5. Tugas Sub Admin meliputi :
  - a. menyediakan dan memperbaharui informasi pelayanan publik ke dalam SIPPN; dan
  - b. menyesuaikan format layanan informasi sesuai format pada SIPPN.

BAB III  
PENYEDIAAN INFORMASI  
DAN BERITA PELAYANAN PUBLIK DALAM SIPPN

A. Penyediaan Informasi Pelayanan Publik

Informasi Pelayanan Publik yang disediakan dalam SIPPN meliputi:

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

- a. mempunyai kemampuan dalam penggunaan internet dan penggunaan teknologi informasi pada umumnya; dan
- b. berintegritas.

B. Tata Cara penunjukan Admin Instansi

- a. 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
- b. 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 SIPPN melalui email ke *adminsippn@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

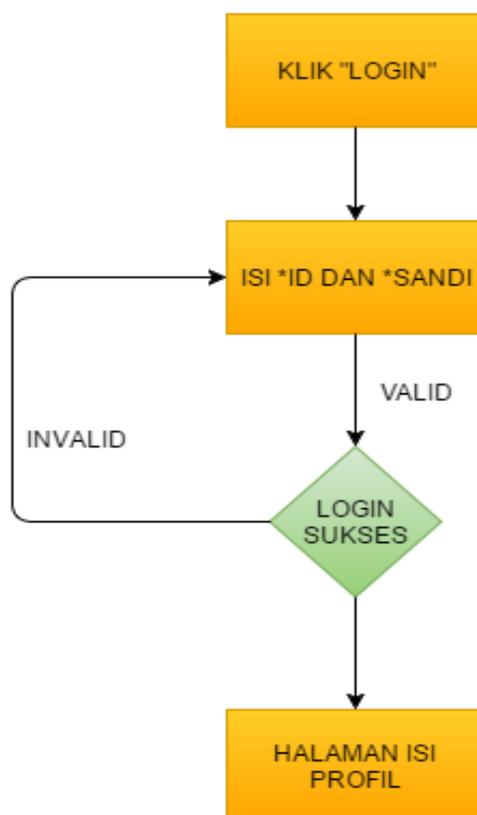
Admin Instansi membuat akun dan kata sandi untuk Sub Admin. Setelah berhasil login pertama kali sub admin wajib mengganti kata sandi.

## BAB VI

### TATA CARA PENYEDIAAN DAN PEMBAHARUAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

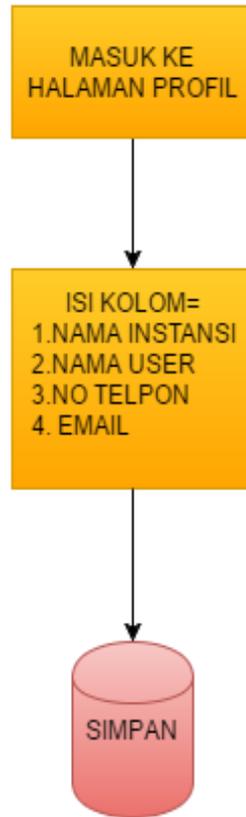
#### A. Petunjuk untuk Login

#### PETUNJUK UNTUK LOGIN

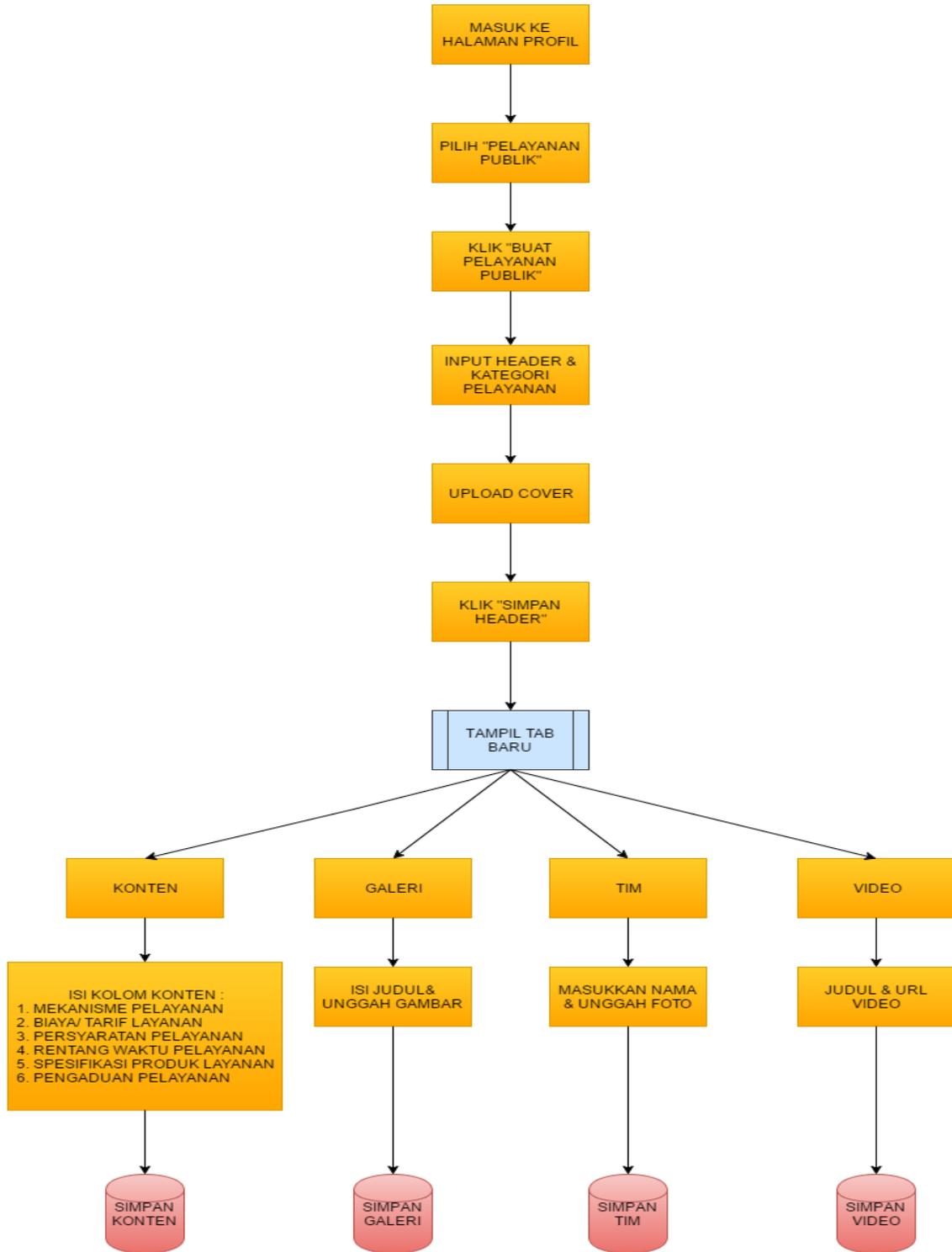


B. Petunjuk Pengisian Profil

## PETUNJUK PENGISIAN PROFIL



### REGISTRASI INFORMASI PELAYANAN PUBLIK



### REGISTRASI GROUP



#### D. 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 SIPPN akan menjadi salah satu faktor penilaian kinerja dan pemeringkatan bagi Penyelenggara.

BAB VIII  
PEMBINAAN

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

BAB IX  
EVALUASI

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

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA,

ASMAN ABNUR