



SAMBUTAN

DEPUTI BIDANG PELAYANAN PUBLIK KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI

Pada Pendampingan Intensif Pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP)

dan SP4N-LAPOR

Jakarta, 2 Mei 2019

Assalamu 'Alaikum Wr. Wb.

Selamat Pagi dan Salam Sejahtera Bagi Kita Semua.

Yang Terhormat,

Bapak/Ibu pejabat perwakilan pemerintah provinsi, kab/kota..

Pertama-tama marilah kita panjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, atas segala limpahan Rahmat dan Karunia serta kesehatan kepada kita semua, sehingga pada pagi yang berbahagia ini kita dapat berkumpul bersama dalam rangka Pendampingan Intensif Pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N) LAPOR.

Bapak/Ibu hadirin yang berbahagia,

Sebagaimana kita ketahui, fase revolusi industri 4.0 menekankan pada pola digital *economy*, *artificial intelligence*, *big data*, *robotic*, dan atau dikenal dengan fenomena *disruptive innovation* yang akan mentransformasi seluruh sistem produksi, manajemen, bahkan pemerintahan. Kemampuan pemerintah untuk beradaptasi dengan tantangan-tantangan era digital akan menjadi penentu apakah suatu negara dapat bersaing dengan Negara lain.

Dalam hal pelayanan publik melalui Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik, sebenarnya konsep revolusi Industri 4.0 terkait bigdata sudah diakomodir melalui konsep pelayanan terpadu.

Namun pemahaman dan implementasi kebijakan tersebut belum berjalan secara optimal jika dilihat masih banyak Instansi pemerintah yang mengelola pengaduan dan sistem publikasi informasi

pelayanan publiknya secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik.

Sesuai dengan amanat dari peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik, Kementerian PANRB melalui Kedeputan Pelayanan Publik sudah mulai memantapkan kebijakan strategis terkait pelayanan publik digital, melalui pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Publik dan SP4N-LAPOR V 3.0.

Kebijakan Permenpanrb No.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, nanti nya diharapkan dapat menjadi big data informasi terkait pelayanan publik.

Sementara Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional melalui kanal aplikasi LAPOR diatur dalam Permenpanrb No.62 Tahun 2018, diharapkan bisa menjadi aplikasi berbagi pakai atau aplikasi umum Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk pengelolaan pengaduan di tiap Instansi Pemerintah.

Para Hadirin Yang Berbahagia,

Pada kesempatan yang baik ini pula, ijin saya sampaikan apresiasi terhadap Bapak/Ibu pejabat perwakilan pemerintah provinsi/kabupaten/kota yang telah hadir disini menjadi peserta dalam kegiatan pendampingan intensif. Untuk kita ketahui bersama, kegiatan ini kami adakan untuk mewujudkan bentuk komitmen pelaksanaan pelayanan publik oleh kabupaten/kota yang baik melalui keterhubungan dengan SIPP dan SP4N-LAPOR baik itu secara sistem aplikasi maupun SK pengelolaan.

Untuk mencapai keberhasilan implementasi kebijakan, maka kita harus memiliki strategi yang baik pula. Sesuai dengan amanat UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menempatkan pelaksana layanan yang kompeten dalam setiap proses pelayanan, maka kami berkewajiban untuk memberikan Bimbingan Teknis untuk keperluan kompetensi dalam mencapai keterhubungan dan pengelolaan SIPP dan SP4N LAPOR yang baik.

Selain peningkatan kompetensi melalui bimbingan teknis ini, kita berharap kegiatan ini dapat ditindaklanjuti dengan munculnya komitmen untuk pengelolaan baik itu dalam bentuk SK maupun pemanfaatan dan penggunaan sistem aplikasi secara penuh dengan indikator yang telah kita tetapkan. Untuk mencapai tujuan tersebut, kita berharap rekan-rekan di lingkungan pemerintah provinsi/kab/kota

mendapatkan poin-poin penting yang dapat kita gunakan sebagai strategi pengambilan kebijakan ke arah yang lebih baik dan tidak melenceng manfaatnya kepada masyarakat sebagai penerima manfaat kebijakan pemerintah.

Para Hadirin Yang Berbahagia,

Demikianlah Yang Dapat Saya Sampaikan Semoga Pendampingan Intensif SIPP dan SP4N ini dapat Berjalan Dengan Baik, Lancar, Terarah Dan Sesuai Dengan Harapan Kita Semua Dan Semoga Tuhan Yang Maha Esa Senantiasa Memberikan Rahmat Kepada Kita Sekalian.

Terima kasih.

Wassalamu 'Alaikum Wr. Wb.

Deputi Bidang Pelayanan Publik

Prof. Dr. Diah Natalisa, MBA.