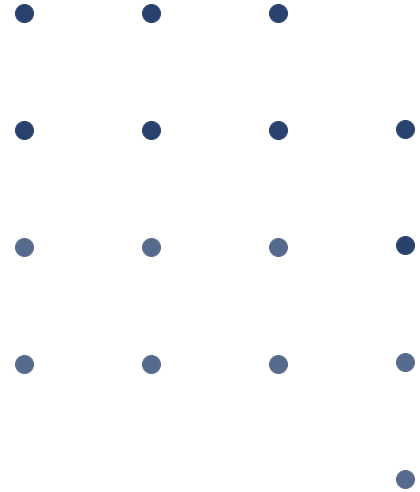


PEDOMAN TEKNIS

SUARA MPP

*Sistem Umpan Balik dan Aspirasi Masyarakat
atas Layanan Mal Pelayanan Publik*



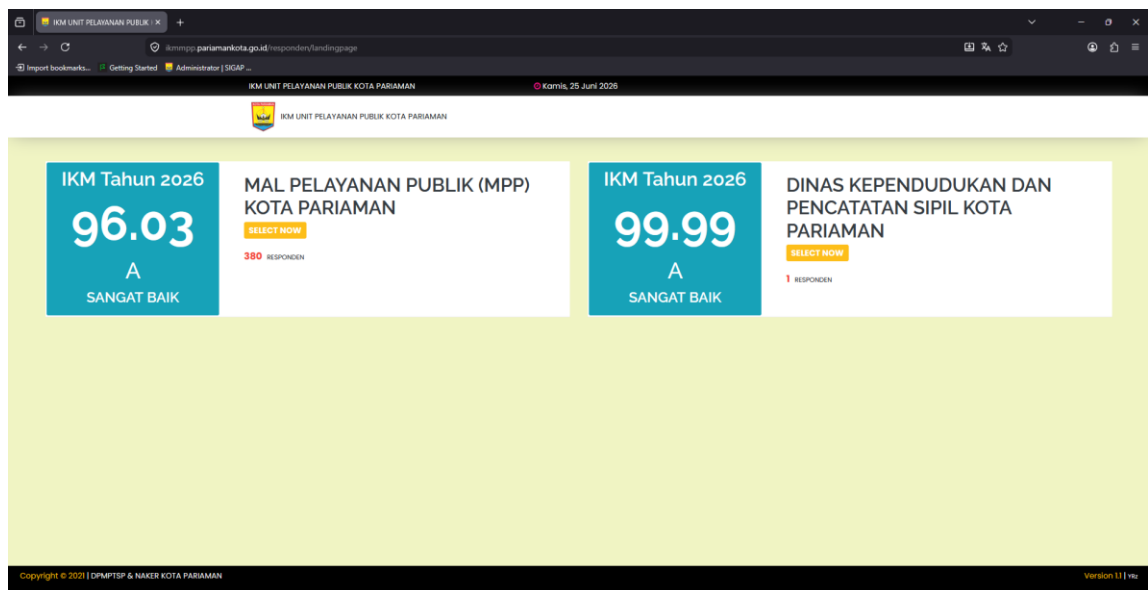
MENGENAL SUARA MPP

1.1. PENGENALAN APLIKASI

Suara MPP (Sistem Umpan Balik dan Aspirasi Masyarakat atas Layanan Mal Pelayanan Publik) merupakan wadah digital yang inklusif untuk menjangkau penilaian secara langsung dari setiap warga negara setelah selesai berurusan di MPP Kota Pariaman. SUARA MPP memanfaatkan teknologi digital berbasis aplikasi atau pemindaian kode QR yang sangat ringkas. Masyarakat dapat memberikan umpan balik berupa skor kepuasan hingga ulasan deskriptif terkait keramahan petugas, kejelasan informasi, kepastian waktu, dan kebersihan fasilitas dinas.

1.2. Akses Suara MPP

Untuk mengakses aplikasi SUARA MPP buka alamat link ikmmpp.pariamankota.go.id, lalu akan tampil halaman utama Survey Kepuasan Masyarakat Elektronik (SKM Online) seperti gambar berikut :



Gambar 1. 1 Halaman Utama SKM

Selain menggunakan link diatas pada browser, masyarakat juga dapat mengakses Survey Kepuasan Masyarakat Elektronik ini dengan cara pemindaian kode QR yang dapat ditemukan di masing-masing tenan Layanan Publik yang tersedia di Mal Pelayanan Publik. Berikut kode QR untuk mengakses SKM Elektronik Online :

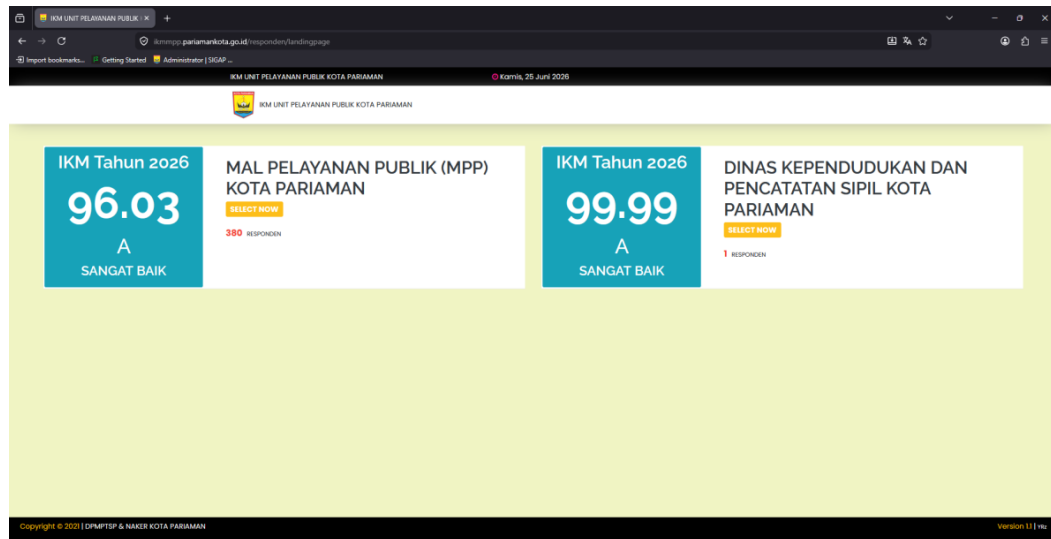


Gambar 1. 2 Kode QR SKM Online

PANDUAN TEKNIS SUARA MPP

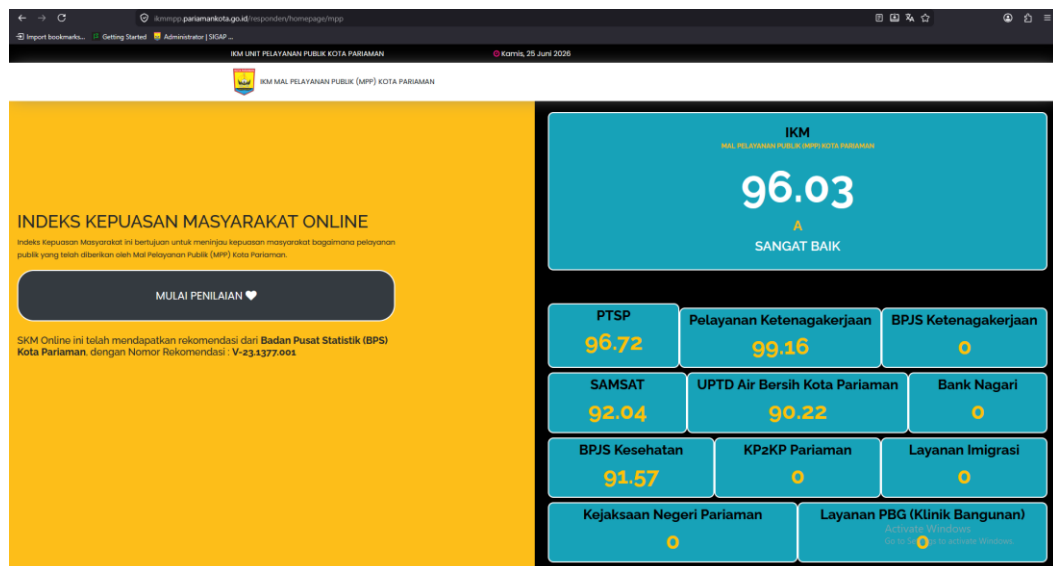
2.1. Halaman Utama SKM

Halaman Utama SKM muncul saat mengakses aplikasi pertama kali seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 2. 1 Halaman Utama SKM

Untuk melanjutkan SKM, pilih Mal Pelayanan Publik Kota Pariaman kemudian klik tombol **SELECT NOW**. Kemudian akan muncul halaman Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Pariaman seperti terlihat pada gambar 2.2 di bawah ini. Selanjutnya klik tombol **Mulai Penilaian** untuk melanjutkan pengisian SKM.

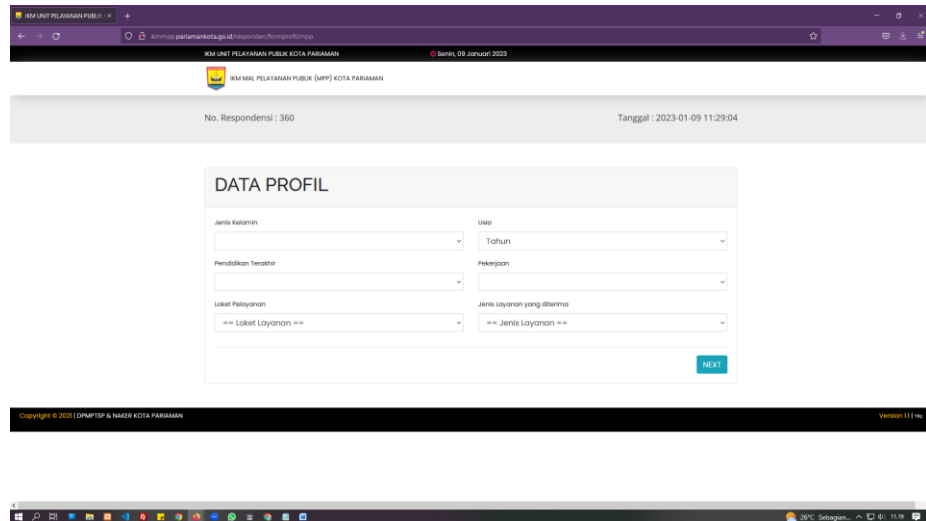


Gambar 2. 2 Halaman Nilai IKM MPP

2.2. Form Pengisian Survey

2.2.1. Form Data Profil

Pertama, isi data profil responden. Terdiri dari data gender, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, tenan / loket layanan, dan jenis layanan yang telah diterima. Form data profil seperti terlihat pada gambar 2.3 di bawah ini.

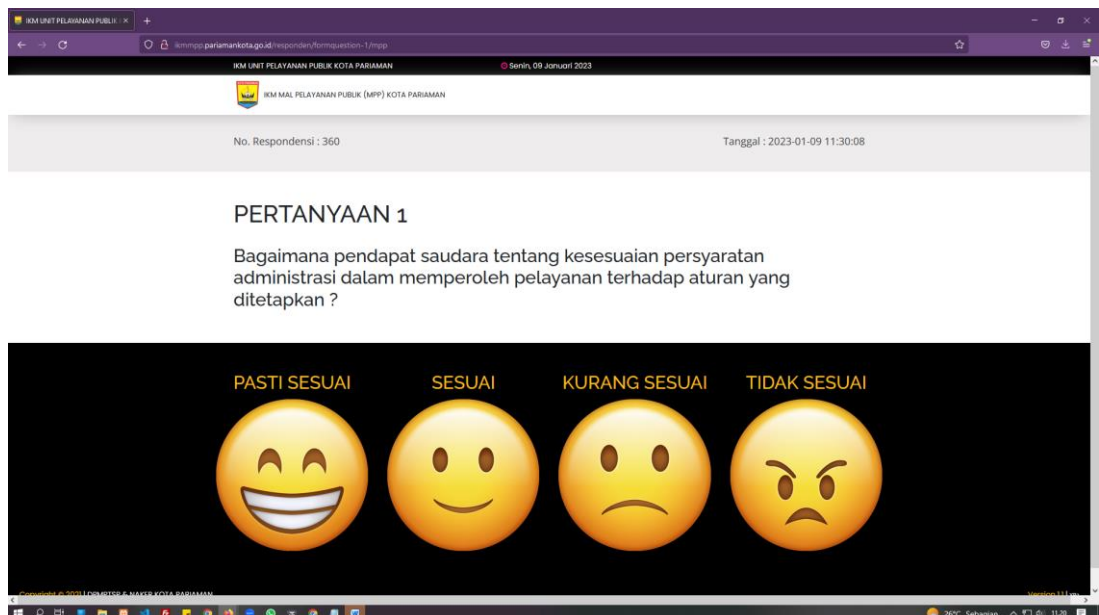


Gambar 2. 3 Form Data Profil

2.2.2. Form Pertanyaan

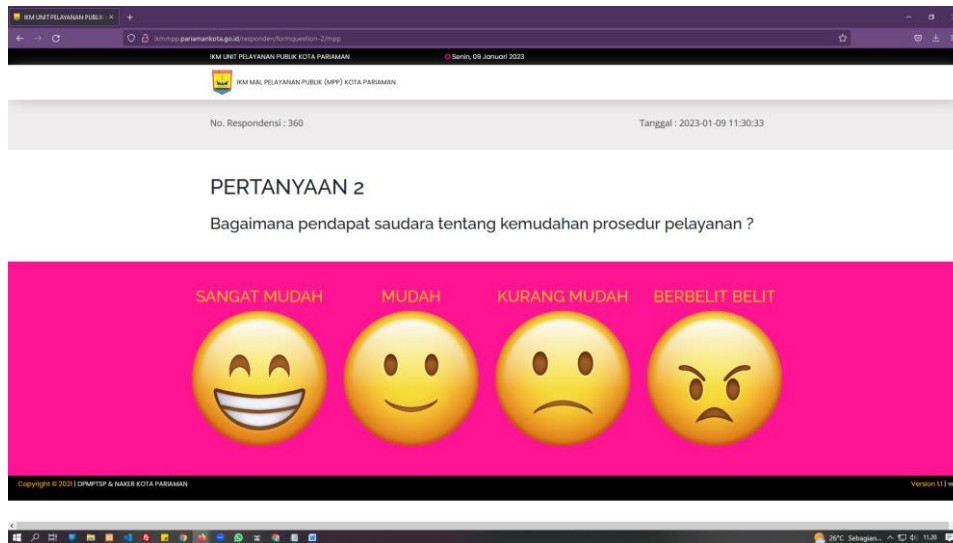
Selanjutnya, responden menjawab 11 pertanyaan SKM yang tersedia dalam aplikasi. Berikut bentuk pertanyaan-pertanyaan SKM Online MPP :

1. Pertanyaan 1 : Unsur Kesesuaian Persyaratan Administrasi



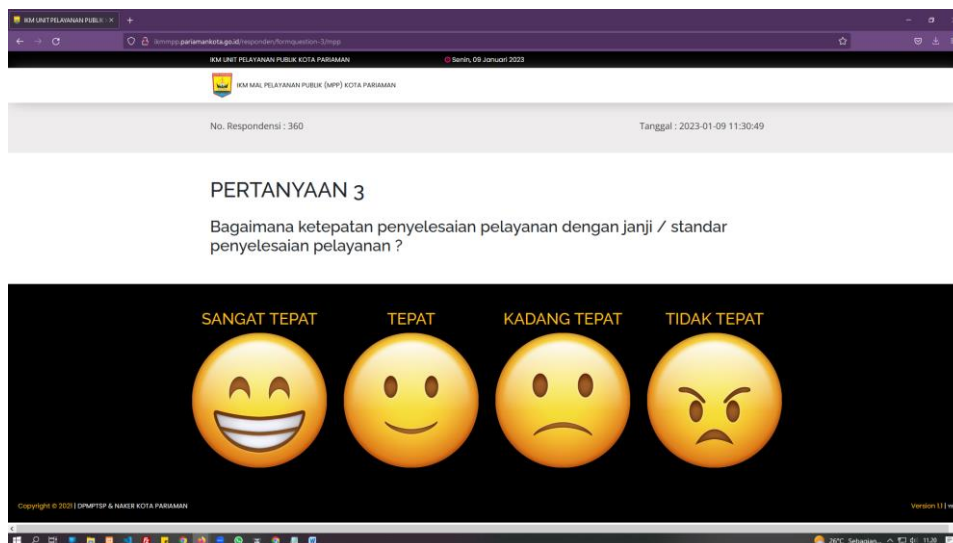
Gambar 2. 4 Form Pertanyaan 1

2. Pertanyaan 2 : Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan



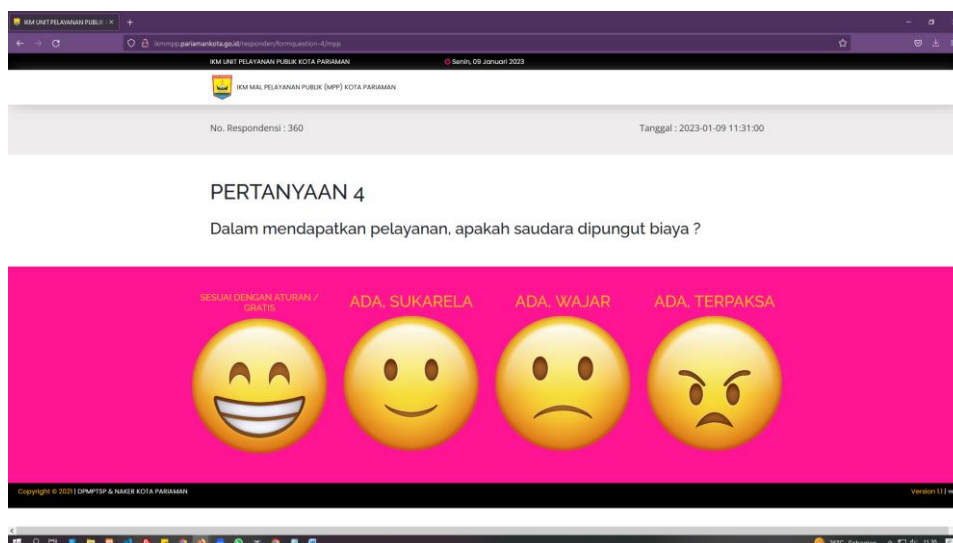
Gambar 2. 5 Form Pertanyaan 2

3. Pertanyaan 3 : Unsur Ketepatan Penyelesaian Layanan dengan Janji



Gambar 2. 6 Form Pertanyaan 3

4. Pertanyaan 4 : Unsur Biaya



Gambar 2. 7 Form Pertanyaan 4

5. Pertanyaan 5 : Unsur Kesesuaian Hasil dengan Data

KEM UNIT PELAYANAN PUBLIK

No. Respondensi : 360 Tanggal : 2023-01-09 11:31:09

PERTANYAAN 5

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil jasa layanan dengan produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan ?

SANGAT SESUAI TEPAT KADANG SESUAI TIDAK SESUAI

Copyright © 2021 DINMPTSP & MAES KOTA PARAGARAN Version 1.11

Gambar 2. 8 Form Pertanyaan 5

6. Pertanyaan 6 : Unsur Kemampuan Petugas Memberi Pelayanan

KEM UNIT PELAYANAN PUBLIK

No. Respondensi : 360 Tanggal : 2023-01-09 11:31:20

PERTANYAAN 6

Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?

MAMPU CUKUP KURANG MAMPU TIDAK MAMPU

Copyright © 2021 DINMPTSP & MAES KOTA PARAGARAN Version 1.11

Gambar 2. 9 Form Pertanyaan 6

7. Pertanyaan 7 : Unsur Kesopanan & Keramahan Petugas

KEM UNIT PELAYANAN PUBLIK

No. Respondensi : 360 Tanggal : 2023-01-09 11:31:32

PERTANYAAN 7

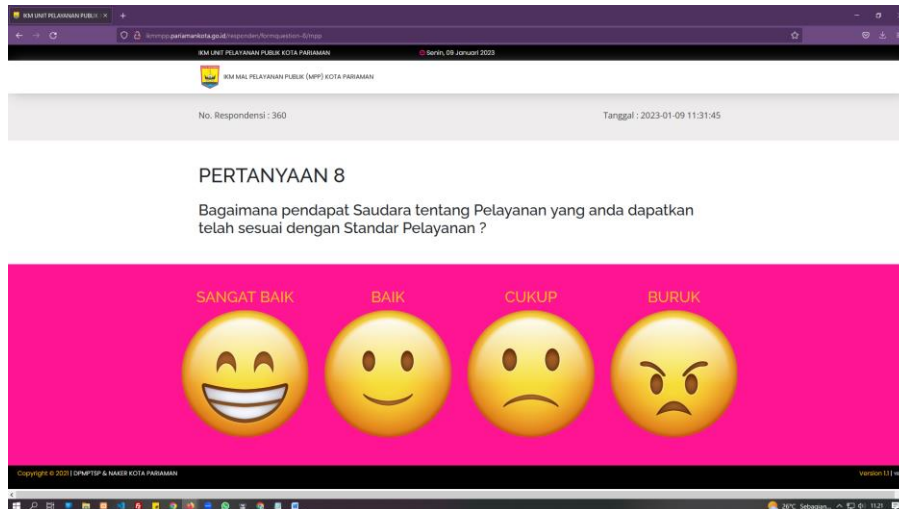
Bagaimana pendapat saudara mengenai kesopanan / keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?

RAMAH CUKUP KURANG RAMAH TIDAK RAMAH

Copyright © 2021 DINMPTSP & MAES KOTA PARAGARAN Version 1.11

Gambar 2. 10 Form Pertanyaan 7

8. Pertanyaan 8 : Unsur Pelayanan



KEMAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA PARAHAMAN

No. Respondensi : 360 Tanggal : 2023-01-09 11:31:45

PERTANYAAN 8

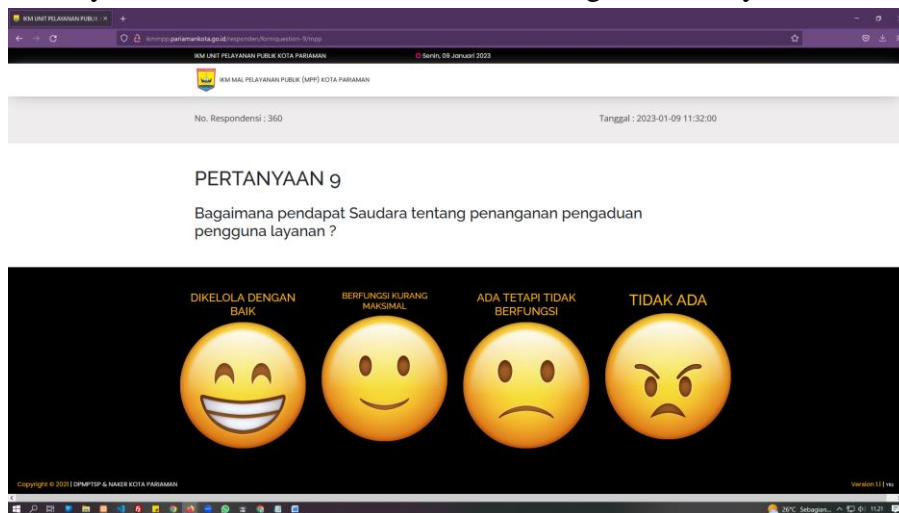
Bagaimana pendapat Saudara tentang Pelayanan yang anda dapatkan telah sesuai dengan Standar Pelayanan ?

SANGAT BAIK BAIK CUKUP BURUK

Copyright © 2021 | DIPMPITP & NABER KOTA PARAHAMAN

Gambar 2. 11 Form Pertanyaan 8

9. Pertanyaan 9 : Unsur Mekanisme Sarana Pengaduan Masyarakat



KEMAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA PARAHAMAN

No. Respondensi : 360 Tanggal : 2023-01-09 11:32:00

PERTANYAAN 9

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?

DIKELOLA DENGAN BAIK BERFUNGSI KURANG MAKSIMAL ADA TETAPI TIDAK BERFUNGSI TIDAK ADA

Copyright © 2021 | DIPMPITP & NABER KOTA PARAHAMAN

Gambar 2. 12 Form Pertanyaan 9

10. Pertanyaan 10 : Unsur Transparansi Layanan



KEMAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA PARAHAMAN

No. Respondensi : 433 Tanggal : 2026-06-25 15:01:26

PERTANYAAN 10

Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi layanan yang anda terima (kecukupan informasi, persyaratan, biaya dan waktu layanan) ?

SANGAT TRANSPARAN TRANSPARAN KURANG TRANSPARAN TIDAK TRANSPARAN

Copyright © 2021 | DIPMPITP & NABER KOTA PARAHAMAN

Gambar 2. 13 Form Pertanyaan 10

11. Pertanyaan 11 : Unsur Integritas Petugas Pelayanan



RM UNIT PELAYANAN PUBLIK KOTA PARAMAN

No. Respondensi : 433 Tanggal : 2026-06-25 15:15:02

PERTANYAAN 11

Bagaimana pendapat Saudara integritas petugas pelayanan (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi, dsb) ?

SANGAT BERINTEGRITAS BERINTEGRITAS KURANG BERINTEGRITAS TIDAK BERINTEGRITAS

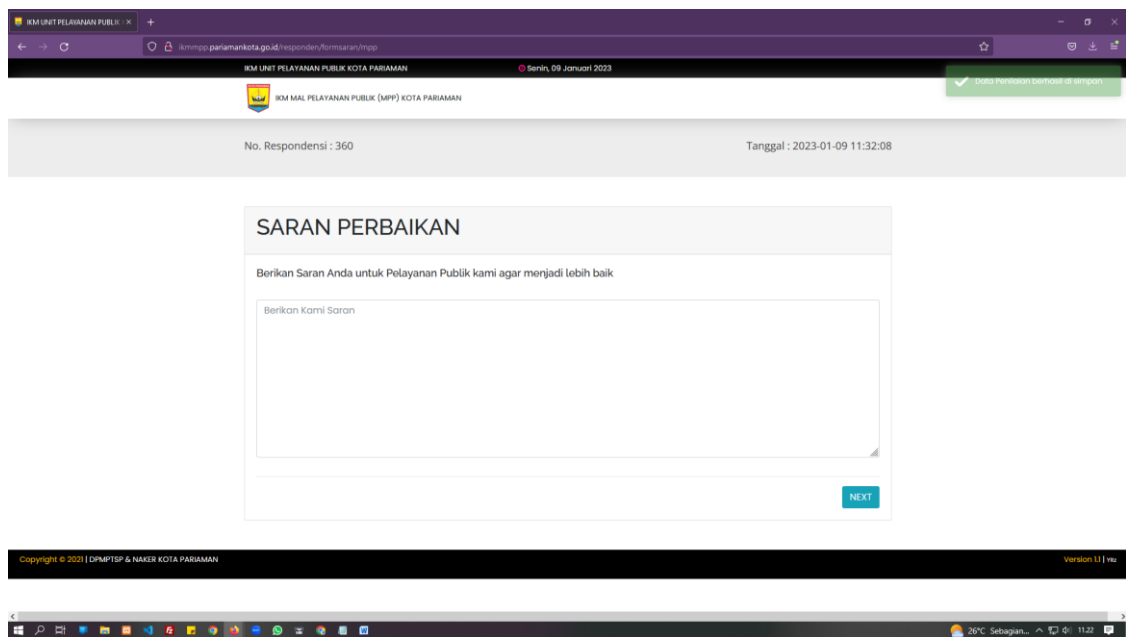
Copyright © 2021 | DPNPISP & NAKER KOTA PARAMAN

Activate Windows. Version 11

Gambar 2. 14 Form Pertanyaan 11

2.2.3. Form Saran

Selanjutnya, form saran responden untuk menampung saran-saran yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan Mal Pelayanan Publik Kota Pariaman. Form saran terlihat seperti gambar di bawah ini.



RM UNIT PELAYANAN PUBLIK KOTA PARAMAN

No. Respondensi : 360 Tanggal : 2023-01-09 11:32:08

SARAN PERBAIKAN

Berikan Saran Anda untuk Pelayanan Publik kami agar menjadi lebih baik

Berikan Kami Saran

NEXT

Copyright © 2021 | DPNPISP & NAKER KOTA PARAMAN

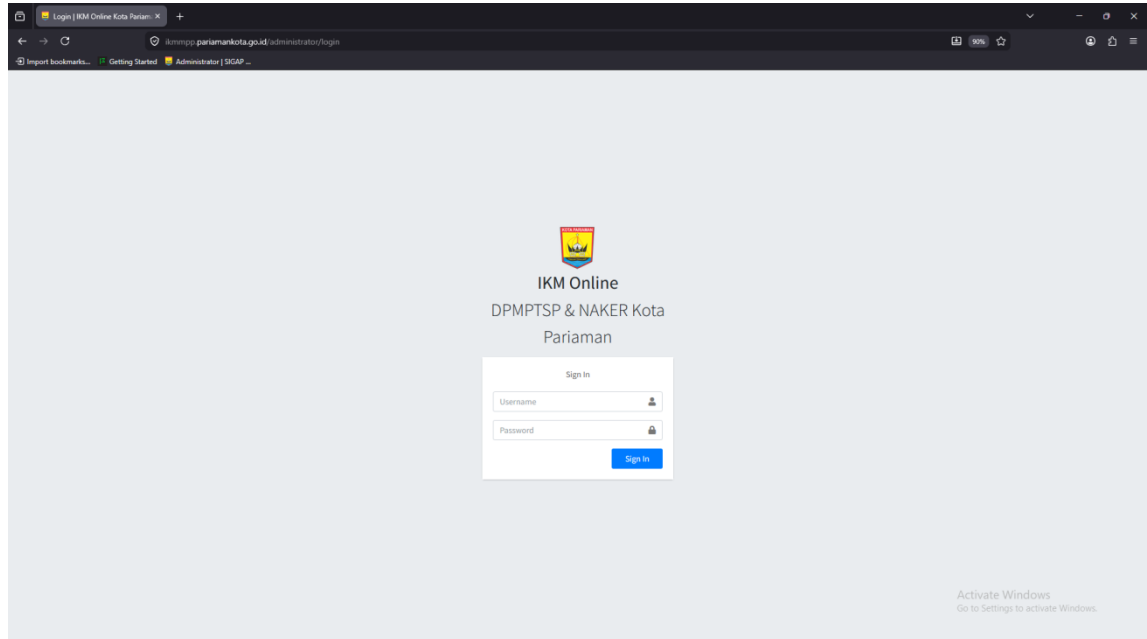
Version 11

Gambar 2. 15 Form Saran

Klik tombol **NEXT** untuk melanjutkan dan mengakhiri Survey Kepuasan Masyarakat.

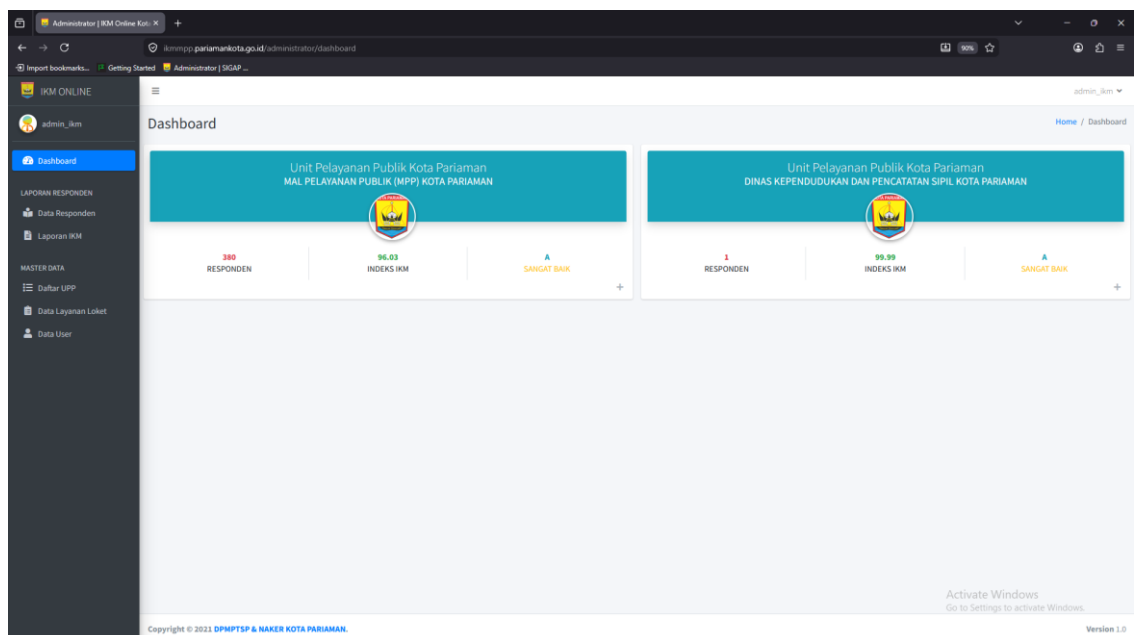
2.3. Halaman Login Admin

Untuk mengakses data SKM, dapat dilakukan pada bagian Dashboard khusus Admin Aplikasi. Diperlukan login terlebih dahulu untuk masuk ke Halaman Dashboard Admin.



Gambar 2. 16 Halaman Login Admin

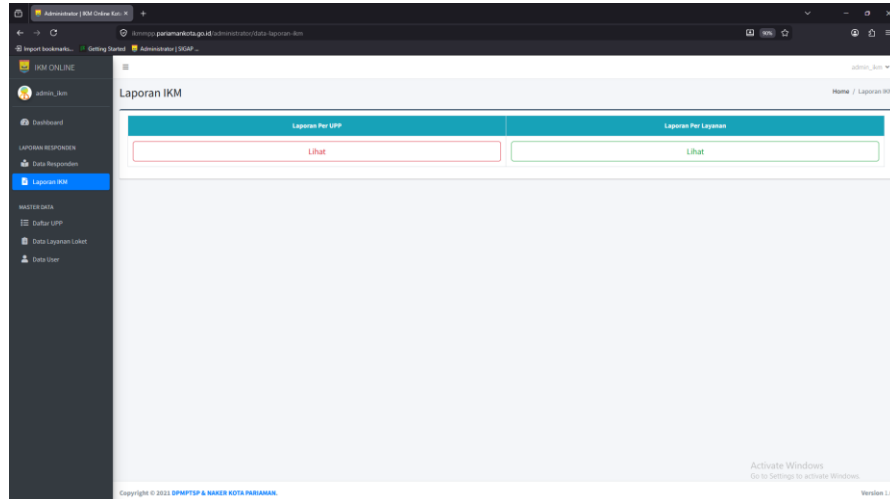
Setelah login, akan muncul halaman Dashboard Admin seperti gambar di bawah ini.



Gambar 2. 17 Halaman Dashboard Admin SKM

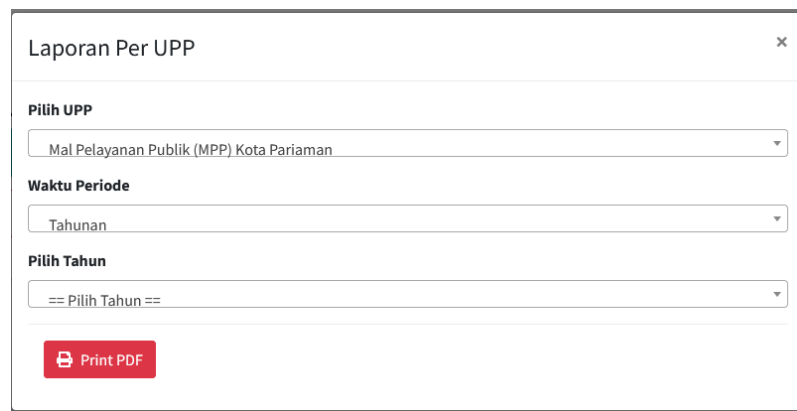
2.4. Data Laporan SKM

Untuk melihat dan mengakses Laporan Hasil SKM, pilih menu Laporan IKM pada menu sidebar sebelah kiri dan akan muncul pilihan jenis laporan seperti pada gambar dibawah ini.




Gambar 2. 18 Tampilan Halaman Laporan

Terdapat 2 pilihan laporan, yaitu : Laporan per UPP dan Laporan Per Layanan. Laporan per UPP beri hasil laporan SKM berdasarkan per Unit Pelayanan, dan Laporan per Layanan beri hasil laporan SKM berdasarkan per Jenis Layanan.

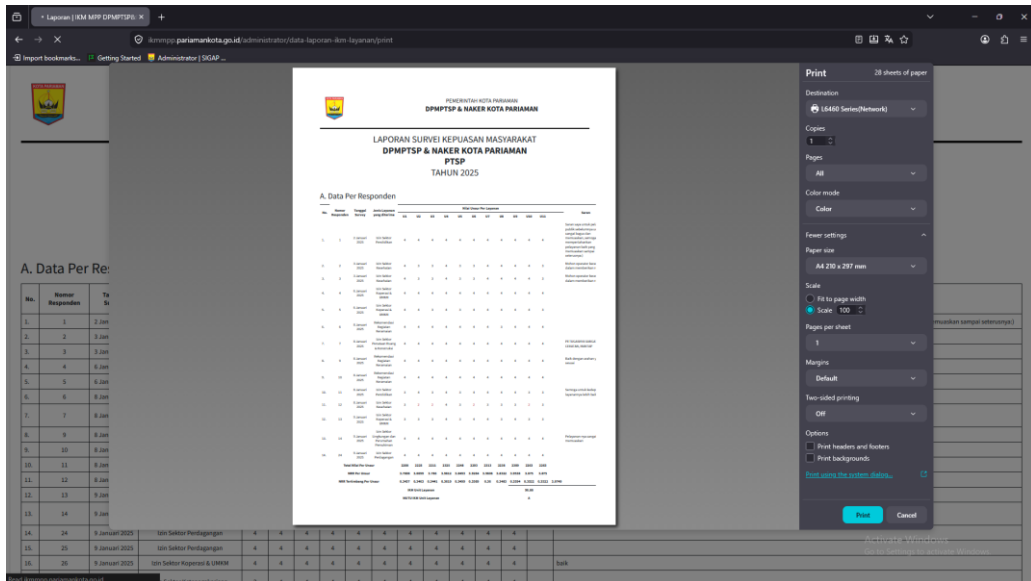
A screenshot of a modal window titled 'Laporan Per UPP'. It contains three dropdown menus: 'Pilih UPP' with the value 'Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pariaman', 'Waktu Periode' with the value 'Tahunan', and 'Pilih Tahun' with the value '== Pilih Tahun =='. At the bottom, there is a red 'Print PDF' button.

Gambar 2. 19 Tampilan Laporan per UPP

A screenshot of a modal window titled 'Laporan Per Layanan'. It contains three dropdown menus: 'Pilih UPP' with the value 'Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pariaman', 'Pilih Loket Layanan' with the value '== Pilih Layanan ==', and 'Waktu Periode' with the value '== Pilih Waktu Periode =='. At the bottom, there is a red 'Print PDF' button.

Gambar 2. 20 Tampilan Laporan per Layanan

Maka akan muncul halaman cetak laporan SKM seperti gambar di bawah ini.



Gambar 2. 21 Halaman Cetak Laporan SKM