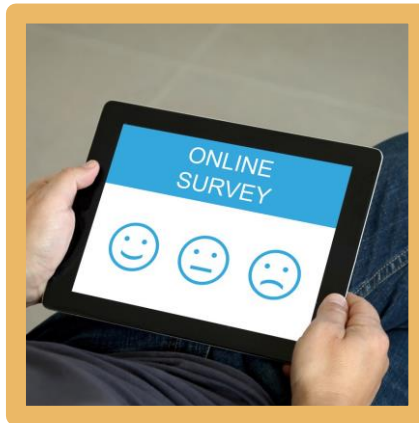


PEDOMAN TEKNIS

SUARA MPP

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



KATA PENGANTAR

Pergeseran paradigma pelayanan publik menuntut instansi pemerintah untuk tidak hanya fokus pada kuantitas dan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat secara langsung. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pariaman hadir sebagai pusat pelayanan terpadu yang menyatukan berbagai jenis layanan perizinan, non perizinan, hingga gerai dari berbagai instansi vertikal, BUMN, dan BUMD dalam satu tempat. Namun, keberagaman gerai layanan di dalam satu atap ini membawa tantangan tersendiri dalam hal standarisasi mutu pelayanan. Tanpa adanya instrumen pemantauan yang objektif dan waktu nyata (realtime), manajemen MPP akan kesulitan mengidentifikasi gerai mana yang telah berkinerja optimal dan gerai mana yang memerlukan pembinaan atau evaluasi lebih lanjut.

Sejak MPP Kota Pariaman didirikan, pelaksanaan evaluasi layanan dari hasil survey pengunjung dilaksanakan secara terpisah setiap gerai layanan dan dilaksanakan oleh pengguna gerai tersebut sehingga kualitas di MPP Kota Pariaman tidak komprehensif. Sebagai langkah strategis dalam menjawab tantangan tersebut, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pariaman sebagai pembina MPP Kota Pariaman meluncurkan inovasi SUARA MPP (Sistem Umpan Balik dan Aspirasi Masyarakat atas Layanan Mal Pelayanan Publik). SUARA MPP diposisikan sebagai wadah digital yang inklusif untuk menjaring penilaian secara langsung dari pengguna layanan setelah selesai berurusan di MPP Kota Pariaman. SUARA MPP memanfaatkan teknologi digital berbasis aplikasi dan pemindaian kode QR yang sangat ringkar. Masyarakat dapat memberikan umpan balik berupa skor kepuasan hingga ulasan deskriptif terkait keramahan petugas, kejelasan informasi, kepastian waktu dan kebersihan fasilitas gedung.

Dampak dari inovasi SUARA MPP adalah setiap data survei dan umpan balik yang masuk akan diolah secara instan menjadi indeks nilai performa layanan. Hasil kumulatif pengolahan data kepuasan masyarakat tersebut kemudian akan ditampilkan kembali secara berkala kepada publik melalui dashboard khusus di situs resmi tersebut. Agar program ini dapat berjalan secara efektif dan efisien, maka DPMPTSP & Naker membuat panduan teknis pelaksanaan pelayanan inovasi SUARA MPP.

Pariaman,

Kepala Dinas PMPTSP & Naker Kota Pariaman


Gusniyetti Zaunir, S.Kom, M.Si
NIP. 19690818 199703 2 001

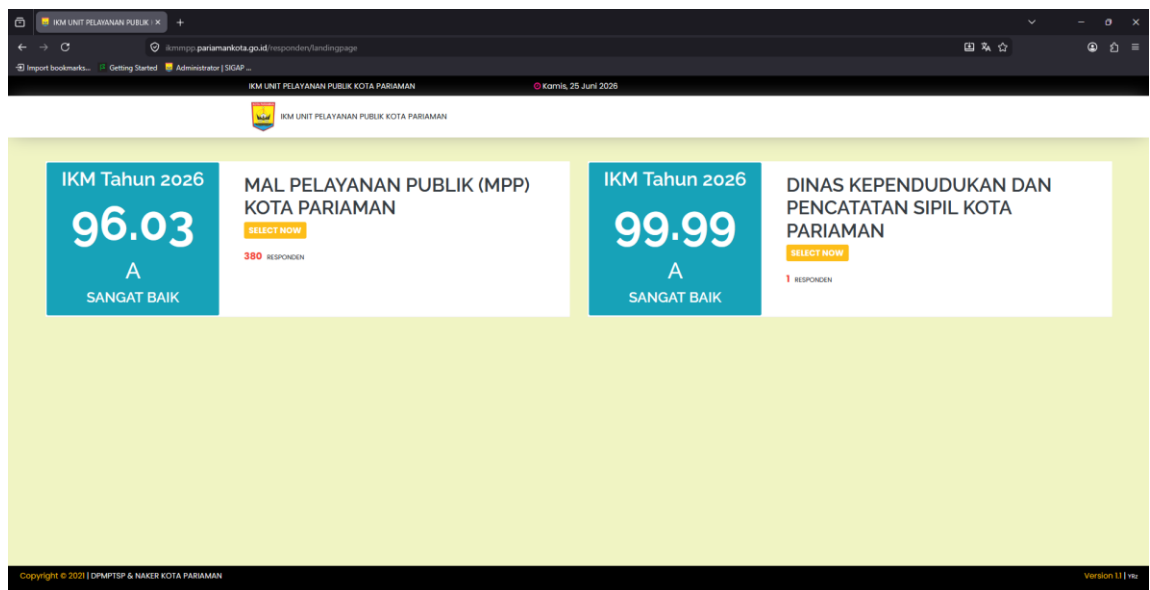
MENGENAL SUARA MPP

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 :

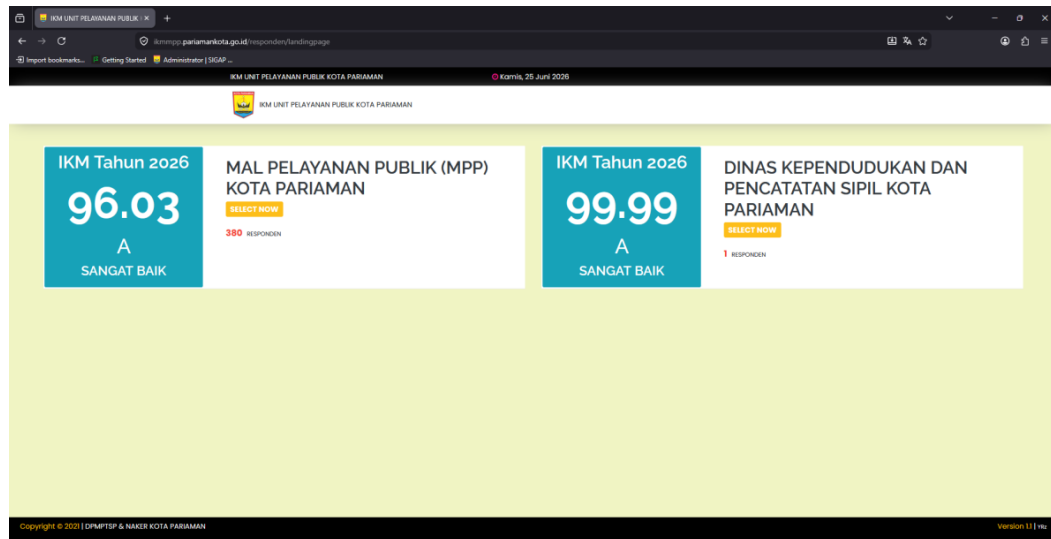


Gambar 1. 2 Kode QR SKM Online

PANDUAN TEKNIS SUARA MPP

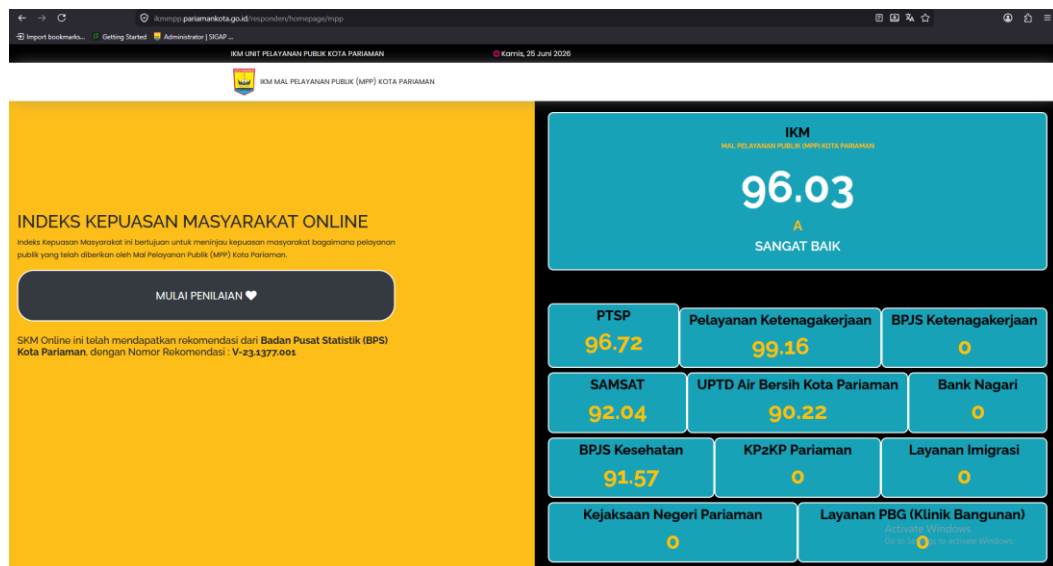
2.1. Halaman Utama SKM

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.

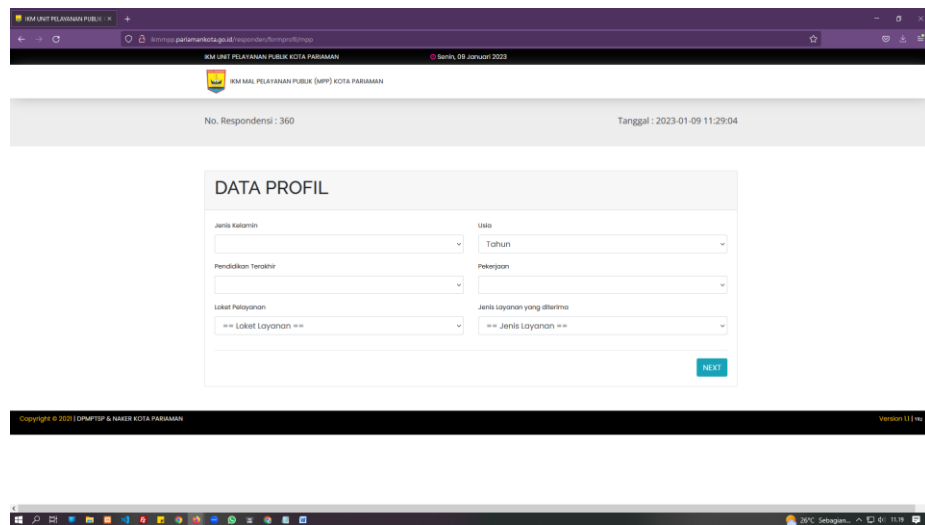


Gambar 2. 2 Halaman Nilai IKM MPP

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

RM UNIT PELAYANAN PUBLIK

RM MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA PARAMARAN

No. Respondensi : 360 Tanggal : 2023-01-09 11:30:33

PERTANYAAN 2

Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan ?

SANGAT MUDAH MUDAH KURANG MUDAH BERBELIT BELIT

Copyright © 2023 | DPMPTSP & NAKER KOTA PARAMARAN

Gambar 2. 5 Form Pertanyaan 2

3. Pertanyaan 3 : Unsur Ketepatan Penyelesaian Layanan dengan Janji

RM UNIT PELAYANAN PUBLIK

RM MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA PARAMARAN

No. Respondensi : 360 Tanggal : 2023-01-09 11:30:49

PERTANYAAN 3

Bagaimana ketepatan penyelesaian pelayanan dengan janji / standar penyelesaian pelayanan ?

SANGAT TEPAT TEPAT KADANG TEPAT TIDAK TEPAT

Copyright © 2023 | DPMPTSP & NAKER KOTA PARAMARAN

Gambar 2. 6 Form Pertanyaan 3

4. Pertanyaan 4 : Unsur Biaya

RM UNIT PELAYANAN PUBLIK

RM MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA PARAMARAN

No. Respondensi : 360 Tanggal : 2023-01-09 11:31:00

PERTANYAAN 4

Dalam mendapatkan pelayanan, apakah saudara dipungut biaya ?

SESUAI DENGAN ATURAN / GRATIS ADA, SUKARELA ADA, WAJAR ADA, TERPAKSA

Copyright © 2023 | DPMPTSP & NAKER KOTA PARAMARAN

Gambar 2. 7 Form Pertanyaan 4

5. Pertanyaan 5 : Unsur Kesesuaian Hasil dengan Data

KEMAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA PARAMARAN

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 © 2023 | DPMPTSP & NAKES KOTA PARAMARAN

Gambar 2. 8 Form Pertanyaan 5

6. Pertanyaan 6 : Unsur Kemampuan Petugas Memberi Pelayanan

KEMAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA PARAMARAN

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 © 2023 | DPMPTSP & NAKES KOTA PARAMARAN

Gambar 2. 9 Form Pertanyaan 6

7. Pertanyaan 7 : Unsur Kesopanan & Keramahan Petugas

KEMAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA PARAMARAN

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 © 2023 | DPMPTSP & NAKES KOTA PARAMARAN

Gambar 2. 10 Form Pertanyaan 7

8. Pertanyaan 8 : Unsur Pelayanan

KEM UNIT PELAYANAN PUBLIK KOTA PARAGARAN

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 | DPMPTSP & NAKSI KOTA PARAGARAN

Gambar 2. 11 Form Pertanyaan 8

9. Pertanyaan 9 : Unsur Mekanisme Sarana Pengaduan Masyarakat

KEM UNIT PELAYANAN PUBLIK KOTA PARAGARAN

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 | DPMPTSP & NAKSI KOTA PARAGARAN

Gambar 2. 12 Form Pertanyaan 9

10. Pertanyaan 10 : Unsur Transparansi Layanan

KEM UNIT PELAYANAN PUBLIK KOTA PARAGARAN

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 | DPMPTSP & NAKSI KOTA PARAGARAN

Gambar 2. 13 Form Pertanyaan 10

11. Pertanyaan 11 : Unsur Integritas Petugas Pelayanan

PERTANYAAN 11

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

SANGAT BERINTEGRITAS BERINTEGRITAS KURANG BERINTEGRITAS TIDAK BERINTEGRITAS

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.

SARAN PERBAIKAN

Berikan Saran Anda untuk Pelayanan Publik kami agar menjadi lebih baik

Berikan Kami Saran

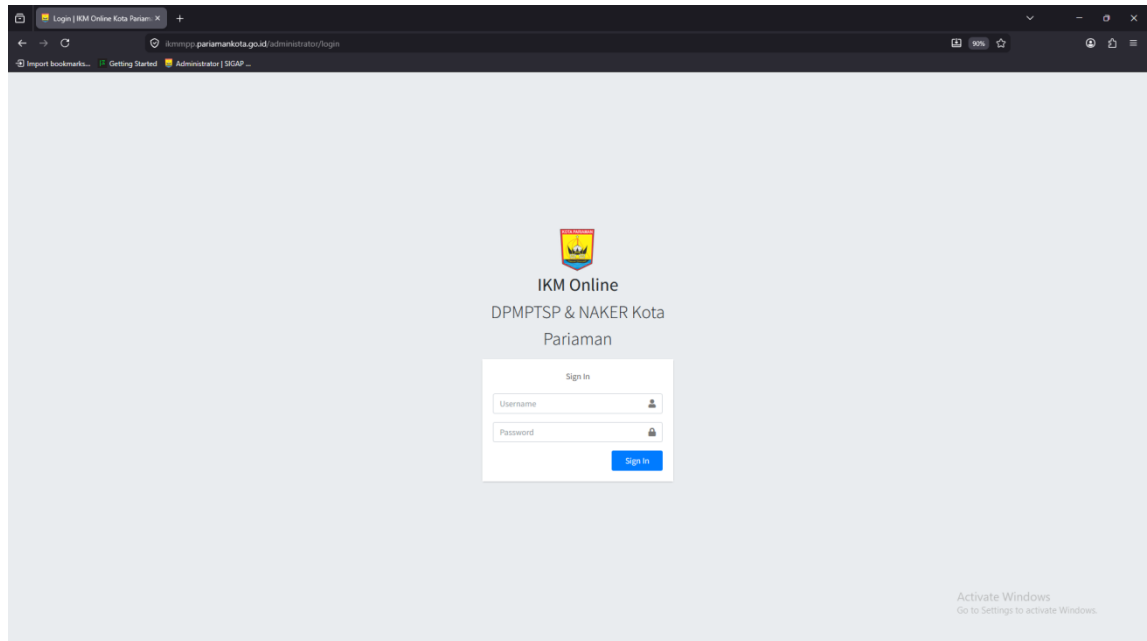
NEXT

Gambar 2. 15 Form Saran

Klik tombol  untuk melanjutkan dan mengakhiri Survey Kepuasan Masyarakat.

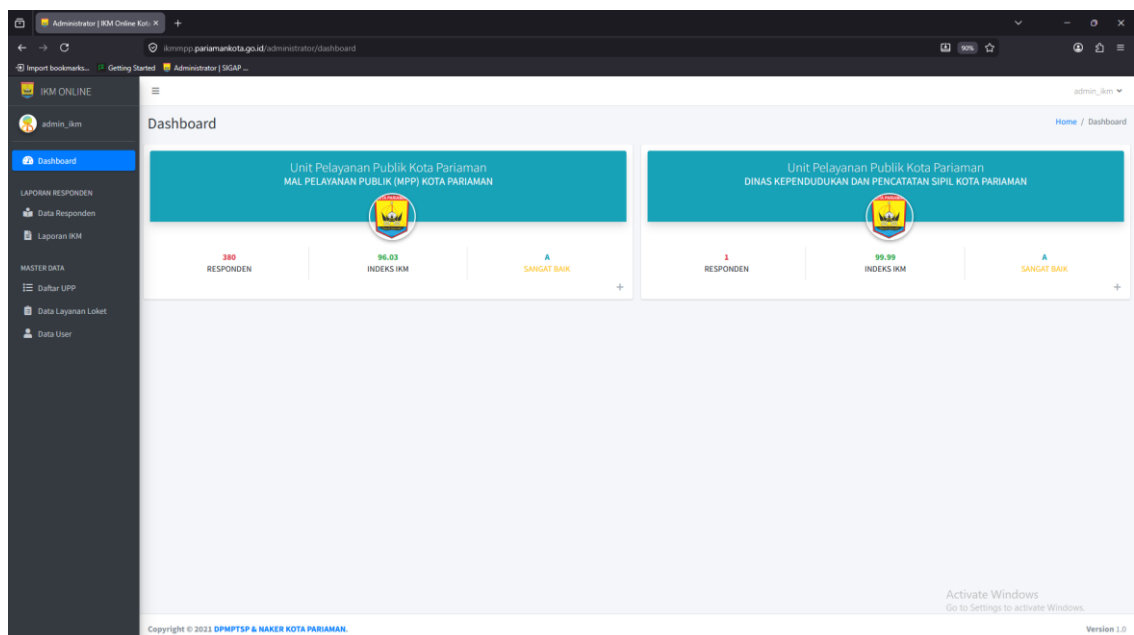
2.3. Halaman Login Admin

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

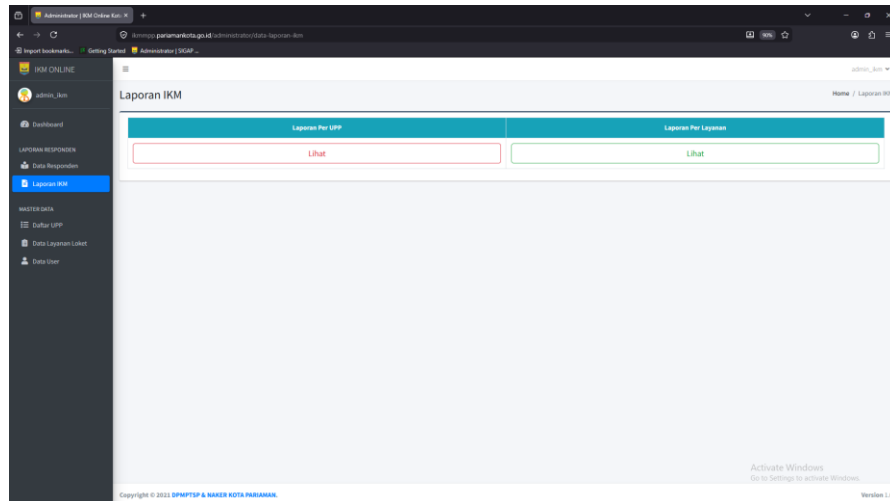
Setelah login, akan muncul halaman Dashboard Admin seperti gambar di bawah ini.



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.



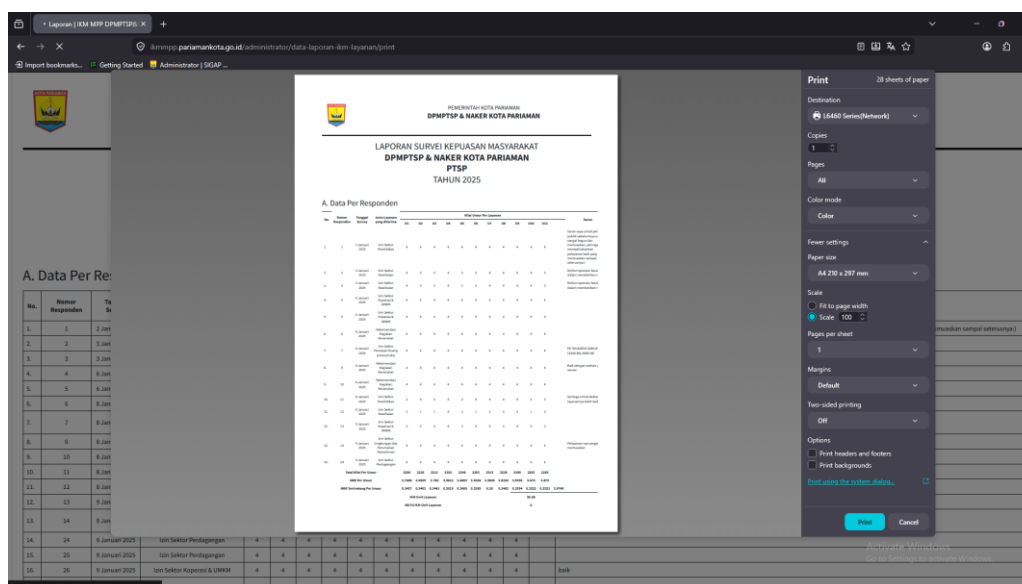
Gambar 2. 18 Tampilan Halaman Laporan

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.

Gambar 2. 19 Tampilan Laporan per UPP

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