KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

BUKU PANDUAN

PENGISIAN KUESIONER EVALUASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK (SIPP)

DEPUTI BIDANG PELAYANAN PUBLIK
KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
2019

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji Syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Publik dapat dibuat dan digunakan untuk kepentingan umum.

Sistem Informasi Pelayanan Publik merupakan media informasi elektronik satu pintu yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat.

Buku Panduan ini berisikan panduan tentan cara pengisian kuesioner evaluasi pelayanan publik melalui Aplikasi SIPP. Buku ini ditujukan untuk memandu para Admin dari Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menjadi lokus evaluasi serta para Evaluator yang telah ditunjuk. Pada buku ini, dijelaskan setiap bagian dari Aplikasi SIPP dan juga tahapan-tahapan pengisian kuesioner evaluasi pelayanan publik.

Akhir kata semoga aplikasi SIPP dapat bermanfaat sesuai dengan peruntukannya dan semoga buku panduan ini dapat memberikan panduan yang baik bagi para Admin dan Evaluator.

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

Kata Pengantar **2**

Daftar Isi **3**

Daftar Gambar **5**

1.1. Tipe Pengguna Sipp **7**

1. Admin Instansi *7*

2. Sub Admin Instansi Level 1 ..... *8*

3. Sub Admin Instansi Level 2 ..... *8*

4. Sub Admin Instansi Level 3 ..... *9*

5. Eksekutif Instansi *9*

6. Evaluator *9*

1.2. Istilah – Istilah **10**

1.3. Cara Membuka Aplikasi Sipp **11**

1.4. Halaman Utama Aplikasi Sipp (Beranda) **12**

1.5. Menu Navigasi Sipp **12**

2.1. Menu Pengisian Kuesioner **14**

2.2. Pengisian Kuesioner **15**

2.3. Daftar Pertanyaan Kuesioner **16**

2.4. Pengisian Kuesioner **17**

2.5. Simpan Jawaban **18**

2.5. Submit Jawaban **19**

Pengisian Kuesioner F-02 ..... **21**

3.1. Halaman Utama Sipp Akun Evaluator **21**

3.2. Monitor Evaluasi Ipp **22**

3.3. Fungsi Menu "Lihat F-01" **23**

3.4. Fungsi Menu "Lihat F-02" **23**

3.5. Fungsi Menu "Spotcheck" **23**

3.6. Menu Pengisian Kuesioner **24**

3.7. Pengisian Kuesioner F-02 ..... **25**

3.8. Pengisian Kuesioner F-02 ..... **25**

3.9. Unggah Berita Acara **26**

3.10. SIMPAN JAWABAN 26

Pengisian Kuesioner F-03 28

4.1. PENGISIAN KUESIONER F-03 28
4.2. IMPORT F-03 29
4.3. ISI KUESIONER 30
4.4. SIMPAN JAWABAN 30

DAFTAR GAMBAR

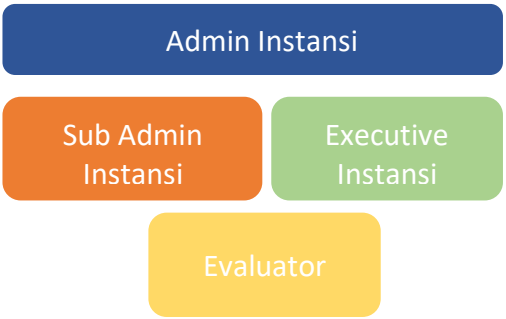
Gambar 1. Halaman Awal Sipp 11
Gambar 2. Tampilan Awal Pada Sipp 12
Gambar 3. Menu Navigasi..... 12
Gambar 4. Menu Pengisian Kuesioner 14
Gambar 5. Pengisian Kuesioner 15
Gambar 6. Daftar Pertanyaan Kuesioner 16
Gambar 7. Contoh Kuesioner..... 17
Gambar 8. Menu Simpan Jawaban 18
Gambar 9. Tampilan Kuesioner Yang Terkunci..... 19
Gambar 10. Tampilan Menu "Submit Ke Evaluator" 19
Gambar 11. Halaman Utama Akun Evaluator..... 21
Gambar 12. Monitor Evaluasi 22
Gambar 13. Lihat F-01..... 23
Gambar 14. Lihat F-02..... 23
Gambar 15. Spotcheck..... 23
Gambar 16. Menu Pengisian Kuesioner 24
Gambar 17. Tampilan Pengisian Kuesioner F-02 24
Gambar 18. Tampilan Form-02 Yang Belum Terisi..... 25
Gambar 19. Tampilan Form-02 Yang Telah Terisi 25
Gambar 20. Tampilan Kuesioner F-02 25
Gambar 21. Unggah Berita Acara..... 26
Gambar 22. Tampilan Pengisian Kuesioner..... 28
Gambar 23. Tampilan Form-03 Yang Belum Terisi..... 28
Gambar 24. Tampilan Form-03 Yang Telah Terisi..... 28
Gambar 25. Metode Pengisian Kuesioner F-03 29
Gambar 26. Import F-03..... 29
Gambar 27. Tampilan Kuesioner F-03 30

PENDAHULUAN

PENDAHULUAN

1.1. Tipe Pengguna SIPP

Dalam aplikasi SIPP terdapat beberapa tipe pengguna yang akan dijelaskan di bawah ini:



1. Admin Instansi

Pengguna Admin Instansi memiliki hak akses tertinggi pada Instansi terkait di aplikasi SIPP. Admin Instansi ditujukan untuk pengguna dari Biro Organisasi / ORTALA dari sebuah instansi. Tugas utamanya adalah sebagai berikut:

a. Melihat perkembangan data melalui *dashboard*
b. Mengelola / menambah data OPD / Unit Kerja / Unit Pelayanan
c. Mengundang Sub Admin Level 1 dan Level 2
d. Menjaga kualitas data Pelayanan Publik OPD / Unit Pelayanan
e. Mengisi berita terkini
f. Mengisi Survei Kepuasan Masyarakat
g. Mengisi Survei Reformasi Birokrasi

Pengguna Admin Instansi adalah:

1. Kementerian / Lembaga – Bagian Organisasi / ORTALA
   Contoh: Direktorat Jenderal, Asrena POLRI
2. Pemerintah Daerah – Bagian Organisasi / ORTALA
   Contoh: Provinsi, Kabupaten, Kota

2. Sub Admin Instansi Level 1

Sub Admin Instansi Level 1 ditujukan untuk pengguna dari OPD dan Setingkat Direktorat Jenderal. Sub Admin Level 1 bertanggung jawab sebagai koordinator Sub Admin Instansi Level 2 dan bertanggung jawab kepada Admin Instansi. Tugas utamanya adalah sebagai berikut:

a. Mengisi data profil kantor
b. Mengundang Sub Admin Instansi Level 2 dan Level 3 (jika ada)
c. Mengisi data pelayanan publik
d. Mengisi kuesioner evaluasi pelayanan publik (F-01)
e. Mengisi berita terkini

Pengguna Sub Admin Instansi Level 1 adalah:

1. Kementerian / Lembaga – Setingkat Direktorat Jenderal
   Contoh: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam, di bawah koordinasi Kementerian Agama. Polda di bawah koordinasi Asrena.
2. Pemerintah Daerah – Organisasi Perangkat Daerah (OPD).
   Contoh: Dinas Kesehatan, di bawah koordinasi Pemda.

3. Sub Admin Instansi Level 2

Sub Admin Level 2 ditujukan untuk pengguna dari Unit Pelayanan OPD yang bertanggung jawab kepada Sub Admin Instansi Level 1. Tugas utamanya adalah sebagai berikut:

a. Mengisi data profil kantor
b. Mengundang Sub Admin Instansi Level 2 dan Level 3 (jika ada)
c. Mengisi data pelayanan publik
d. Mengisi berita terkini

Pengguna Sub Admin Instansi Level 2 adalah:

1. Kementerian / Lembaga – Setingkat Direktorat
   Contoh: Direktorat Bina KUA dan Keluarga Sakinah, di bawah koordinasi Direktorat Jenderal BIMAS Islam.
   Polres, di bawah koordinasi Polda.
2. Pemerintah Daerah
   Contoh: Puskesmas, di bawah koordinasi OPD Dinas Kesehatan.

4. Sub Admin Instansi Level 3

Sub Admin Instansi Level 3 ditujukan khusus untuk pengguna dari Unit Pelayanan Teknis Kementerian / Lembaga. Sub Admin Level 3 bertanggung jawab kepada Sub Admin Instansi Level 2. Tugas utamanya adalah sebagai berikut:

a. Mengisi data profil kantor
b. Mengisi data pelayanan publik
c. Mengisi kuesioner evaluasi pelayanan publik (F-01)
d. Mengisi berita terkini

Pengguna Sub Admin Instansi Level 3 adalah:

1. Kementerian / Lembaga – Setingkat Unit Pelayanan Teknis
   Contoh: Kantor KUA, di bawah koordinasi Direktorat Bina KUA dan Keluarga Sakinah. Unit Pelayanan SIM di bawah koordinasi Polres.
2. Pemerintah Daerah – Tidak ada

5. Eksekutif Instansi

Merupakan pejabat eksekutif yang terdapat pada Instansi terkait. Eksekutif Instansi dapat memantau laporan yang berkaitan dengan Instansinya pada panel admin aplikasi SIPP, yaitu:

a. Melihat halaman dashboard
b. Melihat halaman laporan

6. Evaluator

Merupakan pegawai yang ditunjuk sebagai evaluator pelayanan publik. Tugas utama evaluator adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan maksud dan tujuan penilaian kepada unit penyelenggara pelayanan publik (UPP) yang merupakan lokus penilaian dan/atau pihak terkait lainnya dalam bentuk ***entry meeting*** **(pertemuan pendahuluan)**;
2. Melakukan **observasi lapangan** pada UPP yang merupakan lokus penilaian;
3. Menjelaskan hasil pengamatan atau observasi kepada unit penyelenggara pelayanan publik yang merupakan lokus penilaian

dan/atau pihak terkait lainnya dalam bentuk ***exit meeting*** **(pertemuan akhir);**

4. Membuat **berita acara penilaian** yang ditandatangani tim penilai dan perwakilan unit layanan;
5. Melakukan **input data** dalam bentuk kuesioner ke dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) berupa F-02 dan F-03.

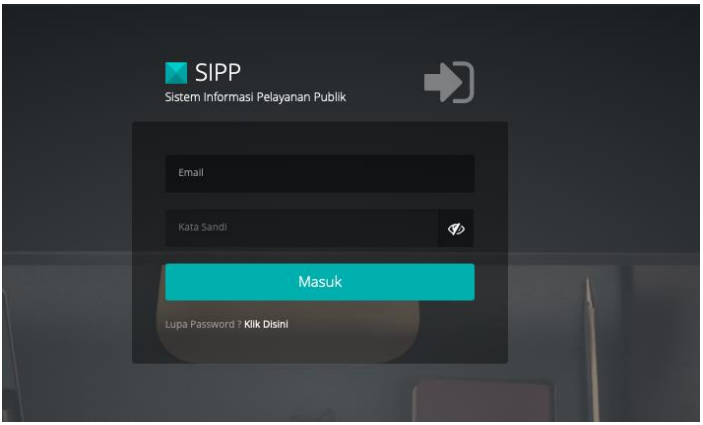
1.2. Istilah – Istilah

1. **Formulir F-01**: Diperuntukan dan diisi oleh **Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)** yang menjadi lokus penilaian, untuk memperoleh data perspektif.
2. **Formulir F-02**: Diisi oleh **evaluator atau penilai** berdasarkan hasil pengamatan di lapangan dengan menggunakan seluruh metodologi yang diperlukan, untuk memperoleh data objektif.
3. **Formulir F-03**: Diisi oleh **pengguna layanan** berdasarkan pengalaman yang bersangkutan dalam menerima pelayanan, untuk mendapatkan data persepsi.

1.3. Cara Membuka Aplikasi SIPP

Untuk dapat masuk ke Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) ikuti tahapan berikut ini:

1. Buka *web browser* (Google Chrome, Mozilla Firefox, atau lainnya).
2. Ketikan pada kolom URL **http://sipp.menpan.go.id/webcontrol/login**. Kemudian tekan Enter pada keyboard atau klik tombol Go pada web browser.
3. Anda akan diarahkan menuju halaman *log in* seperti gambar berikut ini:

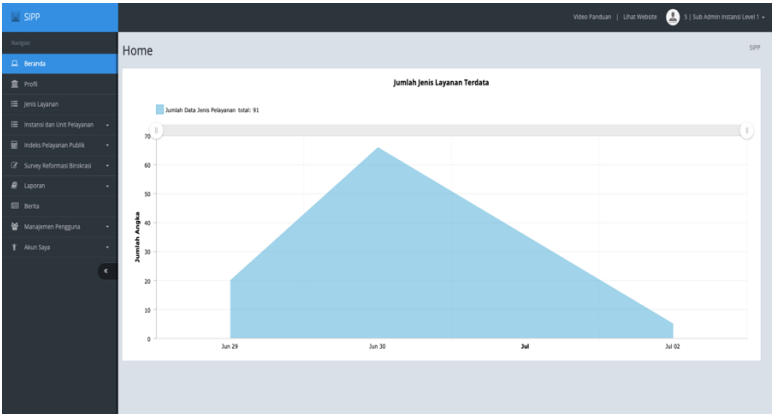


Gambar 1. Halaman Awal SIPP

4. Silahkan masukan alamat email dan kata sandi (*password*) Anda pada kolom yang tersedia.
5. Kemudian tekan Enter pada keyboard atau klik Masuk. Jika proses *log in* Anda tidak berhasil, Anda dapat menggunakan fungsi **"Lupa Password"** untuk mendapatkan *password* Anda kembali.

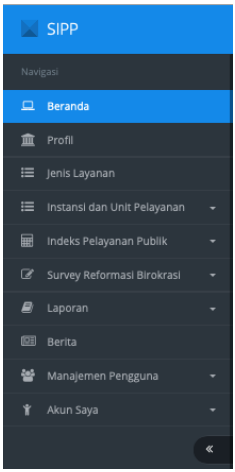
1.4. Halaman Utama Aplikasi SIPP (Beranda)

Setelah Anda berhasil masuk, maka akan muncul tampilan sebagai berikut:



Gambar 2. Tampilan awal pada SIPP

1.5. Menu Navigasi SIPP



Gambar 3. Menu Navigasi

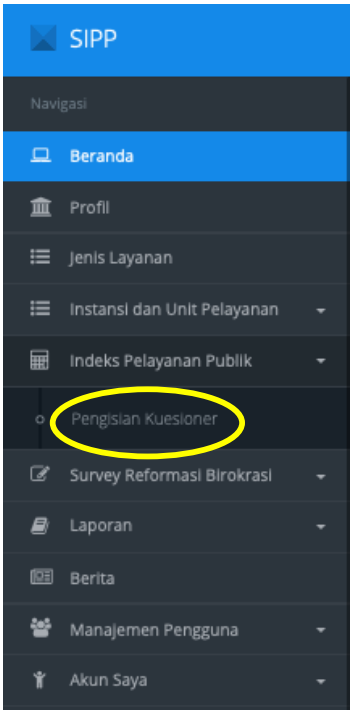
Aplikasi SIPP memberikan Anda navigasi menu pada bagian kiri layar Anda untuk memudahkan anda mengoperasikan aplikasi SIPP ini. Terdiri dari:

1. Beranda
2. Profil
3. Jenis Layanan
4. Instansi dan Unit Pelayanan
5. Indeks Pelayanan Publik
6. Survey Reformasi Birokrasi
7. Laporan
8. Berita
9. Manajemen Pengguna
10. Akun Saya

PENGISIAN FORM F-01
OLEH UNIT PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK

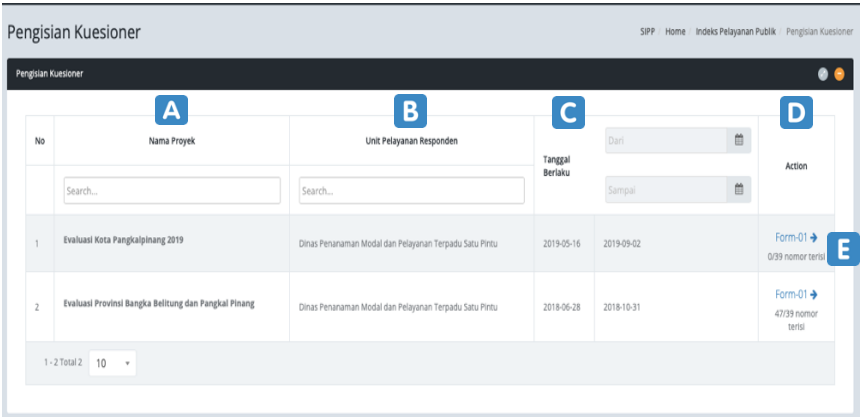
PENGISIAN KUESIONER F-01

2.1. Menu Pengisian Kuesioner



Gambar 4. Menu Pengisian Kuesioner

Untuk memulai mengisi kuesioner, Anda dapat klik "Pengisian Kuesioner" seperti pada Gambar 4.



Gambar 5. Pengisian Kuesioner

2.2. Pengisian Kuesioner

Pada halaman ini akan muncul menu pengisian formulir F-01 dengan tampilan seperti di atas. Berikut ini adalah penjelasan dari halaman pengisian kuesioner:

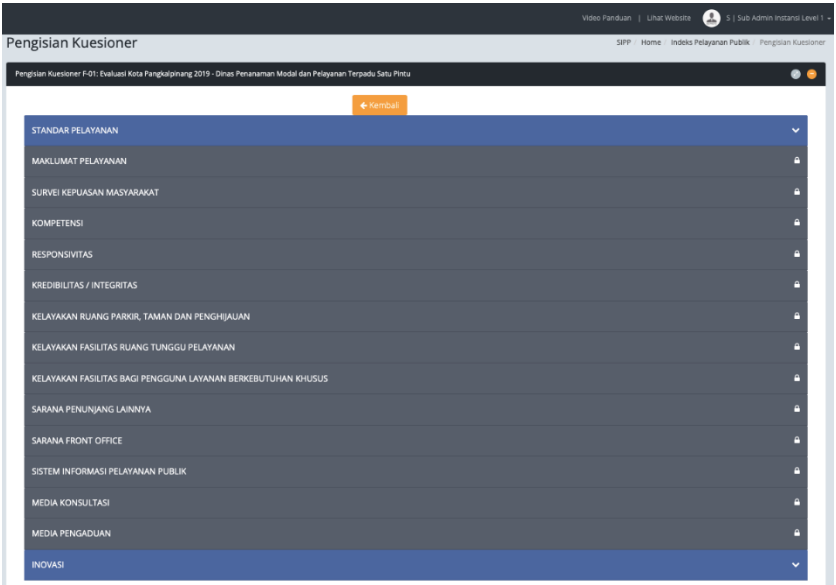
A. **Nama Proyek** merupakan Provinsi/Kabupaten/Kota yang akan dievaluasi. Pada contoh di atas, Kota Pangkalpinang merupakan Kota yang dievaluasi.

B. **Unit Pelayanan Responden** merupakan Unit yang menjadi lokus evaluasi pelayanan publik. Pada contoh di atas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

C. **Tanggal Berlaku** merupakan rentang waktu yang harus dipenuhi oleh Unit Pelayanan dalam mengisi kuesioner.

D. **Action** merupakan menu pengisian kuesioner. Pada contoh di atas, tampilan 0/39 nomor terisi menandakan Unit Pelayanan belum melakukan pengisian kuesioner.

E. Anda dapat mulai mengisi kuesioner dengan cara klik **"Form-01".**

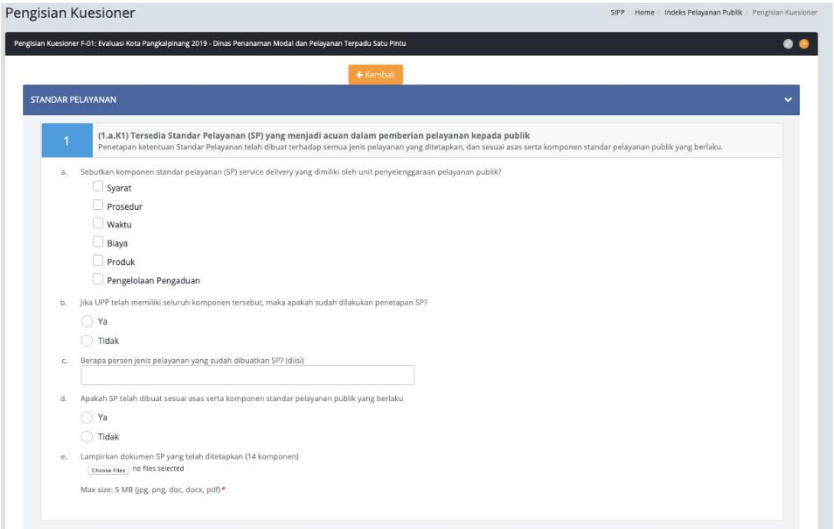


Gambar 6. Daftar Pertanyaan Kuesioner

2.3. Daftar Pertanyaan Kuesioner

Pada halaman ini akan ditampilkan daftar pertanyaan kuesioner yang harus diisi oleh Unit Pelayanan yang terdiri dari 6 (enam) komponen, antara lain:

1. Kebijakan Pelayanan
2. Profesionalisme SDM
3. Sarana dan Prasarana
4. Sistem Informasi Pelayanan Publik
5. Konsultasi dan Pengaduan
6. Inovasi



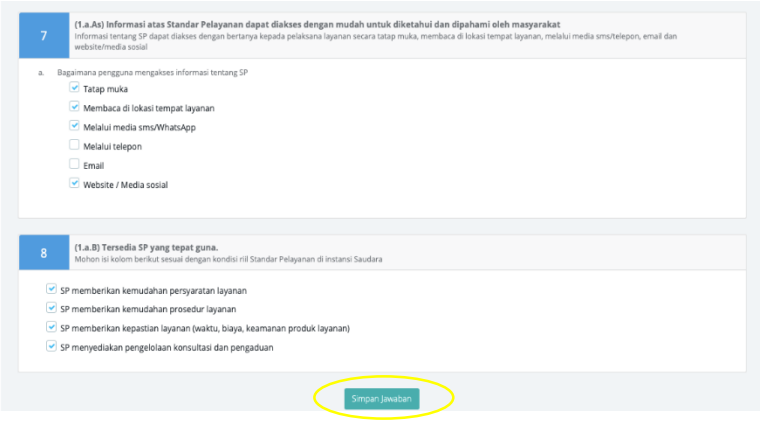
Gambar 7. Contoh Kuesioner

2.4. Pengisian Kuesioner

Pengisian F-01 oleh Unit Pelayanan wajib dilakukan sesuai dengan kondisi riil yang menggambarkan unit pelayanan, dan harus dilengkapi dengan bukti dukung pada kolom yang telah disediakan. Dalam pengisian kuesioner, terdapat tiga cara menjawab, antara lain:

A. Pada contoh di atas, pertanyaan 1. a dapat dijawab dengan mencontreng lebih dari satu sesuai dengan kondisi yang dimiliki di unit pelayanan.
B. Pertanyaan 1. b dijawab dengan hanya memilih satu jawaban yang sesuai dengan kondisi riil di unit pelayanan.
C. Pertanyaan 1. c merupakan kolom isian.

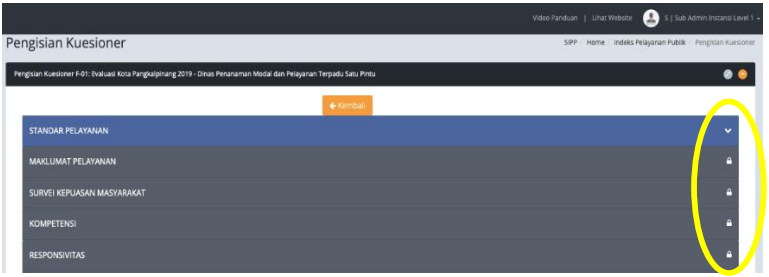
Pertanyaan 1. e berfungsi untuk mengunggah (*mengupload*) bukti dukung sesuai dengan pertanyaan yang tertera. Sistem hanya dapat menerima file dengan format JPG, PNG, DOC, DOCX, PDF, dengan ukuran file maksimal 5MB.



Gambar 8. Menu Simpan Jawaban

2.5. Simpan jawaban

Setelah memastikan seluruh pertanyaan telah terisi dengan benar, Anda diharuskan menyimpan jawaban dengan cara klik tombol **"Simpan Jawaban".** Jika Anda tidak klik "Simpan Jawaban" maka Anda tidak dapat melanjutkan pengisian kuesioner seperti pada Gambar 9.



Gambar 9. Tampilan Kuesioner yang Terkunci

2.5. Submit jawaban

Gambar 10. Tampilan Menu "Submit ke Evaluator"

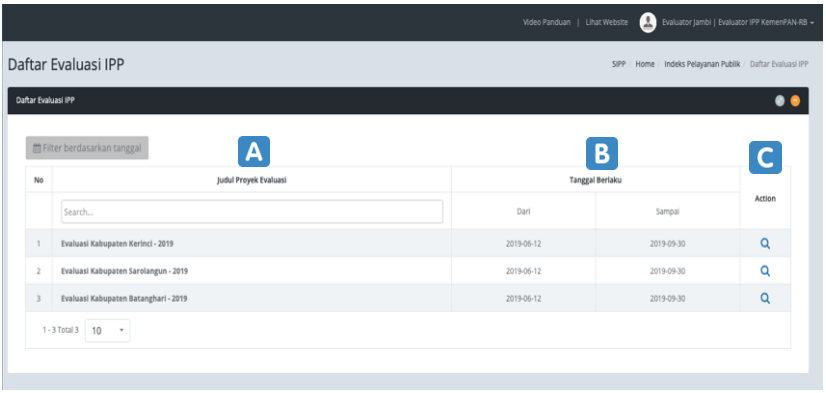
Setelah memastikan seluruh pertanyaan dan data dukung telah terisi dengan benar, Anda diharuskan melakukan submit jawaban dengan cara klik tombol **"Submit ke Evaluator"**. Jika Anda telah melakukan submit jawaban, maka Anda tidak dapat mengubah jawaban pada kuesioner.

PENGISIAN FORM F-02
OLEH EVALUATOR

PENGISIAN KUESIONER F-02

3.1. Halaman Utama SIPP Akun Evaluator

Setelah berhasil masuk ke sistem SIPP, maka tampilan yang muncul pada layar Anda adalah seperti pada Gambar 11.



Gambar 11. Halaman Utama Akun Evaluator

Halaman ini berfungsi untuk memonitor proyek evaluasi yang harus diselesaikan oleh evaluator. Berikut adalah penjelasan dari halaman utama akun evaluator:

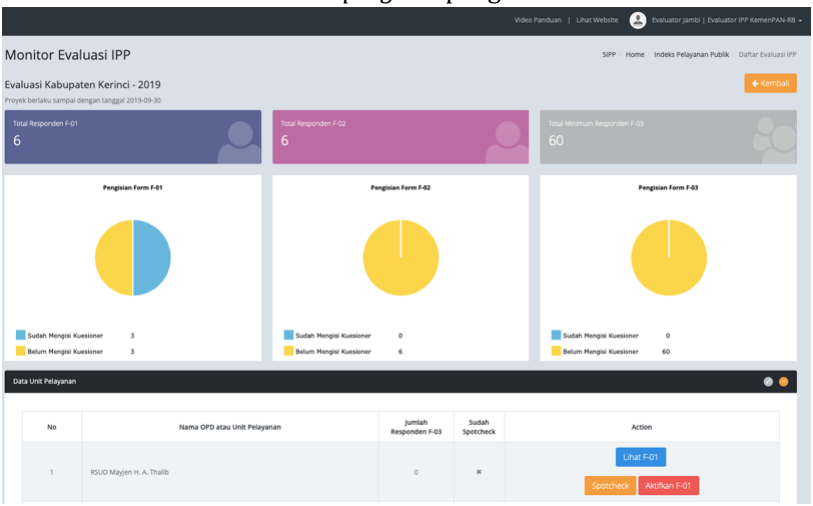
A. **Judul Proyek Evaluasi**, merupakan merupakan Provinsi/Kabupaten/Kota yang akan dievaluasi. Pada contoh di atas, Kabupaten Kerinci, Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Batanghari adalah Kabupaten yang dievaluasi.

B. **Tanggal Berlaku**, merupakan rentang waktu yang harus dipenuhi oleh Evaluator dalam mengisi kuesioner.

C. **Action**, merupakan menu untuk memonitor pengisian kuesioner yang dilakukan oleh Unit Pelayanan (F01) dan oleh Evaluator (F02 dan F03). Penjelasan lebih lanjut tertera pada **Gambar 12**.

3.2. Monitor Evaluasi IPP

Pada halaman ini akan telihat *progress* pengisian kuesioner evaluasi.



Gambar 12. Monitor Evaluasi

Berikut adalah penjelasan dari halaman monitor evaluasi:

A. **Nama OPD atau Unit Pelayanan,** merupakan OPD atau Unit Pelayanan yang dijadikan lokus evaluasi pelayanan publik.

B. **Jumlah Responden F-03,** merupakan informasi jumlah kuesioner F-03 yang telah terisi. Pada contoh di atas, jumlah kuesioner yang telah terisi adalah 0 (nol).

C. **Sudah Spotcheck**, merupakan menu yang harus dilakukan oleh evaluator untuk mengoreksi kesesuaian kuesioner yang diisi oleh Unit Pelayanan (F-01) dengan kuesioner yang diisi oleh evaluator (F-02 dan F-03).

D. **Action**, merupakan menu yang dapat digunakan untuk mengecek jawaban dari kuesioner yang telah diinput.

3.3. Fungsi menu “Lihat F-01”

Gambar 13. Lihat F-01

Jika Unit Pelayanan telah melakukan submit jawaban, maka Anda sebagai evaluator dapat melihat jawaban yang telah disubmit oleh Unit Pelayanan.

3.4. Fungsi menu “Lihat F-02”

Gambar 14. Lihat F-02

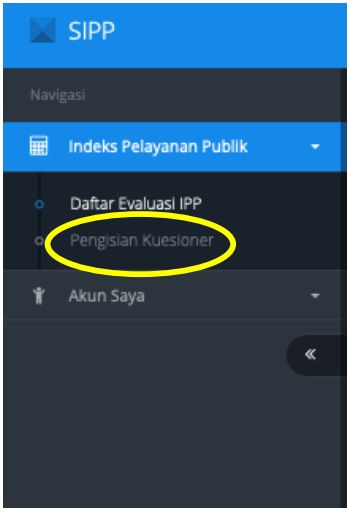
Jika evaluator telah melakukan submit jawaban, maka Anda sebagai evaluator dapat melihat jawaban yang telah Anda submit.

3.5. Fungsi menu “Spotcheck”

Gambar 15. Spotcheck

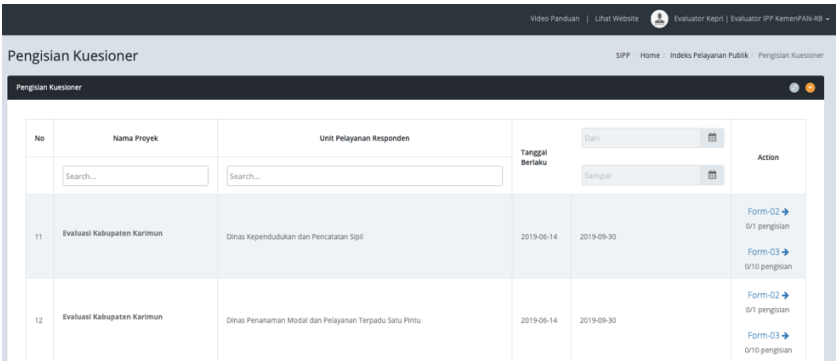
Menu spotcheck akan muncul jika Unit Pelayanan dan Evaluator telah melakukan submit jawaban pada sistem. Fungsi menu spotcheck adalah untuk melakukan pengecekan jawaban pada kuesioner yang telah disubmit oleh Unit Pelayanan. Tugas evaluator adalah melakukan koreksi pada jawaban yang sekiranya tidak sesuai dengan kondisi rill di lapangan untuk kemudian mengubah jawaban yang sesuai.

3.6. Menu Pengisian Kuesioner



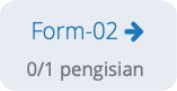
Gambar 16. Menu Pengisian Kuesioner

Untuk memulai mengisi kuesioner, Anda dapat klik "Pengisian Kuesioner" seperti pada Gambar 16. Setelah Anda klik Pengisian Kuesioner maka Anda akan diarahkan ke halaman pengisian kuesioner seperti pada **Gambar 17.**

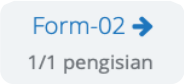


Gambar 17. Tampilan Pengisian Kuesioner F-02

3.7. Pengisian Kuesioner F-02

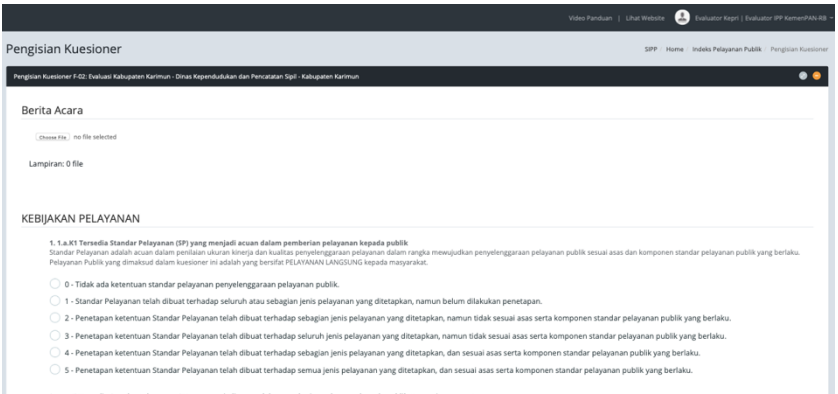


Gambar 18. Tampilan Form-02 yang Belum Terisi



Gambar 19. Tampilan Form-02 yang Telah Terisi

Untuk memulai pengisian kuesioner, Anda dapat klik tombol seperti gambar di samping. Tampilan 0/1 pengisian menandakan Anda belum melakukan pengisian kuesioner.
Sedangkan jika Anda telah mengisi kuesioner maka tampilan yang akan muncul adalah seperti pada **Gambar 19.**

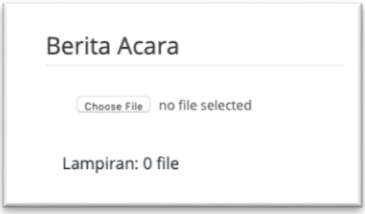


Gambar 20. Tampilan Kuesioner F-02

3.8. Pengisian Kuesioner F-02

Dalam pengisian kuesioner F-02 evaluator harus mengisi seluruh pertanyaan sesuai dengan hasil pengamatan di lapangan. Metode pengisian kuesioner ini adalah memilih satu jawaban.

3.9. Unggah Berita Acara



Gambar 21. Unggah Berita Acara

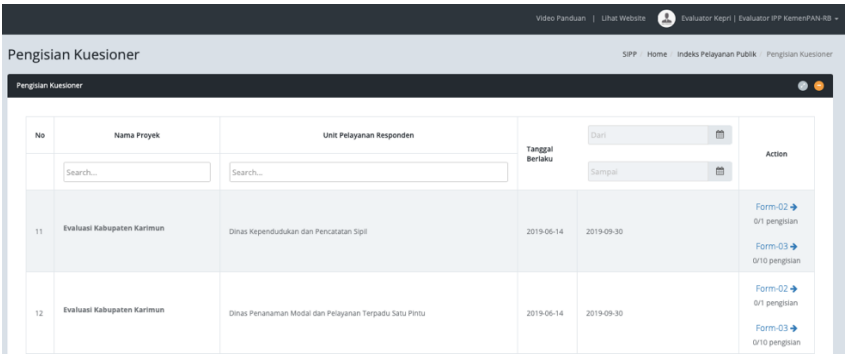
Setelah melakukan pengamatan lapangan dan menghasilkan Berita Acara, maka Anda sebagai evaluator wajib mengunggah Berita Acara pada menu yang tersedia. Ketentuannya adalah *file* yang diunggah tidak lebih dari 5MB dengan format doc, docx, atau pdf.

3.10. Simpan Jawaban

Setelah Anda mengisi seluruh pertanyaan pada kuesioner F-02, Anda dapat melakukan simpan jawaban dengan klik tombol Selesai seperti pada gambar di samping.

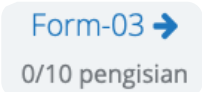
PENGISIAN FORM F-03
OLEH EVALUATOR

PENGISIAN KUESIONER F-03

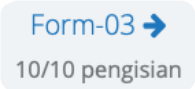


Gambar 22. Tampilan Pengisian Kuesioner

4.1. Pengisian Kuesioner F-03



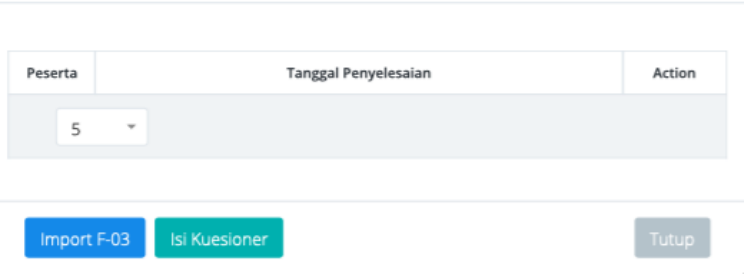
Gambar 23. Tampilan Form-03 yang Belum Terisi



Gambar 24. Tampilan Form-03 yang Telah Terisi

Untuk memulai pengisian kuesioner, Anda dapat klik tombol seperti gambar di samping. Tampilan 0/1 pengisian menandakan Anda belum melakukan pengisian kuesioner.

Sedangkan jika Anda telah mengisi kuesioner maka tampilan yang akan muncul adalah seperti pada Gambar 24.



Gambar 25. Metode Pengisian Kuesioner F-03

Terdapat dua metode yang dapat Anda gunakan dalam mengisi kuesioner F03. Metode pertama adalah **Import F-03** dan yang kedua adalah **Isi Kuesioner.**

4.2. Import F-03

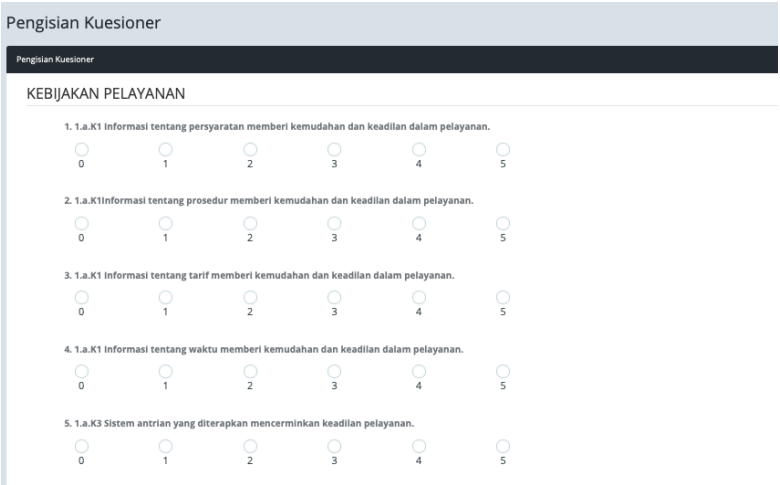
Gambar 26. Import F-03

Berikut adalah penjelasan dari halaman Import F-03:

A. **Download Template**
   Untuk dapat memulai mengisi kuesioner, Anda diharuskan download template yang tersedia dalam format excel untuk kemudian mengisikan jawaban pada kolom yang tersedia.
B. **Choose File**
   Menu ini berfungsi untuk memilih file kuesioner yang akan Anda unggah (*upload*).
C. **Preview**
   Setelah Anda mengunggah (*upload*) tamplate file, Anda dapat memanfaatkan menu Preview untuk melihat dan memastikan bahwa file Anda telah sukses terunggah.
D. **Import**
   Menu ini digunakan untuk mengirimkan file pada sistem.

4.3. Isi Kuesioner

Jika Anda memilih menggunakan metode ini, Anda akan diarahkan untuk mengisi kuesioner seperti pada Gambar 27.



Gambar 27. Tampilan Kuesioner F-03

4.4. Simpan Jawaban

Setelah Anda mengisi seluruh pertanyaan pada kuesioner F-03, Anda dapat melakukan simpan jawaban dengan klik tombol **Selesai** seperti pada gambar di samping.