



**LAPORAN KEGIATAN
LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER 1 TAHUN 2023**


**BALAI BAHASA PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
2023**

KATA PENGANTAR

Berkat rahmat Allah Yang Maha Esa, “Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2023” berjalan dengan lancar dan amanah oleh tim Pengungkit 6 ZI-WBK Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Bahasa Provinsi Jawa timur.

Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban tim pengungkit 6 bahwa Kegiatan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2023 telah dilaksanakan dengan lancar.

Mengetahui,
Kepala Balai Bahasa Jawa Timur



Dr. Umi Kulsum, M.Hum.
NIP. 197301161997032001

Sidoarjo, 23 Agustus 2023

Ketua Panitia



Khoiru Ummatin, S.Pd.
197904092006042002

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Halaman Pengesahan	1
Bab I PENDAHULUAN	2
Latar Belakang Kegiatan	2
Dasar Hukum.....	3
Bab II Hasil Analisis	4
Pengumpulan Data SKM.....	4
Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Januari—Juni 2023.....	4
Nilai Unsur Pelayanan	4
Indeks Konversi	4
Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan	4
Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei	12
Penyesuaian Tarif Pelayanan.....	12
Penanganan Pengaduan.....	12
Kesesuaian Produk Layanan	12
Evaluasi Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Pelanggan.....	13
Tarif Pelayanan	13
Kesesuaian Produk Layanan	13
Bab III Penutup.....	15

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER 1 TAHUN 2023**

Disahkan di : Surabaya

Tanggal : 23 Agustus 2023

Kepala Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur,



Dr. Umi Nuisum, M.Hum.

NIP. 197301161997032001

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut.

- 1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 3) Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Bahasa Provinsi Jawa timur. Tujuan tersebut secara rinci sebagai berikut.

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Manfaat dilakukan SKM di Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur sebagai berikut.

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

87	Perempuan	S-2	PNS	57	3	3	4	3	3	4	4	3	4
88	Perempuan	S-1	SWASTA	32	3	4	4	3	4	3	2	2	2
89	Perempuan	S-2	Lainnya	50	3	4	3	4	3	3	4	3	3
90	Laki-laki	S-1	SWASTA	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	Perempuan	S-2	PNS	51	3	3	3	3	3	3	2	3	3
92	Laki-laki	S-1	PNS	50	4	4	4	4	4	4	3	4	4
93	Laki-laki	S-1	PNS	54	4	4	4	4	4	4	2	3	3
94	Laki-laki	S-2	PNS	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	Laki-laki	S-2	SWASTA	47	4	4	4	4	4	4	3	3	4
96	Perempuan	S-2	PNS	59	3	4	3	4	3	3	3	4	4
97	Perempuan	S-2	PNS	57	2	3	2	4	3	3	4	3	3
98	Laki-laki	S-2	PNS	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	Perempuan	S-2	PNS	57	4	4	4	3	4	3	4	4	4
100	Laki-laki	S-2	SWASTA	58	3	2	4	3	3	4	2	3	3
101	Perempuan	S-2	PNS	57	4	3	3	3	4	2	3	4	3
102	Perempuan	S-2	Lainnya	48	4	4	4	2	4	4	2	4	4
103	Laki-laki	S-2	SWASTA	59	4	4	3	3	3	3	4	3	4
104	Perempuan	S-2	PNS	59	3	4	3	4	3	3	3	4	3
105	Laki-laki	S-2	PNS	58	3	4	4	3	3	4	3	3	3
106	Perempuan	S-2	PNS	55	4	4	4	3	4	4	3	4	4
107	Perempuan	S-1	Lainnya	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	Laki-laki	S-1	PNS	54	4	4	4	4	4	4	3	4	3
109	Laki-laki	S-1	PNS	55	4	4	3	4	4	4	3	4	4
110	Perempuan	S-1	PNS	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	Perempuan	S-1	Lainnya	25	3	3	4	4	3	3	2	2	2
112	Laki-laki	S-1	Lainnya	44	3	4	4	3	4	3	3	3	3
113	Perempuan	S-1	PNS	28	3	3	4	4	3	3	4	4	4
114	Laki-laki	S-1	Lainnya	54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	Perempuan	S-1	PNS	29	4	4	3	4	4	4	4	3	4
116	Perempuan	S-1	PNS	28	3	4	4	4	3	3	2	2	3
117	Perempuan	S-2	Lainnya	45	3	3	4	3	3	4	4	3	3
118	Perempuan	S-1	Lainnya	34	3	4	3	3	4	3	3	3	3
119	Perempuan	S-1	Lainnya	26	3	2	4	3	3	3	4	3	3
120	Laki-laki	S-1	Lainnya	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	Perempuan	S-1	PNS	38	3	3	3	3	3	3	2	3	3
122	Perempuan	S-1	Lainnya	27	4	3	3	3	3	3	3	4	3
123	Perempuan	S-1	PNS	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	Laki-laki	S-1	Lainnya	54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	Perempuan	S-1	PNS	52	3	3	3	3	2	4	3	3	3
126	Laki-laki	S-1	SWASTA	41	3	4	3	4	3	3	4	3	4

127	Laki-laki	S-1	SWASTA	36	4	4	4	4	4	3	3	4	3
128	Perempuan	S-1	Lainnya	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	Perempuan	S-1	Lainnya	35	3	4	3	4	3	4	4	4	3
130	Laki-laki	S-1	Lainnya	32	4	3	3	4	4	3	3	3	3
131	Perempuan	S-1	PNS	49	3	4	4	4	4	3	4	4	4
132	Perempuan	S-1	Lainnya	27	4	3	3	4	3	4	2	3	3
133	Perempuan	S-2	SWASTA	47	3	3	3	3	4	4	3	3	3
134	Laki-laki	S-1	PNS	27	3	3	4	4	3	3	4	3	4
135	Perempuan	S-1	PNS	35	4	4	4	4	3	3	4	4	3
136	Perempuan	S-2	Lainnya	32	3	3	3	3	4	4	3	4	3
137	Perempuan	S-1	Lainnya	24	3	3	3	3	3	3	2	3	4
138	Perempuan	S-2	PNS	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	Perempuan	S-1	PNS	57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	Laki-laki	S-1	PNS	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	Perempuan	S-1	PNS	30	4	3	3	4	3	3	4	3	3
142	Perempuan	S-2	PNS	49	4	4	4	4	4	4	3	4	4
143	Perempuan	S-1	PNS	30	4	2	3	4	4	4	4	3	3
144	Perempuan	S-2	Lainnya	33	3	3	3	3	3	4	3	4	3
145	Laki-laki	S-1	PNS	43	4	4	4	4	3	3	3	4	4
146	Laki-laki	S-2	PNS	35	3	3	3	3	4	3	4	3	3
147	Perempuan	S-3	PNS	50	4	4	4	4	4	4	3	4	3
148	Perempuan	S-3	PNS	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	Laki-laki	S-1	TNI/POLRI	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	Perempuan	S-1	Mahasiswa	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	Laki-laki	S-1	Mahasiswa	22	4	4	3	3	4	4	3	4	3
152	Laki-laki	S-3	PNS	44	4	3	4	4	3	4	3	3	4
153	Laki-laki	S-1	SWASTA	38	4	3	4	4	4	3	4	4	4
154	Perempuan	S-1	SWASTA	54	3	3	3	3	4	3	2	2	4
155	Perempuan	S-1	SWASTA	52	2	4	2	2	2	2	2	2	2
156	Laki-laki	S-1	Lainnya	37	3	3	3	4	3	3	4	3	3
157	Perempuan	SMA	SWASTA	38	4	4	4	3	3	4	4	4	4
158	Perempuan	S-1	Lainnya	28	4	3	3	3	3	4	3	3	3
159	Laki-laki	S-1	SWASTA	30	4	4	3	3	4	3	4	4	3
160	Perempuan	S-2	Lainnya	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	Perempuan	S-2	Lainnya	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	Laki-laki	S-3	SWASTA	59	4	3	3	3	4	4	3	3	3
163	Perempuan	S-1	Lainnya	45	3	4	4	4	4	3	4	4	4
164	Perempuan	S-2	PNS	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	Perempuan	S-2	PNS	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	Perempuan	S-1	PNS	47	4	4	4	4	4	3	3	3	3

167	Perempuan	S-1	PNS	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	Perempuan	S-1	PNS	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	Perempuan	S-1	Lainnya	53	3	4	3	3	3	4	4	4	2
170	Perempuan	S-1	Lainnya	37	3	3	4	3	4	3	4	4	4
171	Laki-laki	S-1	Lainnya	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	Laki-laki	S-1	PNS	55	4	4	3	4	3	3	3	4	3
173	Laki-laki	S-1	PNS	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	Perempuan	S-1	PNS	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	Perempuan	SMA	Lainnya	15	4	3	3	4	4	4	3	4	3
176	Perempuan	S-1	PNS	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	Perempuan	S-2	PNS	44	4	4	4	4	4	4	4	4	3
178	Laki-laki	S-1	Mahasiswa	22	3	3	3	3	3	3	4	3	4
179	Laki-laki	SMA	SWASTA	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	Laki-laki	S-1	Mahasiswa	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	Perempuan	SMA	Lainnya	42	4	4	3	3	3	3	3	4	4
182	Perempuan	S-1	PNS	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	Perempuan	S-3	Lainnya	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	Laki-laki	S-3	PNS	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	Laki-laki	S-2	SWASTA	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	Perempuan	S-2	PNS	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	Perempuan	S-1	PNS	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	Perempuan	S-1	PNS	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	Perempuan	S-2	PNS	17	4	4	4	4	4	4	3	3	3
190	Laki-laki	S-3	PNS	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	Laki-laki	S-1	Lainnya	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	Perempuan	S-2	PNS	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	Laki-laki	S-1	PNS	58	3	4	4	3	4	3	4	4	3
Total Nilai/Unsur					703	696	690	709	697	684	661	677	678
NRR/Unsur					3,64	3,61	3,58	3,67	3,61	3,54	3,42	3,51	3,51
NRR Tertimbang/Unsur					0,40	0,40	0,40	0,41	0,40	0,39	0,38	0,39	0,39
Jumlah NRR Tertimbang/Unsur					3,56649								
IKM					89,16								

b. Indeks Konversi

Berikut adalah tabel dan diagram yang menunjukkan indeks konversi terhadap 9 pertanyaan.

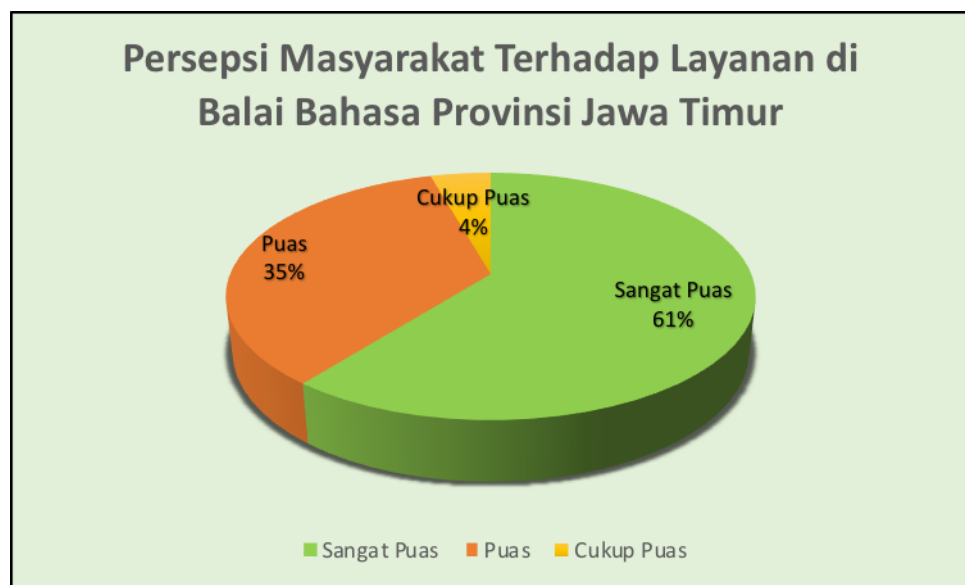
No	Pertanyaan	Indeks Konversi	Mutu
U1	Bagaimana prosedur pelayanan di Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur?	91,06	A (Sangat Baik)
U2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas/narasumber dalam memberikan pelayanan?	90,03	A (Sangat Baik)
U3	Bagaimana ketepatan waktu pelayanan di Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur?	89,25	A (Sangat Baik)
U4	Bagaimana kenyamanan fasilitas (sarana & prasarana) yang diberikan oleh Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur?	91,84	A (Sangat Baik)
U5	Seberapa puas Anda dengan keseluruhan pelayanan di Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur?	90,03	A (Sangat Baik)
U6	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur?	88,60	A (Sangat Baik)
U7	Seberapa puas Anda atas pembiayaan/tarif sesuai ketentuan peraturan pemerintah yang berlaku?	85,36	B (Baik)
U8	Bagaimanakah penanganan pengaduan layanan oleh petugas kami?	87,56	B (Baik)
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	87,82	B (Baik)

C. Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan

Di bawah ini adalah tabel persepsi masyarakat terhadap layanan di Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur periode Januari—Juni 2023.

Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas
Prosedur Layanan Publik	66,32%	31,61%	2,07%
Kompetensi Petugas Layanan	64,77%	30,57%	4,66%
Ketepatan Waktu Layanan	61,14%	34,72%	4,15%
Fasilitas Sarana dan Prasarana	68,91%	29,53%	1,55%
Kepuasan Pelayanan	61,66%	36,79%	1,55%
Kemudahan Pelayanan/ Persyaratan	58,03%	38,34%	3,63%
Tarif Pelayanan	51,81%	37,82%	10,36%
Penanganan Pengaduan	56,99%	36,27%	6,74%
Kesesuaian Produk Layanan	55,96%	39,38%	4,66%

Dari tabel tersebut dapat disimpulkan:



Berdasarkan hasil survei tersebut, perlu dilakukan penyesuaian terhadap tarif pelayanan, penanganan pengaduan, dan kesesuaian produk layanan agar mendapatkan nilai A (sangat baik), seperti pelayanan dalam hal prosedur layanan publik, kompetensi petugas layanan, ketepatan waktu layanan, fasilitas sarana dan prasarana, kepuasan layanan, dan kemudahan pelayanan/persyaratan yang sudah mendapatkan nilai A (sangat baik).

3. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei tersebut, dilakukan rencana tindak lanjut yang menitikberatkan kepada nilai yang belum mendapat A (sangat baik), yaitu peningkatan terhadap tarif pelayanan, penanganan pengaduan, dan kesesuaian produk layanan.

(A) Penyesuaian Tarif Pelayanan

Dalam melakukan pelayanan UKBI, tarif pelayanan yang digunakan adalah berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Dalam PP tersebut dijelaskan bahwa peserta yang melakukan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI) dikenakan biaya sebagai berikut.

- a. Mahasiswa Rp135.000,00
- b. Masyarakat Umum Rp300.000,00
- c. Warga Negara Asing Rp1.000.000,00

Biaya tersebut langsung ditransfer oleh peserta ke nomor rekening APBN Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra, tidak melalui Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur. Prosedur pembiayaan dan transfer tersebut dijelaskan kepada pengguna layanan UKBI sesuai dengan peraturan. Keberatan tarif layanan UKBI dari masyarakat tersebut juga telah disampaikan kepada KKLP UKBI Pusat. Saat ini telah dilakukan upaya penyesuaian tarif oleh Badan Bahasa berdasarkan keinginan masyarakat.

(B) Penanganan Pengaduan

Selama ini, pengaduan dilakukan dengan melalui kanal yang sudah disediakan yaitu melalui whatsapp SAPA BBJT, pengaduan di laman BBP Jawa Timur, media sosial BBP Jatim, SP4N LAPOR, dan juga kotak saran.

(C) Kesesuaian Produk Layanan

Untuk memperbaiki kesesuaian produk layanan ini dilakukan hal-hal berikut.

- a. Perbaiki sarana dan prasarana, yaitu dengan memperbaiki fisik Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur, memasang papan nama/petunjuk/informasi di BBJT, menyediakan jaringan internet yang stabil untuk mendukung pelayanan.
- b. Pembuatan standar pelayanan baru untuk Sewa Ruang dan Sewa Penginapan agar lebih transparan dan diketahui oleh masyarakat luas.

c. Merencanakan Kegiatan kemahiran berbahasa Indonesia bagi pengelola media sosial di Lembaga Pemerintah. Penerima layanan kegiatan Peningkatan Kemahiran Berbahasa bagi Penutur Terbina sangat puas terhadap kegiatan tersebut. Mereka banyak mendapat manfaat dan ingin kegiatan peningkatan kemahiran tersebut menyasar pengelola media sosial di lingkungan pemerintah. Pengelola media sosial di lingkungan pemerintah merupakan garda terdepan dalam pemberian informasi sehingga memerlukan kemahiran berbahasa Indonesia dalam pelaksanaan tugasnya.

4. Evaluasi Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

Evaluasi telah dilakukan terhadap rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan. Hal ini sebagai bentuk pengawalan untuk perbaikan pelayanan publik atas hasil survei yang telah dilakukan oleh Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur. Berikut hasil evaluasi yang telah dilakukan.

(A) Tarif Pelayanan

Tarif pelayanan UKBI telah disesuaikan dengan turunnya Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. PP yang berlaku mulai bulan Juni tersebut terdapat penyesuaian, yaitu lebih murah, untuk tarif mahasiswa dan warga negara asing, seperti sebagai berikut.

Warga Negara Indonesia:

- | | |
|--------------|--------------|
| a. Umum | Rp300.000,00 |
| b. Mahasiswa | Rp100.000,00 |
| c. Pelajar | Rp0,00 |

Warga Negara Asing:

- | | |
|--------------|----------------|
| a. Umum | Rp1.000.000,00 |
| b. Mahasiswa | Rp500.000,00 |
| c. Pelajar | Rp250,00 |

Dengan dilakukan penyesuaian tarif tersebut diharapkan masyarakat pemakai layanan menerima manfaatnya.

(B) Kesesuaian Produk Layanan

- Perbaikan sarana dan prasarana, yaitu dengan memperbaiki fisik Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur, memasang papan nama/petunjuk/informasi di BBJT, menyediakan jaringan internet yang stabil untuk mendukung pelayanan.

Sampai dengan Juni 2023, Balai Bahasa telah memperbaiki gedung, yaitu mengecat, memperbaiki papan nama/petunjuk/informasi, dan melakukan penataan ruang. Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur yang telah menempati gedung baru di Jalan Gebang Putih Nomor 10, Sukolilo, Surabaya, terus berbenah untuk membuat nyaman lingkungan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya kunjungan di Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur dan pemanfaatan ruang dan penginapan oleh masyarakat. Sampai dengan saat ini, proses perbaikan fisik Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur terus dilakukan dalam rangka pelayanan publik.

b. Pembuatan standar pelayanan baru untuk Sewa Ruang dan Sewa Penginapan agar lebih transparan dan diketahui oleh masyarakat luas. Telah dibentuk tim untuk membuat Standar Pelayanan Sewa Ruang dan Standar Pelayanan Sewa Penginapan. Diharapkan Akhir tahun 2023 standar pelayanan tersebut dapat ditetapkan.

c. Merencanakan Kegiatan kemahiran berbahasa Indonesia bagi pengelola media sosial di Lembaga Pemerintah.

Mengawal kegiatan tersebut masuk dalam kegiatan Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur untuk tahun 2024 dengan selalu mengingatkan ketika rapat perencanaan dan evaluasi. Untuk saat ini, dalam menindaklanjuti saran tersebut, Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur hanya memfasilitasi sebagai narasumber untuk pengelola media sosial di lingkungan pemerintah yang ingin meningkatkan kemahiran berbahasa Indonesia.

BAB III

PENUTUP

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Januari sampai dengan Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut.

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang “Sangat Baik” dengan nilai SKM 89,16.
- Unsur pelayanan yang masih bernilai “Baik” ditingkatkan agar bisa meningkat menjadi “Sangat Baik”, yaitu tarif pelayanan, penanganan pengaduan, dan kesesuaian produk layanan.
- Dilakukan rencana tindak lanjut dan evaluasi tindak lanjut untuk memastikan perbaikan layanan. Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur akan terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur juga terus berinovasi dalam hal pelayanan dan kinerja untuk memberikan yang terbaik bagi pengguna layanan.