



**LAPORAN KEGIATAN
LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER 2 TAHUN 2023**

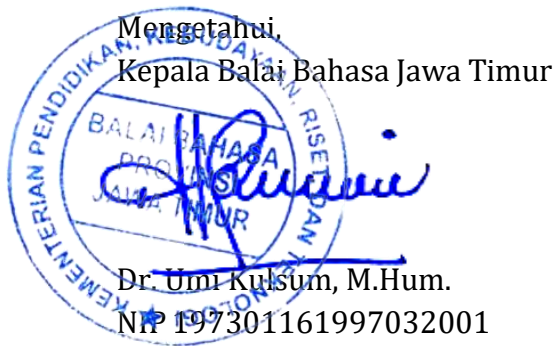
**BALAI BAHASA PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
2023**

KATA PENGANTAR

Berkat rahmat Allah Yang Maha Esa, “Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 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 2 Tahun 2023 telah dilaksanakan dengan lancar.


Mengetahui,
Kepala Balai Bahasa Jawa Timur



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

Sidoarjo, 2 Januari 2024

Ketua Panitia



Khoiru Ummatin, S.Pd.
197904092006042002

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	ii
Halaman Pengesahan	1
Bab I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang Kegiatan	2
1.2 Dasar Hukum.....	3
Bab II Hasil Analisis.....	4
Pengumpulan Data SKM	4
Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Juli—Desember 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 2 TAHUN 2023**

Disahkan di : Surabaya

Tanggal : 2 Januari 2024

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 mengamalkan 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.

BAB II

HASIL ANALISIS

1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur oleh kelompok Kerja Humas.

2. Pengumpulan Data SKM

Pelaksanaan survei ini dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei ini dilaksanakan pada periode semester 2, yaitu bulan Juli sampai dengan Desember 2023. Instrumen survei diberikan langsung kepada masyarakat umum yang berkunjung ke Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur, yaitu sebanyak **194** responden.

3. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Juli—Desember 2023

Hasil survei menunjukkan pendapat masyarakat penerima layanan mengenai pengalaman memperoleh pelayanan di Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur. Hal ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berikut Hasil Survei Kepuasan layanan publik periode Juli—Desember 2023.

a. Nilai Unsur Pelayanan

Dari hasil survei diperoleh nilai total Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap seluruh unsur pelayanan Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur adalah **89,243**. Di bawah ini adalah tabulasi data survei IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur.

TABULASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BALAI BAHASA PROVINSI JAWA TIMUR

Periode Juli—Desember 2023

No	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Perempuan	S-3	PNS	50	4	4	4	4	4	4	3	4	3
2	Perempuan	S-3	PNS	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Laki-laki	S-1	TNI/POLRI	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Perempuan	S-1	Mahasiswa	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Laki-laki	S-1	Mahasiswa	22	4	4	3	3	4	4	3	4	3
6	Laki-laki	S-3	PNS	44	4	3	4	4	3	4	3	3	4
7	Laki-laki	S-1	SWASTA	38	3	3	4	4	4	3	4	4	4
8	Perempuan	S-1	SWASTA	54	3	3	3	3	3	3	2	2	3
9	Perempuan	S-1	SWASTA	52	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	Laki-laki	S-1	Lainnya	37	3	3	3	3	3	3	4	3	3
11	Perempuan	SMA	SWASTA	38	4	4	4	3	3	4	4	4	4
12	Perempuan	S-1	Lainnya	28	4	3	3	3	3	4	3	3	3
13	Laki-laki	S-1	SWASTA	30	4	4	3	3	4	3	4	4	3
14	Perempuan	S-2	Lainnya	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Perempuan	S-2	Lainnya	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Laki-laki	S-3	SWASTA	59	3	3	3	3	4	4	3	3	3
17	Perempuan	S-1	Lainnya	45	3	4	4	4	4	3	4	4	4
18	Perempuan	S-2	PNS	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	Perempuan	S-2	PNS	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Perempuan	S-1	PNS	47	4	4	4	4	4	3	3	3	3
21	Perempuan	S-1	PNS	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Perempuan	S-1	PNS	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Perempuan	S-1	Lainnya	53	3	4	3	3	3	4	2	2	2
24	Perempuan	S-1	Lainnya	37	3	3	3	3	4	3	4	4	4
25	Laki-laki	S-1	Lainnya	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	Laki-laki	S-1	PNS	55	4	4	3	4	3	3	3	4	3

27	Laki-laki	S-1	PNS	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	Perempuan	S-1	PNS	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Perempuan	SMA	Lainnya	15	4	3	3	4	4	4	3	4	3
30	Perempuan	S-1	PNS	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Perempuan	S-2	PNS	44	4	4	4	4	4	4	4	4	3
32	Laki-laki	S-1	Mahasiswa	22	3	3	3	3	3	3	4	3	2
33	Laki-laki	SMA	SWASTA	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	Laki-laki	S-1	Mahasiswa	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Perempuan	SMA	Lainnya	42	4	4	3	3	3	3	3	4	4
36	Perempuan	S-1	PNS	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	Perempuan	S-3	Lainnya	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Laki-laki	S-3	PNS	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	Laki-laki	S-2	SWASTA	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	Perempuan	S-2	PNS	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	Perempuan	S-1	PNS	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Perempuan	S-1	PNS	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	Perempuan	S-2	PNS	-	4	4	4	4	4	4	3	3	3
44	Laki-laki	S-3	PNS	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	Laki-laki	S-1	Lainnya	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	Perempuan	S-2	PNS	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	Laki-laki	S-1	PNS	58	4	4	4	3	2	3	2	3	3
48	Laki-laki	SMA	SWASTA	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	Perempuan	S-2	Mahasiswa	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	Laki-laki	SMA	Lainnya	54	4	4	4	4	4	4	3	4	4
51	Perempuan	SMA	Mahasiswa	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Laki-laki	S-1	SWASTA	38	2	2	2	2	2	2	2	2	2
53	Laki-laki	S-1	SWASTA	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Perempuan	SMA	Mahasiswa	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	Perempuan	SMA	Mahasiswa	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	16	4	3	4	4	4	3	3	3	4
57	Perempuan	SMA	Mahasiswa	17	4	3	3	3	3	3	3	3	3

58	Perempuan	SMA	Mahasiswa	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	16	3	4	4	4	4	4	4	4	4
62	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	16	2	2	4	4	3	2	2	2	2
63	Laki-laki	SMA	SWASTA	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Laki-laki	SMA	SWASTA	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	Laki-laki	S-1	SWASTA	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	Perempuan	S-1	Lainnya	31	4	4	4	4	4	4	4	3	3
67	Perempuan	S-1	PNS	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	Perempuan	S-1	PNS	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	Perempuan	S-1	Lainnya	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	Perempuan	S-1	Lainnya	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	Perempuan	S-1	Lainnya	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	Perempuan	S-1	PNS	53	4	3	3	4	4	3	4	4	4
73	Perempuan	S-2	Lainnya	39	3	4	4	4	4	3	4	3	4
74	Perempuan	S-2	SWASTA	37	4	3	4	4	4	4	4	4	4
75	Perempuan	S-2	Lainnya	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	Perempuan	S-1	Lainnya	33	3	4	4	4	3	3	3	3	3
77	Perempuan	S-1	Lainnya	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	Perempuan	SMA	Lainnya	24	3	4	3	3	3	3	3	3	2
79	Perempuan	S-1	PNS	55	4	4	2	4	4	4	3	3	3
80	Perempuan	S-1	PNS	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	Perempuan	S-1	Lainnya	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	Perempuan	S-1	PNS	53	4	3	3	4	4	4	4	4	4
83	Perempuan	S-1	SWASTA	48	4	3	3	4	3	3	3	3	3
84	Perempuan	S-1	Lainnya	37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	Perempuan	S-1	Lainnya	45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	Perempuan	S-1	Lainnya	37	4	3	3	4	4	4	4	3	4
87	Perempuan	S-1	SWASTA	32	4	4	3	4	4	3	4	4	4

88	Perempuan	S-1	PNS	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	Perempuan	S-1	Lainnya	37	3	3	3	3	2	3	3	3	3
90	Perempuan	S-1	SWASTA	39	3	3	3	3	3	3	3	3	4
91	Laki-laki	S-1	Lainnya	37	3	3	4	4	4	4	3	3	3
92	Perempuan	S-1	Lainnya	50	4	3	4	4	3	3	2	3	3
93	Perempuan	S-1	PNS	51	3	3	4	4	3	3	4	4	4
94	Perempuan	S-1	Lainnya	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	Perempuan	S-1	Lainnya	43	2	3	4	4	4	4	4	3	3
96	Perempuan	S-1	SWASTA	27	3	3	4	4	4	4	4	3	3
97	Perempuan	S-1	Lainnya	23	4	3	3	4	4	3	4	3	3
98	Perempuan	S-2	Lainnya	48	3	3	3	3	2	2	3	2	2
99	Perempuan	S-1	Lainnya	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	Perempuan	S-1	Lainnya	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	Perempuan	S-1	Lainnya	37	2	3	3	3	3	3	3	2	3
102	Perempuan	S-1	Lainnya	37	2	3	3	3	3	3	3	3	2
103	Perempuan	S-1	PNS	50	4	4	4	4	4	2	4	2	3
104	Perempuan	S-1	Lainnya	41	3	3	3	4	4	3	3	3	3
105	Laki-laki	S-1	Lainnya	42	3	3	3	3	3	3	2	2	3
106	Perempuan	S-1	Lainnya	48	4	4	4	4	4	3	4	4	4
107	Perempuan	S-1	Lainnya	42	3	3	4	4	4	4	2	3	3
108	Perempuan	S-1	SWASTA	41	2	2	3	2	2	3	3	2	2
109	Perempuan	S-1	Lainnya	42	2	4	2	4	3	3	3	3	3
110	Perempuan	S-1	Lainnya	43	3	2	3	3	4	4	2	4	4
111	Perempuan	S-1	PNS	45	4	4	4	4	4	4	3	4	4
112	Perempuan	S-1	Lainnya	42	4	4	4	4	4	4	3	3	4
113	Perempuan	S-1	Lainnya	-	3	3	3	4	3	2	2	4	3
114	Perempuan	S-1	Lainnya	33	4	4	4	4	4	3	3	3	3
115	Perempuan	S-1	Lainnya	48	4	3	4	4	4	3	3	3	3
116	Perempuan	S-1	Lainnya	53	2	3	4	4	3	3	2	3	3
117	Perempuan	S-1	Lainnya	44	2	3	4	4	3	3	2	3	3
118	Perempuan	S-1	SWASTA	54	3	3	3	4	3	3	3	3	3

150	Perempuan	SMA	Lainnya	15	4	4	3	4	4	3	3	4	4
151	Perempuan	SMA	Lainnya	14	4	4	3	3	4	4	4	4	3
152	Perempuan	SMA	Lainnya	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	Perempuan	SMA	Mahasiswa	14	4	4	4	4	4	3	4	4	4
154	Perempuan	SMA	Mahasiswa	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	Perempuan	SMA	Mahasiswa	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	Perempuan	S-1	Mahasiswa	21	4	3	3	3	4	4	2	2	3
157	Perempuan	S-1	Mahasiswa	21	3	4	3	4	4	4	4	3	3
158	Laki-laki	S-3	PNS	40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	Perempuan	S-1	PNS	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	Perempuan	S-2	Lainnya	32	3	4	4	4	4	3	3	3	4
161	Laki-laki	S-1	Mahasiswa	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	Perempuan	S-1	Mahasiswa	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	Laki-laki	S-3	Lainnya	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	Laki-laki	S-2	Lainnya	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	Perempuan	S-2	Lainnya	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	Perempuan	S-2	Lainnya	37	3	4	3	4	4	4	4	4	4
167	Laki-laki	S-1	Mahasiswa	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	Perempuan	S-2	Lainnya	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	Laki-laki	S-1	Mahasiswa	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	Perempuan	S-1	Mahasiswa	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	Perempuan	S-1	Mahasiswa	18	4	4	4	4	4	3	3	3	4
172	Laki-laki	S-1	Mahasiswa	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	Perempuan	S-1	Mahasiswa	20	3	4	4	4	4	4	4	3	3
174	Perempuan	S-1	Mahasiswa	19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	Perempuan	S-1	Mahasiswa	19	4	4	3	4	4	3	3	4	4
176	Perempuan	S-1	Mahasiswa	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	Perempuan	S-1	Mahasiswa	19	4	3	3	3	4	3	3	3	3
178	Perempuan	S-1	Mahasiswa	19	4	3	4	4	3	3	2	3	3
179	Perempuan	S-1	Mahasiswa	18	4	4	4	4	4	2	4	4	4
180	Perempuan	S-1	Mahasiswa	19	3	2	4	3	3	3	3	3	3

181	Perempuan	S-1	Mahasiswa	20	4	4	4	4	3	4	4	3	4
182	Perempuan	S-1	Mahasiswa	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	Perempuan	S-1	Mahasiswa	18	4	3	3	4	4	2	3	3	3
184	Perempuan	S-1	Mahasiswa	18	3	3	3	3	4	3	3	2	3
185	Perempuan	S-1	Mahasiswa	18	4	4	4	3	4	4	3	3	3
186	Perempuan	S-1	Mahasiswa	19	4	4	2	4	3	2	4	4	4
187	Perempuan	S-1	Mahasiswa	19	4	4	4	4	4	3	3	4	4
188	Perempuan	S-1	Mahasiswa	17	4	4	3	4	4	3	4	3	4
189	Laki-laki	S-2	TNI/POLRI	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	Laki-laki	S-1	Mahasiswa	22	3	3	4	4	4	4	4	4	3
191	Perempuan	S-1	Mahasiswa	22	4	3	3	4	4	3	3	4	3
192	Perempuan	S-1	Mahasiswa	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	Perempuan	S-1	Mahasiswa	21	3	4	4	3	4	3	4	3	3
194	Perempuan	S-1	Mahasiswa	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah Nilai Per Parameter (JP)					702	701	700	718	713	683	674	683	683
Nilai Rata-Rata (NRR) per Parameter					3.62	3.61	3.61	3.70	3.68	3.52	3.47	3.52	3.52
Nilai Indeks per Parameter					0.402	0.401	0.401	0.411	0.408	0.391	0.386	0.391	0.391
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)					89.501								
Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan					SANGAT BAIK								

b. Indeks Konversi

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

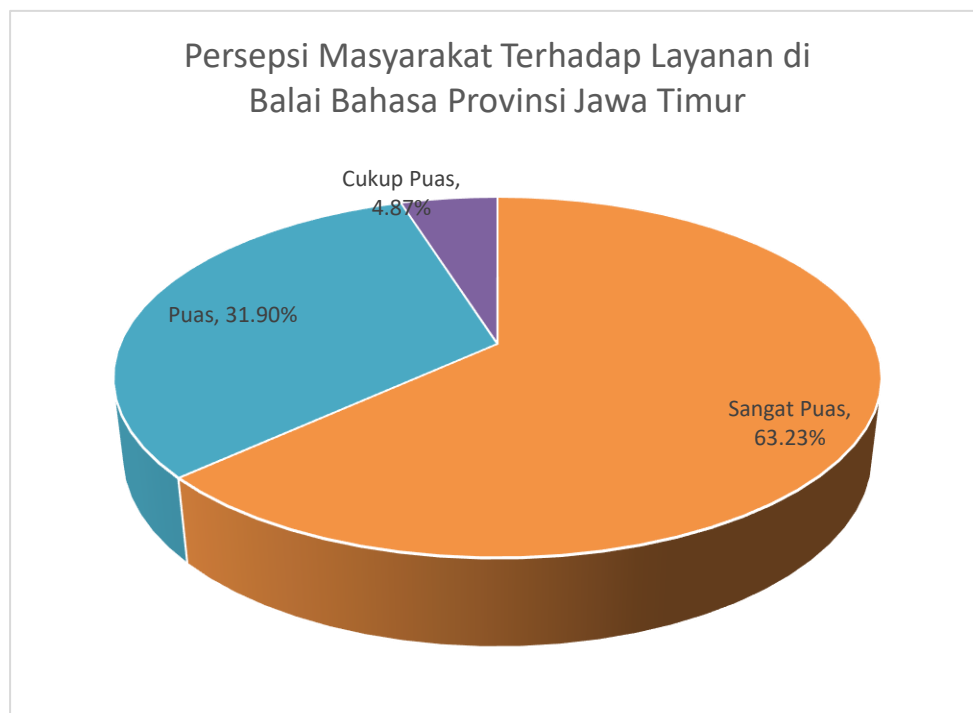
No	Pertanyaan	Nilai Unsur Pelayanan	
U1	Bagaimana prosedur pelayanan di Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur?	3,62	A (Sangat Baik)
U2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas/narasumber dalam memberikan pelayanan?	3,61	A (Sangat Baik)
U3	Bagaimana ketepatan waktu pelayanan di Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur?	3,61	A (Sangat Baik)
U4	Bagaimana kenyamanan fasilitas (sarana & prasarana) yang diberikan oleh Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur?	3,7	A (Sangat Baik)
U5	Seberapa puas Anda dengan keseluruhan pelayanan di Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur?	3,68	A (Sangat Baik)
U6	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur?	3,52	A (Sangat Baik)
U7	Seberapa puas Anda atas pembiayaan/tarif sesuai ketentuan peraturan pemerintah yang berlaku?	3,47	B (Baik)
U8	Bagaimanakah penanganan pengaduan layanan oleh petugas kami?	3,52	A (Sangat Baik)
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	3,52	A (Sangat Baik)

C. Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan

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

Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas
Prosedur Layanan Publik	67.53%	26.80%	5.67%
Kompetensi Petugas Layanan	64.43%	32.47%	3.09%
Ketepatan Waktu Layanan	63.92%	32.99%	3.09%
Fasilitas Sarana dan Prasarana	72.68%	24.74%	2.58%
Kepuasan Pelayanan	71.13%	25.26%	3.61%
Kemudahan Pelayanan/ Persyaratan	56.70%	38.66%	4.64%
Tarif Pelayanan	56.19%	35.05%	8.76%
Penanganan Pengaduan	58.76%	34.54%	6.70%
Kesesuaian Produk Layanan	57.73%	36.60%	5.67%

Dari tabel tersebut dapat disimpulkan:



Berdasarkan hasil survei tersebut, perlu dilakukan penyesuaian terhadap tarif pelayanan agar mendapatkan nilai A (sangat baik), seperti pelayanan dalam hal Prosedur Layanan Publik, Kompetensi Petugas Layanan, Ketepatan Waktu Layanan, Fasilitas Sarana dan Prasarana, Kepuasan Pelayanan, Kemudahan Pelayanan/ Persyaratan, Penanganan Pengaduan dan Kesesuaian Produk Layanan yang sudah mendapatkan nilai A (sangat baik).

4. 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.

Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur belum bisa mengakomodir saran terkait tarif gratis untuk guru Bahasa Indonesia dikarenakan 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, 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 | Rp250.000,00 |

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 KKLK UKBI Pusat.

5. 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.

BAB III

PENUTUP

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Juli sampai dengan Desember 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 89,501. Nilai ini lebih besar daripada semester 1.
- Unsur pelayanan yang masih bernilai “Baik” ditingkatkan agar bisa meningkat menjadi “Sangat Baik”, yaitu tarif pelayanan.
- 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.