



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER 2

---

# 2024





## DAFTAR ISI

BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM .....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	5
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	6
1.1 Jumlah Responden SKM .....	6
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV.....	13
ANALISIS HASIL SKM.....	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	14
4.3 Tren Nilai SKM .....	15
BAB V.....	16
KESIMPULAN .....	16
LAMPIRAN .....	17
1. Kuesioner.....	17
2. Hasil Olah Data SKM.....	19
3. SK Tim Penyusun SKM .....	25
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	28
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya .....	30



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 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 mengamanatkan 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 sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka 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.



## 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

## 1.3 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.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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 pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM


#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur adalah tim yang ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif:** Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

- 
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
  7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
  8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
  9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan secara daring melalui tautan <https://s.id/SKMBBJT>. Tautan diberikan setelah layanan diberikan kepada penerima layanan, baik secara tatap muka maupun daring. Pengisian kuesioner dilakukan mandiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ke dalam rekapitulasi digital Survei Kepuasan Masyarakat Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur untuk selanjutnya dilakukan pengolahan data hasil survei.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) Semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	10
2.	Pengumpulan Data	Agustus--Desember 2024	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2024	5

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur dalam kurun waktu 6 bulan adalah sebanyak 277 orang. Namun, pada tahun 2024 Semester 2 jumlah populasi yang diperoleh sebanyak 161 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis layanan. Besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan tersebut, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 161 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 127 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	64	39.75%
		PEREMPUAN	97	60.25%
2	PENDIDIKAN	SD	15	9.32%
		SLTP	4	2.48%
		SLTA	13	8.07%
		SI	88	54.66%
		S2	38	23.60%
		S3	3	1.86%
3	PEKERJAAN	PNS	69	42.86%
		SWASTA	23	14.29%
		MAHASISWA/SISWA	23	14.29%
		LAINNYA	46	28.57%
4	JENIS LAYANAN	DATA DAN INFORMASI	4	2.48%
		KEBAHASAAN DAN KESASTRAAN (BIPA, KUNJUNGAN)	74	45.96%
		AHLI BAHASA	14	8.70%
		UKBI	53	32.92%
		PENERJEMAHAN	7	4.35%
		MAGANG/PKL	9	5.59%



## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai IKM per layanan

Nomor Responden	Nilai Unsur Per Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	4	4	4	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	4	3	3	3	4	4	4	4	4
9	4	3	3	4	3	4	4	4	4
10	4	3	3	4	3	4	3	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	4	3	3	4	3	3	4
13	4	4	3	4	4	4	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	4	4	4
15	4	3	3	4	4	4	4	4	4
16	3	4	3	3	3	3	4	3	3
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	4	3	3	3	3	3	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	4	3	3	4	4	3	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	4	4	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3
28	3	3	3	4	3	3	4	4	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4
31	4	4	3	3	3	4	4	3	4
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4
33	4	4	4	3	4	3	4	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	3	4	3	4	4	3

37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	3	3	3	3	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	4	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	3	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	3	4	4	4	4	4
45	4	3	4	3	4	4	4	4	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	3	3	3	4	4	3	3
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	4	3	3
50	4	3	3	3	3	4	3	4	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	3	3	3	3	3	4	4	3
54	4	3	4	3	4	4	4	4	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	4	4	4	4	3	4	4	4
57	3	3	3	4	3	4	4	3	4
58	4	4	3	3	3	4	4	4	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	4	3	4
62	3	3	3	3	3	4	4	3	3
63	3	3	3	3	3	4	4	3	3
64	4	4	4	3	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	4	4	3	4	4	4	3	3
67	4	4	4	3	3	4	4	3	3
68	4	4	3	4	4	4	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	3	3	4	4	4	4	3	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	4	4	4	3	4	4	4	4	4
73	4	3	4	3	3	3	3	3	4
74	3	4	3	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	4	4	4	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4
78	3	3	4	4	4	4	4	3	3
79	4	4	4	3	3	3	3	3	3
80	4	4	3	4	4	4	4	3	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	3
82	3	3	3	3	3	4	4	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	4	3	4	3	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4

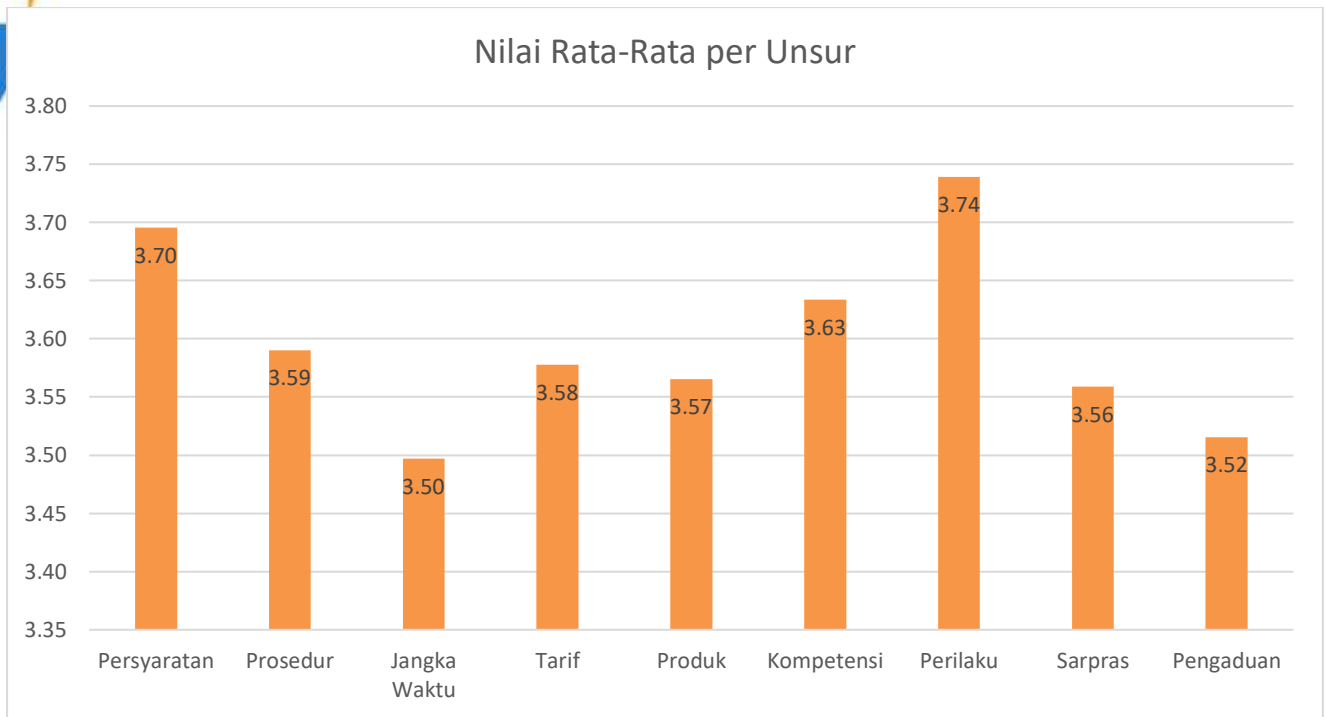
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	3	3	4	3	3	3	4	4
91	4	4	3	4	4	4	4	3	4
92	4	3	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	3	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	3	4
97	4	4	3	4	3	3	4	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	3	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	3	4	4	4	4	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	3	3	3	4	3	3	4	3	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	3	4	3	4	3	3	3
111	3	4	3	4	3	3	3	3	3
112	4	3	4	4	4	3	4	3	4
113	4	4	4	3	3	3	4	4	3
114	4	4	4	4	4	4	3	4	3
115	4	4	3	3	3	3	4	3	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	3	4	4	4	4	4	4	4
118	3	3	3	3	4	4	3	3	3
119	3	3	3	4	4	3	4	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	3	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	4	3	3	4	3	3
125	3	4	3	3	4	4	4	3	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	3	4	4	4	3
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	3	4	4	4	4	4	4
130	4	4	3	3	4	3	4	4	3
131	4	3	3	4	3	3	4	3	4
132	3	3	3	4	3	3	4	3	3
133	4	4	3	4	4	3	4	3	3
134	3	3	3	4	3	4	3	4	3
135	4	4	4	4	3	3	4	3	3
136	4	4	4	4	4	4	4	4	3
137	4	4	3	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4


139	4	4	3	3	3	4	4	4	4
140	4	4	3	3	4	4	4	4	3
141	3	3	3	3	3	3	4	4	3
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	3	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	3	3	3	4	3	3
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	3	4	4	3	4	4	3	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	3	3	4	4	3	3
153	3	3	3	3	4	3	3	3	3
154	3	4	4	2	3	3	3	3	3
155	4	3	4	3	4	3	3	3	3
156	3	4	3	3	4	3	3	4	3
157	4	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	4	3	3	3	4	4	3
159	4	4	4	3	4	4	3	4	4
160	4	4	4	3	4	4	4	4	4
161	4	3	3	3	3	3	4	3	3
<b>Jumlah</b>	<b>595.00</b>	<b>578.00</b>	<b>563.00</b>	<b>576.00</b>	<b>574.00</b>	<b>585.00</b>	<b>602.00</b>	<b>573.00</b>	<b>566.00</b>
<b>Nilai Rata-rata Per Unsur</b>	<b>3.70</b>	<b>3.59</b>	<b>3.50</b>	<b>3.58</b>	<b>3.57</b>	<b>3.63</b>	<b>3.74</b>	<b>3.56</b>	<b>3.52</b>
<b>Nilai Indeks per Unsur</b>	<b>0.41</b>	<b>0.40</b>	<b>0.39</b>	<b>0.40</b>	<b>0.40</b>	<b>0.40</b>	<b>0.42</b>	<b>0.40</b>	<b>0.39</b>
<b>Nilai Interval</b>	<b>3.60</b>								
<b>IKM</b>	<b>89.92</b>								
<b>Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan</b>	<b>Sangat Baik</b>								

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unit Layanan

Nama Layanan	Nilai IKM per unsur (per layanan)								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Ahli Bahasa	3.71	3.64	3.57	3.64	3.57	3.57	3.64	3.57	3.57
Data dan Informasi	3.75	3.75	3.50	3.75	3.50	3.50	3.50	3.25	3.50
Kebahasaan dan Kesastraan (BIPA, Kunjungan)	3.73	3.58	3.46	3.73	3.59	3.69	3.77	3.64	3.55
Magang/PKL	3.78	3.89	3.67	3.78	3.78	4.00	3.78	3.56	3.78
Penerjemahan	4.00	3.86	3.71	3.86	3.57	3.86	4.00	4.00	3.86
UKBI	3.58	3.49	3.47	3.26	3.49	3.49	3.70	3.42	3.36
	3.70	3.59	3.50	3.58	3.57	3.63	3.74	3.56	3.52
	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
<b>Total IKM per unsur (X) / jumlah layanan</b>	0.41	0.40	0.39	0.40	0.40	0.40	0.42	0.40	0.39
<b>Nilai IKM per unsur X 25</b>	89.92								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur





## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah adalah **jangka waktu**, dengan nilai 3,50. Unsur layanan yang mendapatkan juga nilai terendah selanjutnya adalah **pengaduan** yang mendapatkan nilai 3,52.
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **perilaku** dengan nilai 3,74; **persyaratan** mendapatkan nilai 3,70.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Mohon maaf karna kemarin teras mushollah d buat tempat makan.. Sehingga petugas kebersihan menggerutu bilang kalau musholanya kotor
- Sebaiknya.. mungkin setahun sekali petugas perlu mengenalkan macam macam bahasa di sekolah
- Lebih dipermudah lagi ketika melakukan kerjasama dengan Balai bahasa
- Untuk anak usia 8 th petugasnya harus menyesuaikan bahasa yg mudah di fahami untuk anak2.dan disediakan tempat yg bernuansa anak2.terima kasih.
- Segera rampungkan aplikasi yg blm slsai (UKBI)
- Sering sering diadakan lomba untuk siswa
- Ditingkatkan lagi layanan menggunakan dan atau pemberitahuan melalui WhatsApp, karena acara kami sudah selesai terlaksana akan tetapi pemberituannya baru dikirimkan.
- Mungkin bisa ditingkatkan kembali layanan informasi di media digital
- Narasumber saat action di lapangan memang harus yang kompeten, ramah, excited, humble ke semua peserta dalam memberikan pelayanan prima penjelasan dan konseling.
- Durasi magang untuk mahasiswa dapat ditambah. Terima kasih
- UKBI yang diikuti oleh guru sebaiknya biayanya diturunkan atau kalau bisa gratis seperti yang diberlakukan untuk siswa

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Tarif pada layanan UKBI masih dirasa cukup mahal
- Penyampaian materi dari narasumber kurang menarik
- Durasi magang untuk mahasiswa dapat ditambah
- Layanan informasi di media digital dapat lebih ditingkatkan

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Dari hasil analisis ini dibuat rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan diprioritaskan mulai dari unsur yang nilainya paling rendah.

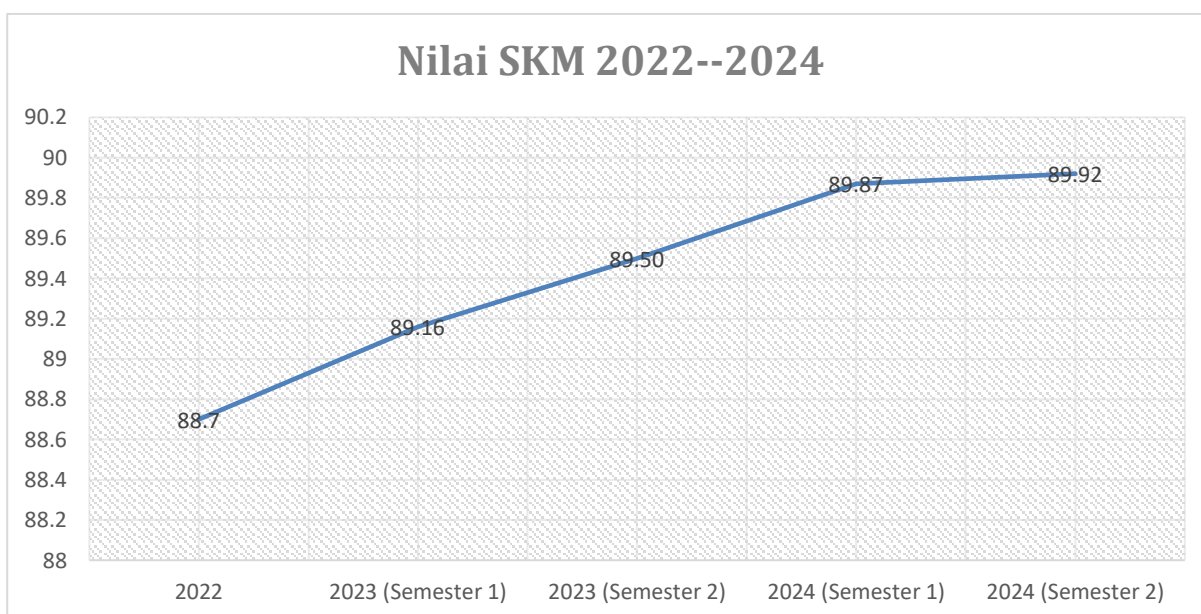
Penentuan rencana tindak lanjut perbaikan diprioritaskan pada perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Tarif	Peningkatan sosialisasi peraturan biaya UKBI	√	√	√	√	Tim UKBI
2	Prosedur Pelayanan	monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√		√	Bagian Humas
3	Produk	Sosialisasi produk	√	√	√	√	Bagian Humas
4	Spesifikasi Jenis Pelayanan	spesifikasi jenis pelayanan di laman dan media sosial	√	√	√	√	Bagian Humas
5	Pengaduan	Monitoring dan evaluasi pengaduan, saran, dan masukan		√		√	Bagian Humas



### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur dari tahun 2022 hingga 2024.

## BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli—Desember Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut.

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM **89,92**. Nilai SKM Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu jangka waktu, penduan, dan sarpras.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi perilaku petugas layanan, persyaratan, dan kompetensi.

Surabaya, 31 Desember 2024

**Kepala Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur**



Dr. Umi Kulsum, M.Hum.

NIP 197301161997032001

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

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

**SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT (SKM) BALAI BAHASA PROVINSI JAWA TIMUR**

publikasibt@gmail.com Ganti akun

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email \*

Rekam publikasibt@gmail.com sebagai email yang disertakan dengan respons saya

Jenis Kelamin \*

Laki-laki  
 Perempuan

Usla \*

Jawaban Anda

Jenis Layanan \*

UKBI  
 Penerjemahan  
 Data dan Informasi  
 Magang/PKL  
 Ahli Bahasa  
 Kebahasaan dan Kesastraan (BIPA, Kunjungan)

Pendidikan \*

SD  
 SMP  
 SMA  
 S-1  
 S-2  
 S-3

Pekerjaan \*

MAHASISWA/SISWA  
 PNS  
 SWASTA  
 TNI/POLRI  
 Lainnya

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur? \*

Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Tidak sesuai  
 Sangat tidak sesuai

Berikutnya Kosongkan 1

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur? \*

- Sangat mudah
- Mudah
- Tidak mudah
- Sangat tidak mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan pada Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur? \*

- Gratis
- Murah
- Mahal
- Sangat mahal

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur? \*

- Sangat cepat
- Cepat
- Tidak cepat
- Sangat tidak cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dan hasil yang diberikan pada Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur? \*

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Tidak sesuai
- Sangat tidak sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan pada Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur? \*

- Sangat kompeten
- Kompeten
- Tidak kompeten
- Sangat tidak kompeten

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan pada Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur? \*

- Sangat baik
- Baik
- Tidak baik
- Sangat tidak baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan yang diberikan pada Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur? \*

- Sangat sopan dan ramah
- Sopan dan ramah
- Tidak sopan dan ramah
- Sangat tidak sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan pada Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur? \*

- Sangat puas
- Puas
- Tidak puas
- Sangat tidak puas

Saran dan Masukan untuk Pelayanan pada Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur \*

Jawaban Anda

[Kembali](#)

[Kirim](#)

Kosongkan formulir

## 2. Hasil Olah Data SKM

**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI BAHASA PROVINSI JAWA TIMUR**

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran dan Masukan untuk Pelayanan pada Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur
1	Perempuan	39	SD	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Pelayanan sangat baik
2	Perempuan	24	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semua baik
3	Perempuan	34	SMA	Lainnya	4	4	4	4	3	3	3	3	3	Ditingkatkan fasilitas
4	Laki-laki	7 tahun 4 bln	SD	MAHASISWA/SISWA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Sangat puas dg pelayanan dan sarana yg ad
5	Perempuan	7	SD	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Tidak ada
6	Perempuan	37	SMA	Lainnya	4	3	3	3	3	3	3	3	3	sudah cukup baik
7	Perempuan	7 tahun	SD	MAHASISWA/SISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Tidak ada masukan sudah bagus
8	Perempuan	7 tahun	SD	MAHASISWA/SISWA	4	3	3	3	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik dan sangat puas
9	Perempuan	7 tahun	SD	MAHASISWA/SISWA	4	3	3	4	3	4	4	4	4	Semoga kedepan nya balai bahasa semakin maju dan sukses lagi 🙏❤️
10	Laki-laki	setengah t	SD	MAHASISWA/SISWA	4	3	3	4	3	4	3	4	3	Tetap semangat
11	Laki-laki	7	SD	MAHASISWA/SISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat 🙏
12	Perempuan	7thn	SD	SWASTA	3	3	4	3	3	4	3	3	4	Sangat baik dan bermanfaat
13	Perempuan	29	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	4	3	3	3	Mohon maaf karna kemarin teras muaholan d buat tempat makan.. Sehingga petugas kebersihan menggenangi bilang kalas mustabawa
14	Laki-laki	8 tahun	SD	MAHASISWA/SISWA	3	3	3	4	3	3	4	4	4	semoga balai bahasa kedepannya tambah maju dan sukses
15	Perempuan	7 tahun	SD	MAHASISWA/SISWA	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Sebaiknya... mungkin setahun sekali petugas perlu mengenalkan macam-macam bahasa di sekolah
16	Laki-laki	7 thun	SD	MAHASISWA/SISWA	3	4	3	3	3	3	4	3	3	Semoga balai bahasa kedepannya tmbah sukses dan maju, pelayanannya semakin baik dan lebih berkembang
17	Perempuan	8	SD	MAHASISWA/SISWA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Uda baik semuanya
18	Perempuan	7 tahun	SD	MAHASISWA/SISWA	4	3	3	3	3	3	4	4	4	Kami sangat puasa adanya balai bahasa anak anak menjadi bisa untuk membaca dan lebih giat sekolah
19	Laki-laki	8 thn	SD	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Untuk anak usia 8 th petugasnya harus menyesuaikan bahasa yg mudah di fahami untuk anak2 dan disediakan tempat yg bermuansa
20	Perempuan	21	S-1	MAHASISWA/SISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Lebih dipermudah lagi ketika melakukan kerjasama dengan Balai bahasa
21	Laki-laki	21	S-1	MAHASISWA/SISWA	4	3	3	4	4	3	4	4	4	Sangat puas
22	Laki-laki	22	SMA	MAHASISWA/SISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih progresif dalam bekerjasama
23	Laki-laki	38	S-1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
24	Laki-laki	43 TAHUN	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap konsisten dalam memberikan pelayan yang berkualitas
25	Perempuan	31	S-1	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Segera rampungkan aplikasi yg bim slai



26	Perempuan	56	S-2	Lainnya	3	3	3	3	3	4	4	3	3	Semakin baik dalam pelayanan sehingga menjadi yg terbaik ...good job
27	Laki-laki	32	S-2	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Sudah sangat baik dalam pelayanannya. Pihak balai bahasa sangat ramah kepada kami.
28	Perempuan	39	S-2	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
29	Perempuan	40	S-2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan dan semakin menggemilangkan bahasa Indonesia
30	Laki-laki	35	S-2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Luar biasa semoga BBT semakin maju jaya melayani sepenuh hati
31	Perempuan	45 Tahun	S-1	PNS	4	4	3	3	3	4	4	3	4	pelayanan sudah sangat baik dan memuaskan
32	Laki-laki	41 Tahun	S-1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Kerjasama dengan sekolah perlu ditingkatkan
33	Laki-laki	35	S-1	Lainnya	4	4	4	3	4	3	4	3	3	Agar menjadi sesuatu yang berkelanjutan dalam peningkatan kemahiran berbahasa Indonesia, guru atau peserta umum perlu penurunan biaya pendaftaran. Terima kasih
34	Laki-laki	37	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga tetap dan terus memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat Indonesia
35	Laki-laki	47	S-1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Menambah jumlah personel yang ditugaskan ketika ada instansi yang memerlukan bantuan dari Balai Bahasa, Terima Kasih.
36	Perempuan	39 Tahun	S-1	Lainnya	4	4	4	3	4	3	4	4	3	UKBI yang diikuti oleh guru sebaliknya biayanya diturunkan atau kalau bisa gratis seperti yang diberlakukan untuk siswa
37	Perempuan	26	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sangat membantu untuk mengukur kemampuan berbahasa
38	Perempuan	44	S-1	PNS	4	3	3	3	3	4	4	4	4	Sering sering diadakan lomba untuk siswa
39	Laki-laki	31	S-1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Kalau bisa berkelanjutan
40	Perempuan	45	S-1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat puas mengikuti UKBI Km dpt point' UNGGUL
41	Perempuan	45th	S-1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3	3	Sangat puas ikut UKBI krna dapat nilai UNGGUL
42	Perempuan	48	SMP	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Balai Bahasa sudah sangat baik
43	Perempuan	31	S-1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pilihan jawaban seharusnya bisa berubah sesuai pilihan jawaban yang terakhir.
44	Laki-laki	37	S-1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Perlu peningkatan jangkauan sasaran program Balai Bahasa
45	Laki-laki	35	S-1	Lainnya	4	3	4	3	4	4	4	4	3	Pelayanan Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur sudah sangat baik
46	Laki-laki	33	S-1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pertahankan selalu pelayanan prima
47	Perempuan	29	S-1	Lainnya	4	4	3	3	3	4	4	3	3	Dipertahankan agar kualitas baik tetap terjaga
48	Perempuan	44 th	S-1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Petunjuk Toilet kurang efektif
49	Perempuan	34 tahun	S-1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Balai bahasa Semakin terdepan
50	Perempuan	39	S-1	PNS	4	3	3	3	3	4	3	4	3	Semakin terdepan
51	Perempuan	45	S-1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Ada salah satu pelayanan yang kurang baik, mohon ditindak lanjuti
52	Perempuan	49 tahun	S-1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Maaf saya belum pernah melakukan pengaduan, jadi pertanyaan terkait itu mungkin bisa diperbaiki?

53	Laki-laki	53 tahun	S-1	PNS	4	3	3	3	3	3	4	4	3	Mohon tetap memberi layanan gratis buat peserta UKBI yang berstatus pelajar/mahasiswa, agar mereka lebih peduli dengan pengembangan Bahasa Indonesia.
54	Laki-laki	35	S-2	SWASTA	4	3	4	3	4	4	4	4	3	Ditingkatkan lagi layanan menggunakan dan atau pemberitahuan melalui WhatsApp, karena acara kami sudah selesai terlaksana akan tetapi pemberituannya baru dikirimkan. Alhamdulillah semuanya terlaksana dengan baik, terimakasih banyak atas kerjasamanya
55	Perempuan	32	S-1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sebaiknya ketika ada kegiatan di Balai bahasa, mohon untuk tembusan kepada madrasah. Agar siswa siswa madrasah dapat ikut berpartisipasi
56	Laki-laki	40	S-1	PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Mantap
57	Perempuan	35	S-1	PNS	3	3	3	4	3	4	4	3	4	Alhamdulillah. Semoga kami (MGMP Bahasa Indonesia MTs Provinsi Jawa Timur) bisa terus bekerja sama dengan Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur untuk bersama-sama memajukan kompetensi berbahasa Indonesia menjadi lebih baik. Saya merasa tidak perlu ada saran lagi karena kami sudah mendapatkan pelayanan terbaik. Terima kasih banyak untuk Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur.
58	Laki-laki	32	S-1	SWASTA	4	4	3	3	3	4	4	4	3	-
59	Perempuan	38	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	The best
60	Perempuan	26	S-1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
61	Perempuan	38	S-2	PNS	3	3	3	3	3	3	4	3	4	Lebih banyak memberikan materi untuk persiapan UKBI
62	Perempuan	48	S-1	PNS	3	3	3	3	3	4	4	3	3	Kalau bisa diadakan Diklat bahasa Indonesia di sekolah sekolah
63	Laki-laki	46 Tahun	S-2	PNS	3	3	3	3	3	4	4	3	3	Agar sosialisasi di lembaga lembaga pendidikan bertambah baik
64	Perempuan	43	S-2	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Dipertahankan yang sudah baik pelayanannya
65	Laki-laki	51	S-1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terus layani dengan baik dan sepenuh hati.
66	Laki-laki	32	S-1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	3	3	Sudah bagus kinerjanya
67	Laki-laki	38	S-1	Lainnya	4	4	4	3	3	4	4	3	3	Semoga biaya ukbi lebih terjangkau lagi dari 300k saat ini.
68	Laki-laki	30	S-2	PNS	4	4	3	4	4	4	3	3	3	-
69	Perempuan	39	S-1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Narasumber saat action di lapangan memang harus yang kompeten, ramah, excited, humble ke semua peserta dalam memberikan pelayanan
70	Perempuan	42 tahun	S-1	Lainnya	4	3	3	4	4	4	4	3	3	Agar pelayanan UKBI bisa menyeluruh sampai ke pelosok Jatim
71	Perempuan	36 tahun	S-1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Waktunya diperpanjang
72	Perempuan	40	S-1	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Terus ditingkatkan dalam memberikan pelayanan yang baik
73	Laki-laki	22	S-1	Lainnya	4	3	4	3	3	3	3	3	4	Cukup baik, pertahankan dan kembangkan
74	Perempuan	24	S-1	Lainnya	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Terimakasihhh Atas ilmunyaa
75	Laki-laki	42	S-1	SWASTA	3	3	3	4	4	4	3	3	3	Luar biasa dan sangat baik

102	Laki-laki	45	S-3	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Periode magang diharapkan bisa lebih lama sekitar 3-6 bulan
103	Perempuan	35	S-1	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Semoga semakin baik
104	Laki-laki	31 Tahun	S-2	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lanjutkan semua kebaikan
105	Perempuan	39	S-1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Masukan - biaya UKBI untuk guru disendirikan, lebih terjangkau lagi dibanding kategori masyarakat umum. Misal masyarakat umum 300rb, Untuk UKBI guru bisa 150rb.
106	Perempuan	21	SMA	MAHASISWA/SISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	semoga lebih ramah dan bisa memberika. asked terhadap teman teman disabilitas
107	Laki-laki	58	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3	3	Pelayanan yang baik
108	Perempuan	40	S-2	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Luar biasa sejauh ini
109	Perempuan	54 tahun	S-2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan pelayanan dengan lebih baik.
110	Perempuan	32	S-2	Lainnya	4	4	3	4	3	4	3	3	3	Sudah baik
111	Perempuan	39	S-1	Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Pelayanan yg sudah ini, semoga bisa lebih baik lagi ke depannya.
112	Laki-laki	30	S-2	SWASTA	4	3	4	4	4	3	4	3	4	Mungkin bisa ditingkatkan kembali layanan informasi di media digital
113	Perempuan	47	S-2	PNS	4	4	4	3	3	3	4	4	3	Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh Balai Bahasa sudah sangat baik dan semoga program yg sudah berjalan dapat lebih ditingkatkan lagi. Terutama dalam pelayanan penerjemah semoga suatu saat nanti sekolah kami dapat dijadikan salahsatu sekolah uji keterbacaan
114	Perempuan	46	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	3	4	3	Layanan anak usia SLTP tentang kebahasaan selain UKBI
115	Laki-laki	56	S-3	PNS	4	4	3	3	3	3	4	3	4	Perlu dibuka relawan perpustakaan, kontributor web, dan magang berkelanjutan
116	Perempuan	31	S-1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap berikan pelayanan terbaik demi membudayakan bahasa dan sastra Indonesia dan daerah.
117	Laki-laki	25	S-1	MAHASISWA/SISWA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	menurut saya pertahankan saja karena menurut saya sudah cukup baik pelayanannya.
118	Perempuan	43	S-1	SWASTA	3	3	3	3	4	4	3	3	3	Layanan prosedur lebih di detailkan.. utamanya ttg biaya dan jaminan



146	Perempuan	39	S-2	MAHASISWA/SISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih meningkat lagi dalam segala aspek
147	Perempuan	24 tahun	S-2	MAHASISWA/SISWA	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Tidak ada saran, semoga kedepannya pelayanannya semakin lebih baik lagi
148	Laki-laki	34	S-2	MAHASISWA/SISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih maju dan semakin berkembang lagi
149	Laki-laki	34	S-2	MAHASISWA/SISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya!
150	Laki-laki	30	S-2	MAHASISWA/SISWA	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	Balai Pelayanan bahasa Jawa timur mantap and perfect...
151	Laki-laki	44	S-2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan dan tingkatkan kualitas pelayanan
152	Laki-laki	42	S-1	PNS	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	penyampaian materi sudah jelas , saran mengenai pelayanan dalam mengarahkan panduan pengerjaan praktek UKBI minimal dua orang biar peserta yang hadir bisa tertangani dengan lancar
153	Perempuan	42	S-1	PNS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	LEBIH DITINGKATKAN LAGI
154	Perempuan	43	S-1	Lainnya	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan respons terhadap pertanyaan, keluhan, atau permintaan dari masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media digital
155	Perempuan	56	S-1	PNS	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Supaya ditingkatkan lagi
156	Perempuan	55	S-1	PNS	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	Untuk layanan sudah bagus
157	Perempuan	41	S-2	PNS	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tetap dan selalu tingkatkan pelayanan!
158	Perempuan	41	S-1	Lainnya	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	Sangat memuaskan dan
159	Laki-laki	42	S-2	PNS	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Ok
160	Perempuan	52	S-2	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Pertahankan yang ada
161	Laki-laki	55 tahun	S-1	PNS	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Menyiarakan kaidah bahasa baik di koran maupun di media digital.
Jumlah					595.00	578.00	563.00	576.00	574.00	585.00	602.00	573.00	566.00		
Nilai Rata-rata Per Unsur					3.70	3.59	3.50	3.58	3.57	3.63	3.74	3.56	3.52		
Nilai Indeks per Unsur					0.41	0.40	0.39	0.40	0.40	0.40	0.42	0.40	0.39		
Nilai Interval					3.60										
IKM					89.92										
Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan					Sangat Baik										

No	NAMA LAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT	
		INDEKS KONVERSI	MUTU
1	Ahli Bahasa	90.28	A
2	Data dan Informasi	88.89	A
3	Kebahasaan dan Kesastraan (BIPA, Kunjungan)	90.95	A
4	Magang/PKL	94.44	A
5	Penerjemahan	96.43	A
6	UKBI	86.84	B

No	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT	
		INDEKS KONVERSI	MUTU
1	Persyaratan	92.39	A
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	89.75	A
3	Waktu penyelesaian	87.42	B
4	Biaya/tarif	89.44	A
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	89.13	A
6	Kompetensi pelaksana	90.84	A
7	Perilaku pelaksana	93.48	A
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	88.98	A
9	Sarana dan prasarana	87.89	B

### 3. SK Tim Penyusun SKM

KEPUTUSAN  
KEPALA BALAI BAHASA PROVINSI JAWA TIMUR  
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
NOMOR: 041/I5.8/KEP/BB/2024

TENTANG  
TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI BAHASA PROVINSI JAWA TIMUR

KEPALA BALAI BAHASA PROVINSI JAWA TIMUR

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan publik melalui survei kepuasan masyarakat;  
b. bahwa sehubungan dengan itu, dipandang perlu menetapkan tim survei kepuasan masyarakat sebagaimana yang dimaksud pada sub (a) dan (b) di atas;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara, serta Lagu Kebangsaan;  
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia;  
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;  
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;  
6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 12 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bahasa dan Kantor Bahasa;  
7. Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur Nomor: SP DIPA-023.13.2.615139/2024, tanggal 24 November 2023;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- Kesatu : Menetapkan nama-nama terlampir sebagai Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur.
- Kedua : Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana diikhtisarkan mempunyai tugas
- melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survey;
  - melakukan koordinasi dengan instansi dalam pelaksanaan survei;
  - membuat analisis dan menyusun laporan hasil survey kepuasan masyarakat;
  - mempublikasi indeks kepuasan masyarakat;
  - melaksanakan rencana tindak lanjut perbaikan atas hasil survey kepuasan masyarakat sesuai target yang telah ditetapkan

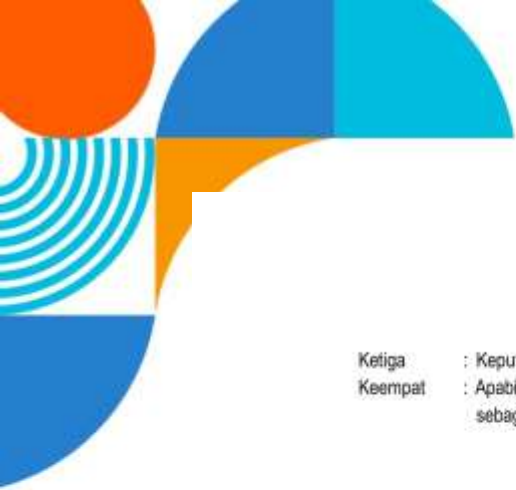
Lampiran : Surat Keputusan Kepala Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur

Nomor : 041/I5.B/KEP/BB/2024

Tanggal : 2 Januari 2024

No.	Nama	Kedudukan
1.	Nungky Fitri Fadila, S.S.T.	Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat
2.	Khoiru Ummatin, M.Hum.	Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat/Tim BIPA
3.	Siti Komariyah, S.Pd.	Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat/Tim UKBI
4.	M. Oktavia Vidiyanti, M.Pd.	Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat/Tim Linmod
5.	Dian Roesmiati, M.Hum.	Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat/Tim Pembahu
6.	Puspa Ruriana, M.Hum.	Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat/Tim Kamus dan Istilah
7.	Awaludin Rusiandi, M.A.	Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat/Tim Penerjemah
8.	Amin Mulyanto, S.S.	Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat/Tim Literasi
9.	Dalwiningsih, M.Hum.	Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat/Tim PKL
10.	Naila Nilofar, M.A.	Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat/Tim Kunjungan
11.	Tri Winiasih, M.Hum.	Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat/Tim Kerja Sama

  
Kepala  
BALAI BAHASA  
PROVINSI  
JAWA TIMUR  
Dr. Umi Kulsum, S.S., M.Hum.  
NIP 197301161997032001



- Ketiga : Keputusan Kepala Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur ini berlaku pada tanggal ditetapkan.
- Keempat : Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surabaya  
pada tanggal 2 Januari 2024

Kepala  
BALAI BAHASA  
PROVINSI  
JAWA TIMUR



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

#### 4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



Layanan Magang/PKL



Layanan Ahli Bahasa



**Layanan Kunjungan**


5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode 2024 Semester 1**



**BALAI BAHASA PROVINSI JAWA TIMUR  
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN  
TEKNOLOGI 2024**





# BAB I


## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement*



dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024 Semester 1**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.70	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.56	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	3.58	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	3.47	B (Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.55	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	3.65	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	3.65	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.64	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	3.55	A (Sangat Baik)

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**



No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Tarif	Peningkatan sosialisasi peraturan biaya UKBI	√	√	√	√	Tim UKBI
2	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Monitoring dan evaluasi terhadap Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan pada kegiatan Forum Konsultasi Publik				√	Bagian Humas dan Tata Laksana
3	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan sarana dan prasarana, membuat denah seluruh gedung		√	√	√	Bagian Humas

## BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

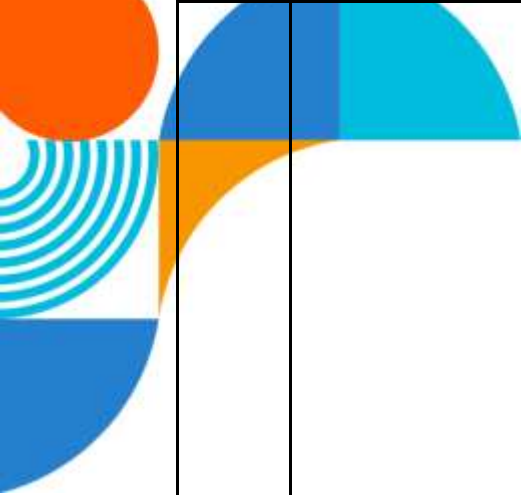
Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Peningkatan sosialisasi peraturan biaya UKBI	Sudah	KKLP melaksanakan kegiatan Sosialisasi UKBI ke berbagai elemen masyarakat dari siswa, mahasiswa, guru dan dosen		Sasaran sosialisasi masih terbatas

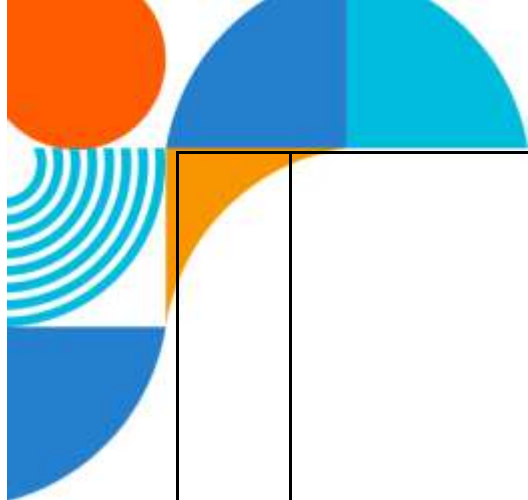
					
2	<p>Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan pada kegiatan Forum Konsultasi Publik</p>	Sudah	<p>Bagian Humas melaksanakan Forum Konsultasi Publik dengan perwakilan penerima layanan pada masing-masing layanan</p>		<p>implementasi hasil diskusi belum optimal</p>




3	Pemeliharaan dan melengkapi sarana dan prasarana	Sudah	Pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang layanan serta melengkapi beberapa aspek sarana dan prasarana yang sebelumnya belum ada		Terkait anggaran
---	--	-------	--	--	------------------







					
3	Monitoring dan evaluasi pengaduan, saran, dan masukan	Sudah	Monitoring dan evaluasi pengaduan, saran, dan masukan		Standarisasi Data yang Kurang: Tidak adanya format atau definisi yang jelas mengenai jenis pengaduan, tingkat keparahan, atau kategori.

## BAB IV

### KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada.

Surabaya, 31 Desember 2024

Kepala Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur



Dr. Umi Kulsum, M.Hum.

NIP 197301161997032001