



Balai Bahasa
Provinsi Sumatera Selatan

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023



Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan
Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI BAHASA PROVINSI SUMATERA SELATAN
TRIWULAN 3 TAHUN 2023
(Juli—September)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap layanan yang dimiliki lembaga ini. Survei dilakukan untuk mengetahui atau mengukur data yang bersifat kualitatif berupa persepsi, sikap, atau pendapat dari masyarakat saat menerima layanan dari Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan. Pengukuran ini menggunakan skala yang menyajikan lima butir opsi dalam bentuk angka. Lima angka tersebut merepresentasikan:

1. 5 = sangat memuaskan
2. 4 = memuaskan
3. 3 = netral
4. 2 = tidak memuaskan
5. 1 = sangat tidak memuaskan

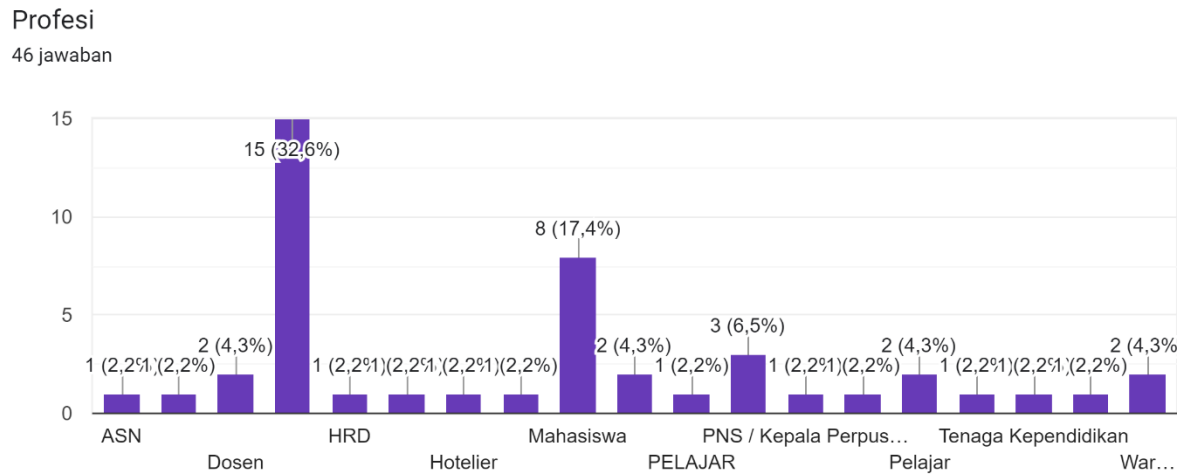
Selanjutnya kuesioner yang sudah disiapkan, diunggah dan didistribusikan melalui laman Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan (<https://linktr.ee/balaibahasasumsel>).

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut:

Berdasarkan PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NO. 14, BN 2017/NO 708, PERMENPAN.GO.ID; 30 HLM tentang penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap lembaga pemerintahan Republik Indonesia. Pedoman penyusunan survei ini yang diturunkan melalui PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.

Salah satu komponen yang ditanyakan di dalam SKM ialah profesi responden. Dari 46 jawaban responden, profesi yang paling dominan berturut-turut ialah Guru (32,6%), Mahasiswa (17,4%) dan beberapa profesi kependidikan yang lain.

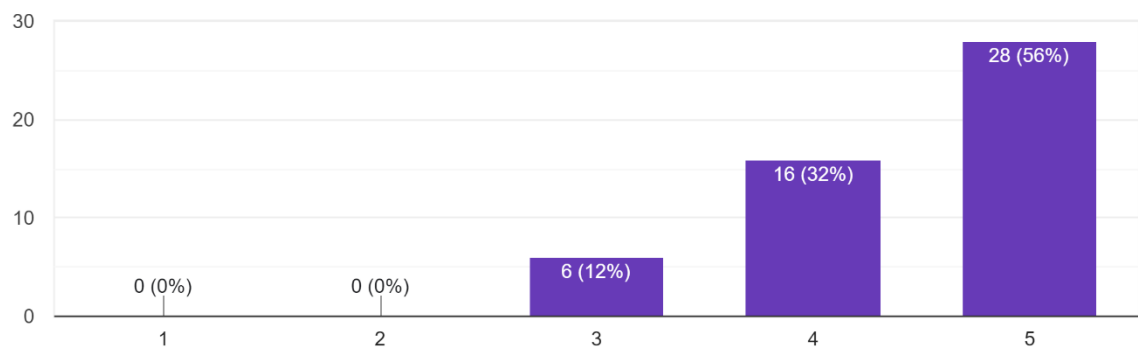


Berdasarkan landasan hukum di atas, Tim PEKPPP Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan hasil sebagai berikut;

1. Persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh layanan di Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan mudah dipenuhi.

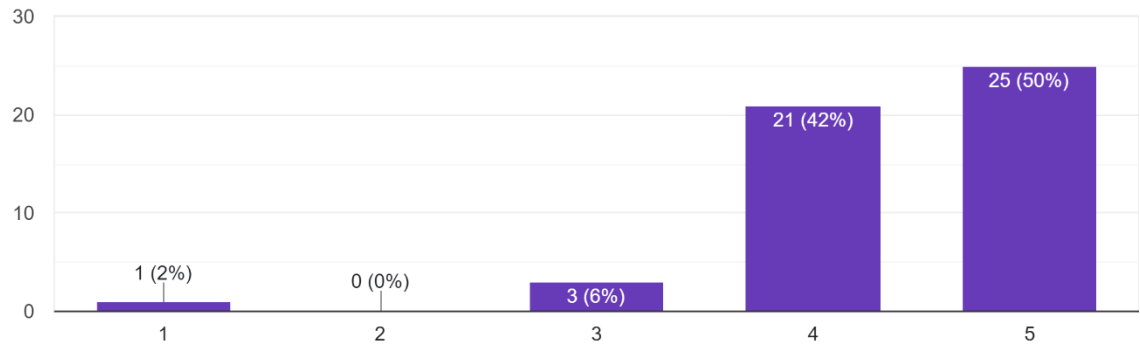
Persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh layanan di Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan mudah dipenuhi.

50 jawaban



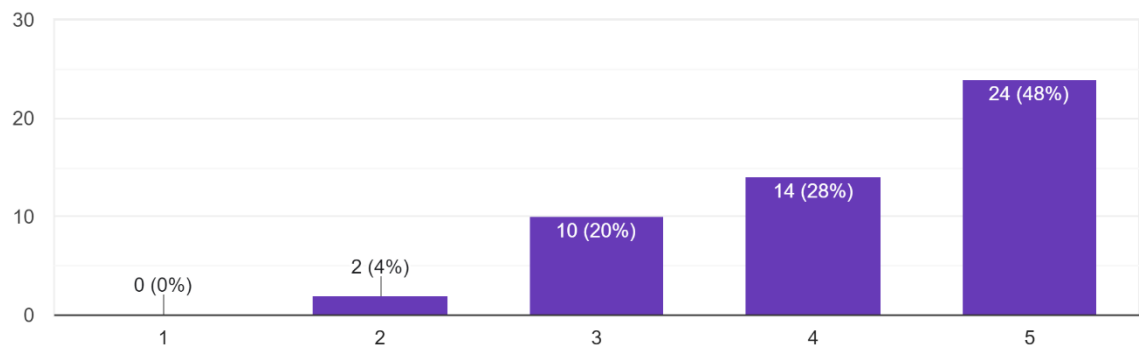
2. Prosedur yang dilalui untuk memperoleh layanan di Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan mudah.

Prosedur yang dilalui untuk memperoleh layanan di Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan mudah.
50 jawaban



3. Tarif ujian UKBI yang diinformasikan sesuai dengan yang dibayarkan.

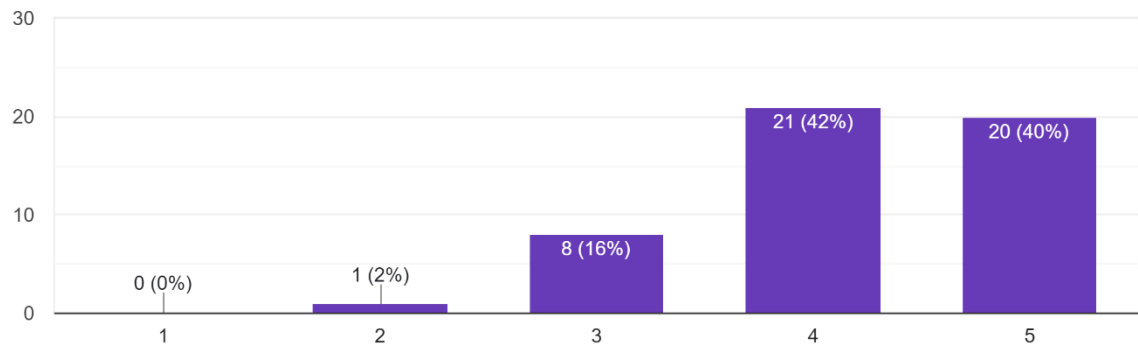
Tarif ujian UKBI yang diinformasikan sesuai dengan yang dibayarkan.
50 jawaban



4. Lama waktu pelayanan di Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan yang diinformasikan sesuai dengan waktu penyelesaian.

Lama waktu pelayanan di Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan yang diinformasikan sesuai dengan waktu penyelesaian.

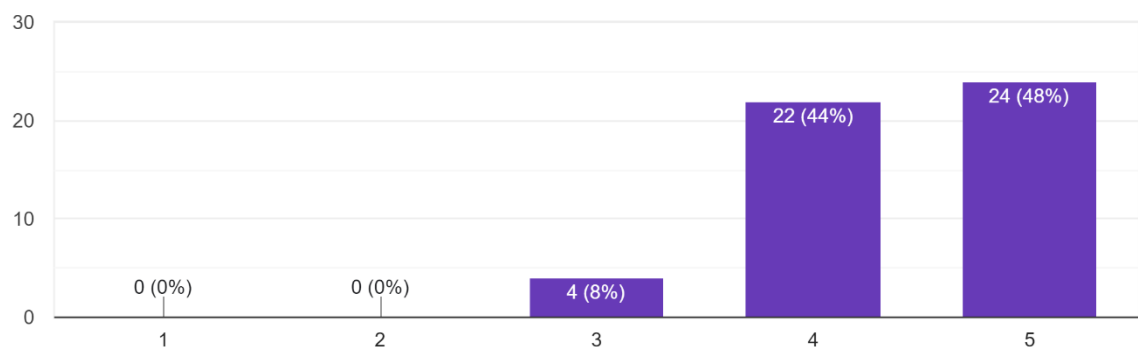
50 jawaban



5. Waktu pelayanan (jam kerja layanan tanpa jeda waktu istirahat, layanan informasi, konsultasi dan pengaduan, customer service) sesuai dengan yang ditetapkan.

Waktu pelayanan (jam kerja layanan tanpa jeda waktu istirahat, layanan informasi, konsultasi dan pengaduan, customer service) sesuai dengan yang ditetapkan.

50 jawaban

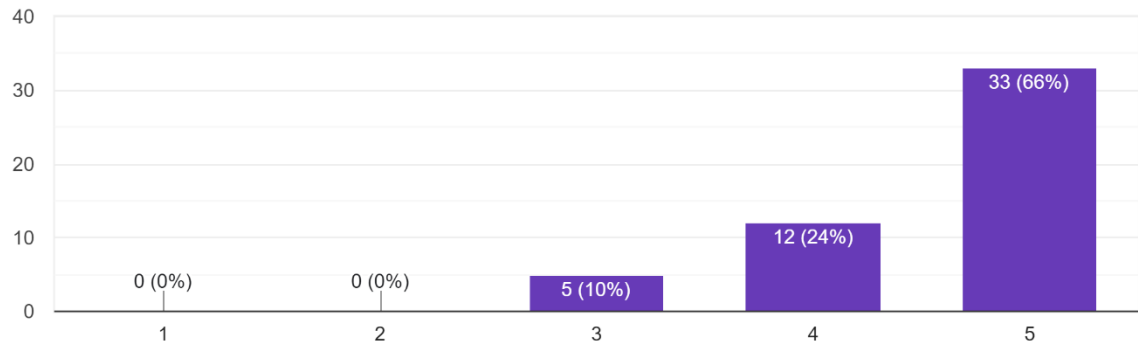


6. Petugas Balai Bahasa Provinsi Sumatera

Selatan responsif dalam memberikan pelayanan.

Petugas Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan responsif dalam memberikan pelayanan.

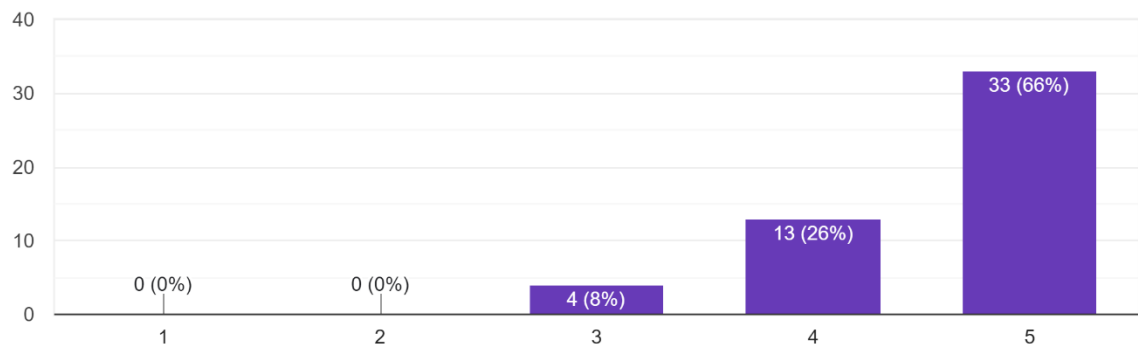
50 jawaban



7. Sikap petugas mencerminkan pelayanan yang berkualitas.

Sikap petugas mencerminkan pelayanan yang berkualitas.

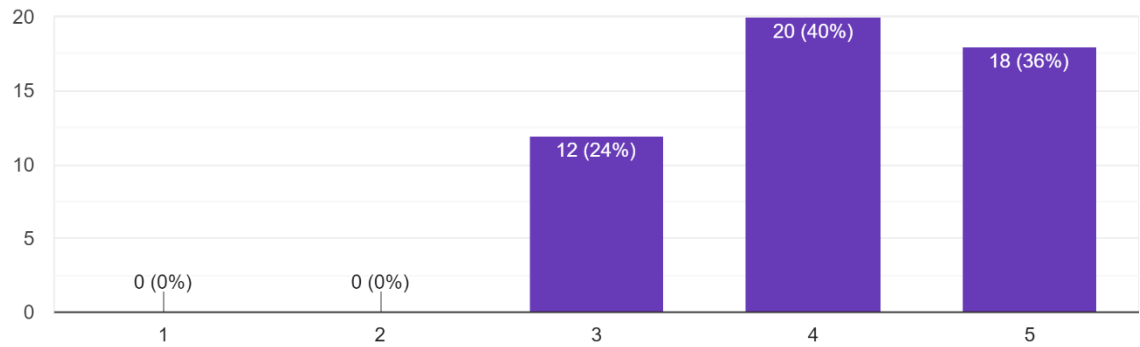
50 jawaban



8. Tempat parkir Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan yang disediakan memadai.

Tempat parkir Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan yang disediakan memadai.

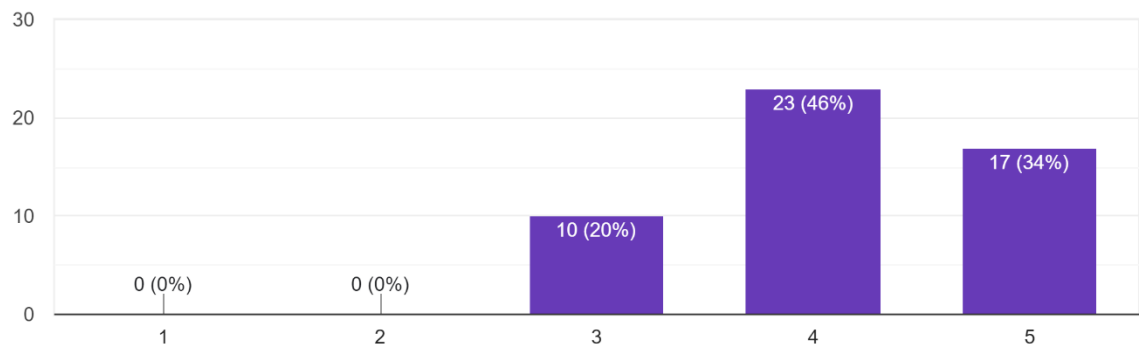
50 jawaban



9. Sarana ruang tunggu Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan nyaman.

Sarana ruang tunggu Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan nyaman.

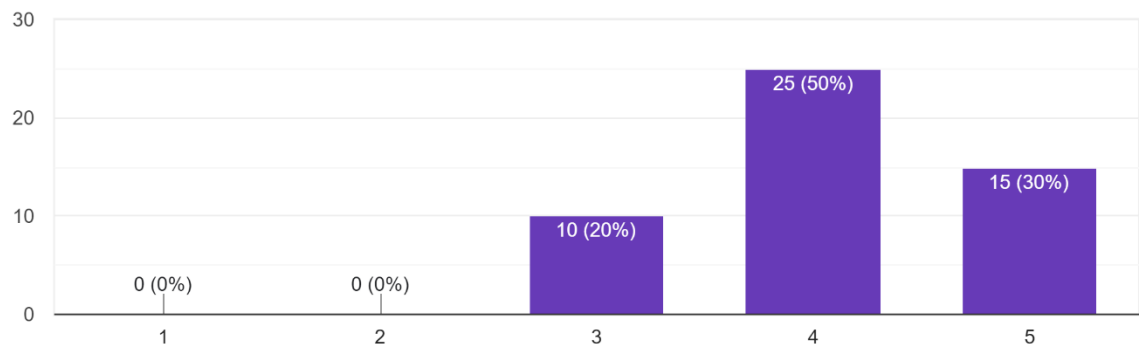
50 jawaban



10. Sarana toilet khusus pengguna layanan bersih dan memadai.

Sarana toilet khusus pengguna layanan bersih dan memadai.

50 jawaban

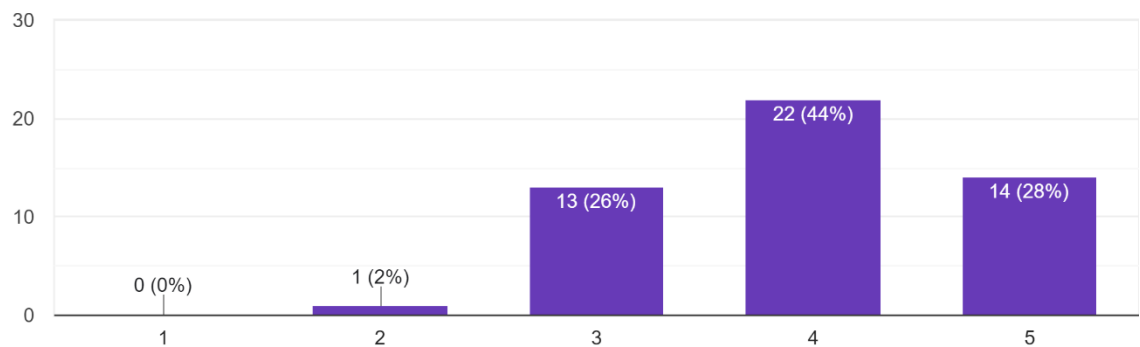


11. Ketersediaan sarana

prasarana penunjang lainnya yang memadai (contoh: ruang laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/fotocopy/toko ATK, wifi, prioritas lansia, dst).

Ketersediaan sarana prasarana penunjang lainnya yang memadai (contoh: ruang laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/fotocopy/toko ATK, wifi, prioritas lansia, dst)

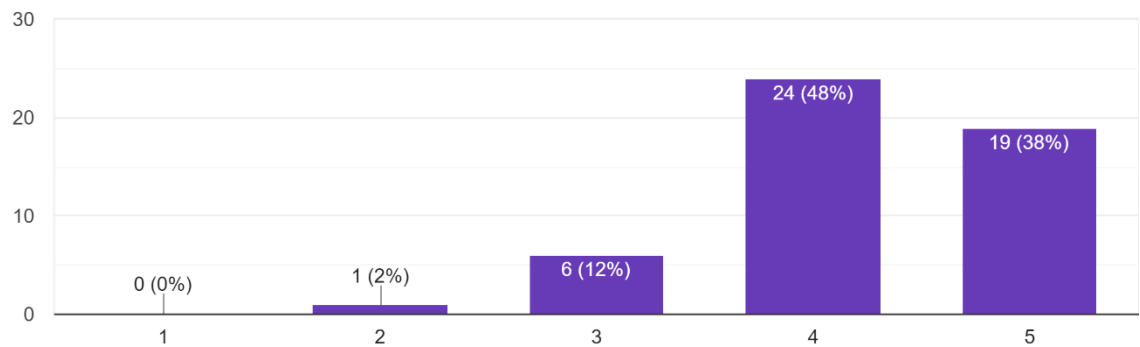
50 jawaban



12. Akses informasi Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan secara daring mudah (website, aplikasi, media sosial dan sejenisnya).

Akses informasi Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan secara daring mudah (website, aplikasi, media sosial dan sejenisnya).

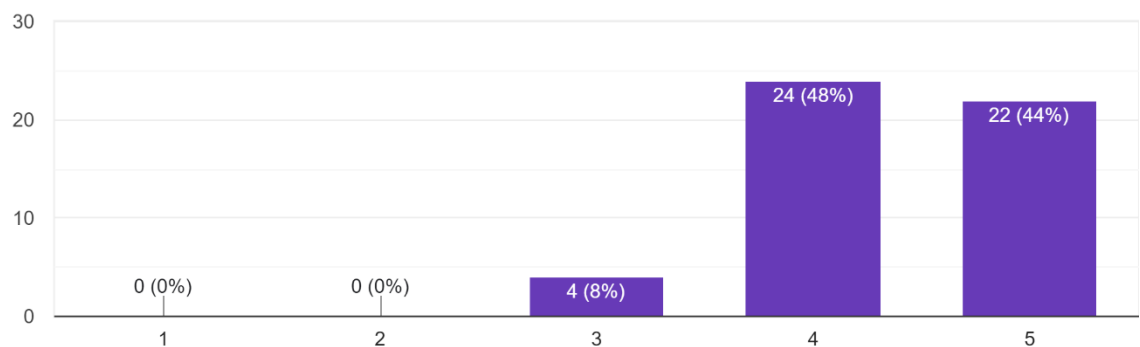
50 jawaban



13. Kemudahan akses informasi di Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan. (tatap muka).

Kemudahan akses informasi di Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan. (tatap muka).

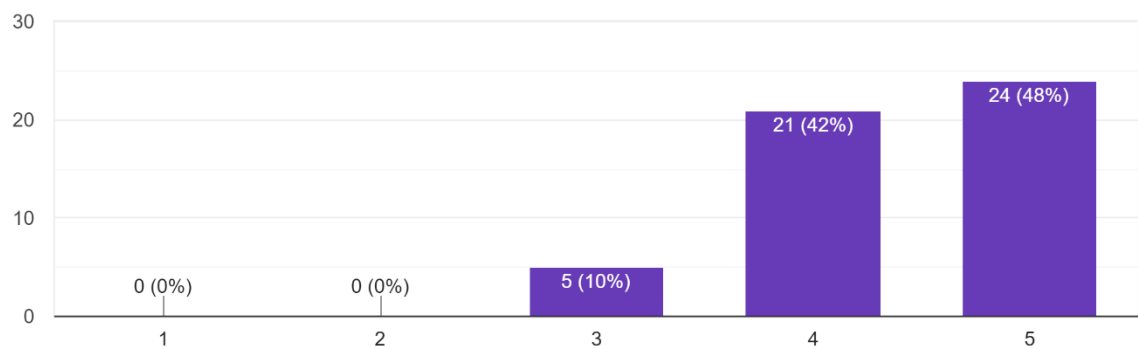
50 jawaban



14. Tersedia konsultasi dan pengaduan layanan yang memadai dan mudah diakses.

Tersedia konsultasi dan pengaduan layanan yang memadai dan mudah diakses.

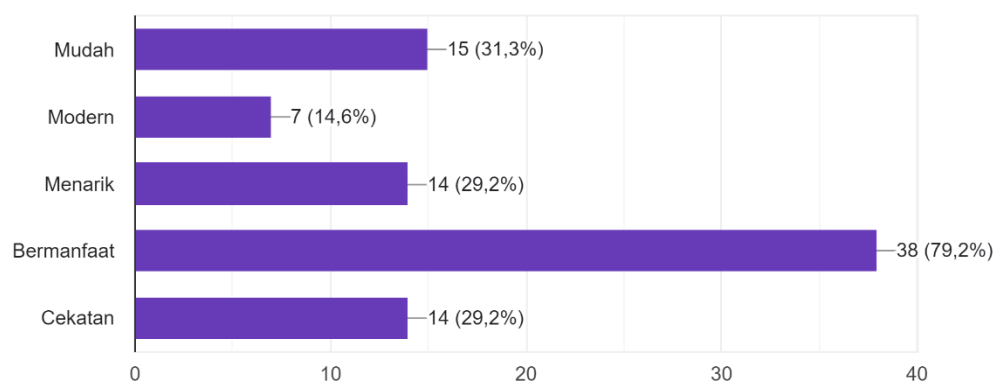
50 jawaban



15. Apa istilah yang tepat untuk menggambarkan layanan Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan?

Apa istilah yang tepat untuk menggambarkan layanan Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan?

48 jawaban



Dapat disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM yang dilakukan oleh Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan mendapat umpan balik yang sangat memuaskan.

Berdasarkan hasil Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan akan melakukan tindak lanjut sebagai berikut:

1. Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan akan melakukan evaluasi dan inovasi pada semua layanan sehingga pelayanan publik yang dilakukan Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan dapat semakin meningkat.
2. Melakukan sosialisasi terkait pelayanan publik yang dilakukan oleh Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan agar layanan yang dimiliki dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas sehingga layanan Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan semakin dikenal masyarakat.
3. Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan akan terus belajar meningkatkan layanannya, baik secara kualitas maupun kuantitas.