

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER I**



**BALAI BAHASA PROVINSI SUMATERA SELATAN**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II .....</b>	<b>3</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>3</b>
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
<b>BAB III .....</b>	<b>6</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>6</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV .....</b>	<b>8</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>8</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	8
<b>BAB V .....</b>	<b>10</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>10</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>11</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam rangka pelaksanaan amanat 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, Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan mengajak masyarakat untuk berkontribusi dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik yang inklusif, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya keberlanjutan pembangunan dan upaya melaksanakan reformasi birokrasi. Pelibatan masyarakat diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih tepat sasaran.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), unit pelaksana teknis dapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

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 terdapat di Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan.

Adapun sasaran dalam pelaksanaan SKM adalah 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.

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. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Sehubungan dengan surat dari Biro Hukum dan Tata Laksana Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi nomor 3433/A4/OT.02.03/2024 tanggal 31 Januari 2024 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik, maka Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan melakukan persiapan pelaksanaan SKM dan pelaporan SKM. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan adalah tim yang ditunjuk oleh pimpinan sesuai dengan SK Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner daring yang disebarakan kepada pengguna layanan setelah selesai mendapatkan layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai 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, yaitu sebagai berikut.

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 dan waktu pengumpulan data dilakukan di Unit Pelayanan Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan pada waktu jam layanan atau di lokasi pada saat melaksanakan pelayanan di lokasi pemohon layanan. Selanjutnya, pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden sebagai penerima layanan dari tautan yang dibagikan oleh pemberi layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas imbauan dari unit pelayanan yang terkait.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu enam bulan atau satu semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu dengan rincian sebagai berikut.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8

2.	Pengumpulan Data	Februari-Juni 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli-Agustus 2024	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis layanan pada Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan dalam kurun waktu enam bulan adalah 100 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan rumus Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 80 orang.

Cara Menentukan Jumlah Sampel		
Populasi	=	100
Sampel Minimal	=	80

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 80 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	44	55%
		Perempuan	36	45%
2	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	37	46,25%
		SMA	27	33,75%
		S1	13	16,25%
		S2	3	3,75%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	PNS	3	3,75%
		TNI	0	0%
		Polri	4	5%
		Swasta	2	2,5%
		Wirausaha	0	0%
		Siswa/Mahasiswa	71	88,75%
4	Jenis Layanan	BIPA	2	2,5%
		Layanan Ahli Bahasa	8	10%
		UKBI	50	62,5%
		Penerjemahan	3	3,75%
		Perpustakaan	5	6,25%
		Magang	11	13,75%
		Permintaan Informasi Publik	1	1,25%



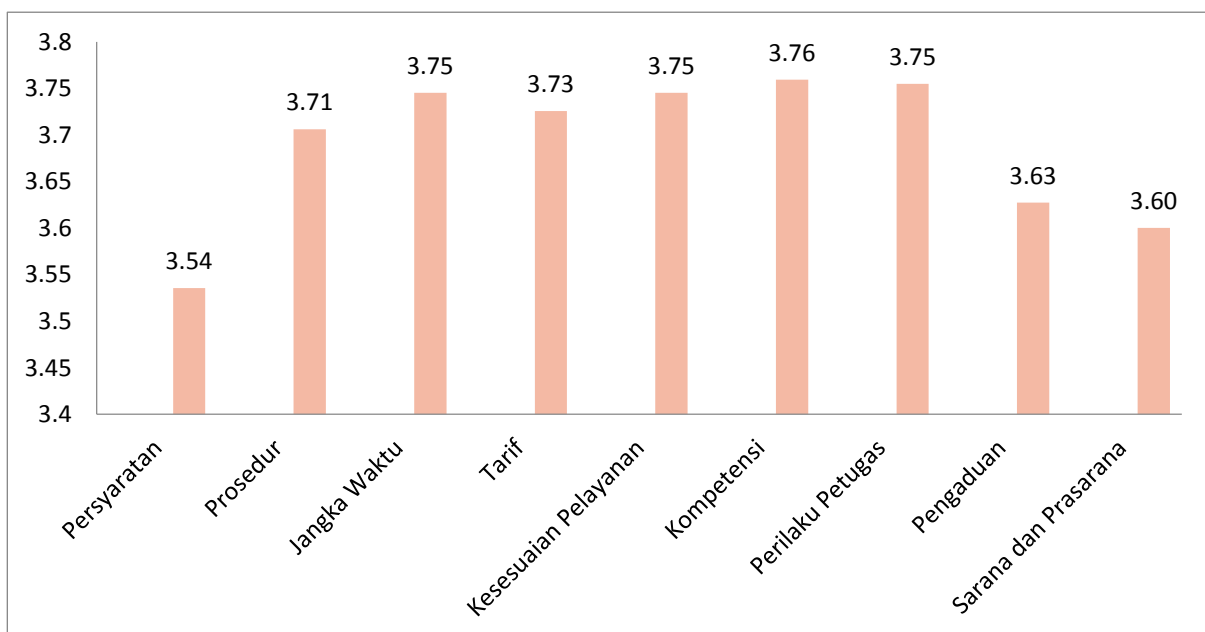
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan template *Excel* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,536
U2	Prosedur Pelayanan	3,706
U3	Kecepatan Pelayanan	3,745
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,725
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,745
U6	Kompetensi Petugas	3,759
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,755
U8	Penanganan Pengaduan	3,627
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,600
IKM Unit Pelayanan		<b>3,689</b>
*dalam persentase		<b>92,22</b>
Mutu Pelayanan		<b>Sangat Baik</b>

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. Balai Bahasa mendapatkan hasil total untuk seluruh unsur pengungkit SKM sebesar 3,689 atau dengan predikat sangat baik. Rentang nilai dari sembilan unsur dari 3,536 sampai nilai tertinggi yaitu 3,759.
2. Dua unsur layanan dengan nilai terendah yaitu kesesuaian persyaratan, dengan nilai 3,536 dan kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 3,6.

Permasalahan, kendala, dan kekurangan drai unsur pelayanan dengan nilai terendah dapat digambarkan dengan berbagai faktor, sebagai berikut.

- Standar pelayanan yang sudah tidak lagi relevan dengan kebijakan dan situasi dan kondisi di lapangan membuat penerima layanan kesulitan dan terkendala dalam memenuhi persyaratan. Persyaratan layanan yang diberikan sebenarnya sudah memberlakukan yang baru, namun karena keterbatasan alokasi anggaran, Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan belum bisa melakukan Forum Konsultasi Publik dalam rangka pembaruan standar pelayanan, jajak pendapat, dan juga pengembangan jenis layanan serta prosedur pelayanan.
- Sarana dan prasarana di Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan masih belum memadai, di antaranya seperti akses parkir yang belum tertata rapi, sarana musala yang sulit diakses, kebersihan toilet, dan arus listrik yang sering padam. Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan telah mengalokasikan anggaran untuk pemeliharaan gedung dan peningkatan sarana dan prasarana untuk pelayanan di Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan, namun pelaksanaan anggaran belum bisa dilakukan secara maksimal mengingat adanya blokir anggaran di tahun 2024 yang belum dibuka secara menyeluruh.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini

dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal bulanan dan pada rapat evaluasi triwulan. Pembahasan rencana tindak lanjut juga akan diteruskan melalui jajak pendapat atau *public hearing* dalam pelaksanaan Forum Konsultasi Publik. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas 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.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	IV	
1	Persyaratan Pelayanan	Pembuatan draf standar pelayanan terbaru.			√		Koordinator KKLP terkait
		Pengunggahan draf standar pelayanan di laman unit kerja untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan keterbukaan informasi.			√	√	PPID
		Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik.				√	Kepala Unit Kerja dan Pelaksana SKM
2	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan gedung dan peningkatan sarana dan prasarana untuk pelayanan.			√	√	Pengelola BMN dan PPK

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,21.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan pelayanan dan sarana dan prasarana.
- Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Petugas mendapatkan nilai tertinggi 3,759, kemudian unsur Perilaku Petugas mendapatkan nilai tertinggi kedua dengan nilai 3,755, dan Kecepatan Pelayanan serta Kesesuaian Layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,745.

Palembang, 30 Agustus 2024

Plt Kepala Balai Bahasa

Provinsi Sumatera Selatan,



Mukmah, S.S., M.Hum.

NIP 197804122005011001

## LAMPIRAN



**SURAT KEPUTUSAN**  
**KEPALA BALAI BAHASA PROVINSI SUMATERA SELATAN**  
**NOMOR: 093/I5.5/BS.01.01/2024**

**tentang**  
**TIM PANITIA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**BALAI BAHASA PROVINSI SUMATERA SELATAN TAHUN 2024**

**KEPALA BALAI BAHASA PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**Menimbang** : a. bahwa sebagai tindak lanjut penetapan Organisasi dan Tata Kerja Balai Bahasa, salah satu tugas dan fungsinya adalah melakukan kegiatan Pengembangan dan Pelindungan bahasa dan sastra.  
b. agar pelaksanaan kegiatan Panitia Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat terlaksana secara berdaya guna dan berhasil guna, dipandang perlu menetapkan Tim Panitia Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024 yang pelaksanaannya diatur dan ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan.

**Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional, sebagaimana telah diubah dengan Nomor 20 Tahun 2003;  
2. Instruksi Menteri Dalam Negeri RI Nomor 20 Tahun 1991 tanggal 20 Oktober 1991;  
3. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 1/U/1992 tanggal 10 April 1992;  
4. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 227/O/1999;  
5. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 257/O/2022 tanggal 17 Juni 2022 tentang Rincian Tugas Balai/Kantor Bahasa;  
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 40 Tahun 2007 tanggal 21 Agustus 2007;  
7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, Lagu Kebangsaan, dan Lambang Negara;  
8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 42 Tahun 2018 tentang Kebijakan Nasional Kebahasaan dan Kesastraan;  
9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan sebagaimana telah diubah dengan Nomor 69 Tahun 2012 dan Nomor 25 Tahun 2014;  
10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 21 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bahasa;  
11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis.

**Memperhatikan** : Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan Tahun Anggaran 2024 Nomor SP DIPA-023.13.2.621729/2024 tanggal 24 November 2023.



**MEMUTUSKAN**  
**KEPUTUSAN KEPALA BALAI BAHASA PROVINSI**  
**SUMATERA SELATAN TENTANG**  
**TIM PANITIA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**BALAI BAHASA PROVINSI SUMATERA SELATAN TAHUN**  
**2024**

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA BALAI BAHASA PROVINSI SUMATERA SELATAN TENTANG TIM PANITIA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BALAI BAHASA PROVINSI SUMATERA SELATAN TAHUN 2024**
- Pertama** : Mereka yang namanya tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini adalah Tim Panitia Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024;
- Kedua** : Tim Panitia Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024 melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan;
- Ketiga** : Biaya yang timbul akibat diterbitkannya Surat Keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan Tahun Anggaran 2024 Nomor SP DIPA-023.13.2.621729/2024 tanggal 24 November 2023.
- Keempat** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan catatan jika terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palembang  
Pada tanggal : 3 Januari 2024  
Kepala Balai Bahasa  
Provinsi Sumatera Selatan,



**Tembusan:**

1. Kepala Pengembangan dan Pembinaan Bahasa;
2. Sekretaris Badan;
3. Kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Lampiran  
Surat Keputusan Kepala Balai Bahasa  
Provinsi Sumatera Selatan  
Nomor : 093/15.5/BS.01.01/2024  
Tanggal : 3 Januari 2024

**TIM PANITIA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

No.	Nama dan NIP	Gol./Ruang	Jabatan dalam Dinas	Jabatan dalam Tim
1	Nukman, S.S., M.Hum. NIP 197804122005011001	IV/a	Plt. Kepala	Pengarah
2	Hadiyah, S.E. NIP 197505182003122008	III/c	Kasubbag Umum	Penanggung Jawab
3	Yohanes Junianto, S.Hum NIP 199706052020121002	III/a	Penyuluh Bahasa	Ketua
4	Fifi Firanti, S.Pd. NIP 199504202022032021	III/a	Penelaah Teknis Kebijakan	Wakil Ketua
5	Septian Mahathir, S.S. NIP 199709192020121006	III/a	Penyuluh Bahasa	Sekretaris

Kepala Balai Bahasa  
Provinsi Sumatera Selatan,  
  
Karyono, S.Pd., M.Hum.  
NIP 196606142003121001





**SURAT KEPUTUSAN**  
**KEPALA BALAI BAHASA PROVINSI SUMATERA SELATAN**  
**NOMOR: 093/I5.5/BS.01.01/2024**

**tentang**  
**TIM PANITIA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**BALAI BAHASA PROVINSI SUMATERA SELATAN TAHUN 2024**

**KEPALA BALAI BAHASA PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Menimbang : a. bahwa sebagai tindak lanjut penetapan Organisasi dan Tata Kerja Balai Bahasa, salah satu tugas dan fungsinya adalah melakukan kegiatan Pengembangan dan Pelindungan bahasa dan sastra.  
b. agar pelaksanaan kegiatan Panitia Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat terlaksana secara berdaya guna dan berhasil guna, dipandang perlu menetapkan Tim Panitia Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024 yang pelaksanaannya diatur dan ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional, sebagaimana telah diubah dengan Nomor 20 Tahun 2003;  
2. Instruksi Menteri Dalam Negeri RI Nomor 20 Tahun 1991 tanggal 20 Oktober 1991;  
3. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 1/U/1992 tanggal 10 April 1992;  
4. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 227/O/1999;  
5. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 257/O/2022 tanggal 17 Juni 2022 tentang Rincian Tugas Balai/Kantor Bahasa;  
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 40 Tahun 2007 tanggal 21 Agustus 2007;  
7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, Lagu Kebangsaan, dan Lambang Negara;  
8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 42 Tahun 2018 tentang Kebijakan Nasional Kebahasaan dan Kesastraan;  
9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan sebagaimana telah diubah dengan Nomor 69 Tahun 2012 dan Nomor 25 Tahun 2014;  
10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 21 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bahasa;  
11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis.

Memperhatikan : Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan Tahun Anggaran 2023 Nomor SP DIPA-023.13.2.621729/2024 tanggal 24 November 2023.

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA BALAI BAHASA PROVINSI  
SUMATERA SELATAN TENTANG  
TIM PANITIA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
BALAI BAHASA PROVINSI SUMATERA SELATAN TAHUN  
2024**

- Pertama : Mereka yang namanya tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini adalah Tim Panitia Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024;
- Kedua : Tim Panitia Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024 melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan;
- Ketiga : Biaya yang timbul akibat diterbitkannya Surat Keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan Tahun Anggaran 2023 Nomor SP DIPA-023.13.2.621729/2024 tanggal 24 November 2023.
- Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan catatan jika terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palembang  
Pada tanggal : 3 September 2024  
Plt. Kepala Balai Bahasa  
Provinsi Sumatera Selatan,



Nukman, S.S., M.Hum.  
NIP. 197804122005011001

Tembusan:

1. Kepala Pengembangan dan Pembinaan Bahasa;
2. Sekretaris Badan;
3. Kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Lampiran  
Surat Keputusan Kepala Balai Bahasa  
Provinsi Sumatera Selatan  
Nomor : 093/I5.5/BS.01.01/2024  
Tanggal : 3 September 2024

**TIM PANITIA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

No.	Nama dan NIP	Gol./Ruang	Jabatan dalam Dinas	Jabatan dalam Tim
1	Nukman, S.S., M.Hum. NIP 197804122005011001	IV/a	Plt. Kepala	Pengarah
2	Hadiyah, S.E. NIP 197505182003122008	III/c	Kasubbag Umum	Penanggung Jawab
3	Yohanes Junianto, S.Hum NIP 199706052020121002	III/a	Penyuluh Bahasa	Ketua
4	Fifi Firanti, S.Pd. NIP 199504202022032021	III/a	Penelaah Teknis Kebijakan	Wakil Ketua
5	Septian Mahathir, S.S. NIP 199709192020121006	III/a	Penyuluh Bahasa	Sekretaris

Plt. Kepala Balai Bahasa  
Provinsi Sumatera Selatan,



Nukman, S.S., M.Hum.  
NIP 197804122005011001

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN  
JENIS LAYANAN

: Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan  
: Unit Layanan Terpadu

NO. RES	Jenis Kelamin	Jenis Layanan	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Laki-laki	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	Perempuan	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	3
3	Perempuan	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	4	3	4	4	3	4	3	4	3
4	Perempuan	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	Laki-laki	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Laki-laki	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	3	3	3
7	Laki-laki	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Laki-laki	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Laki-laki	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	Perempuan	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	3	4	4	3	4	4	4	3	4
11	Laki-laki	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	2	4	4	4	4	4	3	3	3
12	Laki-laki	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Perempuan	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	Perempuan	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	Perempuan	Magang	SMA	Siswa/Mahasiswa	4	3	4	4	3	4	4	3	4
16	Laki-laki	Magang	SMA	Siswa/Mahasiswa	3	4	3	3	3	3	3	3	3
17	Perempuan	Magang	SMA	Siswa/Mahasiswa	4	3	3	3	3	3	3	3	3
18	Laki-laki	Magang	SMA	Siswa/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	4	3
19	Laki-laki	Magang	SMA	Siswa/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	Perempuan	Magang	SMA	Siswa/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	3	3	3
21	Laki-laki	Magang	SMA	Siswa/Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	3	3
22	Laki-laki	Magang	SMA	Siswa/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4
23	Perempuan	Magang	SMA	Siswa/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	Laki-laki	Magang	SMA	Siswa/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	Laki-laki	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	Perempuan	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	Laki-laki	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	3	4
28	Laki-laki	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
29	Perempuan	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	Perempuan	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Perempuan	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
32	Laki-laki	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Laki-laki	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	3	3	4	4	4	4	4	3	3
34	Perempuan	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Laki-laki	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	Laki-laki	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	Laki-laki	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	3
38	Laki-laki	UKBI	SMP	Siswa/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	4	4	3





# Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat untuk pelayanan yang diberikan Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan. Dengan mengisi survei berikut, Anda sudah membantu kami dalam melakukan evaluasi dan meningkatkan pelayanan secara berkelanjutan.

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Jenis Kelamin \*

- Perempuan
- Laki-laki
- Yang lain:

Pendidikan Terakhir \*

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3
- Yang lain:

Pekerjaan \*

- PNS
- TNI
- Polri
- Swasta
- Wirausaha
- Siswa/Mahasiswa
- Yang lain:

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir



# Survei Kepuasan Masyarakat

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

## Persepsi Kualitas Pelayanan

Sehubungan dengan evaluasi dalam upaya peningkatan pelayanan publik, kami mengajak Anda dalam ikut berkontribusi dengan mengisi persepsi kualitas layanan berikut.

### Jenis layanan yang digunakan/didapatkan \*

- Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing (BIPA)
- Layanan Ahli Bahasa (saksi ahli, narasumber, juri, konsultasi kebahasaan, dan lain-lain)
- Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI)
- Penerjemahan
- Perpustakaan
- Magang
- Permintaan Informasi Publik

Kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan di Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan \*

	1	2	3	4	
Tidak sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat sesuai

Kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan di Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan \*

	1	2	3	4	
Tidak mudah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat mudah

Jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan di Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan \*

	1	2	3	4	
Tidak cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat cepat

Kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan di Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan \*

	1	2	3	4	
Tidak sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat sesuai



Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan \*  
dengan hasil yang diberikan.

	1	2	3	4	
Tidak sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat sesuai

Kompetensi/kemampuan petugas Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan dalam \*  
memberikan pelayanan

	1	2	3	4	
Tidak Kompeten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat kompeten

Perilaku petugas Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan dalam pelayanan \*  
terkait kesopanan dan keramahan

	1	2	3	4	
Tidak sopan dan ramah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat sopan dan ramah

Kualitas sarana dan prasarana di Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan \*

	1	2	3	4	
Buruk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

Penanganan pengaduan pengguna layanan di Balai Bahasa Provinsi Sumatera \*  
Selatan

	1	2	3	4	
Tidak ada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Dikelola dengan baik

[Kembali](#)

[Kirim](#)

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

**Survei Kepuasan Masyarakat**

**Periode Semester I**



**BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA  
BALAI BAHASA PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**2024**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik yang berkualitas dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodasi melalui proses penyediaan pelayanan. Hal ini 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.

Pelaksanaan SKM memiliki berbagai tujuan. 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 Sumatera Selatan

perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses pengembangan peningkatan layanan yang berkelanjutan 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 Sumatera Selatan periode Januari—Juni 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

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

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,536	Sangat baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,706	Sangat baik
3	Waktu Penyelesaian	3,745	Sangat baik
4	Biaya/Tarif	3,725	Sangat baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,745	Sangat baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,759	Sangat baik
7	Perilaku Pelaksana	3,755	Sangat baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,627	Sangat baik
9	Sarana dan Prasarana	3,600	Sangat baik

Berkaca pada tabel di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang masih memiliki ruang untuk diperbaiki dan ditingkatkan. 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 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 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan	1.1 Pemaparan progres pelaksanaan RTL melalui rapat bulanan dan rapat evaluasi triwulan			✓	✓	Kasubbag Umum
		1.2 Penyusunan Draf POS dan Standar Pelayanan terbaru			✓	✓	Kasubbag Umum
		1.3 Pelaksanaan FKP				✓	Kasubbag Umum
2	Sarana dan Prasarana	2.1 Penyediaan dan Peningkatan Sarana dan Prasarana Gedung			✓	✓	Pengelola BMN
		2.2 Pemeliharaan Gedung			✓	✓	Pengelola BMN
		2.3 Kerja bakti pembangunan musala			✓	✓	Kepala

### 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	1.1 Pemaparan progres pelaksanaan RTL melalui rapat bulanan dan rapat evaluasi triwulan	Sudah	Sudah dilakukannya pemaparan hasil SKM dan progres pelaksanaan rencana tindak lanjut pada rapat umum unit kerja	Dokumen terlampir	
	1.2 Penyusunan Draf POS dan Standar Pelayanan terbaru	Sudah	Sudah dilakukannya penyusunan draf POS dan Standar Pelayanan oleh masing-masing koordinator KKL	Dokumen terlampir	

	1.3 Pelaksanaan FKP	Belum	Pelaksanaan FKP belum bisa diakomodasi terkait ketersediaan pos anggaran. Draf POS dan standar pelayanan akan diunggah melalui laman unit kerja untuk mendapatkan partisipasi publik secara aktif dan dalam rangka pelaksanaan keterbukaan informasi		Pemblokiran anggaran yang belum dibuka secara menyeluruh
2	2.1 Penyediaan dan Peningkatan Sarana dan Prasarana Gedung	Sudah dilaksanakan secara berkala	Peningkatan sarana dan prasarana telah dilakukan secara berkala seperti pengaturan tata letak parkir pengunjung, tempat penitipan helm dan sebagainya.	Dokumen terlampir	
	2.2 Pemeliharaan Gedung	Sudah dilaksanakan secara berkala	Sudah dilakukannya pemeliharaan gedung secara berkala,	Dokumen terlampir	



			seperti perbaikan pendingin ruangan, perbaikan instalasi listrik, dan perbaikan sarana sanitasi di lingkungan kantor		
	2.3 Kerja bakti pembangunan musala	Sudah dilaksanakan secara berkala	Sudah dilaksanakannya kerja bakti untuk pembangunan musala yang lebih mudah diakses oleh pengunjung	Dokumen terlampir	Status musala masih berupa sumbangan sukarela dari pegawai dan pihak eksternal unit kerja membuat tidak tersedianya pos anggaran dari unit kerja untuk percepatan pembangunan musala.

## BAB IV

### KESIMPULAN

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

1. Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak lima dari enam rencana tindak lanjut atau sebesar 83%.
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
  - Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik karena pemblokiran anggaran yang belum dibuka secara menyeluruh membuat ruang anggaran menjadi terbatas untuk melaksanakan hal tersebut.
  - Pembangunan musala karena Status musala masih berupa sumbangan sukarela dari pegawai dan pihak eksternal unit kerja membuat tidak tersedianya pos anggaran dari unit kerja untuk percepatan pembangunan musala.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Forum Konsultasi Publik	Draf POS dan standar pelayanan akan diunggah melalui laman unit kerja untuk mendapatkan partisipasi publik secara aktif dan dalam rangka	Bulan Oktober sampai Desember	Koordinator KKLK, Pelaksana SKM, dan Kepala Balai	Pengguna layanan, akademisi, lembaga atau organisasi masyarakat, profesional atau praktisi atau tenaga ahli di

		pelaksanaan keterbukaan informasi			bidang terkait.
2	Pembangunan Musala	Pengelola BMN melakukan pendampingan dari proses pembangunan musala hingga mekanisme instalasi kelistrikan dan air	Bulan November tahun 2024 sampai bulan Juni tahun 2025	Pengelola BMN, Kepala Balai	Pengguna layanan, pegawai unit kerja, panitia pembangunan musala

Palembang, 30 Agustus 2024

Plt Kepala Balai Bahasa

Provinsi Sumatera Selatan,



Nukman, S.S., M.Hum.

NIP 197804122005011001

## **Rapat Arahan Plt. Kepala Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan**

Hari, tanggal : Senin, 1 Juli 2024  
Waktu : Pukul 14.00—16.00 WIB  
Moderator rapat : Hadiah, S.E.  
Pemimpin rapat : Nukman, S.S., M.Hum.  
Notulis : Aprilia Dwi Istifarani, A.Md.Ak.

Agenda Rapat: Pembahasan Rencana Kegiatan Semester II

Pembahasan Agenda Rapat:

### **1. Penyampaian arahan dari Plt. Kepala Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan**

- Penunjukkan Plt. Kepala Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan baru dilaksanakan pada 1 Juli 2024 pukul 11.00 WIB oleh Sekretaris Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa secara daring yang dihadiri oleh seluruh pegawai Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan.
- Untuk selanjutnya, Plt. Kepala Balai masih menunggu Laporan Kinerja Kepala Balai sebagai bahan pertimbangan membuat langkah strategis untuk memenuhi target kinerja maupun anggaran.

### **2. Penyampaian laporan dan progres kegiatan dari masing-masing koordinator**

- Rusli Karsima Putra (Perencanaan)
  - a. Untuk perbaikan triwulan II, jadwal kegiatan sudah dipastikan minimal untuk triwulan III dengan asumsi blokir AA sudah dapat dibuka semua untuk kegiatan teknis, sedangkan untuk Dukman menggunakan asumsi tidak bisa dibuka semua. Kepastian jadwal harus sudah siap selambat-lambatnya 8 Juli 2024. Ini digunakan untuk merevisi RPD jika deviasi Halaman III DIPA dinilai membesar.
  - b. Anggaran BIPA masih tersisa 10,4%. Silakan dimaksimalkan untuk efisiensi yang dapat menambah capaian output.
  - c. Penerjemahan juga ada efisiensi di semester pertama, sehingga jika blokir AA bisa dibuka semua harus dipikirkan lebih detail penanganannya.
  - d. Anggaran 2025 masih berupa pagu definitif, masih menunggu renstra 2025–2029
- Evi Siswanti (Bendahara)
  - a. Penyerapan anggaran per 1 Juli 2024 sebesar 42% (di luar blokir AA) dan sebesar 52% (termasuk blokir AA)
  - b. Untuk mendorong percepatan penyerapan anggaran, diimbau kepada KKLP yang senggang untuk dapat melaksanakan kegiatannya di Juli 2024
  - c. Terkait pemeriksaan Inspektorat, direncanakan akan dilaksanakan sekitar akhir Juli atau awal Agustus mendatang. Semua kelengkapan administrasi diharapkan segera dibuat.
- Supris Yudianto (Pelaporan)
  - a. Fokus tim saat ini adalah persiapan penilaian mandiri SAKIP 2024 dengan melengkapi data dukung yang masih kurang.

- b. Laman SPASIKITA saat ini belum bisa diakses karena pengaruh gangguan di PDNS. Jadi sementara pengumpulan data dukung ditampung di drive SAKIP 2024.
- c. Piagam eksternal sesuai arahan Badan Bahasa harus dilengkapi dengan dokumentasi penyerahannya.
- Aprilia Dwi Istifarani (Pelaporan)
  - a. Karena sudah memasuki triwulan III, maka persiapan selanjutnya adalah melakukan pengukuran kinerja triwulan II. Diimbau kepada seluruh pegawai untuk segera mengumpulkan data kinerja melalui sistem sampai dengan Juni 2024.
  - b. Rapat bulanan akan diagendakan di minggu pertama bulan Juli 2024.
- Yohanes Junianto (Survei Kepuasan Masyarakat)
  - a. Penyampaian hasil data yang didapat setelah melakukan pengumpulan data hasil survei kepuasan masyarakat.
  - b. Adanya nilai terendah dalam hasil SKM di antaranya pada unsur persyaratan layanan dan sarana dan prasarana
  - c. Perlu adanya rencana tindak lanjut dari hasil pelaksanaan SKM
  - d. Rapat progres pelaksanaan rencana tindak lanjut diagendakan pada rapat rutin bulanan dan rapat evaluasi kinerja
- Novita Anggraini (KKLP Literasi)
  - a. Ada perubahan juknis kegiatan Krida Duta Bahasa. Semula ada 3 rangkaian kegiatan dengan target 200 peserta, menjadi 6 rangkaian kegiatan dengan target 600 peserta. Hal ini menyebabkan kendala tidak cukupnya anggaran.
  - b. Kunjungan Komunitas Penggerak Literasi di Lubuklinggau tinggal menunggu pembukaan blokir AA.
- Septian Mahathir (KKLP Pembahu)
 

Kegiatan yang belum dijalankan:

  - a. Pendampingan 45 lembaga (direncanakan Juli–Agustus)
  - b. Evaluasi dan Penghargaan (September/Oktober)
  - c. Peringatan Bulan Bahasa yang masih ditahan karena juknis belum siap (direncanakan Agustus/September)
- Ristanto (KKLP Molinbastra)
 

Kegiatan yang belum dijalankan:

  - a. Monitoring FTBI tingkat Kabupaten (direncanakan di triwulan III)
  - b. Festival Tunas Bahasa Ibu Tingkat Provinsi
  - c. Kemah Cerpen
- Yulia Masithoh (KKLP Perkamusan dan Peristilahan)
  - a. Kegiatan sudah dilaksanakan sesuai linimasa yang telah dibuat
  - b. Kegiatan Juli:
    - Lokakarya Pemerayaan Kosakata (16–19 Juli 2024)
    - Lokakarya Pengembangan Kamus (direncanakan 5–9 Agustus 2024), terkendala blokir
    - SKBD (direncanakan 10–12 September 2024). Terkendala tidak adanya dana narasumber, namun sudah dikomunikasikan ke Badan Bahasa sehingga akan ditanggung oleh Badan Bahasa).
- Nursis Twilovita (KKLP UKBI)

Kegiatan yang dilaksanakan di triwulan III:

- a. Sosialisasi UKBI OKUS (21–23 Juli 2024)
  - b. Uji Coba UKBI (20–23 Agustus 2024)
  - c. Diseminasi UKBI (Agustus 2024)
  - d. Pendampingan dan Pengujian UKBI (dilaksanakan secara tentatif pada Agustus 2024) sebanyak 2 kali di daerah dan 2 kali di dalam kota
  - e. SMKPK (program dari SMK, kerja sama dengan Kemenjur serta kolaborasi internal antara KKLP Literasi dengan KKLP UKBI)
- Mulawarman (KKLP Penerjemahan)
    - a. Target 36 Produk
    - b. Progres saat ini sedang diadakan seleksi ilustrator (sampai dengan 6 Juli 2024). Minimal dibutuhkan 15–18 ilustrator
    - c. Penjaringan data adaptasi tuturan lisan (Juli 2024)
    - d. Pembayaran ilustrasi di Agustus 2024
    - e. Pendaftaran ISBN
    - f. Uji Keterbacaan
    - g. Peluncuran
  - Administrasi
- Daftar Barang Ruangan segera dimutakhirkan.  
Pencanangan ZI-WBK ditunda sampai informasi berikutnya.

Mengetahui,  
Plt. Kepala,



Nukman, S.S., M.Hum.  
NIP 197804122005011001

Palembang, 1 Juli 2024  
Notulis,



Aprilia Dwi Istifarani, A.Md.Ak.  
NIP 199804092022032021

## Dokumentasi



**NOTULA**  
**RAPAT TRIWULAN II**  
**BALAI BAHASA PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Hari, Tanggal : Kamis, 1 Agustus 2024

Waktu : 09.00 s.d. 12.00

Tempat : Aula Amran Halim, Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan

Poin Pembahasan:

1. Evaluasi Triwulan II; dan
2. Persiapan Peringatan Hari Kemerdekaan Ke-79 Republik Indonesia.

Hasil Pembahasan:

**1. Evaluasi TW II**

- Agustus 2024 rencana penarikan anggaran kegiatan sebesar Rp532.231.000,00.
- Sedang sangat diupayakan untuk pembukaan anggaran blokir.
- Kegiatan yang akan dilaksanakan kegiatan pada Agustus, yaitu Pendampingan UKBI, Uji Coba UKBI, dan Monev Revitalisasi Bahasa Daerah.
- Bulan Juli 2024 hanya ada tiga kegiatan, lokakarya kosakata.
- Kendala Februari 2024 Lokakarya Kosakata: daerah kegiatan minim penginapan dan narasumber ada waktu untuk pengambilan data hanya sebentar. Keterbatasan di lapangan tidak menghalangi tim untuk mendapat data dan lokakarya yang telah diselenggarakan.
- Pengisian data kinerja mulai sekarang hanya di tautan v-2(pengisian per KKLP).
- Adanya SMK-PK menyebabkan jumlah peserta melebihi yang ditargetkan sehingga untuk tahun depan akan menambah target peserta KKLP UKBI. Tim Pelaporan: Tidak masalah, ada analisis tantangan dan kendala untuk memperkuat alasan agar tidak dimasukkan ke dalam capaian target ke depannya.
- Untuk triwulan kedua, Literasi melakukan kegiatan berupa koordinasi dengan komunitas literasi untuk melengkapi berkas administrasi untuk peningkatan akreditasinya menjadi komlit tipe C atau tipe B.
- KKLP BIPA koordinasi dengan PT Bumi Khatulistiwa sebanyak 2 orang pemelajar. Koordinasi dilakukan pada 17 Mei 2024. Selain itu, koordinasi dengan PT Tanjungenim Lestari (TeL) direncanakan terlaksana pada Agustus 2024.
- Koordinasi BIPA tahun ini dilakukan untuk pemantapan pada 2025.
- BIPA bekerja sama dengan Univ. Palembang untuk kegiatan BIPA secara langsung via daring bersama mahasiswa dari Filipina pada 1 Agustus 2024 pukul 13.30.
- KKLP BIPA boleh mengajar untuk penutur BIPA jika diminta oleh instansi terkait.
- Masing-masing koordinator KKLP menyiapkan pembaruan untuk standar pelayanan dan prosedur operasional standar layanan untuk masing-masing layanan yang ada di Balai Bahasa.
- Penyerapan anggaran 2024 untuk saat ini baru 47,63%.
- Capaian output baru 0 karena capaian bulan Juli baru dapat diisi pada Agustus 2024.
- Nilai IKPA Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan saat ini adalah 70,3.
- Untuk tahap kedua pembukaan blokir baru dapat dilakukan untuk RBD.



- Salah satu kendala yang dihadapi tim SAKIP adalah koordinasi internal tim kurang hidup.
- Gaji pokok terlambat, diperkirakan sore ini dapat diterima oleh karyawan.
- Target Juli 2024 612 juta Rupiah, tidak tercapai sebesar 6%.
- Agustus 2024, penyerapan sebesar Rp532.231.000,00. Anggaran kunjungan komlit tipe B tidak diblokir sehingga KKLP Literasi dimohon dapat dilakukan bulan ini.
- Kegiatan Monev RBD dapat dilakukan ke 5 kabupaten.
- Jasa ilustrator penerjemah yang diblokir Rp104.000.000,00, yang tidak diblokir Rp40.000.000,00 yang diupayakan diselenggarakan tahun ini.

## **2. Persiapan 17 Agustus 2024**

- Tema baru perayaan HUT Ke-79 RI, “Nusantara Baru, Indonesia Maju!”
- Penanggung Jawab Kegiatan 17-an: Aprilia Dwi Istifarani.
- Sekretaris Kegiatan 17-an: Nindy Oktavia.
- Bendahara Kegiatan 17-an: Evi Siswanti.
- Lomba: gapple, tenis meja, joget balon, masukkan paku dalam botol, estafet karet gelang, estafet air, karaoke, dan pindah kardus.
- Lomba gapple, koordinator: Rama Mulia Putra, Fifi Firanti (2—16 Agustus 2024)
- Lomba tenis meja, koordinator: Andri Zufadli, Al Mar’a Meidiana (2 Agustus 2024)
- Lomba joget balon, koordinator: Basuki Sarwo Edi, Yeni Afrita (2 dan 9 Agustus 2024)
- Lomba masukkan paku dalam botol, koordinator: Septian Mahathir, Yeni Mastuti (2 Agustus 2024)
- Lomba estafet karet gelang, koordinator: Yohanes Junianto, Harmaida (9 Agustus 2024)
- Lomba estafet air, koordinator: Mirlan, Ayuningtyas Aulia Kusuma. (9 Agustus 2024)
- Lomba karaoke lagu daerah, koordinator: Arya Saputra, Melsi Rahayu Pratiwi. (9 Agustus 2024)
- Lomba pindah kardus, koordinator: Supris Yudianto, Nursis Twilovita. (9 Agustus 2024)
- 16 Agustus: Semifinal dan final.
- 17 Agustus: upacara, pengumuman pemenang lomba, dan peluncuran logo BBPSS.

### Tambahan dari Kasubbag Umum

- Untuk grup WA Balai, karena di grup yang sekarang masih ada Bapak Karyono, kita akan buat grup baru yang tidak ada Bapak Karyono sbg upaya menghormati beliau agar tidak di-kick dari grup lama.
- Karyawan yang sering terlambat mohon diperhatikan perihal kehadiran. Jangan sampai kedisiplinan makin menurun.

Pertanyaan dan Usulan:

1. Yohanes Junianto

Bagaimana pertanggungjawaban dilakukan jika pendampingan 45 lembaga dilakukan saat ini tetapi penganggaran dilakukan setelah blokir dibuka?

Jawaban:

Tidak masalah. Jadi, jika kegiatan dilakukan hari ini dan pertanggungjawaban dilakukan setelah anggaran blokir dibuka, tidak masalah.

2. Rita Ariani

Ada beberapa alat kantor yang penting dan mendesak, seperti printer, karena sangat diperlukan untuk mencetak laporan dsb. kalau bisa tahun ini segera diadakan.

Jawaban:

Kebutuhan internal ini sedang diupayakan oleh Koordinator BMN. Klasifikasi kebutuhan sudah akan diusulkan ke Badan Bahasa.

Palembang, 1 Agustus 2024  
Notulis,



Nindy Oktavia, S.S.  
NIP 199810202022032009

## Dokumentasi



Lampiran Dokumentasi Perbaikan Sarana dan Prasarana







Lampiran Dokumentasi Pembangunan Musala





