

# LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
BALAI BAHASA PROVINSI RIAU  
TRIWULAN II: APRIL–JUNI 2025

## 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>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>18</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>18</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	18
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	19
4.3 Tren Nilai SKM .....	20
<b>BAB V</b> .....	<b>21</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>21</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>22</b>
1. Kuisioner .....	22
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM .....	23

## 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 Riau sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Riau, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Balai Bahasa Provinsi Riau.

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 Riau dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Bahasa Provinsi Riau adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital 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 Riau 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 dilaksanakan oleh tim pelaksana SKM kepada ketua kegiatan atau petugas layanan yang menyelenggarakan kegiatan dan pengguna produk layanan Balai Bahasa Provinsi Riau.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu, yaitu Triwulan II (April--Juni) tahun 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama lima bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	5
2.	Pengumpulan Data	April--Juni 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	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 Riau berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan

**tahun 2025**, maka populasi penerima layanan pada Balai Bahasa Provinsi Riau dalam kurun waktu tiga bulan (Triwulan I) adalah sebanyak 54 orang. Bulan April--Juni (Triwulan II) jumlah populasi yang diperoleh sebanyak 192 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan.



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 192 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	52	27,08%
		Perempuan	140	72,91%
2	Pendidikan	SLTP	3	1,56%
		SLTA	26	13,54%
		D-III	3	1,56%
		S-1	112	58,33%
		S-2	41	21,35%
		S-3	7	3,64%
3	Pekerjaan	Siswa	9	4,68%
		Mahasiswa	39	20,31%
		PNS	83	43,22%
		Pegawai Swasta	21	10,93%
		Lainnya	40	20,83%
4	Jenis Layanan yang Diterima	Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI)	20	10,41%
		Ahli Bahasa	6	3,12%
		Audiensi	18	9,37%

	Perpustakaan	2	1,04%
	Penerjemahan	54	28,12%
	Fasilitas Bantuan Teknis Kebahasaan	7	3,64%
	Kegiatan Literasi	43	22,39%
	Molinbastra	21	10,93%
	Lainnya	21	10,93%

## 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

No	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Imelda	Perempuan	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	Rinda Luviana	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
3	Rizka Kurniaty	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Dhea Annisa Lubis	Perempuan	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Wann Azizah R.	Perempuan	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Polda Riau	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Nicholas	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Yusmanidar	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Baharudin	Laki-laki	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	Siti Salmah	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
11	Idawati	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	Nur Cahaya S. Ip	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
13	Evelyne Tanugraha	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Marzuli	Laki-laki	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
15	Hel Junaidi	Laki-laki	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	Musa Ismail	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Hj Khairani Se Mm	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
18	Jumri Mahrum, Se.,Mm.,M.Ip	Laki-laki	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	Dr. Elmustian, MA	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Harisah,SPD.	Perempuan	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	Winda Harniati,M.Pd	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Budi Rahmad Ramadhan	Laki-laki	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	H. Riski Pauzi, S.Pd	Laki-laki	PNS	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
24	Nuratika. S.Hum., M.Pd	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
25	Tengku Zulkarnain	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	4	3	4	3	3	1
26	Hasrida Nengleli, M.Pd	Perempuan	PNS	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4

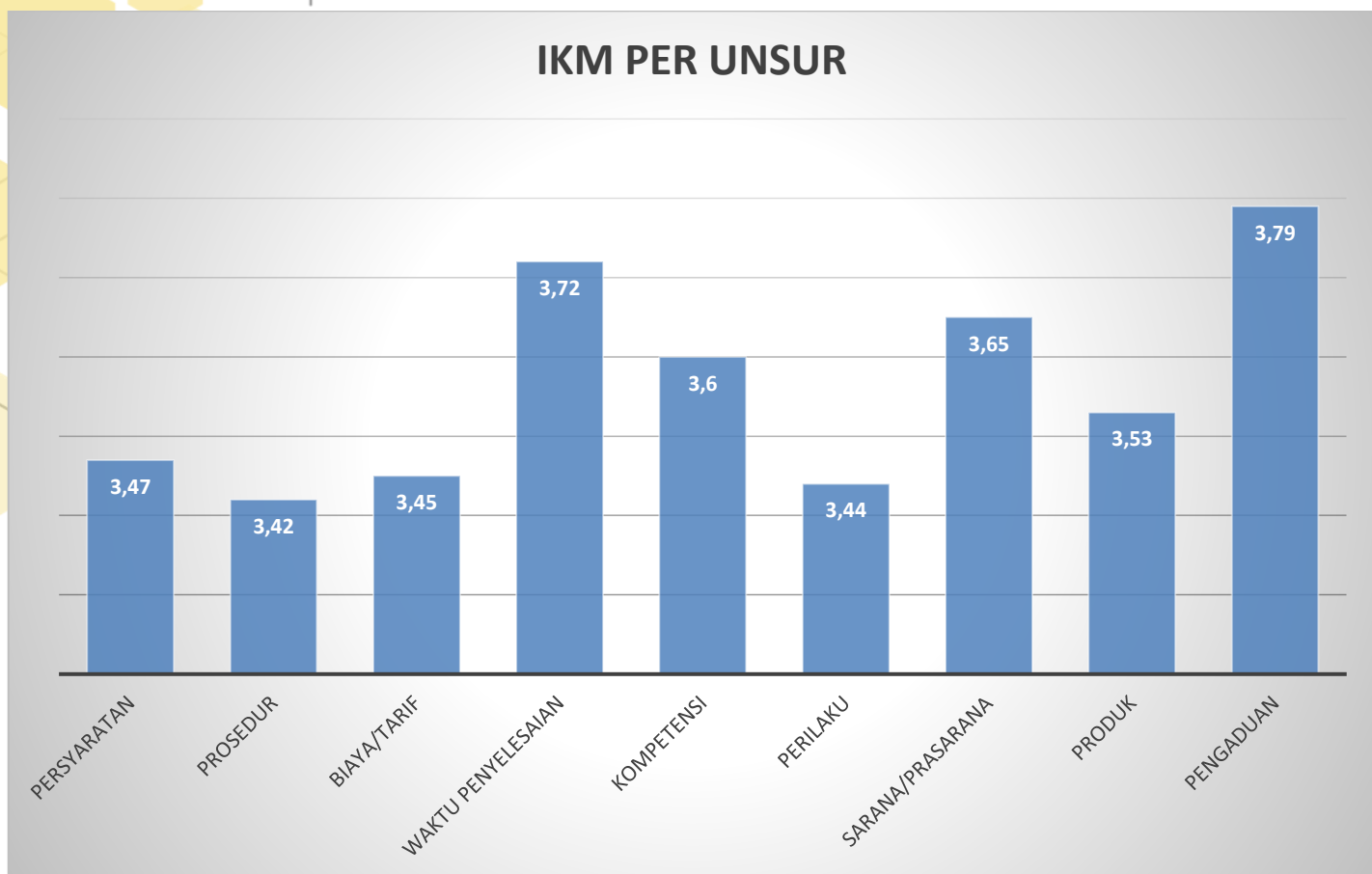
27	Reni Elvina	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Zihamussholihin	Laki-laki	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	M.Ihsan	Laki-laki	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	2
30	Dr. Mangatur Sinaga, M.Hum.	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Amelia	Perempuan	MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
32	Seskanita	Perempuan	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	4	4	4
33	Sulastri Yerni	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Bahtrik Desriani	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
35	Liani Safitri	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	Dodi Indra	Laki-laki	PNS	4	4	4	3	4	3	4	3	4
37	Luthfi Alhuwaidi	Laki-laki	MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	Hermita Maryetni	Perempuan	LAINNYA	4	3	3	4	4	3	4	4	4
39	Zikrilham	Laki-laki	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	4
40	Karin Dwi Rahmadhani	Perempuan	MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	Essy Febrianti	Perempuan	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Pusvi Defi	Perempuan	LAINNYA	3	3	4	4	3	3	3	4	4
43	Riri Amanda Fitriana	Perempuan	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	Megawati, M.Pd	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	Sih Yuliawati, S.Pd.Sd	Perempuan	PNS	3	3	3	3	3	3	4	3	4
46	Dwinda Nurningsih, M.Pd	Perempuan	LAINNYA	4	3	4	3	3	3	4	3	4
47	Rika Mesdia, Sp	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	Ellen Meiti	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	Devi Agustina Sari Harahap	Perempuan	MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	Jasmarinta	Perempuan	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4
51	Wini Lestari, S.Pd	Perempuan	PNS	3	3	3	4	4	3	3	4	4
52	Neldawaty, S.Pd	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	Aan Abdul Nashir	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	Anang Sutrisno	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
55	Rosi Pratiwi	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	4	4	3	4	3	4
56	Tengku Zamrizal	Laki-laki	PEGAWAI SWASTA	4	3	4	2	4	3	4	3	4
57	Adhwa R. Hasibuan	Perempuan	SISWA	3	3	3	4	4	3	3	3	4
58	Arfati Sulistya Ningsih	Perempuan	PNS	4	3	3	4	4	3	4	4	4
59	Wahyu Rifka Annisa	Perempuan	SISWA	4	4	3	4	4	3	4	4	4
60	Novri Nurhalimah	Perempuan	SISWA	3	3	3	4	4	3	4	3	4
61	Dewi Bunga Safitri	Perempuan	SISWA	3	3	3	3	4	3	3	4	4
62	Nengsi Yoana	Perempuan	PNS	4	4	3	4	3	4	4	3	4
63	Sugiarti, S.Si., M.I.Kom.	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Wulan Citra Dewi	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Riang Tinasti Murni Lowolo	Perempuan	SISWA	4	3	4	4	4	3	4	4	4
66	Muqtia Destari	Perempuan	MAHASISWA	3	3	3	3	4	3	4	3	4
67	Mila	Perempuan	MAHASISWA	4	3	4	4	3	3	3	4	4
68	Hafizah, S. Pd., M. Pd.	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	Yusmawati Spd MM	Perempuan	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
70	Fathona Uji Prihatiningsih	Perempuan	PNS	3	3	4	4	3	3	4	3	4
71	Muhammad Yasir	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	4	3	4	3	4
72	Rosmita, S.Pd, M.Pd	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
73	Rita Suharti, Spd	Perempuan	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4

74	Sunarto	Laki-laki	PEGAWAI SWASTA	3	2	2	4	3	2	4	3	4
75	Dianti Yulyani, St	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	Sugi Hartini	Perempuan	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	Sunarto	Laki-laki	PEGAWAI SWASTA	3	2	3	2	3	3	4	3	4
78	Musa Ritonga S.Pd	Laki-laki	PNS	2	3	3	3	3	3	4	3	3
79	Hendra, M.Pd.	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	Marlis	Laki-laki	PEGAWAI SWASTA	2	3	4	4	4	3	4	3	1
81	Kiki Elviora Vrismatia	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	Zaidar	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
83	Zaidar	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
84	Zaidar	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
85	Drs.H. Sudirman	Laki-laki	PNS	3	3	3	2	3	3	3	3	4
86	Zaidalisman, S.Pd	Laki-laki	PNS	4	4	3	4	4	3	4	4	4
87	Surya Darma	Laki-laki	MAHASISWA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
88	Sofiya Annadiya	Perempuan	MAHASISWA	3	3	4	3	4	3	3	3	4
89	Dr. Roziyah, S.Pd., M.A.	Perempuan	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
90	Neldia Zamriati	Perempuan	MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
91	Adilla Putri Delvani	Perempuan	MAHASISWA	3	2	3	3	3	3	4	3	3
92	Via Florensi Nababan	Perempuan	MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	4	4
93	Hafara Nurisra	Perempuan	MAHASISWA	4	3	3	3	4	3	4	4	4
94	Anisa Rahmadani	Perempuan	MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
95	Elsa Dwiyantri	Perempuan	MAHASISWA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
96	Desy Dwi Syapriani Putri	Perempuan	MAHASISWA	4	4	3	4	3	3	4	4	4
97	Raehan Kamil	Laki-laki	MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	4	3	3
98	Magdalena Wati Tamba	Perempuan	MAHASISWA	3	3	4	4	3	3	3	4	4
99	Putra Mardiansyah	Laki-laki	MAHASISWA	3	4	4	4	4	4	4	3	3
100	Putri Hidayanti Nasution	Perempuan	MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	4	3	4
101	Putri Ayu Nengsih	Perempuan	MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	Roslawati	Perempuan	PNS	3	3	3	3	4	4	4	3	4
103	Yuslinar	Perempuan	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	Selfi Neni	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	Darlianis, S.Si	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
106	Boby Kurniawan	Laki-laki	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	Apriza Arnis Novia	Perempuan	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	Ririn Amanda	Perempuan	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	3	4	3	4	4	4
109	Refandi Prayoga	Laki-laki	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	Indri Yani	Perempuan	MAHASISWA	3	3	4	4	4	3	3	4	3
111	Fikri	Laki-laki	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	Deppri Arpinsya	Laki-laki	MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
113	Sefrida	Perempuan	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	Togov Rabara Deli	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	Musni, S.Pd.,M.Pd	Perempuan	PNS	3	4	4	4	4	3	4	4	4
116	Rizca Defriyani	Perempuan	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4
117	Farida	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	Jumaiyah	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	Nolilita	Perempuan	PNS	3	4	4	4	4	4	4	3	4
120	Nur Hafizah, S.Pd	Perempuan	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	Asma Yepi	Perempuan	PNS	4	4	3	4	4	3	4	4	4

122	Syarifah Nazhirah	Perempuan	MAHASISWA	4	3	3	4	3	3	4	4	4
123	Misriati, S.Pd	Perempuan	PNS	3	4	4	4	4	3	4	4	4
124	Yulismar	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	Rema Wahyuni, S.E	Perempuan	PEGAWAI SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	Mi	Laki-laki	MAHASISWA	3	2	2	4	3	3	3	3	1
127	Almas Janani Husna	Perempuan	SISWA	3	3	4	4	4	4	4	3	4
128	Husnul Fahmi	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	Sumiati, S. Pd	Perempuan	PNS	3	3	3	3	4	3	4	3	4
130	Reflita	Perempuan	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
131	Sukini	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	Leiliana Hidayati	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	Julia Saraswati	Perempuan	MAHASISWA	4	2	2	3	4	3	3	4	4
134	Aryanti	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	Sherly Cisilia	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	Laila Rahmasari	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
137	Grashella Dinda Teratika	Perempuan	SISWA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
138	Siti Nurlina	Perempuan	MAHASISWA	3	3	3	4	4	3	3	4	4
139	Diana Wahyuni	Perempuan	PNS	4	3	4	4	4	4	3	3	4
140	Mutiara Salsabila	Perempuan	SISWA	3	3	2	4	3	3	3	3	4
141	Rona Anjelia	Perempuan	PNS	4	3	3	4	4	3	4	4	4
142	Farizal	Laki-laki	PNS	3	4	3	4	3	3	3	3	4
143	Frans Delutherman Fatoh S.Pdk	Laki-laki	LAINNYA	3	2	2	4	2	2	3	3	3
144	Sinta Lelawati, S.Pd	Perempuan	PNS	3	3	1	4	4	4	3	4	4
145	Alwina Octavia Situmorang	Perempuan	SISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	Hotmaida Nasution	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	Rosnadelı Kartini S	Perempuan	PNS	3	4	4	4	4	3	4	3	4
148	Nini Nursima, S.Pd	Perempuan	PEGAWAI SWASTA	3	3	1	3	3	3	3	3	4
149	Zahara Amiza	Perempuan	MAHASISWA	3	3	3	4	3	4	4	4	4
150	Boby Kurniawan	Laki-laki	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	Intan Indah Eka Fitri	Perempuan	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	3	3	4
152	Miftahudin	Laki-laki	MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
153	Rian Kurniawan	Laki-laki	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	Mutia Novaska	Perempuan	MAHASISWA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
155	Bun Yamin	Laki-laki	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
156	Siti Ayu Masturi	Perempuan	PEGAWAI SWASTA	3	4	3	4	4	4	4	3	4
157	Citra	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	4	4	4	4	3	3
158	Heny Ernawati	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	2	3	3	3	3	4
159	Bambang Irawan	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	Siti Zulbaidah	Perempuan	PNS	3	3	4	4	3	4	4	3	4
161	Kamal Agusta, S.Pd	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	Reni Elvina	Perempuan	PNS	4	3	4	4	4	3	4	3	4
163	Ammi Adriani	Perempuan	PNS	3	3	3	4	4	3	4	3	4
164	Sitti Syathariah	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	Cikie Wahab	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	Isra Miyarti, M.Pd	Perempuan	PEGAWAI SWASTA	4	3	4	3	4	3	3	4	4
167	Mutabi'atul Huda Az Zahro Mahdiyah	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	Desi Arianti Spd.	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	Alvi Puspita	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
170	Eka Iramadlani	Perempuan	PEGAWAI SWASTA	4	3	3	4	3	3	3	4	4

171	Misbah Khoirani	Perempuan	MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
172	Kelik Runiardiyanto	Laki-laki	PEGAWAI SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
173	Mohd Bahaudin Ihsan	Laki-laki	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	Dr. Herlinda, M.A	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	3	4	3	4
175	Zulakidah, S.Pd	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	Andini Tri Ariyani	Perempuan	MAHASISWA	3	3	4	4	3	4	3	3	4
177	Delfianty	Perempuan	MAHASISWA	4	4	3	4	4	3	4	3	4
178	Syauqi Athillah	Laki-laki	MAHASISWA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
179	Yuzelma,S.T.,M.Si	Perempuan	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
180	Fery Amulyadi	Laki-laki	PEGAWAI SWASTA	3	4	3	3	4	4	4	3	4
181	Vri Villa Sri Yunarsih,S.Pd.	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	Alpiyati Ratni	Perempuan	LAINNYA	3	3	4	4	4	3	4	4	4
183	Frengki Akbar	Laki-laki	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
184	Tri Suprihatin	Perempuan	PEGAWAI SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	3	4
185	Nartianis	Perempuan	PNS	3	3	4	4	4	4	4	4	3
186	Salsabila Sahbani	Perempuan	MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
187	Dr. Wilda Srihastuty Handayani Piliang, S.Pd., M.Pd.	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	3	3	3	4	4	4
188	Raja Ira Novia Badar Putri	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	Nuraysah,S.Pd	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	Dedi Saputra	Laki-laki	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	Hilya Azzahra	Perempuan	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	Rahmi Fitriani	Perempuan	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>Total Nilai Per Unsur</b>				<b>667</b>	<b>656</b>	<b>663</b>	<b>715</b>	<b>691</b>	<b>660</b>	<b>700</b>	<b>677</b>	<b>727</b>
<b>Rata-Rata</b>				<b>3,47</b>	<b>3,42</b>	<b>3,45</b>	<b>3,72</b>	<b>3,60</b>	<b>3,44</b>	<b>3,65</b>	<b>3,53</b>	<b>3,79</b>
<b>IKM Per Unsur</b>												
<b>Total nilai per unsur</b>												
<b>Jumlah responden</b>				<b>0,38</b>	<b>0,38</b>	<b>0,38</b>	<b>0,41</b>	<b>0,40</b>	<b>0,38</b>	<b>0,40</b>	<b>0,39</b>	<b>0,42</b>
<b>Total Nilai Semua Unsur</b>				<b>6156</b>								
<b>Skor Total SKM</b>												
<b>Total nilai semua unsur</b> x 100				<b>88,17</b>								
<b>Jumlah responden x jumlah unsur</b> 4												

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit per Layanan (y)
1	1,00 – 2,5966	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik/Tidak Sesuai
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik/Kurang sesuai
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik/ Sesuai
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik/Sangat sesuai



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan unsur layanan yang diberikan bernilai baik dan sangat baik, antara lain:

1. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu pengaduan dengan nilai tertinggi 3,79, waktu penyelesaian mendapatkan nilai 3,72 dan sarana/prasarana mendapatkan nilai 3,65 dari unsur layanan.
2. Enam unsur layanan lainnya memperoleh nilai dengan kategori baik, yaitu kompetensi mendapatkan nilai 3,6, produk dengan nilai 3,53, persyaratan mendapatkan nilai 3,47, biaya/tarif dengan nilai 3,45, perilaku memperoleh nilai 3,44, dan prosedur mendapatkan nilai 3,42.

Secara umum, penilaian yang diberikan masyarakat terkait pelayanan Balai Bahasa Provinsi Riau berkategori baik. Oleh karena itu, Balai Bahasa Provinsi Riau tetap berusaha memberikan kontribusi dan pelayanan secara maksimal dengan cara berusaha meningkatnya kinerja baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik yang diberikan oleh responden sehingga menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut sebagai berikut:

- Bimtek ini sangat bagus, ilmu yang didapat sangat bermanfaat penyampaian narasumber cukup jelas dan dapat dipahami
- Jaya selalu Balai Bahasa.. Utamakan Bahasa Indonesia, Lestarikan bahasa daerah, kuasai bahasa asing.
- Tetap membumi berbagi tebarkan kebaikan untuk mencerdaskan masyarakat khususnya di Prov Riau. Jika ada kegiatan yang bermutu kami ingin menimba ilmu bersama bapak/baok dan ibu
- semoga terus konsisten dengan pelayanan terbaik
- Semoga pantia dan narsum di lindungi Allah dan diberi keberkahan.. terimakasih bapak/ibu pantia dari balai bahasa dan narasumber, yang memberi kesan yang sangat baik.
- Hebat. Selalu tingkatkan kualitasnya
- mantap
- Semoga kedepannya BIMTEK diadakan lagi di Pelalawan

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

- Kompetensi pegawai dalam penguasaan materi perlu ditingkatkan lagi.
- Layanan konsultasi dan pengaduan terkait narahubung petugas pelayanan belum tersedia.
- Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana terkait koneksi internet pada saat tes UKBI belum maksimal.

#### 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 berdasarkan saran atau kritik terkait layanan yang diberikan.

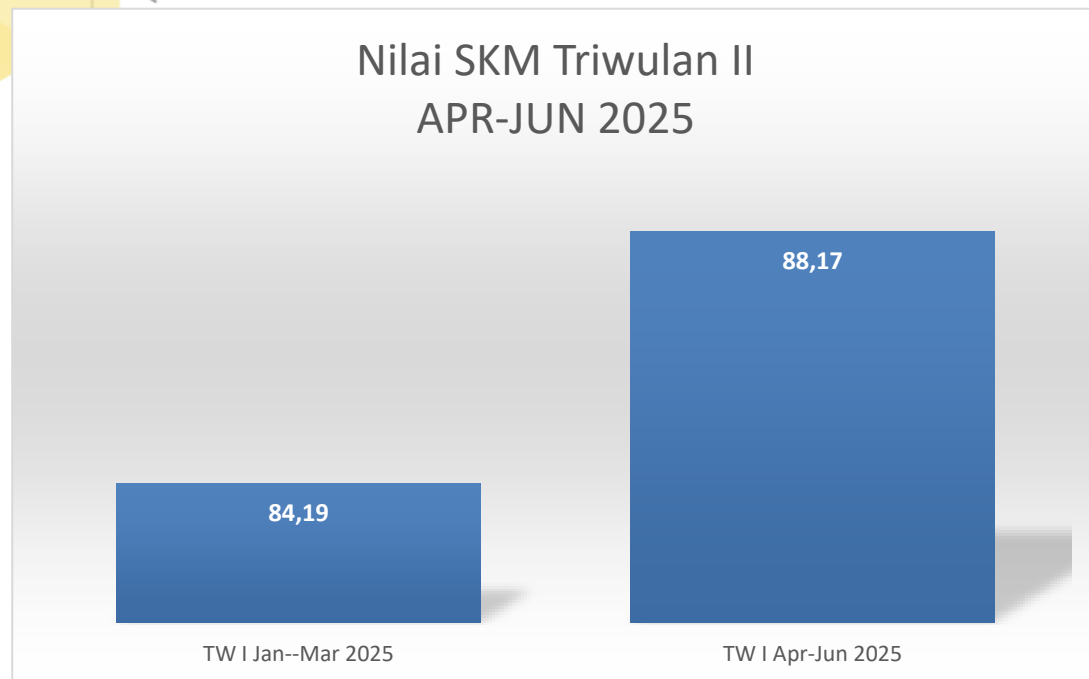
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada semester II. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang 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	
1	Penanganan Pengaduan	Penyediaan kotak saran		√	√	√	Bagian sarana dan prasarana
		Penambahan koneksi internet		√	√	√	Bagian sarana dan prasarana dan layanan UKBI
2	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan kompetensi kebahasaan dan kesastraan			√	√	Kepala dan Kasubbag Umum

		yang cepat, baik, dan akurat.					
<b>3</b>	<b>Produk Layanan</b>	Menyebarkan informasi layanan dan produk di media sosial.	√	√	√	√	<b>Tim Medsos BBPR</b>

### 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 Riau dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I sampai dengan Triwulan II Tahun 2025 pada Balai Bahasa Provinsi Riau.



## BAB V

### SIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu Triwulan mulai April sampai dengan Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Bahasa Provinsi Riau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 84,19.
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu pengaduan dengan nilai tertinggi 3,75, sarana/prasarana mendapatkan nilai 3,46 dan kompetensi mendapatkan nilai 3,42 dari unsur layanan.
3. Enam unsur layanan lainnya memperoleh nilai dengan kategori baik, yaitu produk mendapatkan nilai 3,40, biaya/tarif memperoleh nilai 3,40, persyaratan dengan nilai 3,37, perilaku mendapatkan nilai 3,31, prosedur dengan nilai 3,31, dan unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai 3,19.

Pekanbaru, 31 Maret 2025

Kepala,



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

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### Survei Kepuasan Masyarakat

Assalamualaikum Bapak/Ibu/Saudara. Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Balai Bahasa Provinsi Riau. Terima kasih atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu/Saudara. Salam takzim.

Nama Lengkap \*

Teks jawaban singkat

Pekerjaan \*

- PNS
- TNI
- SWASTA
- WIRUSAHA
- LAINNYA

Jenis Kelamin \*

- Laki-laki
- Perempuan

Pendidikan \*

- SD
- SLTP
- SLTA
- D-III
- S-1
- S-2
- S-3

Jenis Layanan \*

- Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI)
- Ahli Bahasa
- Fasilitas Bantuan Teknis Kebahasaan (Juri, Penyuluh, Narasumber)
- Perpustakaan
- Penjerjemahan
- Kegiatan Pelindungan dan Pemoderan Sastra
- Kegiatan Literasi
- Kegiatan Perikamusan dan Peristilahan
- Kegiatan Pembinaan dan Bahasa Hukum
- Kegiatan BIPA
- Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan \*

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam memberikan pelayanan \*

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

- Sangat mahal
- Cukup mahal
- Murah
- Gratis

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi petugas dalam pelayanan \*

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

D5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

- Tidak sopan dan ramah
- Kurang sopan dan ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Saran dan Masukan

Teks jawaban panjang

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM TRIWULAN II)

