

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI BAHASA PROVINSI RIAU
TRIWULAN III: JULI–SEPTEMBER 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
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	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
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
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	18
ANALISIS HASIL SKM	18
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	18
4.2 Rencana Tindak Lanjut	19
4.3 Tren Nilai SKM	20
BAB V	21
KESIMPULAN	21
LAMPIRAN	22
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 III (Juli--September) tahun 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama lima bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Juli—September 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 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 enam bulan (April—Juni/Triwulan II) adalah sebanyak 192 orang. Pada bulan Juli--September (Triwulan III) jumlah populasi yang diperoleh sebanyak 290 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 54 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	72	24,82%
		Perempuan	218	75,17%
2	Pendidikan	SD	5	1,72%
		SLTP	11	3,79%
		SLTA	67	23,10%
		D-III	4	1,37%
		S-1	161	55,51%
		S-2	42	14,48%
		S-3	55	18,96%
3	Pekerjaan	Mahasiswa	8	2,75%
		PNS	154	53,10%
		Swasta	9	3,10%
		Lainnya	64	22,06%
4	Jenis Layanan yang Diterima	Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI)	37	12,75%
		Ahli Bahasa	4	1,37%
		Fasilitasi Bantuan Teknis Kebahasaan (Juri, Penyuluh, Narasumber)	21	7,24%

	Perpustakaan	3	1,03%
	Kegiatan Pelindungan dan Pemodernan Sastra	99	7,24%
	Kegiatan Literasi	65	1,03%
	Kegiatan Pembinaan dan Bahasa Hukum	26	2%
	Kegiatan BIPA	6	5,5%
	Lainnya	0	20%

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	Annisaq	Perempuan	MAHASIWA	3	4	4	4	4	4	3	3	4
2	Fadhildianto	Laki-laki	MAHASIWA	3	4	4	4	3	4	3	3	4
3	Marlina	Perempuan	PNS	3	4	4	4	3	4	3	4	4
4	Michal Dennis, S.Kom.	Laki-laki	PNS	4	4	4	3	3	4	3	3	4
5	Zihamussholihin	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6	Daniel Hutahaen	Laki-laki	MAHASIWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Candra	Laki-laki	PEGAWAI SWASTA	3	4	3	3	3	4	3	4	4
8	Gunawan Bakti	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	4	4	4	4	4
9	Aji Syafa'atul Huda	Laki-laki	MAHASIWA	4	4	4	4	3	3	3	3	4
10	Dra. Agustina, M.IP	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	Lutfi Akmal	Laki-laki	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	I Wayan Adi Atmaja	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Sofia Tu Tasnim	Perempuan	MAHASIWA	3	3	3	4	3	3	4	3	4
14	Julia Mitrasary	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Mazdalena	Perempuan	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	Assafadi Faisyallah	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
17	Tuti Nopianti	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Darmadi, S.Pd.Sd., M.Pd	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	4	3	4	4	4
19	Sayusmaini	Perempuan	PNS	4	4	4	4	3	3	4	4	4
20	Lendra Sosana	Perempuan	PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Muhammad Nasir.Mpd	Laki-laki	PNS	3	3	3	3	3	3	3	4	3
22	Ratnawati, S. Ag	Perempuan	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4
23	Desma Susanti	Perempuan	PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	M. Gholib Ridwan Ar	Laki-laki	LAINNYA	3	3	3	3	3	2	3	4	3
25	Supriadi	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	4
26	Dewi Puspitasari, Spd	Perempuan	PNS	3	3	4	4	3	3	3	4	4
27	Rohani, Spd, Mm	Perempuan	PNS	3	4	3	3	4	2	4	4	4
28	Nurwiyadi	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Verawati	Perempuan	PNS	3	3	3	3	3	4	3	4	4
30	Ade Maryanti	Perempuan	LAINNYA	3	4	3	4	3	4	3	4	4
31	Ira Fazira	Perempuan	PNS	3	4	3	4	3	4	3	4	4
32	Zainuddin, S.Pd.	Laki-laki	PNS	4	4	1	4	4	4	4	4	4
33	Elviana, M.Pd	Laki-laki	PNS	3	4	3	4	4	4	4	4	4
34	Er Azmawaty Ar, S.Pd., M.Pd	Perempuan	PNS	3	3	1	4	4	4	4	4	4
35	Husniah	Perempuan	LAINNYA	3	4	3	4	3	4	3	4	4
36	Muhammad Syukri, S.Sn	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	Marlinda Rosa	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	3	3	4
38	Zuherni	Perempuan	LAINNYA	4	3	4	4	4	4	3	4	4
39	Anggara Febriawan	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	4	4	4	4	4
40	Dra. Hj. Ismarfiah	Perempuan	PNS	3	4	3	4	3	4	4	4	4
41	Sumiyati	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Teti Herawati, S.Pd	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	4	3	3	4
43	Selmawati	Perempuan	LAINNYA	3	3	2	3	4	3	4	2	3
44	Niswatur Rifah	Perempuan	PNS	3	3	3	4	4	4	4	4	4
45	Adri, Ama	Laki-laki	PNS	1	1	1	3	3	3	3	2	1
46	Nurul Hasikin	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	Muhammad Juli Atra, S.Pd.	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	Surlina, S.Pd, M.Si	Perempuan	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4

49	Noraidawati, S.Pd.Sd	Perempuan	PNS	4	3	3	2	4	4	4	3	4
50	Susila	Perempuan	PNS	3	3	3	3	3	3	4	3	4
51	Riawantina. S. Pd	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	Fitriani	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	2	3	3	3	3	4
53	Sukarti	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Dra. Sumiati	Perempuan	PNS	3	3	3	4	4	3	3	3	4
55	Tutik,S.Pd	Perempuan	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
56	Hasnah,S.Pd	Perempuan	LAINNYA	4	3	3	4	4	4	4	3	4
57	Upik Sri Hartini, S.Ag	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	Zulfikri	Laki-laki	LAINNYA	4	3	2	4	4	3	3	4	4
59	Fitri Yani	Perempuan	PEGAWAI SWASTA	3	1	3	3	3	3	3	3	4
60	Dahlina Ermaneli. S. Pd. Sd	Perempuan	PNS	3	3	3	4	4	4	3	3	4
61	Randi Utomo	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	4	4	4	4	4
62	Srirahayu	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	Suarno,S.Pd	Laki-laki	PNS	3	3	2	4	3	3	4	2	3
64	Evi Marnis, S. Pd	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Alpirawati	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	Dra Hj.Endang	Perempuan	PNS	3	3	2	3	2	3	3	3	3
67	Siti Arfah S.Pd.I	Perempuan	LAINNYA	4	3	3	4	4	3	4	4	4
68	Leni Marlina, S.Pd.Sd	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	3	3	3	4
69	Muhammad Yusup	Laki-laki	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	H. Tukimin, S.Pd., M.Pd.	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	H. Selamat, S. Pd	Laki-laki	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	Effitrani ,S.Pd	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	Aaliyanti,S.Pd.Sd	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	Kurnia Dewi	Perempuan	PEGAWAI SWASTA	4	4	3	4	4	4	3	3	1
75	Dini Ayu Driasswi	Perempuan	PNS	4	3	4	3	4	3	4	3	4
76	Maria Sofia,S.Pd	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	Robi Suhandi, S. Hum	Laki-laki	PNS	3	1	3	4	4	3	4	4	4
78	Fitria Sari Dewi	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	4	4	4
79	Siti Fatmah	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	4	4	4
80	Widya Shania Rahayu	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	4	4	3	3	3	4
81	Agung Wibowo	Laki-laki	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	3	3	4
82	Sarkawi	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	Sasnimar	Perempuan	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
84	Afriyani	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4
85	Aceng Supriyatna, S.Pd	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	Siti Nurafika	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	Karomatun Fajriah, M.Pd.	Perempuan	PNS	4	3	3	4	4	3	4	4	4
88	Mela Oktaviona	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	2	1
89	Ma'shumi.A,S.Pd.I	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	Wiwin Anggraini	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	Dra.Eli Muhamad Tasir	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	Nuri Novtisari Hia, S.Pd	Perempuan	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
93	Sarudin	Laki-laki	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	Junainah	Perempuan	PNS	3	3	3	2	3	3	3	3	4
95	Kurnja Puspitasari	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	3	4	3	3

96	Perawati, M.Pd.	Perempuan	PEGAWAI SWASTA	3	3	4	3	3	3	3	3	4
97	Andi Idayani, S. Pd., M. Pd.	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	Andi Idayani, S. Pd. M. Pd.	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	Andi Idayani, S. Pd. M. Pd.	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	Boni Saputra, M.Pd	Laki-laki	PNS	4	3	3	3	3	3	3	3	4
101	Yussi Mutia Puspitasari	Perempuan	PEGAWAI SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
102	Harnita Spd.Sd	Perempuan	PNS	3	4	3	4	3	3	3	3	4
103	Uli Bashirah	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	Eka Susanti	Perempuan	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
105	Selvi Dayanti	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	4	4	3	3	3	4
106	Monalika	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	Huri	Laki-laki	PEGAWAI SWASTA	2	2	3	2	2	3	3	2	4
108	Suryani, S. Pd	Perempuan	PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4
109	Maya Kesuma Nasution S,Pd,M.M	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	Citrayati, S.Pd.	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	Dewi Mulyani, S.Pd.M.M	Perempuan	PNS	3	3	4	4	3	3	3	3	4
112	Renawati	Perempuan	PNS	4	3	3	4	4	4	4	4	1
113	Ratnawati, S.Pd	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	Amrinawati. S. Pd	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	2	3
115	Julita, S.Pd.Sd., M.M	Perempuan	PNS	4	3	3	4	4	4	4	3	4
116	Karmilawati, S.Pd	Perempuan	LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
117	Yustika	Perempuan	LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
118	ERNAAWATI, S.Pd	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	Zuriati, S. Pd	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	Sri Rahayu, S.Pd., M.Pd	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	Desma Fitri Yani	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	3	4	4	4	4	4
122	Masdalena, S.Pd.	Perempuan	PNS	4	3	3	4	4	3	4	4	4
123	Santi Rahmawati, S.Pd	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	Yuni Astiyah	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	Desma Fitri Yani	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	Sri Mulyani, S. Ag	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	Minarti	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4
128	Juli Hartina, S.Pdk	Perempuan	PEGAWAI SWASTA	4	3	4	4	3	4	4	3	4
129	Sri Mulyani, S. Ag	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	Sutris Karmina	Laki-laki	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
131	Musmulyadi, S.Pd., M.Pd	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	Azura, S.Pd	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	3	4
133	Winarti, S.Pd	Perempuan	LAINNYA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
134	Antonius Nainggolan, S.Pd	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	2	4
135	Rosmalinda, S.Pd.	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	Haryani, S.Pd.I	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	3	3	3	4
137	Nurhayati Tarmizi S.Ag	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
138	Lely Elvirawati, S. Ag	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4

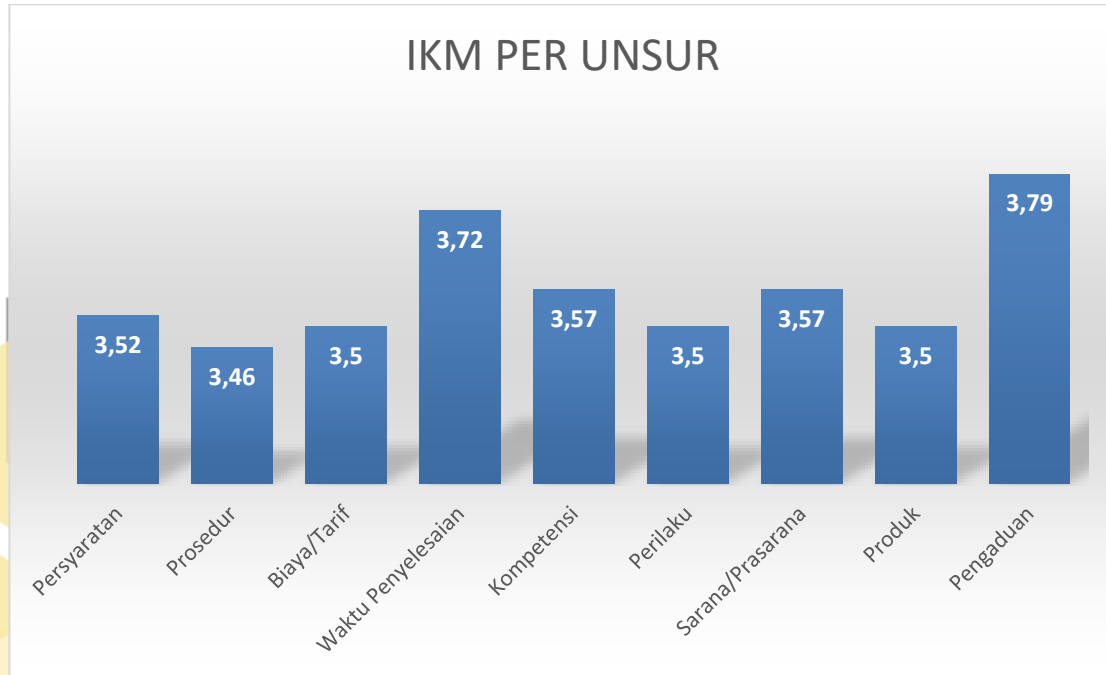
139	Eka Ratna Sari, S.Pd	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
140	Rofaah, S, . Pd	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	4	3	3	4
141	Susilawati	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	Safridah	Perempuan	PNS	3	3	2	4	3	4	2	2	3
143	Karyani, S.Pd	Perempuan	MAHASIWA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
144	Antony Wijaya	Laki-laki	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	Solaeman Yazuli, S. Pd	Laki-laki	PNS	4	3	3	4	4	3	4	3	4
146	Nurlaili, S.Pd.I	Perempuan	PNS	4	3	3	4	3	3	3	3	4
147	Sri Rahayu	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
148	Wahyu Dw Arianti	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	Detasa Hodijah, Skm	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	Sri Rahayu	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
151	Abdul Hadi Yasril, S.Pd.Sd	Laki-laki	PNS	3	4	3	4	3	4	3	3	4
152	Zuraida	Perempuan	PNS	4	3	3	4	3	3	4	3	3
153	Rabu Ningsih	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
154	Srimerti, S.Pd.I	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
155	Repan, S.Pd	Laki-laki	PNS	3	4	4	4	4	4	4	3	4
156	Suarni Spd	Perempuan	PNS	4	3	1	4	4	4	4	4	4
157	Kasmawati,S.Pd.I	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
158	Saibah,A.Ma.Pd	Perempuan	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	3	4	3
159	Yumisnar	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
160	Sri Hartatik	Perempuan	LAINNYA	4	3	3	4	4	3	4	3	4
161	Siti Asminah, S.Pd	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	3	4	3	4
162	Afrina	Perempuan	PEGAWAI SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
163	Zulmi Admara, S.Pd	Perempuan	PNS	3	3	3	3	3	3	3	2	3
164	Hameria Sumetha, S.Pd	Perempuan	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
165	Anita Jelisir, S.S	Perempuan	PNS	4	3	3	3	3	3	3	3	4
166	Ayu Juliana, S.Pd.	Perempuan	PNS	3	3	4	4	3	3	3	3	4
167	Syuhadi, S.E	Laki-laki	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
168	Desi Elvira M.Pd	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	Arwinda Purnama	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	3	4
170	Beti Jaswari,S.Pd	Perempuan	PNS	3	3	3	4	4	3	4	3	4
171	Masridawati, S.Pd	Perempuan	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
172	Asep Hendra	Laki-laki	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	Sumarni	Perempuan	PNS	3	3	3	4	4	4	4	3	4
174	Jaenda Nasution	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	Jalaluddin Harahap	Laki-laki	LAINNYA	4	4	3	3	4	4	4	4	4
176	Syamsul Bahri,S.Pd	Laki-laki	PNS	3	4	3	2	3	3	3	3	4
177	Siti Mukharimah	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
178	Abduh.S.Hum	Laki-laki	PNS	4	3	3	4	3	4	4	3	4
179	Santi Nofia	Perempuan	PNS	4	4	3	4	3	3	4	4	4
180	Lismaneti, S.Pd	Perempuan	PNS	4	4	3	4	4	3	3	4	4
181	Zamri Ramta, S.Pd.Sd	Laki-laki	PNS	4	3	3	3	3	3	3	3	4
182	Fitriyana, S. Pd. I	Perempuan	PNS	4	4	3	4	3	3	3	3	4
183	Lusi Andayani, S.Pd	Perempuan	PNS	4	3	3	4	3	3	4	4	4
184	Erlindawati	Perempuan	LAINNYA	4	3	3	4	4	4	4	3	4
185	Urfi Rahmani, S.Pd	Perempuan	LAINNYA	4	3	4	3	4	4	4	4	4
186	Vellin Putri Syafrina,S.Si	Perempuan	LAINNYA	4	3	4	3	4	4	4	4	3

187	Misrawati, S.Pd.I	Perempuan	LAINNYA	4	3	4	3	4	4	4	4	3
188	Tuentifeber	Laki-laki	PNS	4	3	4	3	4	4	4	4	3
189	Khairanisa Sutamina	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	Nurdiana	Perempuan	LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
191	Basri	Laki-laki	PNS	3	4	4	3	4	4	4	4	4
192	H. Sudirman, S.Pd, Mm.	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	Asnitarida S.Pd	Perempuan	PNS	3	4	4	3	3	4	4	4	4
194	Asnita ,S.Pd.Sd	Perempuan	PNS	3	4	4	4	4	3	4	4	4
195	Rehand Saputra	Laki-laki	SISWA	3	4	4	1	3	3	4	4	4
196	Hani	Perempuan	SISWA	3	4	4	3	3	3	4	4	4
197	Fathir Azzaki	Laki-laki	SISWA	3	4	4	4	3	3	3	4	1
198	Azham Fahrezi	Laki-laki	SISWA	4	4	4	3	2	2	3	4	3
199	Amirudin	Laki-laki	SISWA	4	4	4	4	3	3	3	3	1
200	Difa Manda Safitri	Perempuan	SISWA	4	3	4	3	3	4	4	4	4
201	Syarifah Aini	Perempuan	SISWA	4	3	4	3	3	4	3	3	3
202	Aulia Kasih	Perempuan	SISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	Muhammad Yudis Tira	Laki-laki	SISWA	4	4	3	4	3	4	4	4	4
204	Sarah Theresia Siallagan	Perempuan	SISWA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
205	Maicya Sahra	Perempuan	SISWA	4	4	4	3	3	4	4	4	4
206	Fahri Ridotul Khair	Laki-laki	SISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	Mei Katarina Tampubolon	Perempuan	SISWA	4	4	4	4	4	3	3	3	4
210	Muhammad Ziko Alfauziyansyah	Laki-laki	SISWA	4	4	4	4	4	3	4	4	4
211	Keyza Aurellya Khadijah	Perempuan	SISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	Abdullah Faqih Hidayatullah	Laki-laki	SISWA	4	4	4	4	4	3	4	4	4
213	Melati FITRI	Perempuan	SISWA	4	4	4	2	4	2	3	2	1
214	Sulandari	Perempuan	SISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	Melati Fitri	Perempuan	SISWA	4	4	4	4	4	3	3	4	4
216	Ridlo Hasan Bima Ferdiansyah	Laki-laki	SISWA	3	4	4	3	4	3	4	3	3
217	Siti Amanda Yosari	Perempuan	SISWA	3	4	4	4	4	3	3	3	3
218	Latipah Hanum Siregar	Perempuan	SISWA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
219	Claryza Ilmi Tiffani	Perempuan	SISWA	4	3	3	4	4	4	4	4	4
220	Risna	Perempuan	SISWA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
221	Nova Medica Sibarani	Perempuan	SISWA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
222	Nabila Atira Fitri	Perempuan	SISWA	3	1	4	2	4	3	3	3	3
223	Fachry Mubarak	Laki-laki	SISWA	3	3	4	4	4	3	3	3	4
224	Shely Salsabila Khalifa	Perempuan	SISWA	3	3	4	4	4	3	3	2	1
225	Nelmi Aulia Saputri	Perempuan	SISWA	3	3	4	4	4	3	4	4	4
226	Zelvania Zahrotus Salwa	Perempuan	SISWA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
227	Mhd. Irhamsyah	Laki-laki	SISWA	3	3	4	3	4	4	3	3	4
228	Ema Rayka	Perempuan	SISWA	3	3	4	4	4	4	4	3	4
229	Tiara Amelia	Perempuan	SISWA	3	3	4	4	4	4	3	3	3
230	Salsa Bila	Perempuan	SISWA	3	3	4	4	4	4	3	3	4
231	Nur Lidia	Perempuan	SISWA	3	3	4	4	4	4	3	3	4
232	Shiren Meilani	Perempuan	SISWA	3	3	4	4	4	4	4	3	4
233	Marliana Nahda Aulia	Perempuan	SISWA	3	3	4	4	4	4	4	3	4

234	Fila Delvia	Perempuan	SISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	Muhammad Shafa Runi	Laki-laki	SISWA	3	4	3	4	4	4	4	4	4
236	Chelsi Kasih Aulia Hulu	Perempuan	SISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	Esa Putri Dwi Safitri	Perempuan	SISWA	3	3	4	4	3	3	4	4	4
238	Saskia Praswari Radmi	Perempuan	SISWA	4	3	3	4	3	3	3	4	4
238	Aisyah Rahmawati	Perempuan	SISWA	3	4	3	3	3	3	3	3	4
239	Iftihida Yola	Perempuan	SISWA	3	3	4	3	4	4	4	4	4
240	All Muna Waroh	Perempuan	SISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	Cici Pitaloka	Perempuan	SISWA	4	3	4	2	4	4	4	4	4
242	Uzma Dewi Cahaya Ragil	Perempuan	SISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	Rahel Gulo	Perempuan	SISWA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
244	Joy Steven Simangunsong	Laki-laki	SISWA	3	3	4	4	3	3	4	3	4
245	Ayu Ningrum	Perempuan	SISWA	4	3	3	4	4	3	4	4	4
246	Lorenzo Igrazio Sinaga	Laki-laki	SISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	Manja Mutia Nabila	Perempuan	MAHASIWA	4	3	4	4	4	3	4	3	4
248	Rahma Trisya Azzahra	Perempuan	LAINNYA	4	3	3	4	4	4	3	3	4
249	Nabilla Safitri	Perempuan	SISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
250	Reinaldy Syakban	Laki-laki	SISWA	4	4	4	3	4	3	3	4	1
251	Uslia Rizkika Anggini	Perempuan	SISWA	4	4	4	3	4	3	3	4	4
252	Pelita Humairoh	Perempuan	SISWA	4	4	4	4	4	3	3	3	4
253	Ineke Rahmadini	Perempuan	MAHASIWA	4	4	4	4	3	3	4	4	4
254	Syafni Dawati Fitri Ani	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	3	2	2	2	2	3
255	Andarsih, S.Pd., Gr.	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	3	3	3	3	4
256	Ning Rahayu	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	3	4	3	1
257	Raflen Yuhelendri Andam Dewi, S.Pd.	Perempuan	PNS	4	4	4	4	3	3	4	3	3
258	Dra. Hj. Herni, M.Pd.	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	Kamisah, S.Pd.	Perempuan	LAINNYA	4	3	3	3	3	3	3	3	4
260	Mutia Farina, S.Pd., Gr.	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	Nurhasni	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	Umi Wahyuningsih	Perempuan	LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
263	Dekdi	Laki-laki	PNS	4	3	3	2	3	3	3	3	3
264	Nurhasni	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	Muhammad Iqbal	Laki-laki	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	Febri Harizadika	Perempuan	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
267	Widya Pratisca Asiba	Perempuan	LAINNYA	3	4	4	3	3	3	3	4	4
268	Dra. Asnidar	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	3
269	Rabiah, M.Pd	Perempuan	PNS	4	4	4	3	3	3	3	3	3
270	Yessi Riatny	Perempuan	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
271	Effa Lestari	Perempuan	PNS	4	4	4	4	3	3	3	3	4
272	Fajar Marta	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	3	3	3	4	4
273	Azizah Asra	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	Nofriana Siska	Perempuan	LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
275	Yulia Hervina	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	3
276	Mitha Dwi Septya	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4

277	Delfi Susanti, S. Pd	Perempuan	LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
278	Zulkaidah	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	Asep Odang Kurnia	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	Misdianto, M.Pd.	Laki-laki	PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4
281	Marliah, S.S., M.Pd	Perempuan	PNS	3	4	4	4	3	3	3	3	4
282	Eka Mardiana	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	Andriansyah	Laki-laki	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4
284	Daniar	Perempuan	PNS	4	4	4	4	3	3	4	4	4
285	Desyi Ardini	Perempuan	PNS	4	4	4	4	3	4	4	4	4
286	Nolilita	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	3	4	3	4
287	Maya Annisa	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	Dina Marisa	Perempuan	LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
289	Nurlela, S, Pd	Perempuan	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
290	Nora Estaurina Br Silitonga	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai Per Unsur				1022	1003	1014	1080	1034	1014	1036	1015	1098
Rata-Rata				3,52	3,46	3,50	3,72	3,57	3,50	3,57	3,50	3,79
IKM Per Unsur = Total nilai per unsur Jumlah responden				0,39	0,38	0,38	0,41	0,39	0,38	0,39	0,39	0,42
Total Nilai Semua Unsur				9316								
Skor Total KM = Total nilai semua unsur x 100 Jumlah responden x jumlah unsur 4				88,34								

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. Empat unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu pengaduan dengan nilai tertinggi 3,79, waktu penyelesaian mendapatkan nilai 3,72, kompetensi dan sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3,57 dari unsur layanan.
2. Lima unsur layanan lainnya memperoleh nilai dengan kategori baik, yaitu persyaratan mendapatkan nilai 3,52, produk, perilaku, dan biaya/tarif dengan nilai 3,5 serta prosedur mendapatkan nilai 3,46.

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:

- “Kami menunggu acara offline lainnya untuk mahasiswa kakk.”
- “Jika ada kegiatan lagi mengenai literasi atau pengembangan bagi mahasiswa atau umum bisa dilaksanakan kembali, untuk lebuah meningkatkan kepuasan kami terhadap kegiatan kegiatan yg di usungkan oleh pelaksana.”
- “Koneksi internet perlu ditingkatkan saat UKBI.”
- “Lebih gencar lagi menyebarkan informasi kegiatan dan layanan.”
- “Perbanyak lagi kegiatan bimtek literasi.”

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 pelayanan 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.

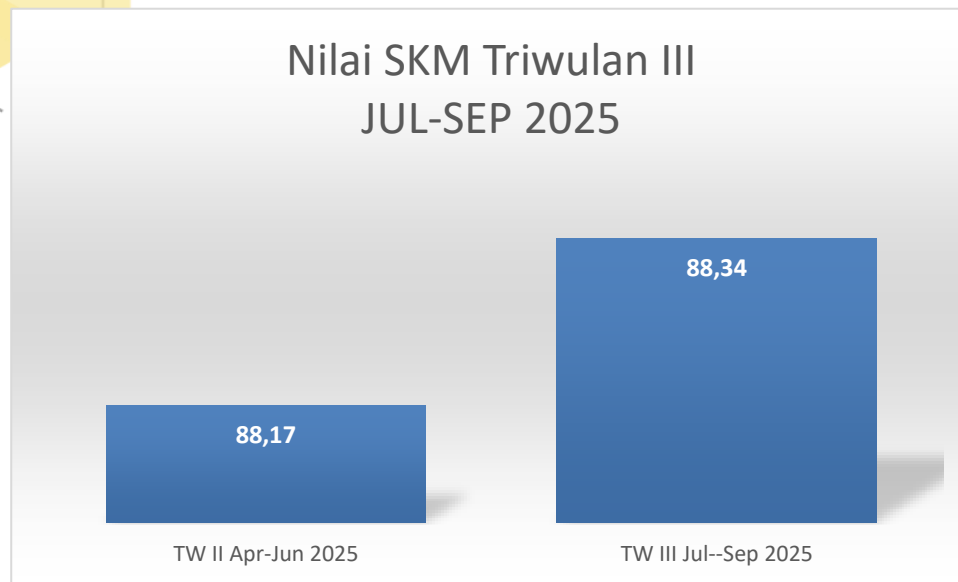
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada semester II. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang 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.					
3	Produk Layanan	Menyebarkan informasi layanan dan produk di media sosial.	√	√	√	√	Tim Medsos BBPR

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 III Tahun 2025 pada Balai Bahasa Provinsi Riau.



BAB V

SIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu triwulan mulai Juli sampai dengan September 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, 30 September 2025
Pekanbaru



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

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat

Assalamu'alaikum 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
- Penerjemahan
- Kegiatan Pelindungan dan Pemodernan Sastra
- Kegiatan Literasi
- Kegiatan Perkamus 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 III)

