



Kemendikdasmen
Balai Bahasa Provinsi Riau

LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
BALAI BAHASA PROVINSI RIAU
TRIWULAN I (JANUARI S.D. MARET 2026)**

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. Kuosioner.....	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 2026 (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 I (Januari--Maret) tahun 2026. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama lima bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	5
2.	Pengumpulan Data	Januari—Maret 2026	46
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2026	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2026	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 jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai Bahasa Provinsi Riau berjumlah 602 orang yang terdiri atas responden Triwulan I diperoleh 54 orang, Triwulan II diperoleh 192 orang, Triwulan III diperoleh 290 orang, dan Triwulan IV diperoleh 66 orang. Pada tahun 2026, bulan Januari--Maret (Triwulan I) jumlah populasi yang diperoleh sebanyak 51 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 51 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	19	37,1%
		Perempuan	27	52,9%
3	Pekerjaan	ASN	24	47,06%
		Mahasiswa	1	1,9%
		Swasta	6	11,76%
		Lainnya	20	39,22%
4	Jenis Layanan yang Diterima	Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI)	17	33,3%
		Ahli Bahasa	3	5,9%
		Literasi	4	7,8%
		Kegiatan Perkamusan dan Peristilahan	1	1,96%
		Penerjemahan	8	15,7%
		Peminjaman Aula dan Serambi	2	3,9%
		Lainnya	16	31,3%

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

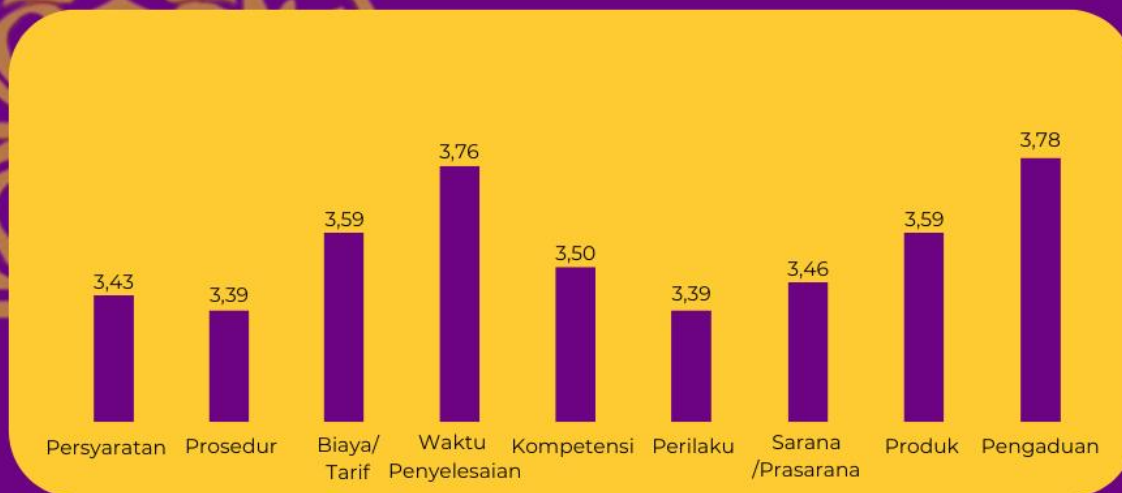
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai IKM per layanan

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Bahasa Provinsi Riau

Periode Survei Triwulan I
Bulan Januari s.d. Maret 2026
Jumlah Responden: 51 orang



Nilai IKM

88,50



Kategori:
A (Sangat Baik)

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 3,78, serta waktu penyelesaian mendapatkan nilai 3,76 dan produk dan biaya/tarif mendapatkan nilai 3,59 dari unsur layanan.
2. Lima unsur layanan lainnya memperoleh nilai dengan kategori baik, yaitu kompetensi mendapatkan nilai 3,50, sarana/prasarana memperoleh nilai 3,46, persyaratan dengan nilai 3,43, prosedur mendapatkan nilai 3,39, perilaku dengan nilai 3,39.

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:

- Pertahankan kualitas pelayanan yang sudah 4 dan terus lakukan survei kepuasan secara berkala
- Adanya pembinaan terhadap pemakaian bahan atau ejaan yang baku pada ketatausahaan di perkantoran atau sekolah
- Balai bahasa perlu menyelenggarakan edukasi literasi digital untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memahami informasi dimedia digital
- Mohon buku yang dicetak didistribusikan ke pihak sekolah
- Terjun ke sekolah - sekolah di daerah untuk memaksimalkan potensi yang ada.
- Mungkin harus bisa meningkatkan pemahaman tentang standarisasi bahasa daerah agar lebih 3 di pahami dan juga 3 di terapkan dalam buku ajar anak-anak
- Sering-sering turun ke Bagansiapiapi
- Semoga kegiatan Balai bahasa bukan saja menyentuk pada guru dan murid tetapi juga tendik dan pengawas sekolah

➤ terimakasih pemerintah dan guru hebat yang telah merancang ukbi dgn 3 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.

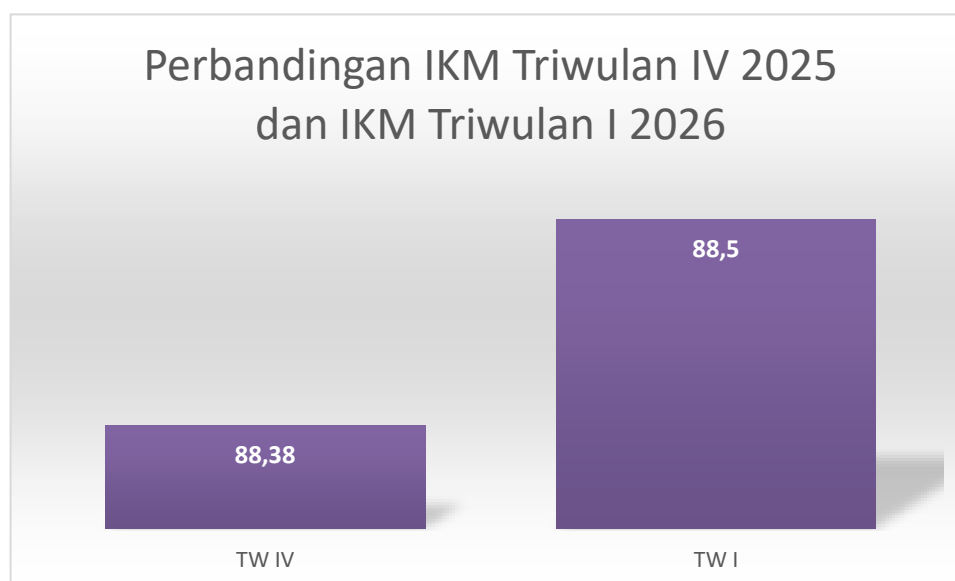
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada semester II. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang 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
			T W I	T W II	T W III	T W 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 yang cepat, baik, dan akurat.			√	√	Kepala dan Kasubbag Umum
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 IV (Oktober s.d. Desember) tahun 2025 sampai dengan Triwulan I (Januari—Maret) tahun 2026 pada Balai Bahasa Provinsi Riau.

BAB V SIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Juli sampai dengan Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Empat unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu pengaduan dengan nilai tertinggi 3,78, serta waktu penyelesaian mendapatkan nilai 3,76 dan produk dan biaya/tarif mendapatkan nilai 3,59 dari unsur layanan.
2. Lima unsur layanan lainnya memperoleh nilai dengan kategori baik, yaitu kompetensi mendapatkan nilai 3,50, sarana/prasarana memperoleh nilai 3,46, persyaratan dengan nilai 3,43, prosedur mendapatkan nilai 3,39, perilaku dengan nilai 3,39.

Pekanbaru, 31 Maret 2026

Kepala,

Dr. Umi Kulsum, M. Hum.
NIP197301161997032001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat

B I U ☺ ✎

Assalamualaikum Bapak/Ibu/Saudara. Kami mohon keadilannya 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 Perkamusan 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

5. 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 Penyusunan Laporan SKM Triwulan I (Januari s.d. Maret) Tahun 2025





