



**Kemendikdasmen**

Balai Bahasa Provinsi Aceh

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**BALAI BAHASA PROVINSI ACEH  
TRIWULAN I TAHUN 2026**



## DAFTAR ISI

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2

### **BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4

### **BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

3.1 Jumlah Responden SKM.....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	5

### **BAB IV ANALISIS HASIL SKM**

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11

### **BAB V KESIMPULAN.....**

### **LAMPIRAN**

Formulir SKM.....	14
Pengolahan Data Hasil SKM Per Responden Per Unsur Layanan.....	19
Dokumentasi Pelaksanaan Reviu SKM .....	23
Realisasi Tindak Lanjut SKM Triwulan I Tahun 2026.....	24





## **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 Aceh sebagai salah satu penyedia layanan publik UPT Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa di Balai Bahasa Provinsi Aceh, 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 jasa yang telah diberikan oleh Balai Bahasa Provinsi Aceh.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.





## BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Bahasa Provinsi Aceh dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Tim Pelayanan Balai Bahasa Provinsi Aceh.

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner daring yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 Aceh yaitu:

- Persyaratan: Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, mekanisme dan prosedur: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- Waktu penyelesaian: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 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.
- 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.
- Kompetensi pelaksana: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
- Perilaku pelaksana: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan: Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

- 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

Pengumpulan data dilakukan secara daring melalui tautan <https://bit.ly/SKM-BBPA2026> . Tautan diisi oleh pengguna layanan setelah layanan diberikan oleh pemberi layanan, baik secara tatap muka maupun daring. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden dan hasilnya terakumulasi secara digital di dalam Google Docs “Survei Kepuasan Masyarakat Balai Bahasa Provinsi Aceh”.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 4 (empat) kali dalam setahun.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	18–31 Desember 2025	14
2.	Pengumpulan Data Triwulan I	1 Januari–31 Maret 2026	90
3.	Penyusunan Laporan SKM dan Tindak Lanjut SKM	24–31 Maret 2026	8
4.	Pengumpulan Data Triwulan II	1 April–30 Juni 2026	91
5.	Penyusunan Laporan SKM dan Tindak Lanjut SKM	23–30 Juni 2026	8
6.	Pengumpulan Data Triwulan III	1 Juli–30 September 2026	92
7.	Penyusunan Laporan SKM dan Tindak Lanjut SKM	23–30 September 2026	8
8.	Pengumpulan Data Triwulan IV	1 Oktober–31 Desember 2026	92
9.	Penyusunan Laporan SKM dan Tindak Lanjut SKM	24–31 Desember 2026	8

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada triwulan III tahun 2025 sebanyak 45 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	PEREMPUAN	19	70,4%
		LAKI-LAKI	8	29,6%
2	LAYANAN YANG DIGUNAKAN	UKBI	9	33,3%
		Perpustakaan	1	3,7%
		Pelindungan Bahasa dan Sastra	2	7,41%
		Fasilitasi Kebahasaan dan Kesastraan	3	11,1%
		Permohonan Narasumber/Juri	4	14,8%
		Program Magang	3	11,1%
		Peningkatan Kualitas Literasi	5	18,5%

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

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

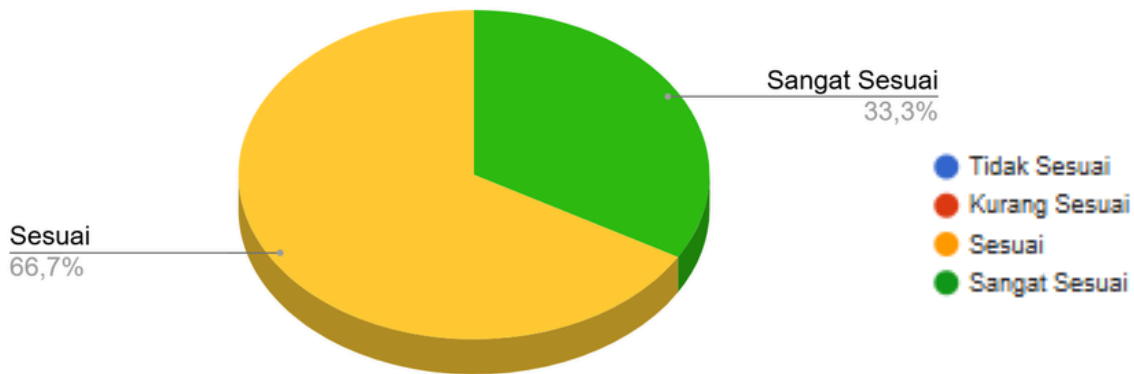
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,33	3,37	3,18	3,29	3,29	3,33	3,48	3,29	3,41
<b>Kategori</b>	B	B	B	B	B	B	B	B	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>83,25 (B atau Baik)</b>								



Adapun penjabaran nilai tiap unsur pelayanan sebagai berikut:

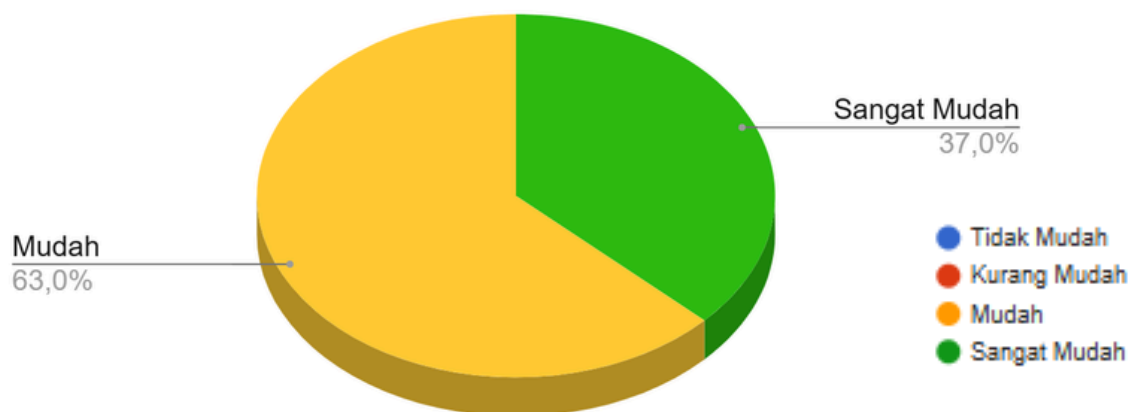
### 1) Persyaratan

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan?



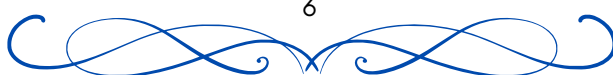
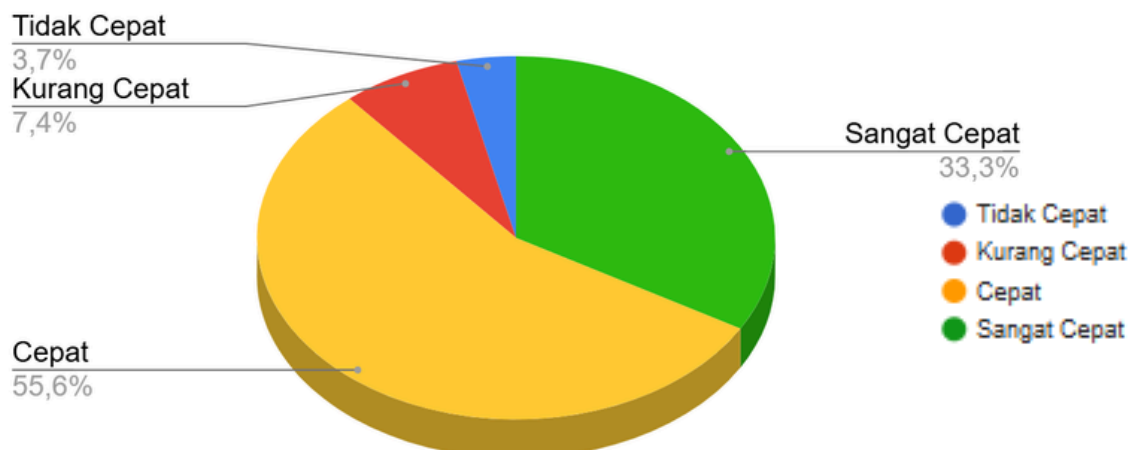
### 2) Prosedur

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?



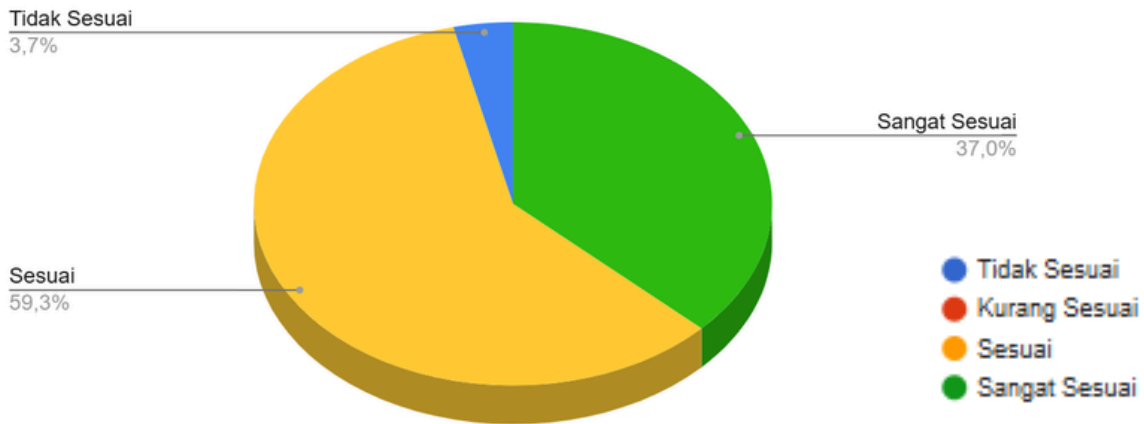
### 3) Jangka Waktu

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan?



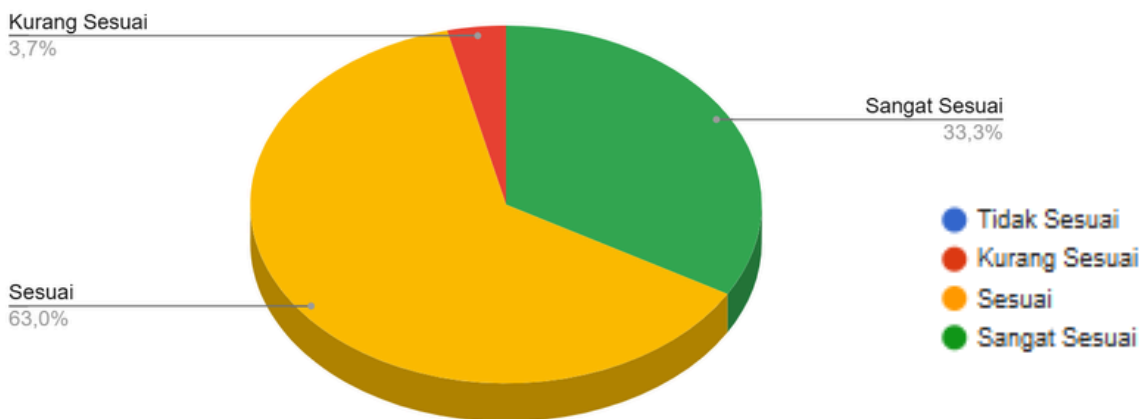
#### 4) Tarif

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?



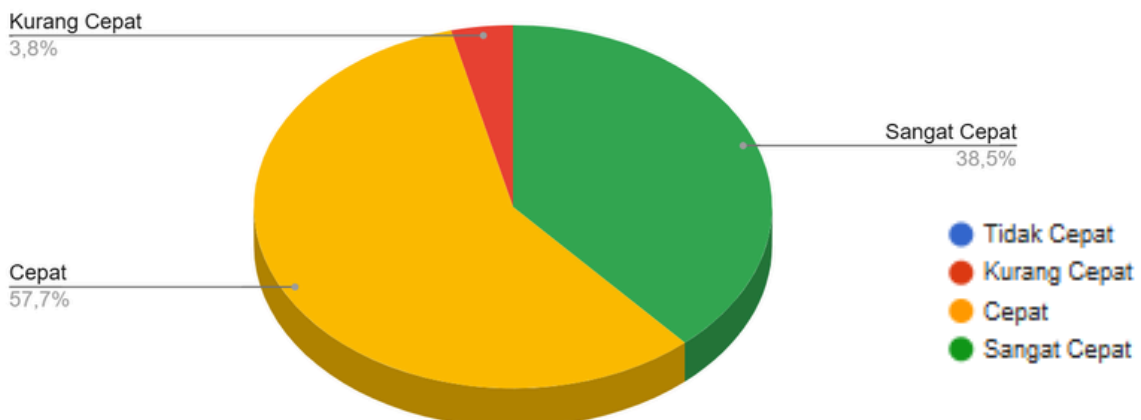
#### 5) Produk

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang diinformasikan dengan pelayanan yang diberikan?



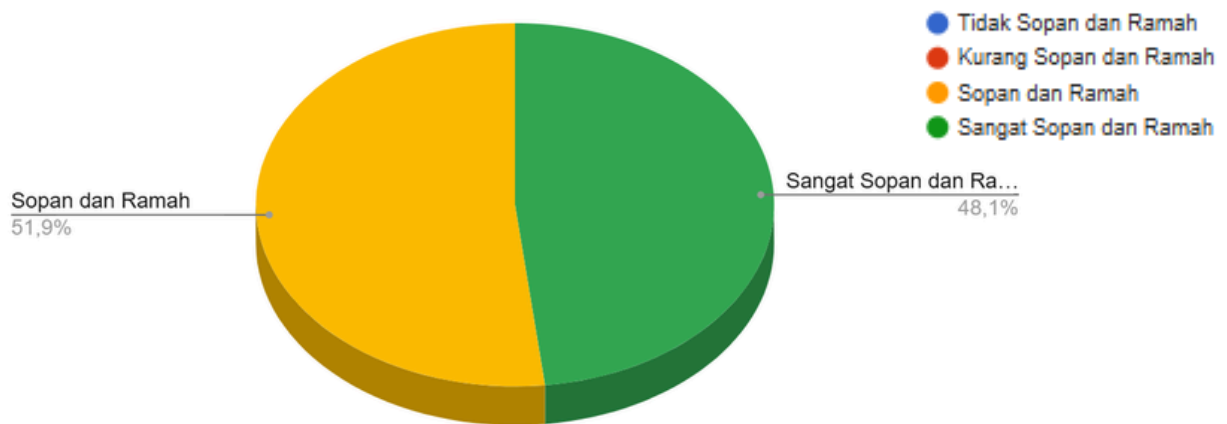
#### 6) Kompetensi

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?



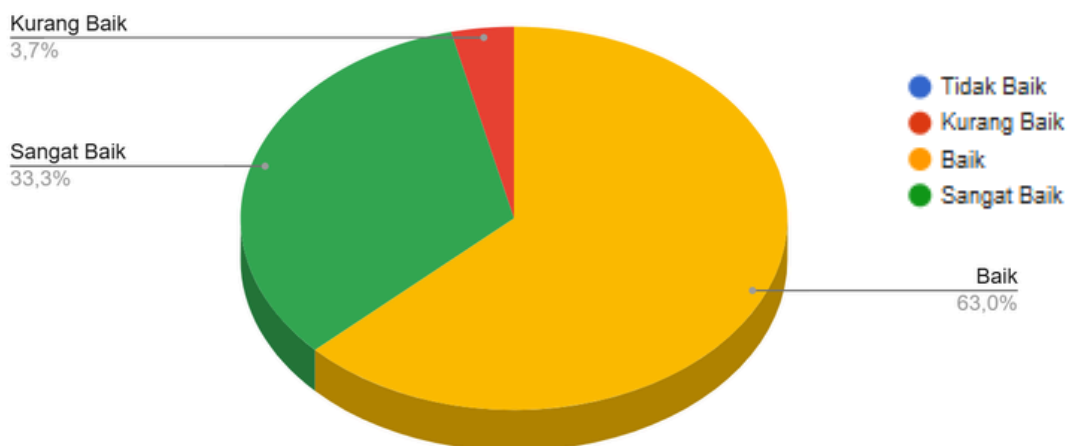
## 7) Perilaku

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?



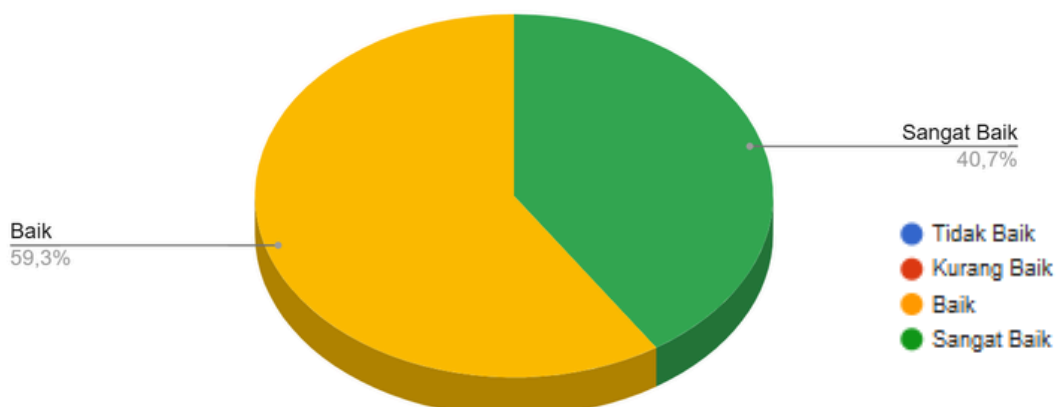
## 8) Sarana dan Prasarana

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kualitas sarana dan prasarana?



## 9) Pengaduan

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan?



## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat di Balai Bahasa Provinsi Aceh pada triwulan I tahun 2026 mendapatkan nilai kategori B (Baik) berdasarkan akumulasi 9 (sembilan) unsur pelayanan. Total IKM unit layanan berjumlah 83,25.
2. Pada seluruh nilai unsur pelayanan, didapatkan nilai rata-rata 3,33. Indeks nilai tertinggi dengan kategori B (Baik) terdapat pada unsur perilaku petugas pelayanan, yaitu 3,48. Nilai terendah dengan kategori B (Baik) terdapat pada unsur kecepatan pelayanan, yaitu 3,185.
3. Berikut ini urutan hasil IKM nilai unsur pelayanan dari mulai tertinggi hingga terendah:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Kategori
1.	Perilaku Petugas Pelayanan	3,481	B
2.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,407	B
3.	Prosedur Pelayanan	3,370	B
4.	Kesesuaian Persyaratan	3,333	B
5.	Kompetensi Petugas	3,333	B
6.	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,296	B
7.	Kesesuaian Pelayanan	3,296	B
8.	Penanganan Pengaduan	3,296	B
9.	Kecepatan Pelayanan	3,185	B



## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), diketahui bahwa seluruh unsur pelayanan belum mendapatkan nilai yang sempurna (A). Oleh karena itu, perlu dilakukan beberapa rencana tindak lanjut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Adapun rencana tindak lanjut yang akan dilakukan adalah sebagai berikut.

Pada unsur perilaku petugas pelayanan, yang memperoleh nilai tertinggi, tindak lanjut yang akan dilakukan adalah meningkatkan budaya pelayanan prima melalui pembinaan sikap, keramahan, kesopanan, dan kemampuan komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kompetensi petugas pelayanan juga akan terus ditingkatkan melalui pelatihan, bimbingan teknis, dan penguatan kapasitas di bidang pelayanan publik.


Dalam aspek kualitas sarana dan prasarana, akan dilakukan pemeliharaan serta peningkatan fasilitas pendukung pelayanan guna menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman, aman, dan tertata dengan baik. Perbaikan juga akan dilakukan terhadap prosedur pelayanan melalui penyederhanaan alur pelayanan serta peningkatan penyebaran informasi agar prosedur yang berlaku lebih mudah dipahami oleh masyarakat.

Terkait kesesuaian persyaratan pelayanan, akan dilakukan evaluasi terhadap persyaratan yang berlaku agar lebih jelas, sederhana, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Pada unsur kesesuaian atau kewajaran biaya, instansi akan meningkatkan transparansi informasi biaya pelayanan sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi yang jelas terkait biaya yang dikenakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selanjutnya, dalam unsur kesesuaian pelayanan, akan dilakukan pengawasan dan monitoring secara berkala untuk memastikan pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Sementara itu, pada unsur penanganan pengaduan, akan dilakukan optimalisasi mekanisme pengaduan masyarakat serta peningkatan kecepatan dan ketepatan tindak lanjut terhadap setiap pengaduan yang diterima.

Adapun unsur kecepatan pelayanan yang memperoleh nilai paling rendah akan menjadi prioritas perbaikan. Upaya yang akan dilakukan meliputi evaluasi waktu pelayanan, optimalisasi alur kerja, peningkatan koordinasi antarpetugas, serta pemanfaatan teknologi pendukung untuk mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil SKM ini akan menjadi bahan evaluasi dan dasar perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan sehingga pelayanan yang diberikan dapat semakin efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.



Pada tahun 2026 telah dilakukan pemutakhiran standar pelayanan sebagai upaya peningkatan kualitas dan perluasan layanan kepada masyarakat. Sebelumnya, jumlah layanan yang telah memiliki standar pelayanan sebanyak 8 layanan, yaitu layanan saksi ahli bahasa, UKBI, fasilitasi BIPA, konsultasi kebahasaan dan kesastraan, perpustakaan, permintaan narasumber atau juri, penyuntingan, dan penerjemahan.

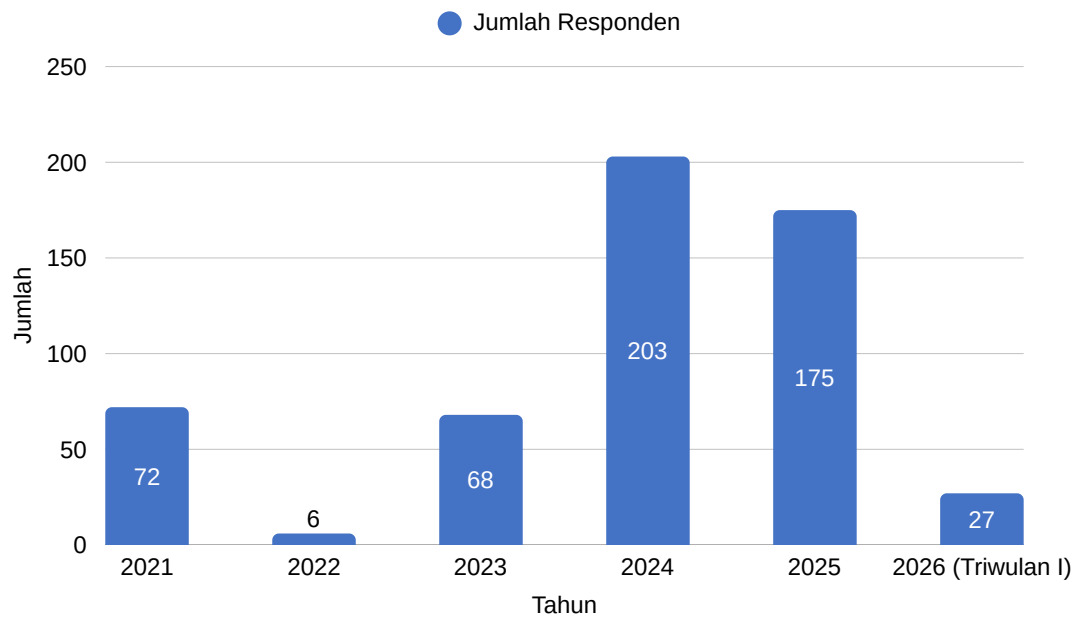
Melalui pemutakhiran tersebut, jumlah layanan yang telah distandardisasi meningkat menjadi 12 layanan. Selain penyesuaian nomenklatur layanan konsultasi kebahasaan dan kesastraan menjadi fasilitasi kebahasaan dan kesastraan, terdapat penambahan beberapa jenis layanan baru, yaitu peningkatan kualitas literasi, program magang, perkamusan, serta perlindungan bahasa dan sastra.

Penambahan dan pemutakhiran standar pelayanan ini menunjukkan komitmen instansi dalam meningkatkan mutu pelayanan publik, memperluas akses layanan, serta menyesuaikan kebutuhan masyarakat terhadap layanan kebahasaan dan kesastraan yang semakin beragam. Selain itu, pemutakhiran standar pelayanan diharapkan dapat memberikan kejelasan prosedur, persyaratan, waktu pelayanan, dan mekanisme layanan sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Sejalan dengan pemutakhiran standar pelayanan tersebut, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) juga telah disesuaikan dan dikategorikan berdasarkan masing-masing standar layanan yang berlaku. Penyesuaian ini dilakukan guna menyinkronkan pendataan dan penilaian layanan oleh masyarakat sehingga hasil survei yang diperoleh dapat menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat secara lebih spesifik, terukur, dan sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. Dengan demikian, hasil SKM diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi yang lebih akurat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada setiap jenis layanan yang tersedia.

### **4.3 Tren Nilai SKM**

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik, perlu dilakukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis 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. Berikut Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan Balai Bahasa Provinsi Aceh dari tahun 2021 hingga 2026 (Triwulan I):



Grafik menunjukkan bahwa partisipasi responden dalam pengisian survei cenderung meningkat sejak tahun 2023, meskipun mengalami sedikit penurunan pada tahun 2025. Jumlah responden pada tahun 2026 masih bersifat sementara karena data yang ditampilkan baru mencakup Triwulan I.

## BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan I Tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Indeks Kepuasan Masyarakat di unit layanan memperoleh kategori B (Baik) berdasarkan akumulasi 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai oleh masyarakat pengguna layanan. Seluruh unsur pelayanan menunjukkan hasil yang baik, meskipun belum mencapai kategori A (Sangat Baik).

Berdasarkan hasil penilaian, diperoleh nilai rata-rata unsur pelayanan sebesar 3,333. Nilai tertinggi terdapat pada unsur perilaku petugas pelayanan dengan nilai 3,481 dan kategori B (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai petugas pelayanan telah memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan, ramah, dan komunikatif. Sementara itu, nilai terendah terdapat pada unsur kecepatan pelayanan dengan nilai 3,185 dan kategori B (Baik), sehingga unsur tersebut menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan ke depan.

Adapun urutan nilai unsur pelayanan dari tertinggi hingga terendah adalah sebagai berikut: 1) perilaku petugas pelayanan, 2) kualitas sarana dan prasarana, 3) prosedur pelayanan, 4) kesesuaian persyaratan, 5) kompetensi petugas, 6) kesesuaian/kewajaran biaya, 7) kesesuaian pelayanan, 8) penanganan pengaduan, dan 9) kecepatan pelayanan.

Selain itu, pada tahun 2026 telah dilakukan pemutakhiran standar pelayanan dari sebelumnya 8 layanan menjadi 12 layanan. Pemutakhiran tersebut mencakup penambahan layanan peningkatan kualitas literasi, program magang, perkamusan, serta perlindungan bahasa dan sastra. Sejalan dengan hal tersebut, pelaksanaan SKM juga telah dikategorikan berdasarkan standar layanan yang berlaku guna menyinkronkan pendataan dan penilaian layanan oleh masyarakat sehingga hasil evaluasi yang diperoleh menjadi lebih spesifik dan akurat sesuai jenis layanan yang diberikan.

Banda Aceh, 31 Maret 2026

Kepala Balai Bahasa Provinsi Aceh



Drs. Umar Solikhan, M.Hum.



## LAMPIRAN

### Formulir SKM

# Survei Kepuasan Masyarakat Balai Bahasa Provinsi Aceh BBPA Tahun 2026

Bapak/Ibu penerima layanan Balai Bahasa Provinsi Aceh, mohon kesediaannya untuk menjawab pertanyaan berikut ini guna mengetahui tingkat kepuasan dan meningkatkan kualitas pelayanan kami sesuai dengan [Standar Pelayanan BBPA](#) .

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

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email \*

Email Anda

Nama \*

Jawaban Anda

Nomor HP \*

Jawaban Anda

Asal Instansi \*

Jawaban Anda

Profesi \*

Jawaban Anda

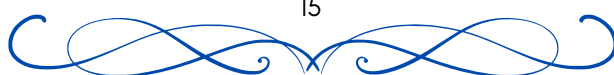


**Jenis Kelamin \***

- Perempuan
- Laki-Laki

**Layanan yang Digunakan \***

- Pelindungan Bahasa dan Sastra
- UKBI (Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia)
- Perpustakaan
- Program Magang
- Permohonan Narasumber/Juri
- Saksi Ahli Bahasa
- Penerjemahan
- Perkamusan
- Penyuntingan
- Fasilitasi BIPA (Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing)
- Fasilitasi Kebahasaan dan Kesastraan
- Peningkatan Kualitas Literasi





1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan?

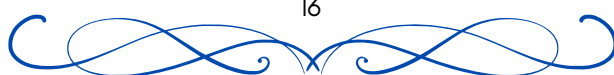
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan?

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat





4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

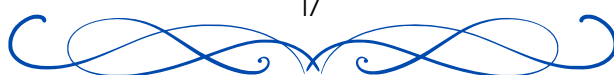
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai


5. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang diinformasikan dengan pelayanan yang diberikan?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

- Tidak Kompeten
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat





7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai 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 penilaian Bapak/Ibu mengenai kualitas sarana dan prasarana?

- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Baik
- Sangat Baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan?

- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Baik
- Sangat Baik

Kritik dan Saran

Jawaban Anda

---

Kirim

Kosongkan formulir



## Pengolahan Data Hasil SKM Per Responden Per Unsur Layanan

UNIT PELAYANAN : BALAI BAHASA PROVINSI ACEH

JENIS LAYANAN : KEBAHASAAN DAN KESASTRAAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	3	3	4
3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	1	3	3	4	4	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	4	3	2	4	4	2	3
15	3	3	3	3	3	3	4	3	3



16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	2	3	3	3	4	3	3
19	3	4	3	3	3	3	4	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	1	3	4	4	4	3	4
22	3	3	2	3	3	2	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
S Nilai/U nsur	90	91	86	89	89	90	94	89	92
NRR /perta nyaan	3,333	3,370	3,185	3,296	3,296	3,333	3,481	3,296	3,407
NRR tertbg/ pertan yaan	370	374	354	366	366	370	386	366	378
Katego ri Per Unsur	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
								*)	**)
<b>IKM Unit pelayanan</b>								<b>3,330</b>	<b>83,250</b>

								*)	**)
<b>IKM Unit pelayanan</b>								<b>3,330</b>	<b>83,250</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14      Unsur Pelayanan
- NRR              =Nilai rata-rata
- IKM                =Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*)                  =Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*)                 =Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur    =Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner
- NRR tertimbang    =NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,333
U2	Prosedur Pelayanan	3,370
U3	Kecepatan Pelayanan	3,185
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,296
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,296
U6	Kompetensi Petugas	3,333
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,481
U8	Penanganan Pengaduan	3,296
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,407

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>8,325</b>
-----------------------------	--------------

	<b>Mutu Pelayanan</b>						<b>Baik</b>		
tertog / pertanyaan	370	374	354	366	366	370	386	366	378
Kategori Per	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit pelayanan</b>								<b>3,330</b>	<b>83,250</b>

**Mutu Pelayanan**

<b>A</b> (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00	<b>C</b> (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
<b>B</b> (Baik)		: 76,61 - 88,30	<b>D</b> (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Tidak Baik	0	0	370	370	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	741	0	370	370	0	370
Baik	6,667	6,296	5,556	5,926	6,296	5,926	5,185	6,296
Sangat Baik	3,333	3,704	3,333	3,704	3,333	3,704	4,815	3,333
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	27	27	27	27	27	27	27	27

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Tidak Baik	0	0	1	1	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	2	0	1	1	0	1
Baik	18	17	15	16	17	16	14	17
Sangat Baik	9	10	9	10	9	10	13	9
Total Responden	27	27	27	27	27	27	27	27

URUTAN

PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	369
U6	Kompetensi Petugas	325
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	318
U5	Kesesuaian Pelayanan	306
U8	Penanganan Pengaduan	305
U1	Kesesuaian Persyaratan	304
U2	Prosedur Pelayanan	276
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	270
U3	Kecepatan Pelayanan	265

## Dokumentasi Pelaksanaan Reviu SKM



Pelaksanaan reviu formulir dan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada tanggal 7 Januari 2026



Pelaksanaan reviu formulir dan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada tanggal 31 Maret 2026

## Realisasi Tindak Lanjut SKM Triwulan I Tahun 2026

No.	Unsur Pelayanan yang Diperbaiki	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Status	Tanggal Realisasi
1	Perilaku Petugas	Meningkatkan budaya pelayanan prima melalui pembinaan sikap dan komunikasi petugas.	Meskipun memperoleh nilai tertinggi, peningkatan kualitas perilaku petugas tetap dilakukan melalui pembinaan internal, penguatan budaya kerja profesional, peningkatan keramahan, kesopanan, serta kemampuan komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	Dalam Proses	2026
2	Kesesuaian Persyaratan	Meninjau kembali persyaratan pelayanan agar lebih jelas dan sederhana.	Evaluasi terhadap persyaratan pelayanan dilakukan untuk memastikan persyaratan lebih mudah dipahami, relevan dengan kebutuhan pengguna layanan, serta tidak menyulitkan masyarakat tanpa mengurangi validitas administrasi layanan.	Terealisasi	Triwulan I 2026
3	Kesesuaian Pelayanan	Meningkatkan kesesuaian pelayanan dengan standar dan kebutuhan masyarakat.	Tindak lanjut dilakukan melalui monitoring dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan pelayanan untuk memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan dan kebutuhan pengguna layanan.	Terealisasi	Triwulan I 2026
4	Kompetensi Petugas	Meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan dan penguatan kapasitas.	Peningkatan kompetensi dilakukan melalui pelatihan, bimbingan teknis, serta penguatan kapasitas di bidang pelayanan publik agar petugas lebih profesional, responsif, dan mampu memberikan pelayanan yang optimal.	Dalam Proses	2026

No.	Unsur Pelayanan yang Diperbaiki	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Status	Tanggal Realisasi
6	Penanganan Pengaduan	Mengoptimalkan mekanisme pengaduan masyarakat dan percepatan tindak lanjut.	Upaya tindak lanjut dilakukan dengan memperkuat mekanisme pengaduan masyarakat, meningkatkan kecepatan dan ketepatan respons terhadap pengaduan, serta melakukan pemantauan terhadap penyelesaian pengaduan secara berkala.	Terealisasi	Triwulan I 2026
7	Kualitas Sarana dan Prasarana	Melakukan pemeliharaan dan peningkatan fasilitas pelayanan.	Pemeliharaan fasilitas pelayanan dilakukan secara berkala serta peningkatan sarana pendukung pelayanan untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman, aman, dan tertata dengan baik bagi masyarakat.	Dalam Proses	2026
8	Kesesuaian Biaya	Meningkatkan transparansi informasi biaya pelayanan.	Tindak lanjut dilakukan melalui publikasi informasi biaya pelayanan secara terbuka dan mudah diakses masyarakat agar pengguna layanan memperoleh kejelasan terkait biaya sesuai ketentuan yang berlaku.	Terealisasi	Triwulan I 2026
9	Kecepatan Pelayanan	Meningkatkan efisiensi waktu pelayanan melalui optimalisasi alur kerja dan teknologi pendukung.	Unsur kecepatan pelayanan menjadi prioritas perbaikan karena memperoleh nilai paling rendah. Langkah yang dilakukan meliputi evaluasi waktu pelayanan, optimalisasi alur kerja, peningkatan koordinasi antarpetugas, serta pemanfaatan teknologi pendukung guna mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat.	Dalam Proses	2026