Kemendikdasmen
Balai Bahasa Provinsi Aceh

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI BAHASA PROVINSI ACEH
TRIWULAN II 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..... 13

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 disebarkan 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 II tahun 2026 sebanyak 125 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	PEREMPUAN	82	65,6%
		LAKI-LAKI	43	34,4%
2	LAYANAN YANG DIGUNAKAN	Fasilitasi BIPA (Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing)	10	7,87%
		Fasilitasi Kebahasaan dan Kesastraan	10	7,87%
		Pelindungan Bahasa dan Sastra	5	3,94%
		Penerjemahan	23	19,69%
		Peningkatan Kualitas Literasi	10	7,87%
		Penyuntingan	3	2,36%
		Permohonan Narasumber/Juri	3	2,36%
		Perpustakaan	12	9,45%
		Saksi Ahli Bahasa	5	3,94%
		UKBI (Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia)	44	34,65%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

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

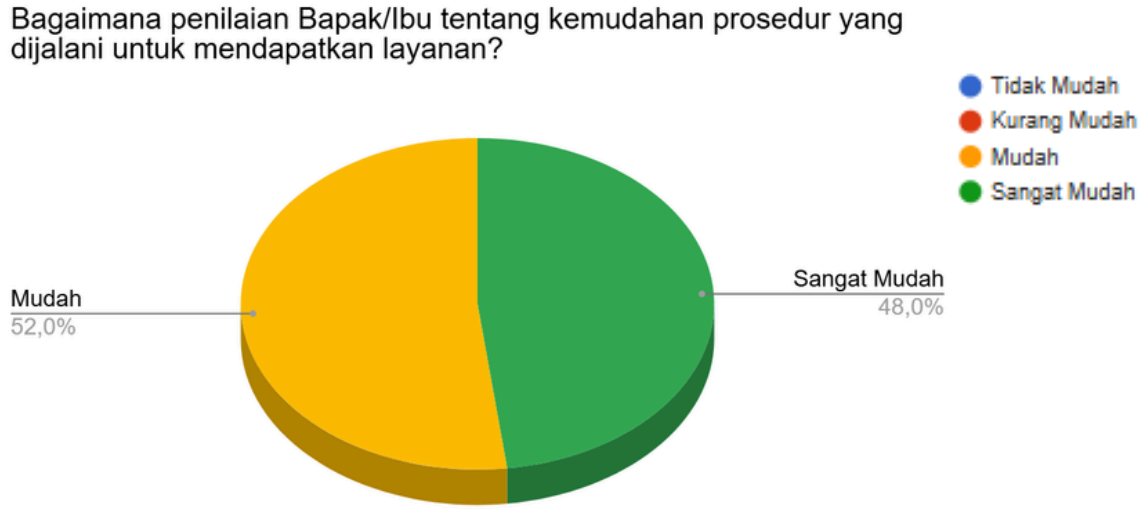
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3,46	3,48	3,41	3,36	3,41	3,45	3,55	3,47	3,47
Kategori	B	B	B	B	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan	**86,20 (B atau Baik)**								

Adapun penjabaran nilai tiap unsur pelayanan sebagai berikut:

1) Persyaratan

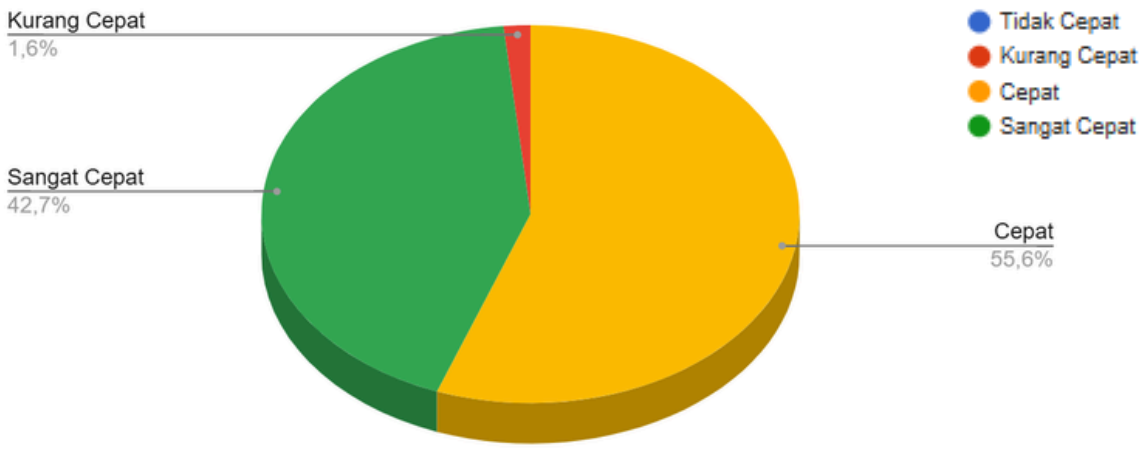


2) Prosedur



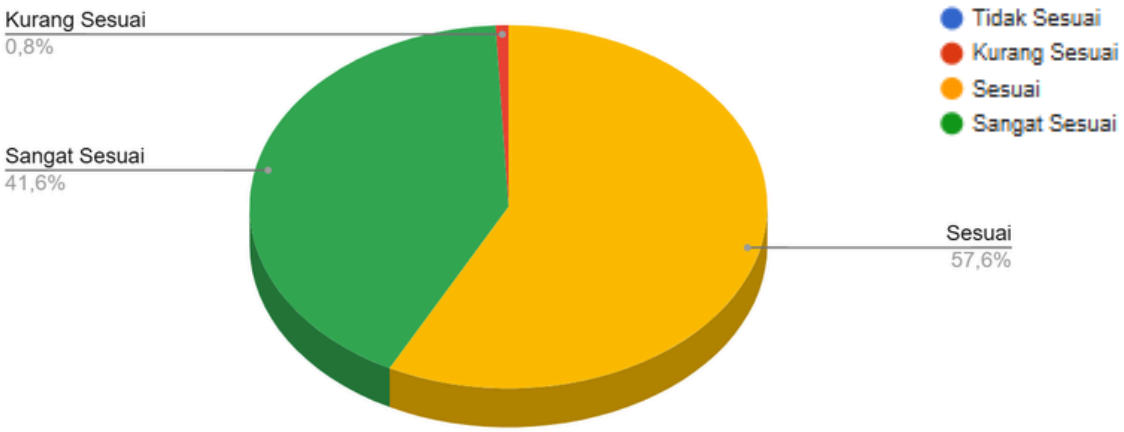
3) Jangka Waktu

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



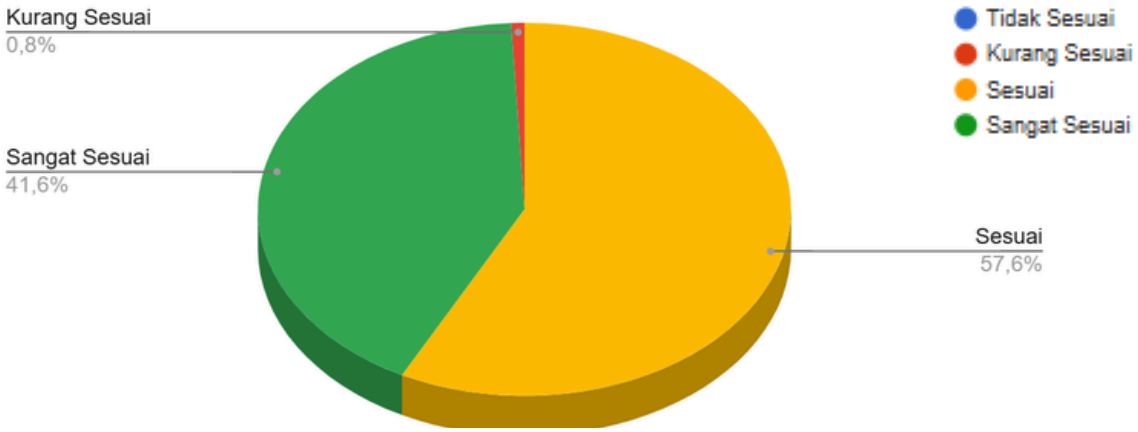
4) Tarif

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



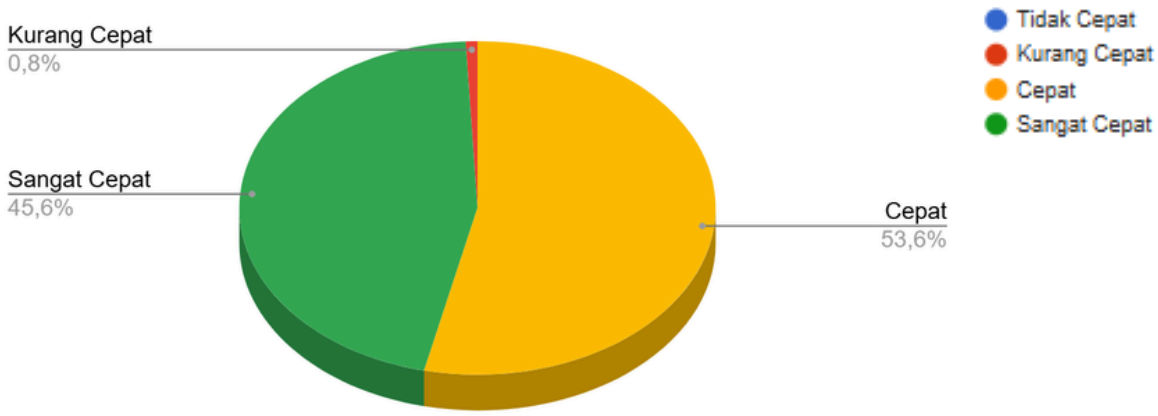
5) Produk

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



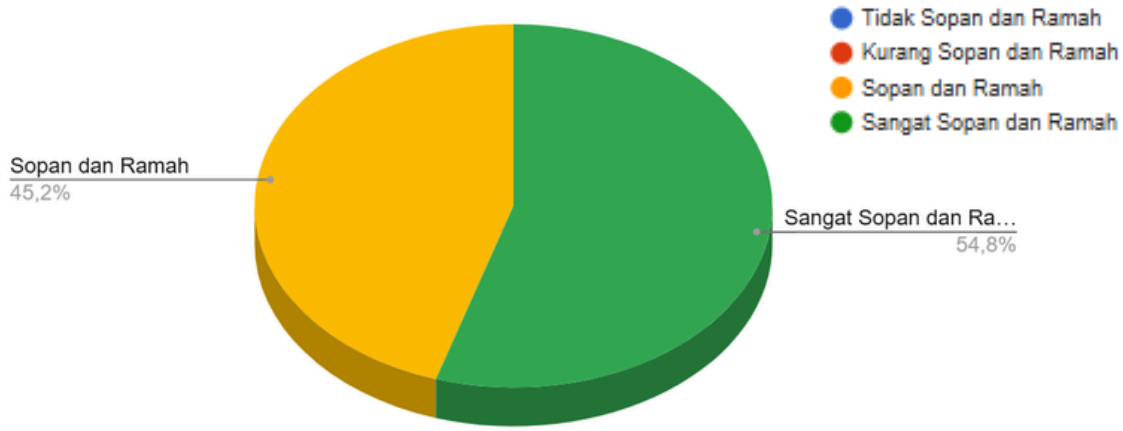
6) Kompetensi

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



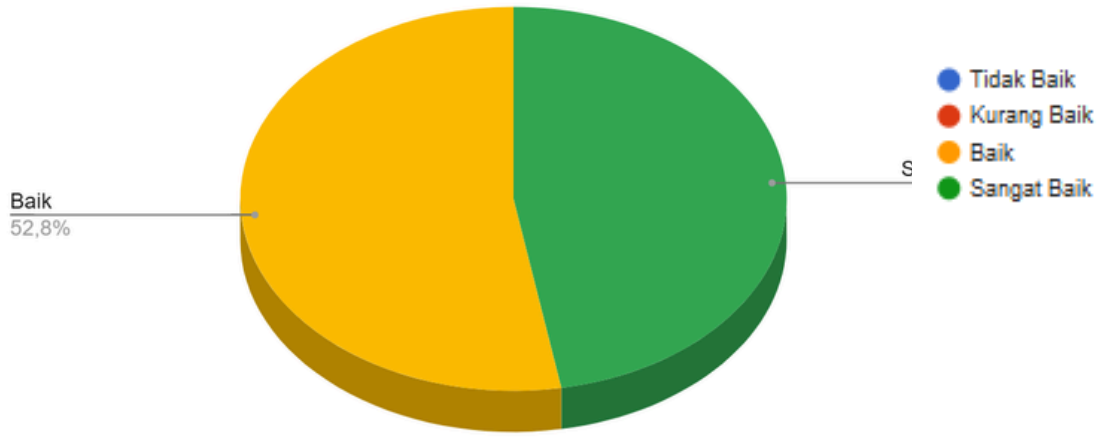
7) Perilaku

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



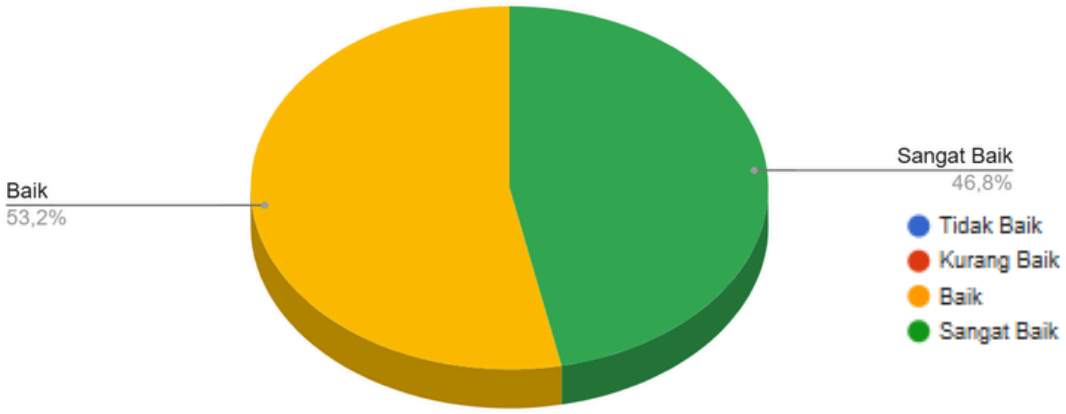
8) Sarana dan Prasarana

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 II tahun 2026 mendapatkan nilai kategori B (Baik) berdasarkan akumulasi 9 (sembilan) unsur pelayanan. Total IKM unit layanan berjumlah 86,20.
2. Pada seluruh nilai unsur pelayanan, didapatkan nilai rata-rata 3,45. Indeks nilai tertinggi dengan kategori A (Sangat Baik) terdapat pada unsur perilaku petugas pelayanan, yaitu 3,55. Nilai terendah dengan kategori B (Baik) terdapat pada kesesuaian/kewajaran biaya, yaitu 3,36.
3. Berikut ini urutan hasil IKM nilai unsur pelayanan dari mulai tertinggi hingga terendah:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Kategori
1	Perilaku Petugas Pelayanan	3,55	A
2	Prosedur Pelayanan	3,48	B
3	Penanganan Pengaduan	3,47	B
4	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,47	B
5	Kesesuaian Persyaratan	3,46	B
6	Kompetensi Petugas	3,45	B
7	Kecepatan Pelayanan	3,41	B
8	Kesesuaian Pelayanan	3,41	B
9	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,36	B

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, secara umum kualitas pelayanan berada dalam kategori baik (B), dengan nilai tertinggi terdapat pada unsur Perilaku Petugas Pelayanan sebesar 3,55 dengan kategori A. Sementara itu, unsur yang memperoleh nilai relatif lebih rendah adalah Kesesuaian/Kewajaran Biaya sebesar 3,36, Kecepatan Pelayanan dan Kesesuaian Pelayanan masing-masing sebesar 3,41, serta Kompetensi Petugas sebesar 3,45. Oleh karena itu, Balai Bahasa Provinsi Aceh akan melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan dengan memprioritaskan unsur-unsur yang memperoleh nilai tersebut.

Pada aspek kesesuaian/kewajaran biaya, akan dilakukan penguatan keterbukaan informasi mengenai tarif atau biaya layanan, termasuk memastikan informasi mengenai layanan yang tidak dipungut biaya maupun layanan yang memiliki tarif dapat diketahui dengan mudah oleh pengguna layanan. Pada aspek kecepatan pelayanan, akan dilakukan evaluasi terhadap alur dan waktu penyelesaian layanan, penyederhanaan proses apabila memungkinkan, serta peningkatan koordinasi antarpetugas agar layanan dapat diberikan secara lebih efektif dan tepat waktu.

Selanjutnya, untuk meningkatkan kesesuaian pelayanan, petugas akan memastikan bahwa pelaksanaan layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, baik dari segi prosedur, persyaratan, waktu, maupun hasil layanan. Peningkatan kompetensi petugas akan dilakukan melalui pembinaan, pelatihan, berbagi pengetahuan, serta penguatan pemahaman petugas terhadap standar operasional dan kebutuhan pengguna layanan.

Pada unsur prosedur pelayanan, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana, serta kesesuaian persyaratan, akan dilakukan evaluasi dan pemutakhiran secara berkala untuk memastikan pelayanan tetap mudah diakses, jelas, nyaman, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sementara itu, capaian pada unsur perilaku petugas pelayanan yang telah memperoleh kategori A akan dipertahankan melalui penguatan budaya pelayanan yang ramah, sopan, responsif, dan profesional. Seluruh tindak lanjut tersebut akan dimonitor dan dievaluasi secara berkala dengan memanfaatkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan perbaikan. Dengan demikian, hasil survei tidak hanya menjadi bahan evaluasi, tetapi juga menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan serta mendorong peningkatan kepuasan masyarakat pada periode berikutnya.

Berdasarkan perbandingan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dengan periode sebelumnya, Triwulan I 2026, seluruh unsur pelayanan mengalami peningkatan nilai. Nilai rata-rata keseluruhan meningkat dari 3,333 pada periode sebelumnya menjadi 3,451 pada periode saat ini, atau mengalami peningkatan sebesar 0,118 poin. Hal ini menunjukkan adanya perkembangan positif dalam kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

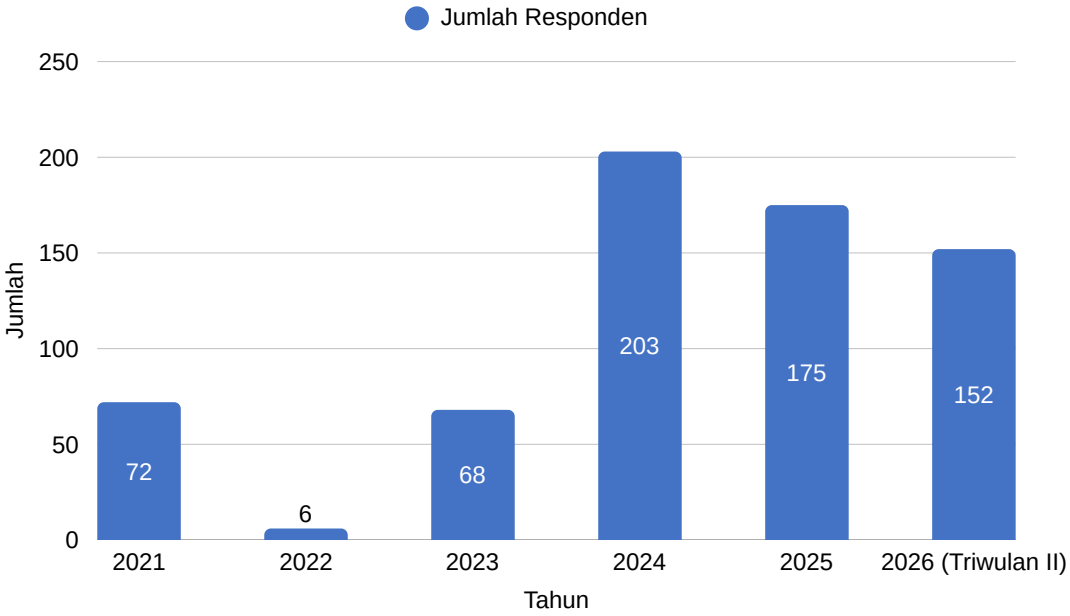
Peningkatan paling signifikan terdapat pada unsur Kecepatan Pelayanan, yang meningkat dari 3,185 menjadi 3,41, atau naik sebesar 0,225 poin. Peningkatan berikutnya terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, dari 3,296 menjadi 3,47, atau naik sebesar 0,174 poin. Unsur Kesesuaian Persyaratan juga mengalami peningkatan sebesar 0,127 poin, dari 3,333 menjadi 3,46, sedangkan Kompetensi Petugas meningkat sebesar 0,117 poin, dari 3,333 menjadi 3,45.

Unsur Kesesuaian Pelayanan meningkat dari 3,296 menjadi 3,41 atau sebesar 0,114 poin, sementara Prosedur Pelayanan meningkat dari 3,370 menjadi 3,48 atau sebesar 0,110 poin. Selanjutnya, Kesesuaian/Kewajaran Biaya meningkat dari 3,296 menjadi 3,36, Kualitas Sarana dan Prasarana dari 3,407 menjadi 3,47, serta Perilaku Petugas Pelayanan dari 3,481 menjadi 3,55.

Dari sisi kategori, pada periode sebelumnya seluruh unsur berada pada kategori B (Baik). Pada periode saat ini, peningkatan nilai pada unsur Perilaku Petugas Pelayanan sebesar 0,069 poin berhasil meningkatkan kategorinya dari B menjadi A, sedangkan delapan unsur lainnya tetap berada pada kategori B. Meskipun demikian, peningkatan pada seluruh unsur menunjukkan bahwa upaya perbaikan pelayanan telah memberikan dampak positif dan perlu dipertahankan serta ditingkatkan secara berkelanjutan.

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 II):



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 II.

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Balai Bahasa Provinsi Aceh Triwulan II Tahun 2026, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan secara umum berada dalam kategori B (Baik) dengan nilai IKM sebesar 83,25. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan secara umum telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Dari sembilan unsur pelayanan yang dinilai, seluruh unsur memperoleh kategori B (Baik), kecuali unsur Perilaku Petugas Pelayanan yang memperoleh kategori A (Sangat Baik). Nilai rata-rata keseluruhan unsur pelayanan adalah 3,45. Unsur dengan nilai tertinggi adalah Perilaku Petugas Pelayanan dengan nilai 3,55, yang menunjukkan bahwa sikap, keramahan, kesopanan, dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan telah dinilai sangat baik oleh masyarakat. Capaian ini perlu dipertahankan sebagai salah satu kekuatan utama dalam penyelenggaraan pelayanan di Balai Bahasa Provinsi Aceh.

Sementara itu, unsur dengan nilai terendah adalah Kesesuaian/Kewajaran Biaya dengan nilai 3,36, meskipun masih berada dalam kategori B (Baik). Unsur lain yang memiliki nilai relatif lebih rendah adalah Kecepatan Pelayanan dan Kesesuaian Pelayanan, masing-masing sebesar 3,41. Hal tersebut menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, khususnya melalui penguatan transparansi informasi biaya atau tarif layanan, evaluasi waktu penyelesaian layanan, serta memastikan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Secara keseluruhan, hasil SKM Triwulan II Tahun 2026 menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan Balai Bahasa Provinsi Aceh telah berjalan dengan baik, tetapi masih terdapat ruang untuk melakukan perbaikan dan peningkatan. Hasil SKM ini selanjutnya dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi dan penyusunan rencana tindak lanjut untuk mempertahankan unsur yang telah memperoleh nilai tinggi serta meningkatkan unsur yang masih memiliki nilai relatif rendah. Upaya perbaikan secara berkelanjutan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan Balai Bahasa Provinsi Aceh pada periode berikutnya.

Banda Aceh, 30 Juni 2026
Kepala Balai Bahasa Provinsi Aceh

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
BALAI BAHASA PROVINSI ACEH

Muhammad Irsan, S.S., 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 SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER									
DAN PER UNSUR PELAYANAN									
	UNIT PELAYANAN	:	BALAI BAHASA PROVINSI ACEH						
	JENIS LAYANAN	:							
NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	3	3	3	4	4	4
2	4	3	3	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
5	3	3	4	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	4	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	4	3	3	4	3	3	3
11	3	3	4	3	3	3	3	3	3
12	4	4	3	3	3	3	4	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	4	3	3
16	4	4	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	2	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4

21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4		4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	4	3	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	4	4	4	4	4
32	4	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	4	3	4
34	3	4	4	4	4	3	3	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	4	3	3
37	4	3		4	3	3	3	3	3
38	4	3	3	4	3	3	4	3	3
39	4	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	4	4	3	3	3	3	3	3
41	3	4	4	3	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4

46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	3	3	2	2	3	2	3	3	3	
52	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	4	4	4	3	4	4	3	4	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
58	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	3	2	3	4	4	4	3	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
66	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
69	4	4	3	2	3	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

71	3	3	3	2	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	3
74	4	3	3	3	3	3	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	4	3	3	4	3	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3	4	3
78	4	4	4	4	4	4	4	3	4
79	4	4	3	4	4	4	4	4	4
80	3	4	4	4	3	3	4	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	4	4	4	4	3	4	3
86	3	3	3	3	3	3	4	3	3
87	3	3	3	3	3	3	4	4	4
88	3	3	3	4	3	4	4	3	3
89	4	4	4	4	4	4	4	3	3
90	3	3	3	3	3	3	4	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	3	3
93	3	3	3	3	3	4	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3

96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	4	4	3	3	3	4	4	4	3
98	4	3	4	3	4	4	4	4	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	3	3	4	4	4		4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	4	4	4	3	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	4	4	4	3	4	4	3	4	4
109	4	4	3	3	3	3	3	3	3
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	2	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	2	3	3	3	3	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	4	3	3	3	3	3	3	4
120	3	4	3	3	4	3	4	3	3

121	3	3	3	3	3	3	4	3	3
122	4	4	3	4	3	3	4	3	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai /Unsur	433	435	423	417	426	431	440	434	430
NRR / pertanyaan	3,464	3,480	3,411	3,363	3,408	3,448	3,548	3,472	3,468
NRR tertbg/ pertanyaan	385	386	379	373	378	383	394	385	385
Kategori Per	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**A**	**B**	**B**
								*)	**)
IKM Unit								**3,448**	**86,198**

					No.	**Unsur Pelayanan**	**Rata-rata**
					U1	Kesesuaian Persyaratan	3,464
					U2	Prosedur Pelayanan	3,480
					U3	Kecepatan Pelayanan	3,411
					U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,363
					U5	Kesesuaian Pelayanan	3,408
					U6	Kompetensi Petugas	3,448
					U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,548
					U8	Penanganan Pengaduan	3,472
					U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,468
IKM UNIT PELAYANAN :							**8,620**
				Mutu Pelayanan :		**Baik**	

Mutu Pelayan									
A (Sangat			: 88,31 - 100,00		**C** (Kurang Baik)			: 65,00 - 76,60	
B (Baik)			: 76,61 - 88,30		**D** (Tidak Baik)			: 25,00 - 64,99	
					% JAWABAN				
		U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**
Tidak Baik		0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik		80	0	161	403	80	80	0	0
Baik		5,200	5,200	5,565	5,565	5,760	5,360	4,516	5,280
Sangat Baik		4,720	4,800	4,274	4,032	4,160	4,560	5,484	4,720
kosong		0	0	81	81	0	0	81	0
Total Persent		100	100	100	100	100	100	100	100
Total Respon		125	125	124	124	125	125	124	125
					JUMLAH JAWABAN				
		U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**
Tidak Baik		0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik		1	0	2	5	1	1	0	0
Baik		65	65	69	69	72	67	56	66
Sangat Baik		59	60	53	50	52	57	68	59
kosong		0	0	1	1	0	0	1	0
Total Respon		125	125	125	125	125	125	125	125

URUTAN		No.	Unsur Pelayanan		Rata-rata
PERINGKAT		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



Tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan prima dengan PPNPN tanggal 15 Juni 2026



Pelaksanaan reviu hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II pada tanggal 30 Juni 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 Pelayanan**	Mempertahankan dan meningkatkan budaya pelayanan prima melalui pembinaan sikap dan komunikasi petugas.	Meskipun memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,55 dengan kategori A (Sangat Baik), peningkatan kualitas perilaku petugas tetap dilakukan melalui pembinaan internal, penguatan budaya kerja profesional, serta peningkatan keramahan, kesopanan, responsivitas, dan kemampuan komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	Dalam Proses	Triwulan II 2026
2	**Prosedur Pelayanan**	Meningkatkan kejelasan dan kemudahan prosedur pelayanan.	Dilakukan evaluasi terhadap prosedur pelayanan untuk memastikan alur layanan mudah dipahami, informasi tersedia secara jelas, dan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.	Terealisasi	Triwulan II 2026
3	**Penanganan Pengaduan**	Memperkuat mekanisme penerimaan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat.	Pengelolaan pengaduan diperkuat melalui penerimaan, pencatatan, pemantauan, dan tindak lanjut terhadap setiap pengaduan atau masukan pengguna layanan agar dapat diselesaikan secara cepat dan tepat.	Terealisasi	Triwulan II 2026
4	**Kualitas Sarana dan Prasarana**	Meningkatkan kualitas dan kenyamanan sarana serta prasarana pelayanan.	Dilakukan pemeliharaan dan evaluasi sarana dan prasarana pelayanan untuk memastikan fasilitas dalam kondisi baik, nyaman, mudah digunakan, dan mendukung kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat.	Dalam Proses	Triwulan II 2026
5	**Kesesuaian Persyaratan**	Meninjau dan memperjelas informasi persyaratan pelayanan.	Persyaratan pelayanan dievaluasi dan diinformasikan secara lebih jelas kepada pengguna layanan untuk memastikan persyaratan mudah dipahami, sesuai ketentuan, relevan, dan tidak menimbulkan kesulitan yang tidak diperlukan.	Terealisasi	Triwulan II 2026

6	**Kompetensi Petugas**	Meningkatkan kompetensi dan kapasitas petugas pelayanan.	Peningkatan kompetensi dilakukan melalui pembinaan, berbagi pengetahuan, dan penguatan pemahaman petugas terhadap standar pelayanan, prosedur kerja, serta kebutuhan pengguna layanan sehingga pelayanan dapat diberikan secara profesional dan tepat.	Dalam Proses	Triwulan II 2026
7	**Kecepatan Pelayanan**	Meningkatkan efektivitas dan efisiensi waktu penyelesaian pelayanan.	Dilakukan evaluasi terhadap alur dan waktu penyelesaian layanan serta peningkatan koordinasi antarpetugas untuk mengurangi potensi keterlambatan dan memastikan pelayanan diberikan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.	Dalam Proses	Triwulan II 2026
8	**Kesesuaian Pelayanan**	Meningkatkan kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan standar pelayanan.	Dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan pelayanan untuk memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan prosedur, persyaratan, waktu pelayanan, dan hasil layanan sebagaimana tercantum dalam standar pelayanan.	Tereali sasi	Triwulan II 2026
9	**Kesesuaian/ Kewajaran Biaya**	Meningkatkan transparansi informasi terkait biaya atau tarif pelayanan.	Informasi mengenai biaya atau tarif pelayanan diperjelas dan disampaikan secara terbuka kepada pengguna layanan. Untuk layanan yang tidak dipungut biaya, informasi tersebut juga ditegaskan guna memberikan kepastian dan mencegah adanya pungutan yang tidak sesuai ketentuan.	Tereali sasi	Triwulan II 2026