



**BALAI BAHASA
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
KEMENDIKDASMEN**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1 TAHUN 2025

Bangga!
Bahasa Indonesia
Menjadi Bahasa
Resmi
Sidang
Umum

**Badan Bahasa
Bermartabat
Bermanfaat**

**#bangga
melayani
bangsa**

**Siap Melayi
WB8M!**

**#PENDIDIKAN
BERMUTU
UNTUK SEMUA**

**KEMENDIKDASMEN
RAMAH**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten,
Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif

CANTIK
Cepat, Akuntabel, Netral,
Transparan, Inovatif, dan Kredibel



**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I**



**BALAI BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.4 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
1.1 Jumlah Responden SKM	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V.....	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN.....	1
1. Kuesioner	1
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	5
3. Berita Acara Forum Konsultasi Publik	7

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan	5
Tabel 2. Klasifikasi Responden	7
Tabel 3. Detail Nilai IKM Per Layanan	7
Tabel 4. Detail Nilai SKM Per Unit Layanan	9
Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut	11

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. Pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih terbuka dan tepat sasaran.

Dalam rangka menjalankan amanat UU No. 25 Tahun 2009 dan/atau PP No. 96 Tahun 2012, disusunlah Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan yang melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik. Pelibatan masyarakat dalam memberikan nilai pelayanan ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan sembilan unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, dan konsultasi pengaduan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan yang disediakan atau diberikan, sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Barat, Balai Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat perlu menyelenggarakan survei kepuasan layanan dengan memberikan daftar penilaian kepada pengguna layanan tentang layanan yang mereka dapatkan. Dengan

berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, Balai Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat telah melakukan pengukuran atas nilai kepuasan yang diterima oleh masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan metode pengukuran yang tepat, kualitas layanan publik yang diberikan oleh Balai Bahasa Provinsi NTB dapat terlihat secara kualitatif dan kuantitatif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan publik yang prima dapat terwujud. Dengan tercapainya pelayanan publik yang prima, harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut.

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. 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 melalui pengukuran pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Survei Kepuasan Masyarakat memiliki beberapa maksud dan tujuan, yaitu

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; dan
4. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukannya survei kepuasan masyarakat, Balai Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dapat mengetahui

1. kelemahan atau kekurangan dari setiap unsur dalam pelayanan publik yang diberikan;
2. kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan;
3. kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei;
4. indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh;
5. persaingan positif antarunit penyelenggara pelayanan; dan
6. gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Balai Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan membentuk tim pelaksana kegiatan survei kepuasan masyarakat (SKM). Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah tim yang sesuai dengan DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner formulir Google (*Google Form*) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan yang mewakili sembilan 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 oleh Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah sebagai berikut.

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).

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengecek riwayat pengguna layanan dari seluruh wilayah Nusa Tenggara Barat yang ada di Sidaya. Sidaya adalah aplikasi pelayanan pada Balai Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat yang digunakan untuk menginput permohonan layanan.

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu, yaitu tiga bulan sekali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama tiga bulan dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Mei 2025	8
2	Pengumpulan Data	Juni--Juli 2025	15

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	15

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, kami terlebih dahulu menentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan di Balai Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan di triwulan tiga tahun 2025, populasi penerima layanan di Balai Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat sebanyak 84 orang. Selanjutnya, responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 61 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 61 responden, dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 2. Klasifikasi Responden

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki	29	47,54%
		Perempuan	32	52,45%
2	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	19	31,15%
		Diploma	1	1,64%
		SI	22	36,07%
		S2	14	22,95%
		S3	5	8,20%
3	Jenis Layanan	Penyuluhan/Narasumber/Penyuntingan Kebahasaan dan Kesastraan	14	22,95%
		BIPA	3	4,92%
		UKBI Adaptif Merdeka	1	1,64%
		Perpustakaan	8	13,11%
		Konsultasi Kebahasaan dan Kesastraan	2	3,28%
		Penerjemahan	5	8,20%
		Ahli Bahasa	5	8,20%
		Penjurian Lomba	0	0,00%
		Literasi	3	4,92%
		BMN	3	4,92%
		Magang	17	27,87%

Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 3. Detail Nilai IKM Per Layanan

Nomor Responden	Nilai Unsur Pertanyaan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Nomor Responden	Nilai Unsur Pertanyaan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	3	3	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	3	4	4	4	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	3	4	4	4
24	4	4	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	3	3	4	3	4	4	4
26	4	4	3	3	4	3	3	3	3
27	3	3	4	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	3	4
36	4	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	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	3	4	3	4	4	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	3	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	3	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	3	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Nomor Responden	Nilai Unsur Pertanyaan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
57									
58	4	4	4	4	4	3	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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
Total Nilai Per Unsur	329	330	326	324	327	323	326	324	328
Total Nilai Semua Unsur	2937								
IKM Per Unsur	3.92	3.93	3.88	3.86	3.89	3.85	3.88	3.86	3.90
Skor KM	97.12								

Tabel 4. Detail Nilai SKM Per Unit Layanan

Nama Layanan	Nilai IKM per unsur (per layanan)								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Penyuluhan/Narasumber/Pyenyuntingan Kebahasaan dan	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Nama Layanan	Nilai IKM per unsur (per layanan)								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Kesastraan									
BIPA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
UKBI Adaptif Merdeka	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perpustakaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Konsultasi Kebahasaan dan Kesastraan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Penerjemahan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Ahli Bahasa	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Penjurian Lomba	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Literasi	4	4	4	3	3	4	4	4	4
BMN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Magang	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Total IKM per unsur	3.91	4.00	4.00	3.91	3.91	4.00	3.91	4.00	4.00
Nilai IKM per unsur	Total IKM per unsur (X)/jumlah layanan								
Skor KM Total	Nilai IKM per unsur 3,92								

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa nilai SKM per layanan memiliki rentang nilai 3,9—4 dengan kategori sangat baik.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik ataupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Perbaikan kualitas pelayanan sebagai bentuk tindak lanjut dilakukan dengan membuat skala prioritas. Perbaikan yang diprioritaskan adalah 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.

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Layanan	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Magang	1. Sosialisasi Budaya Prima				√	Tim SKM
2	Penyuluhan/Narasumber/Penyuntingan Kebahasaan dan Kesastraan	2. Penguatan Standar Layanan				√	Tim SKM

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 analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan Hal tersebut 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 Balai Bahasa Provinsi NTB.

BAB V

SIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama semester I, mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut.

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Bahasa Provinsi NTB secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 3,92
- Meskipun demikian, diperlukan tindak lanjut agar nilai hasil SKM yang didapatkan dapat bertahan di periode survei selanjutnya. Tindak lanjut juga diperlukan untuk memaksimalkan layanan agar nilainya meningkat.
- Tindak lanjut yang dapat dilakukan adalah melakukan pemertahanan dan peningkatan kualitas SDM petugas pelayanan secara berkala dan mengadakan sosialisasi budaya pelayanan prima kepada seluruh pegawai Balai Bahasa Provinsi NTB.



Mataram, 28 Juli 2025
Mengetahui,
Kepala Balai Bahasa Provinsi NTB,
Dra. Dwi Pratiwi, M.Pd.
NIP 196801201993032022

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Layanan yang Digunakan *

- ☐ Penyuluhan/Narasumber/Penyuntingan Kebahasaan dan Kesastraan
- ☐ Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing/BIPA
- ☐ UKBI Adaptif Merdeka
- ☐ Perpustakaan
- ☐ Konsultasi Kebahasaan & Kesastraan
- ☐ Penerjemahan
- ☐ Ahli Bahasa
- ☐ Penjurian Lomba
- ☐ Peminjaman Barang Milik Negara
- ☐ Literasi
- ☐ Praktik Kerja Lapangan/Magang

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

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

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

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

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

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? *

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesiapan petugas pelayanan? *

- ☐ Lambat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

6. [Secara Online] Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan? *

- ☐ Lambat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku/kemampuan petugas pelayanan? *

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

8. [Secara Online] Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan? *

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit? *

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

10. [Secara online] bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan? *

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan? *

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

12. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)? *

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik



Balai Bahasa Provinsi NTB



balaibahasaprovinsintb.kemendikdasmen.go.id



Balai Bahasa Nusa Tenggara Barat



Balai Bahasa Provinsi NTB



@balaibahasaprovinsintb



@balaibahasaprovinsintb



@balaibahasaprovinsintb

