

**LAPORAN KEGIATAN**  
**FORUM KONSULTASI PUBLIK**  
**DAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**DALAM RANGKA PERSIAPAN KANTOR BAHASA PROVINSI NTB**  
**MENUJU ZI-WBK**

**7 FEBRUARI 2023**



**Oleh**  
**Baiq Ayu Candra, S.I.Kom.**  
**Lentera Nurani Setra, S.S.**  
**Nuryati, S.S.**  
**Made Ana Susanthi, S.E.**  
**Arman Sufiana**

**KANTOR BAHASA PROVINSI NTB**  
**BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA**  
**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**  
**2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

No.	Kegiatan	Jabatan	Tanggal	Tanda Tangan
1	Laporan dibuat Baiq Ayu Candra, S.I.Kom. NIP 199110032014042001	Koordinator		
2	Diperiksa Diah Rachma Yudita, S.I.P. NIP 198208152006042001	Pejabat Pembuat Komitmen		
3	Diverifikasi Kasman, M.Hum. NIP 197703102005011003	Koordinator TataUsaha		
4	Divalidasi Dr. Puji Retno Hardiningtyas, M.Hum. NIP 198103092006042002	Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB		

## **PRAKATA**

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan hidayah-Nya laporan kegiatan Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Rangka Persiapan Menuju ZI-WBK Tahun 2023 ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Kegiatan ini dapat terlaksana dengan lancar berkat kerja sama yang baik antara Kantor Bahasa Provinsi NTB dengan para pengguna layanan dan pemangku sebagai responden sekaligus peserta kegiatan ini. Untuk itu, melalui kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada

1. Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB, Dr. Puji Retno Hardiningtyas, M.Hum. atas kepercayaan dan arahan yang diberikan kepada kami untuk melaksanakan kegiatan ini;
2. Narasumber kegiatan Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan Masyarakat atas sumbangsih yang telah diberikan dalam menyukseskan kegiatan ini.
3. Pejabat Pembuat Komitmen, Diah Rachma Yudita, S.I.P., Bagian Perencanaan, Dwi Joko Mursihono, S.Sos. dan tim atas kerja samanya mengarahkan dalam penggunaan anggaran kegiatan;
4. Segenap staf Kantor Bahasa Provinsi NTB yang telah membantu terlaksananya kegiatan ini sampai selesai; dan
5. Panitia yang telah bekerja keras demi terlaksananya kegiatan ini.

Kami menyadari bahwa laporan kegiatan ini sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini kami sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan laporan ini.

Mataram, 17 April 2023

Koordinator

# DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	2
PRAKATA.....	3
DAFTAR ISI .....	4
DAFTAR TABEL .....	5
DAFTAR LAMPIRAN .....	6
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	1
1.3 Gambaran Umum .....	2
1.4 Nama Kegiatan .....	3
1.5 Maksud dan Tujuan Kegiatan .....	3
1.5.1 Maksud.....	3
1.5.2 Tujuan Kegiatan.....	4
1.6 Sasaran Kegiatan .....	4
1.7 Narasumber .....	4
1.8 Waktu, Tempat, dan Tahapan Pelaksanaan.....	4
1.9 Penyelenggara Kegiatan.....	6
1.10 Biaya Kegiatan.....	7
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN .....	8
2.1 Materi.....	8
2.2. Pelaksanaan Kegiatan.....	8
2.3 Hasil yang Dicapai .....	10
2.4 Tanggapan Peserta.....	10
2.5 Kontribusi Kegiatan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6 Keluaran Kegiatan .....	10
2.7 Tindak Lanjut .....	11
2.8 Kendala.....	11
2.9 Evaluasi Kegiatan.....	11
2.9.1 Narasumber, Materi, dan Kegiatan.....	17
2.9.2 Konsumsi, Tempat, dan Kepanitiaan.....	18
BAB III PENUTUP .....	20
3.1 Simpulan.....	20
3.2 Saran .....	20

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Narasumber.....	6
Tabel 2 Jadwal Kegiatan.....	7
Tabel 2 Materi Kegiatan .....	10

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. KERANGKA ACUAN PENYELENGGARAAN
2. PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR (POS)
3. RENCANA ANGGARAN BIAYA (RAB)
4. PROPOSAL KEGIATAN
5. SK PANITIA
6. SK NARASUMBER
7. SK PESERTA
8. UNDANGAN RAPAT PANITIA
9. SURAT UNDANGAN PESERTA
10. SURAT UNDANGAN NARASUMBER
11. SURAT TUGAS NARASUMBER
12. JADWAL KEGIATAN
13. DAFTAR HADIR NARASUMBER,
14. DAFTAR HADIR PANITIA
15. DAFTAR HADIR PESERTA
16. LAPORAN KETUA PANITIA
17. BIODATA NARASUMBER
18. BIODATA PESERTA
19. MATERI KEGIATAN
20. KUESIONER KEGIATAN
21. CONTOH SPANDUK ACC KEPALA KANTOR
22. NOTULA KEGIATAN
23. FOTO-FOTO KEGIATAN

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi dan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dipimpin oleh seorang kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat mempunyai tugas melaksanakan perlindungan dan pemasyarakatan bahasa dan sastra Indonesia di provinsi wilayah kerjanya.

Dalam pelaksanaan tugas tersebut, Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat menyediakan sebelas layanan publik. Layanan tersebut mencakup layanan Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing (BIPA), Penyuluhan Kebahasaan dan Kesastraan, Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI) Adaptif Merdeka, Ahli Bahasa, Penjurian Lomba Kebahasaan dan Kesastraan, Peminjaman Barang Milik Negara (Bus dan aula), Klinik Kebahasaan dan Kesastraan (Klibasa), Program Literasi, dan Praktik Kerja Lapangan (Magang). Seluruh layanan tersebut harus memiliki standar pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan memenuhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Untuk mewujudkan standar pelayanan yang maksimal dan representatif, Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi NTB menuju ZI-WBK. Kegiatan ini diselenggarakan dalam rangka menghimpun pendapat, mereviu, menerima masukan, dan mendapatkan kritik, baik dari para pengguna layanan, mitra kerja, maupun dari perwakilan pegawai Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagian bagian dari internal atas pelayanan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat sehingga standar pelayanan dapat disusun secara optimal. Selain itu, kegiatan ini juga dirangkaikan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka persiapan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat menuju ZI-WBK. Dengan adanya kegiatan ini, Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara berharap dapat mewujudkan keterlibatan dan partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat menuju ZI-WBK.

### **1.2 Dasar Hukum**

Pelaksanaan kegiatan Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat Menuju ZI-WBK ini mengacu

pada beberapa dasar hukum sebagai berikut.

1. Undang—Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
2. Undang—Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4663);
5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 249 Tahun 2011 tentang Pengukuran dan Evaluasi Kinerja atas Pelaksanaan Rencana Kerja dan anggaran Kementerian Negara/Lembaga;
6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 83 Tahun 2022 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2023;
7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2017 tentang Satuan Pengawasan Intern di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
8. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; dan
9. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 12 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bahasa dan Kantor Bahasa.

### **1.3 Gambaran Umum**

Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi dan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dipimpin oleh seorang kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. Kantor Bahasa Provinsi Nusa

Tenggara Barat mempunyai tugas melaksanakan perlindungan dan pemasyarakatan bahasa dan sastra Indonesia di provinsi wilayah kerjanya.

Dalam pelaksanaan tugas tersebut, Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat menyediakan sebelas layanan publik. Layanan tersebut mencakup layanan Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing (BIPA), Penyuluhan Kebahasaan dan Kesastraan, Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI) Adaptif Merdeka, Ahli Bahasa, Penjurian Lomba Kebahasaan dan Kesastraan, Peminjaman Barang Milik Negara (Bus dan aula), Klinik Kebahasaan dan Kesastraan (Klibasa), Program Literasi, dan Praktik Kerja Lapangan (Magang). Seluruh layanan tersebut harus memiliki standar pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan memenuhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Untuk mewujudkan standar pelayanan yang maksimal dan representatif, Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi NTB menuju ZI-WBK. Kegiatan ini diselenggarakan dalam rangka menghimpun pendapat, mereviu, menerima masukan, dan mendapatkan kritik, baik dari para pengguna layanan, mitra kerja, maupun dari perwakilan pegawai Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagian bagian dari internal atas pelayanan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat sehingga standar pelayanan dapat disusun secara optimal. Selain itu, kegiatan ini juga dirangkaikan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka persiapan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat menuju ZI-WBK. Dengan adanya kegiatan ini, Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara berharap dapat mewujudkan keterlibatan dan partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat menuju ZI-WBK.

## **1.4 Nama Kegiatan**

Kegiatan ini telah dilaksanakan dengan mengacu pada RKAKL Kantor Bahasa Provinsi NTB. Kegiatan ini berjudul Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Rangka Persiapan Menuju ZI-WBK.

## **1.5 Maksud dan Tujuan Kegiatan**

### **1.5.1 Maksud**

Mengacu pada RKAKL Kantor Bahasa Provinsi NTB tahun 2023, kegiatan ini dimaksudkan untuk menyusun standar pelayanan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

### 1.5.2 Tujuan Kegiatan

Kegiatan Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi NTB Menuju ZI-WBK bertujuan untuk menyusun standar pelayanan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Selain itu, kegiatan ini juga bermaksud untuk menyosialisasikan dan melakukan survei kepuasan masyarakat dalam rangka mendukung Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat menuju ZI-WBK.

### 1.6 Sasaran Kegiatan

Sasaran kegiatan ini adalah para pengguna layanan Kantor Bahasa Provinsi NTB. Kegiatan ini terdiri atas 30 pengguna layanan, 20 perwakilan instansi atau lembaga mitra kerja, serta 11 penanggung jawab tiap-tiap layanan yang disediakan oleh Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

### 1.7 Narasumber

Sesuai dengan SK Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 0384/15.18/LK.06.00/2023 tentang Penunjukan Narasumber Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi NTB Menuju ZI-WBK. Narasumber kegiatan ini sebagai berikut.

**Tabel 1 Narasumber Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi NTB Menuju ZI-WBK**

No.	Nama dan NIP	Instansi/Lembaga
1	Muhammad Rasyid Rido	Ombudsman Perwakilan Provinsi NTB
2	Bayu Heri Wicaksono	Ditjen Perbendaharaan Perwakilan Provinsi NTB

### 1.8 Waktu, Tempat, dan Tahapan Pelaksanaan

Kegiatan Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi NTB Menuju ZI-WBK telah dilaksanakan pada hari Selasa, 7 Februari 2023 di Aula Cilinaya Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

**Tabel 2 Jadwal Kegiatan Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi NTB Menuju ZI-WBK**

<b>Hari, Tanggal</b>	<b>Waktu</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Narasumber</b>
Selasa, 7 Februari 2023	07.30—08.00	Registrasi peserta Pembukaan	Panitia
	08.00—08.30	1. Menyanyikan Lagu Indonesia Raya	Panitia
		2. Mars Badan Bahasa	Panitia
		3. Doa	Nurcholis Muslim, S.S.
		4. Laporan Ketua Panitia	Baiq Ayu Candra, S.I.Kom.
		5. Sambutan Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB sekaligus membuka acara secara resmi	Dr. Puji Retno Hardiningtyas, S.S., M.Hum.
		6. Penutup	Panitia
	08.30—10.30	Pleno I Pendampingan Pengawasan Pelayanan Publik Strategi Implementasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	Ombudsman Perwakilan Provinsi NTB (Muhammad Rasyid Rido)  Ditjen Perbendaharaan Perwakilan Provinsi NTB (Bayu Heri Wicaksono)
	10.30—10.45	Kudapan	Panitia
	10.45—12.45	Reviu Standar Pelayanan Kantor Bahasa Provinsi NTB Tahun 2023	Panitia dan peserta
	12.45—13.45	Isama	Panitia
13.45—15.45	Reviu Standar Pelayanan Kantor Bahasa Provinsi NTB Tahun 2023	Panitia dan Peserta	
15.45—16.45	Reviu Maklumat Pelayanan Publik dan Maklumat	Panitia dan peserta	

	Pelayanan Informasi Publik Tahun 2023	
16.45—17.00	Kudapan	Panitia
17.00—18.00	Penandatanganan Berita Acara Standar pelayanan, Berita Acara Maklumat Pelayanan Publik, dan Berita Acara Maklumat Pelayanan Informasi Publik Tahun 2023	Panitia dan peserta
18.00—18.15	Penandatanganan Komitmen Bersama Dukungan Kemendikbudristek dalam Rangka Pembangunan ZI-WBK Tahun 2023	Panitia dan peserta
18.15—18.30	Penutup	Panitia

Langkah kerja kegiatan Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi NTB Menuju ZI-WBK adalah sebagai berikut.

1. Melaksanakan rencana kegiatan yang matang untuk mendapatkan hasil yang maksimal.
2. Melaksanakan persiapan dan pemantapan konsep kegiatan.
3. Mempersiapkan keperluan kegiatan tersebut adalah (1) belanja bahan untuk keperluan fotokopi bahan, konsumsi rapat persiapan, dan konsumsi kegiatan, (2) belanja bahan nonoperasional lainnya untuk jasa kebersihan, honor *output* kegiatan untuk honor tim pelaksana kegiatan, (4) belanjabarang untuk persediaan barang konsumsi untuk membeli bahan-bahan keperluan kegiatan berupa ATK, (5) belanja perjalanan dinas dalam kota, dan (6) belanja jasa profesi.
4. Mengundang narasumber dan peserta kegiatan.
5. Melakukan evaluasi kegiatan.
6. Pelaporan kegiatan.

### **1.9 Penyelenggara Kegiatan**

Sesuai dengan SK Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB Nomor 0234/I5.18/LK.06.00/2023 dan Surat Tugas Nomor 0347//I5.18/TU.00.01/2023, panitia yang ditugasi dalam kegiatan ini sebagai berikut.

Pengarah : Dr. Retno Hardiningtias, S.S., M.Hum.

Koordinator : Baiq Ayu Candra, S.I.Kom.

Anggota : Lentera Nurani Setra, S.S.

Made Ana Susanthi, S.E.

Nuryati, S.S.

Arman Sufiana

### **1.10 Biaya Kegiatan**

Biaya yang diperlukan untuk kegiatan Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi NTB Menuju ZI-WBK ini sebesar Rp19.965.000,00 (Sembilan belas juta sembilan ratus enam puluh lima ribu rupiah). Biaya tersebut diperinci dalam rencana anggaran biaya (RAB) terlampir.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN KEGIATAN**

Kegiatan Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi NTB Menuju ZI-WBK dilaksanakan pada tanggal 7 Februari 2023 di Aula Cilinaya Kantor Bahasa Provinsi NTB.

#### **2.1 Materi**

Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi NTB Menuju ZI-WBK menghadirkan 1 narasumber dari Ombudsman Perwakilan Provinsi NTB dan 1 narasumber dari Kantor Ditjen Perbendaharaan Perwakilan Provinsi NTB.

**Tabel 3 Materi Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi NTB Menuju ZI-WBK**

No.	Materi/Bahasa	Narasumber	Instansi/Profesi
1	Pendampingan Pengawasan Pelayanan Publik	Muhammad Rasyid Ridho	Ombudsman Perwakilan Provinsi NTB
2	Strategi Implementasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	Heri Bayu Wicaksono	Ditjen Perbendaharaan Perwakilan Provinsi NTB

#### **2.2. Pelaksanaan Kegiatan**

Kegiatan Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi NTB Menuju ZI-WBK dilaksanakan satu hari dengan waktu 8 jam. Acara pembukaan dilaksanakan pada hari Selasa, 7 Februari 2023, pukul 07.30—18.30 Wita, bertempat di Aula Cilinaya Kantor Bahasa Provinsi NTB. Dalam pembukaan kegiatan, hadir Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB dan para narasumber.

Acara yang dipandu oleh pembawa acara, salah seorang pegawai Kantor Bahasa

Provinsi NTB, dibuka dengan mengucapkan syukur dan kesiapan panitia untuk melaksanakan kegiatan. Kemudian, acara dilanjutkan dengan menyanyikan lagu kebangsaan Indonesia Raya yang dipandu oleh salah seorang pegawai Kantor Bahasa Provinsi NTB. Acara kemudian dilanjutkan dengan laporan ketua panitia, Baiq Ayu Candra, S.I.Kom. untuk melaporkan tujuan kegiatan, jumlah peserta, dan waktu pelaksanaan. Acara puncaknya adalah sambutan Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB sekaligus membuka acara Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi NTB Menuju ZI-WBK secara resmi. Acara pembukaan pagi itu diakhiri dengan doa bersama yang dipimpin oleh salah seorang perwakilan pegawai Kantor Bahasa Provinsi NTB.

Sesuai dengan jadwal, setelah pembukaan, acara dilanjutkan dengan materi terkait Pendampingan Pengawasan Pelayanan Publik yang disampaikan oleh Muhammad Rasyid Rido dan dilanjutkan dengan materi Strategi Implementasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik oleh Bayu Heri Wicaksono. Sesi ini dipandu oleh moderator Kasman, M.Hum. Sebelum narasumber menyampaikan materinya, terlebih dahulu moderator memperkenalkan narasumber. Materi “Pengawasan Pelayanan Publik” yang disampaikan oleh Muhammad Rasyid Rido dari pukul 08.30—09.30 Wita.

Materi berikutnya adalah “Strategi Implementasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik” oleh Bayu Heri Wicaksono disamaikan dengan sistem panel pada pukul 08.30—09.30 Wita. Berikutnya, materi dilanjutkan dengan diskusi “Reviu Standar Pelayanan Kantor Bahasa Provinsi NTB Tahun 2023” pada pukul 09.30—12.45 dan dilanjutkan pada pukul 13.45—15.45. Selanjutnya, materi diskusi seputar “Reviu Maklumat Pelayanan Publik dan Maklumat Pelayanan Informasi Publik Tahun 2023” pada pukul 15.45—16.45. Acara dilanjutkan dengan “Penandatanganan Berita Acara Standar Pelayanan, Berita Acara Maklumat Pelayanan Publik, dan Berita Acara Maklumat Pelayanan Informasi Publik Tahun 2023” pada pukul 17.00—18.00 Wita, dan “Penandatanganan Komitmen Bersama Dukungan Kemendikbudristek dalam Rangka Pembangunan ZI-WBK Tahun 2023” pada pukul 18.00—18.15 Wita.

Setelah tes akhir dan evaluasi kegiatan, kegiatan Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi NTB Menuju ZI-WBK kemudian ditutup oleh koordinator kegiatan pada pukul 18.15--18.30 Wita.

### **2.3 Hasil yang Dicapai**

Secara umum, kegiatan Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi NTB Menuju ZI-WBK telah terlaksana dengan baik. Kegiatan ini berhasil menghimpun 61 peserta dengan rincian 30 orang peserta responden survei, 20 peserta dari perwakilan pengguna layanan, dan 11 penanggung jawab layanan. Hasil yang diharapkan pada kegiatan ini, yaitu Kegiatan ini menghasilkan standar pelayanan dan maklumat pelayanan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pengguna layanan dan mitra kerja Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat akan melakukan reviu standar pelayanan dan maklumat pelayanan bersama dengan penanggung jawab layanan. Standar pelayanan dan maklumat tersebut akan diterapkan dalam pelaksanaan pemberian layanan kepada masyarakat selama satu tahun ke depan. Selain itu, kegiatan ini juga akan menghasilkan dukungan masyarakat dalam pembangunan ZI-WBK di lingkungan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat yang dibuktikan dengan penandatanganan Komitmen Bersama Dukungan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam Rangka Pembangunan ZI-WBK Tahun 2023.

### **2.4 Tanggapan Peserta**

Peserta menanggapi positif dan antusias terhadap kegiatan Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi NTB Menuju ZI-WBK ini. Pendapat peserta tentang kegiatan itu dapat diketahui melalui diskusi, tanya jawab, dan pesan serta kesan yang disampaikan oleh peserta. Menurut peserta kegiatan seperti ini perlu dilanjutkan lagi pada tahun-tahun mendatang dan jumlah hari dan peserta perlu ditambah karena pentingnya kegiatan ini bagi peningkatan kualitas layanan Kantor Bahasa Provinsi NTB.

### **2.5 Keluaran Kegiatan**

Keluaran kegiatan Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi NTB Menuju ZI-WBK adalah sebagai berikut. *Pertama*, tersusunnya Standar Pelayanan Kantor Bahasa Provinsi NTB Tahun 2023. *Kedua*, Tersosialisasikannya berbagai layanan dan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Kantor Bahasa Provinsi NTB.

## 2.6 Tindak Lanjut

Kegiatan Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi NTB Menuju ZI-WBK ini dilanjutkan dengan mengajak para peserta untuk berkontribusi secara aktif mengakses layanan publik Kantor Bahasa Provinsi NTB dan memberikan penilaian survei demi peningkatan kualitas layanan Kantor Bahasa Provinsi NTB.

## 2.7 Kendala

Kegiatan Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi NTB Menuju ZI-WBK ini tidak mengalami kendala yang berarti. Kendala kegiatan ini adalah peserta masih ada yang tidak tepat waktu karena ada tugas lain. Selain itu, beberapa peserta juga terlambat memberikan konfirmasi kehadiran karena kesibukan lain sehingga konfirmasi kesediaan tidak diisi.

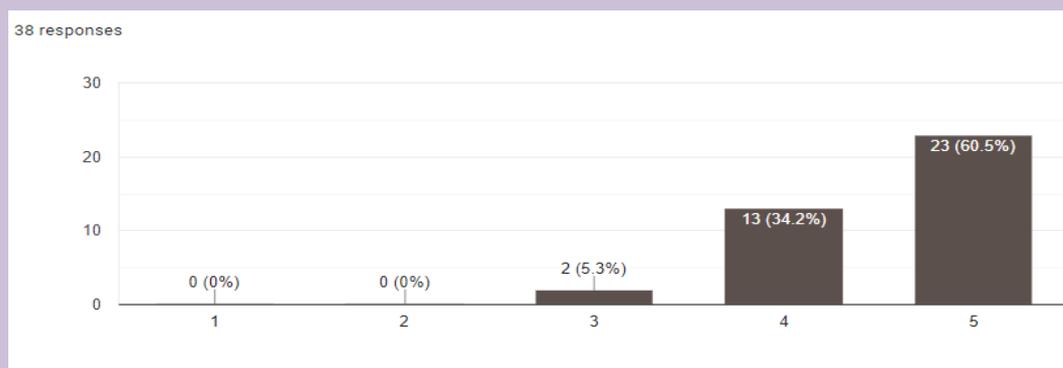
## 2.8 Evaluasi Kegiatan

Evaluasi dalam kegiatan tersebut dilakukan untuk mengetahui berhasil atau tidaknya kegiatan tersebut. Selain itu, bermanfaat atau tidaknya kegiatan ini untuk peserta. Evaluasi tersebut, meliputi narasumber sebagai penyaji materi, materi yang disampaikan oleh narasumber, konsumsi selama kegiatan, tempat kegiatan, dan kepanitiaan. Untuk mengetahui evaluasi kegiatan ini, panitia menyebarkan kuesioner yang telah diisi oleh peserta. Berdasarkan hasil evaluasi peserta dapat diketahui dalam tabel 3 daftar pertanyaan dan 4 hasil kuesioner peserta sebagai berikut.

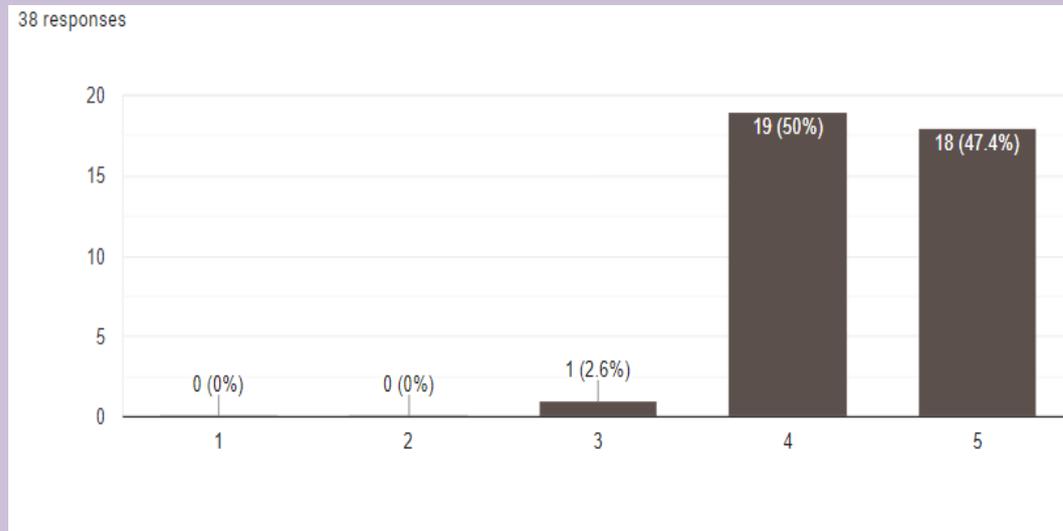
### Hasil Evaluasi Kegiatan Narasumber Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi NTB Menuju ZI-WBK

Muhammad Rasyid Rido

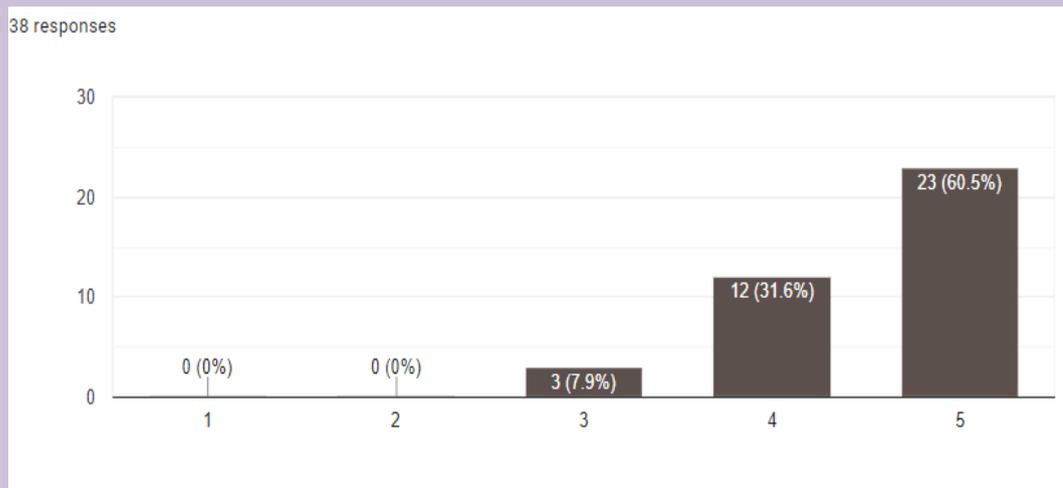
#### 1. Penguasaan Materi



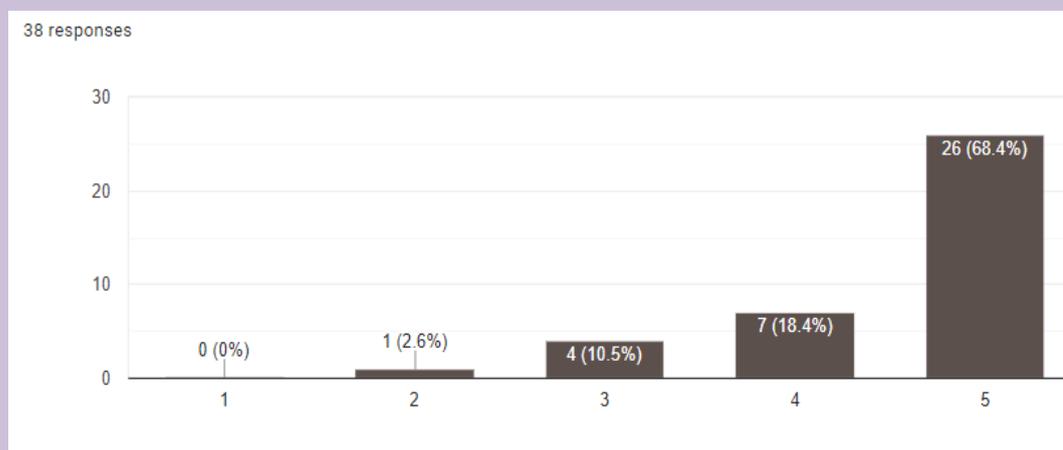
## 2. Kejelasan Penyajian



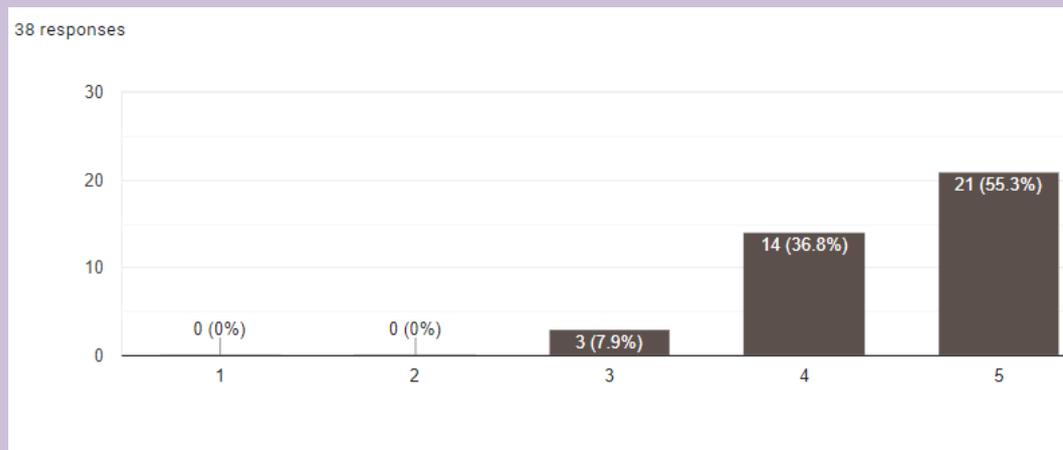
## 3. Penggunaan Bahasa



## 4. Ketepatan Waktu Kehadiran

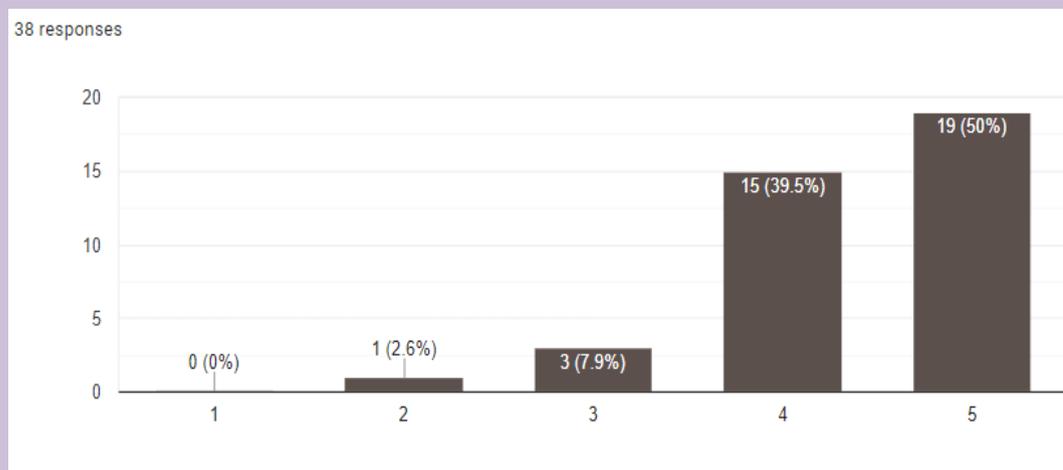


## 5. Interaksi dengan Peserta

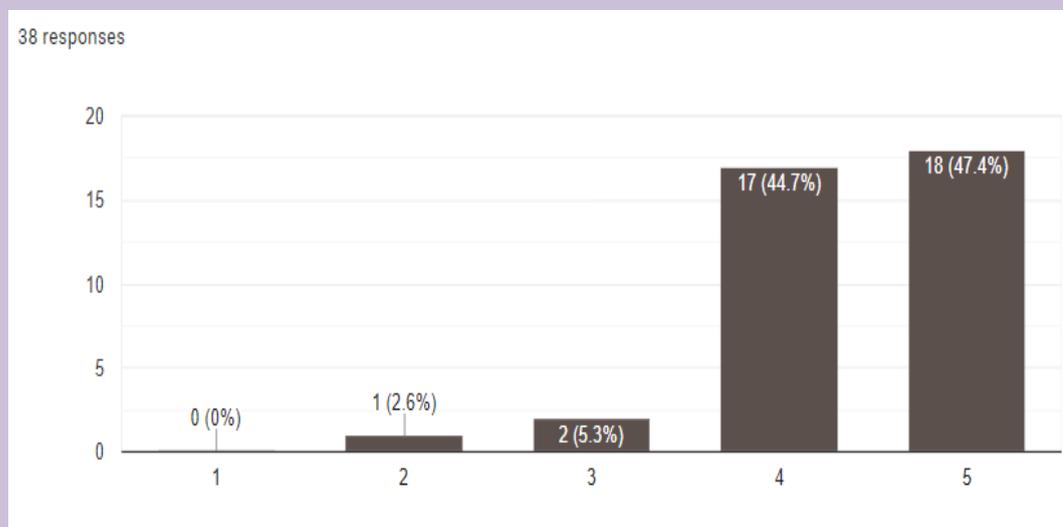


Bayu Heri Wicaksono

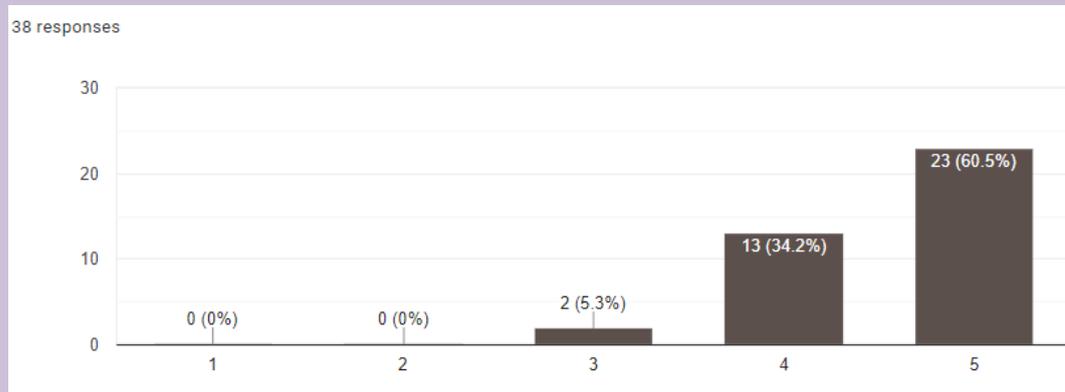
## 1. Penguasaan Materi



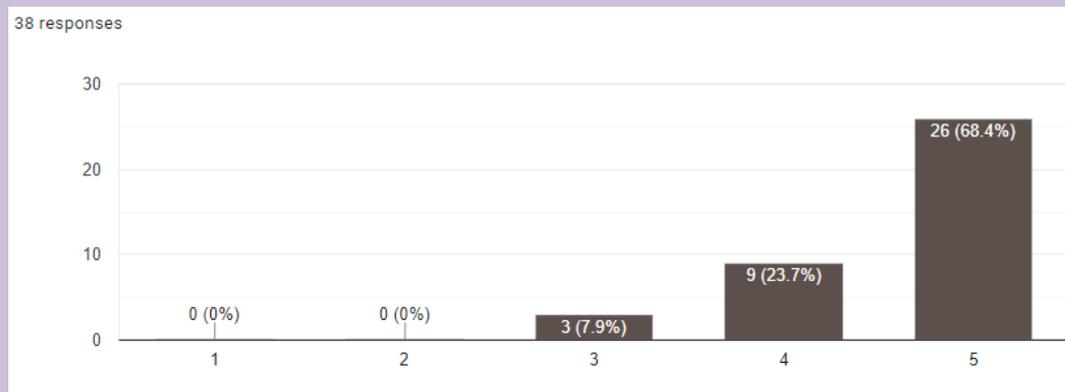
## 2. Kejelasan Penyajian



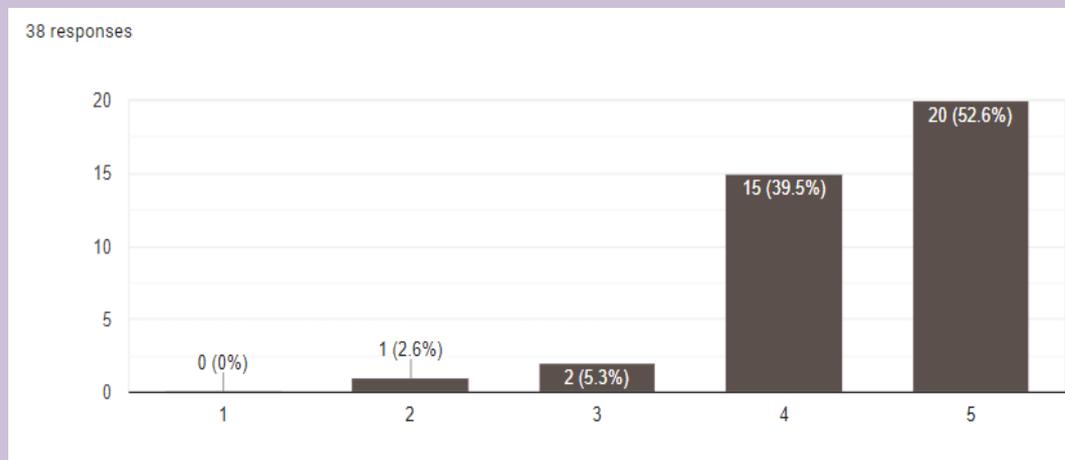
### 3. Penggunaan Bahasa

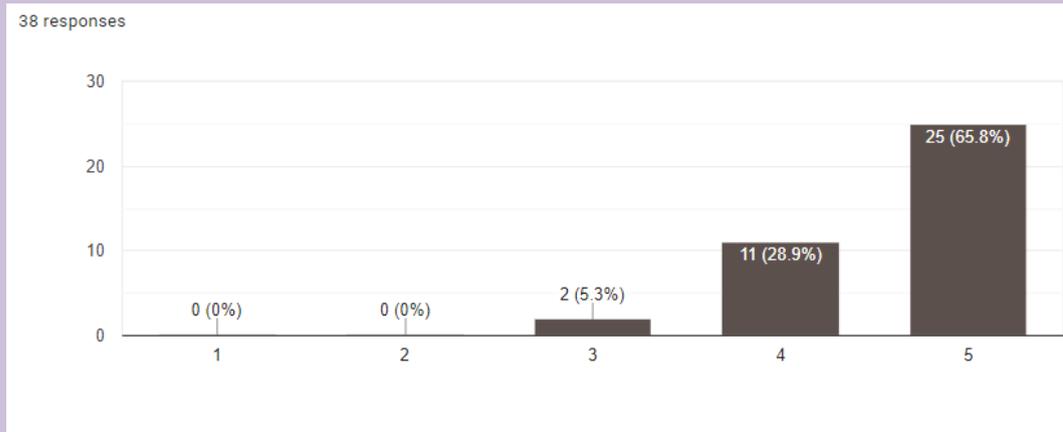


### 4. Ketepatan Waktu Kehadiran

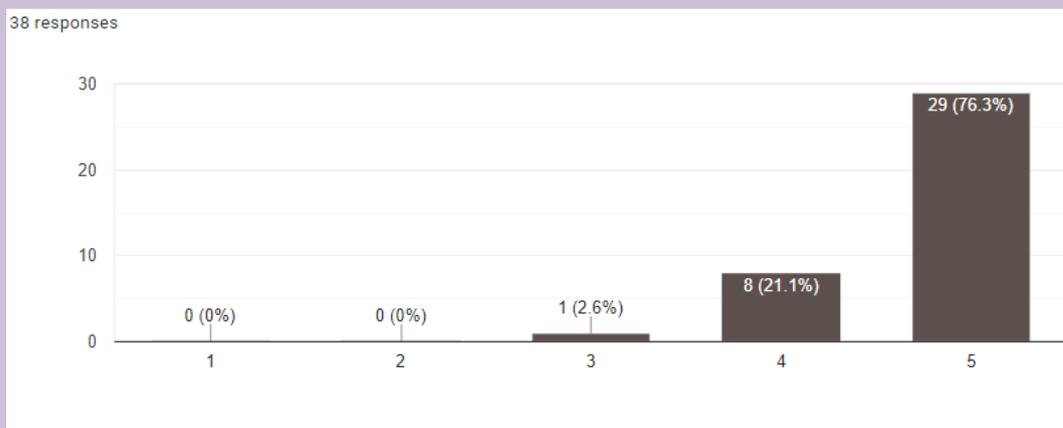


### 5. Interaksi dengan Peserta

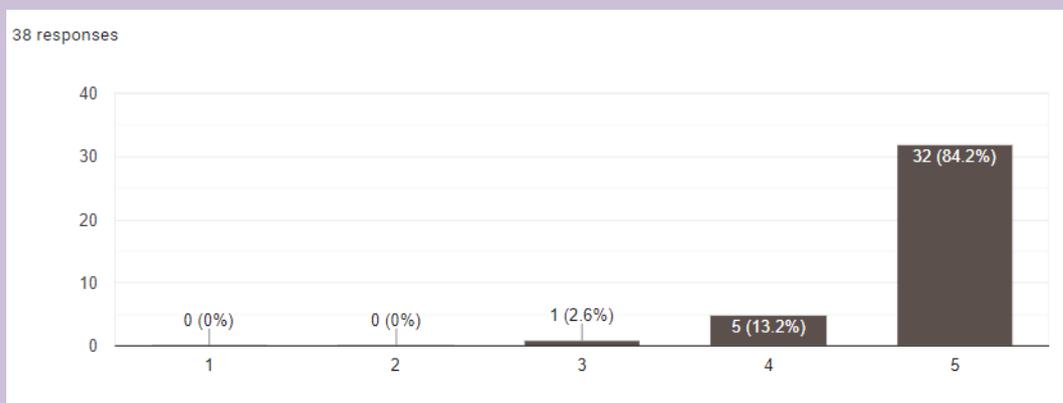




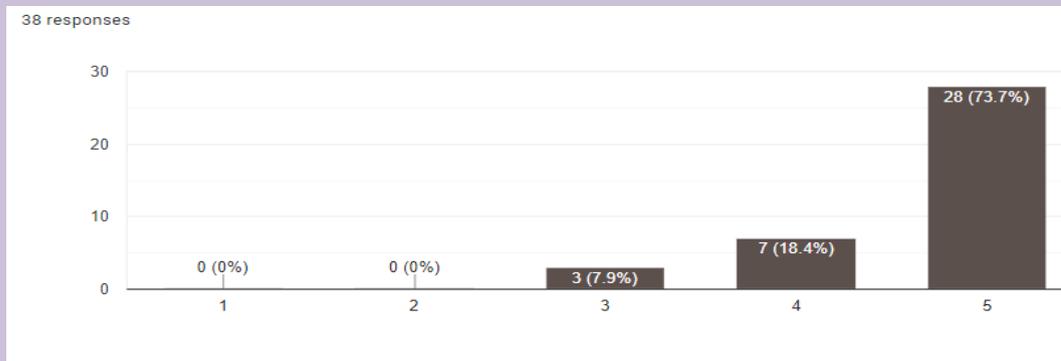
**Pelayanan panitia (keramahan, ketepatan waktu)**



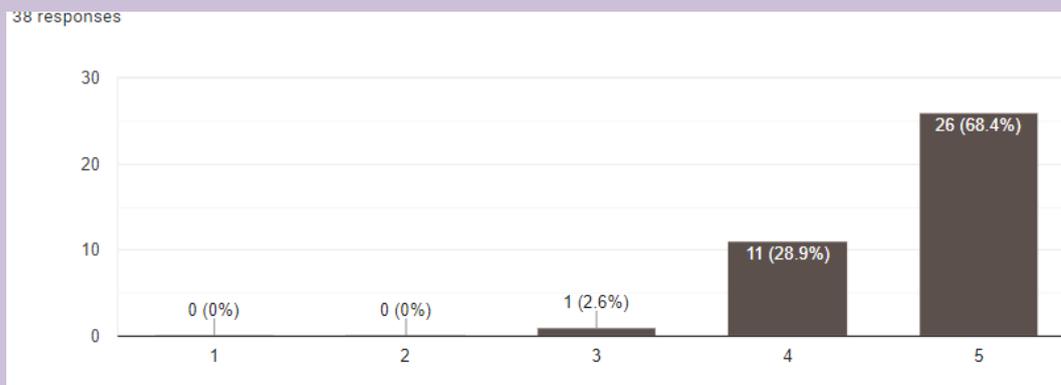
**Fasilitas pendukung kegiatan (materi, ATK, konsumsi)**



**Fasilitas pendukung di dalam aula (pengeras suara, meja, kursi, AC, LCD, dll)**



**Kenyamanan tempat kegiatan (parkir, toilet, tempat ibadah)**



**Saran**

1. Sudah sangat baik
2. sekedar saran tolong agendanya tepat waktu
3. agar tidak terlambat ataupun kecepatan agendanya
4. Ada hiburan agar peserta tidak jenuh
5. Semua kegiatannya sangat lancar.
6. Ditunggu programnya di periode berikutnya
7. -
8. -
9. Alangkah lebih baik materinya dibagikan lalu perbanyak waktu untuk di diskusikan bersama peserta.
10. Disini sangat baik dan nyaman trimakasih
11. Perlu kegiatan seperti ini, dilaksanakan sesering mungkin.
12. Saya berharap di kegiatan berikutnya agar lebih banyak mengundang sekolah lain dan yang lainnya saya sangat puas karna dapat ilmu dan memperluas pertemanan

13. Semoga kegiatan ini di laksanakan kembali
14. Harus Ada icebrekingnya biar kita tidak ngantuk
15. Saran sy lebih banyak berinteraksi lagi dengan peserta agar tidak bosan karena jikaa terlalu serius ke materi peserta akan cepat sekali bosan
16. Peserta dominan jenuh
17. Terlalu serius
18. Kalo bisa disedian kopi biar gak ngantuk
19. semoga kegiatan seperti ini rutin dan bekesinambungan agr kmi dpt pengethuan baru
20. Sebelumnya saya minta maaf,saran saya coba perbaiki bahasa-bahasanya untuk para narasumber tercinta.
21. Siap diundang kembali...
22. Jangan terlalu banyak duduk dan tambahkan sedikit hiburan baik di awal acara, tengah acara, dan akhir acara. Terima kasih
23. Buat program seperti ini lagi
24. Semoga kegiatan ini teruss di lestarikan
25. Kegiatan ini agar berkelanjutan
26. Keep spirit
27. Smg semakin baik

### 2.9.1 Narasumber, Materi, dan Kegiatan

Dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh 61 peserta kegiatan yang dilaksanakan ada 38 peserta yang menjawab dan dapat mewakili keseluruhan peserta. Narasumber pertama, Muhammad Rasyid Rido penguasaan terhadap materi yang disajikan mendapat jawaban **sangat menguasai** sebesar 60,5%, **menguasai** sebesar 34,2%, **cukup menguasai** sebesar 5,3%. Untuk pertanyaan cara menyampaikan materi yang disajikan, narasumber mendapat penilaian **sangat menarik** sebesar 47,4%, **menarik** sebesar 50%, dan **cukup menarik** sebesar 2,6%. Dari hasil kuesioner tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemateri menarik, menguasai, dan menyajikan materi lebih menukik dan bermanfaat untuk peserta. Ke depan pemateri lebih mempersiapkan diri supaya peserta benar-benar mendapatkan hal baru dari kegiatan ini. Narasumber kedua, Bayu Heri Wicaksono, penguasaan terhadap materi yang disajikan mendapat jawaban **sangat menguasai** sebesar 50%, **menguasai** sebesar 39,5%, **cukup menguasai** sebesar 7,9%, dan **kurang menguasai** sebesar 2,6%. Untuk pertanyaan cara menyampaikan materi yang disajikan, narasumber mendapat penilaian **sangat menarik** sebesar 47,4%, **menarik** sebesar 44,7%, dan **cukup menarik** sebesar 5,3% dan **kurang menarik** sebesar 2,6%. Dari hasil kuesioner

tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemateri menarik, menguasai, dan menyajikan materi cukup bermanfaat untuk peserta. Ke depan pemateri lebih mempersiapkan diri supaya tidak ada lagi tanggapan yang kurang baik dari peserta.

### 2.9.2 Konsumsi, Tempat, dan Kepanitiaan

Berdasarkan komentar dari peserta dan hasil kuesioner, dapat diketahui bahwa konsumsi yang dihidangkan dalam kegiatan Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi NTB Menuju ZI-WBK sebagian besar menyatakan enak. Dari 38 peserta yang menjawab kuesioner sudah dapat mewakili 60 peserta pada kegiatan ini dengan menilai konsumsi kegiatan **sangat baik** sebesar 84,2% dari persentasi 100% dan menjawab **baik** sebesar 13,2% serta **cukup baik** sebesar 2,6%. Berkaitan dengan tempat pelaksanaan kegiatan, para peserta menyatakan baik/ memadai, nyaman, dan representatif dengan menilai **sangat baik** sebesar 73,7%, **memadai** sebesar 18,4%, dan **cukup memadai** sebesar 7,9%. Untuk alat bantu penyajian sudah memadai dijawab oleh peserta dengan **sangat memadai** sebesar 73,7% dan **memadai** 18,4%, dan **cukup memadai** sebesar 7,9%. Untuk kepanitiaan, peserta menilai bahwa panitia melayani dan persiapannya, peserta dengan menjawab **sangat baik** sebesar 76,3%, **baik** sebesar 21,1% dan **cukup baik** sebesar 2,6%.

Berdasarkan komentar dari peserta, dapat diketahui bahwa konsumsi yang dihidangkan dalam kegiatan Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi NTB Menuju ZI-WBK sebagian besar menyatakan enak. Berkaitan dengan tempat pelaksanaan kegiatan, para peserta menyatakan cukup memadai, nyaman, dan representatif untuk kegiatan ini. Panitia bersyukur karena berdasarkan pengakuan beberapa peserta bahwa pelayanan dan kesiapan yang dilakukan oleh panitia dinyatakan sangat baik, sangat siap, dan sigap. Bahkan, sampai sekarang hubungan panitia dengan peserta yang umumnya perwakilan para pengguna layanan masih berjalan baik yang dapat dibuktikan dengan diskusi di grup *WhatsApp* dan berlanjut ke dalam grup Mandalika-Udara.

## 2.9 Saran Peserta

Saran peserta dirangkum dari hasil wawancara panitia dengan peserta dan hasil kuesioner yang telah diisi oleh peserta. Berikut ini saran dari peserta Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi NTB Menuju ZI-WBK.

1. Kegiatan seperti ini perlu dilaksanakan secara kontinu dan tepat melibatkan para pengguna layanan Kantor Bahasa Provinsi NTB.
2. Kegiatan seperti ini lebih perlu diadakan secara merata dan waktu pelaksanaan tidak

terlalu singkat agar materi dan pemahaman mengenai Kantor Bahasa Provinsi NTB dapat didapatkan secara komprehensif.

3. Kegiatan semacam ini perlu dijadwalkan setiap tahun untuk memperbaiki mutu dan kualitas layanan Kantor Bahasa Provinsi NTB.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **3.1 Simpulan**

Kegiatan Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Rangka Persiapan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat menuju ZI-WBK menjadi kegiatan yang dilaksanakan sebagai dukungan dalam meningkatkan kualitas standar pelayanan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Salah satu bentuk pelayanan prima yang berkualitas adalah memberikan dan menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini menjadi fokus utama dalam reviu yang dilakukan bersama-sama antara pengguna layanan, mitra kerja, dan penanggung jawab layanan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Sebelum dilakukan reviu, terlebih dahulu dihadirkan narasumber yang berjumlah dua orang untuk memberi materi terkait peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam diskusi panel untuk mereviu standar pelayanan publik, terdapat 61 peserta yang terdiri atas 30 pengguna layanan, 20 perwakilan instansi atau lembaga mitra kerja, dan 11 penanggung jawab tiap-tiap layanan yang disediakan oleh Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Diskusi ini akan menghasilkan standar pelayanan dan maklumat pelayanan yang telah direviu. Selain itu, akan dilakukan penandatanganan Komitmen Bersama Dukungan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam Rangka Pembangunan ZI-WBK Tahun 2023.

#### **3.2 Saran**

Berdasarkan simpulan yang telah dirangkum, terdapat beberapa hal sebagai saran dari pelaksanaan kegiatan Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

1. Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat sebaiknya melakukan reviu standar pelayanan, Maklumat Pelayanan Publik, dan Maklumat Pelayanan Informasi Publik secara rutin minimal 1 kali dalam dua tahun sesuai dengan peraturan yang berlaku.
2. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat sebaiknya rutin melakukan pemantauan dan evaluasi pelayanan publik sebagai salah satu pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.