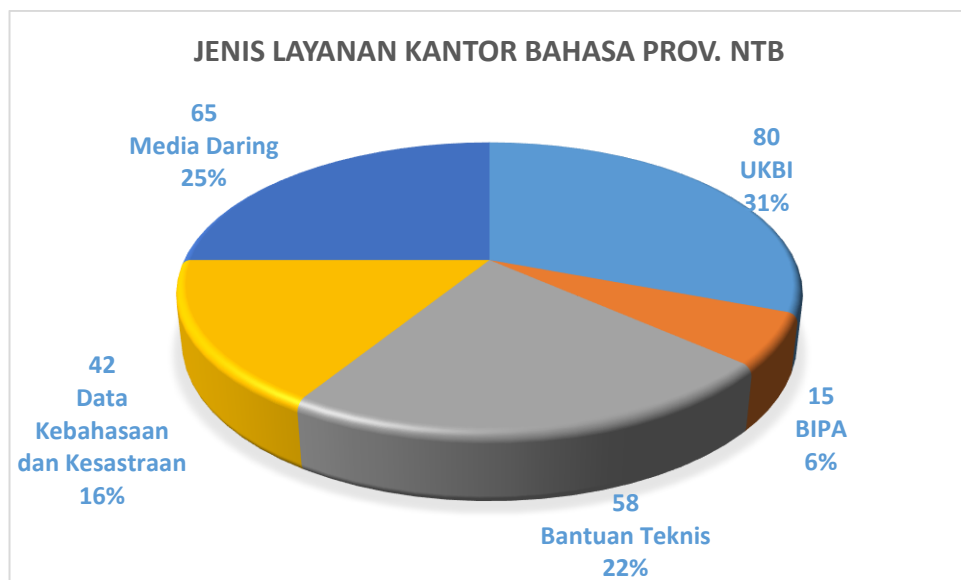


Kantor Bahasa Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat

Kantor Bahasa Provinsi NTB melakukan survei untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan selama ini. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk komitmen untuk menjaga kualitas layanan yang baik dan berusaha terus untuk meningkatkan kualitas layanan yang dipandang masih kurang baik. Layanan yang diberikan selama ini dapat digolongkan ke dalam lima bentuk layanan, yaitu layanan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI), Bahasa Indonesia untuk Penutur Asing (BIPA), Bantuan Teknis Kebahasaan (Ahli Bahasa, Juri, Fasilitator (Literasi), Penyuluh, Penerjemah, dan Penyunting), Data Kebahasaan dan Kesastraan (Perpustakaan dan Jurnal), dan Informasi melalui Media Elektronik/Daring.

Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui laman dan berbagai media sosial Kantor Bahasa Prov. NTB. Kuesioner tersebut mendapatkan 260 tanggapan, 80 atau 31% untuk UKBI, 15 atau 6% untuk BIPA, 58 atau 22% untuk Bantuan Teknis, 42 atau 16% untuk Data Kebahasaan dan Kesastraan, dan 65 atau 25% untuk Media Daring. Tanggapan sebanyak 260 tersebut berasal dari responden dengan latar belakang instansi yang beragam, di antaranya dari sekolah, universitas, komunitas, kepolisian, kejaksaan, museum, perusahaan swasta, dan lembaga lainnya.



Para pengguna layanan dimintai tanggapan tentang beberapa hal yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Bahasa Provinsi NTB, di antaranya yang berkaitan dengan kejelasan dan keterbukaan informasi pelayanan, sikap, kedisiplinan, serta kompetensi staf dalam melayani, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, serta sarana dan prasarana pelayanan. Pilihan tanggapan diberikan secara tertutup dari tidak puas, kurang puas, cukup, puas, dan sangat puas. Dalam kuesioner tersebut,

responden juga dimintai pendapat dan saran untuk perbaikan pelayanan tersebut secara terbuka.



Dari sekian pertanyaan yang diberikan, sebagian besar tanggapan para pengguna berada pada level puas dan sangat puas. Namun, masih ditemukan juga responden yang memberikan tanggapan cukup. Pada layanan Media Daring, dari 65 responden terdapat satu orang responden yang memberikan tanggapan kurang puas dan tidak puas. Hal ini menjadi masukan yang berarti bagi Kantor Bahasa Provinsi NTB untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kantor Bahasa Provinsi NTB berterima kasih kepada seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuesioner survei yang disebar. Semua tanggapan, pendapat, dan saran yang diberikan sangat berarti bagi peningkatan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Bahasa Provinsi NTB. Pimpinan dan staf berkomitmen untuk tetap menjaga kualitas pelayan dan terus berusaha meningkatkan pelayanan yang dinilai masih belum memuaskan pengguna.

