



**PANDUAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
TAHUN 2023**

TIM UNIT LAYANAN TERPADU

**KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**

KATA PENGANTAR

Syukur kami sampaikan kepada Allah Swt. atas perkenan-Nya penyusunan Panduan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat tahun 2023 ini dapat diselesaikan.

Pelaksanaan ini meliputi pelaksanaan, pengolahan, dan publikasi data survei yang dikelola oleh Unit Layanan Terpadu sesuai dengan tugas dan fungsi Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini terpublikasikan melalui Unit Layanan Terpadu, media laman, dan media sosial Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Panduan ini disusun berdasarkan hasil diskusi oleh Tim Unit Layanan Terpadu (ULT) Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Panduan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat memandu pihak-pihak yang terkait dalam melaksanakan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat agar dapat berjalan lancar.

Kami sangat menghargai dan menyampaikan penghargaan yang tinggi atas kerja sama dan peran aktif semua pihak dalam mendukung kelancaran kegiatan ini.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LatarBelakang	1
B. Tujuan.....	3
C. Hasil.....	3
D. Ruang Lingkup	3
BAB II SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	4
A. Waktu pelaksanaan.....	4
B. Sasaran Kegiatan.....	4
C. Petugas dan Sasaran	5
D. Jadwal Kegiatan	5
E. Skenario Kegiatan	6
BAB III PENUTUP	7

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia tak bisa lepas dari adanya dunia digital. Demikian juga dinamika pemerintahan harus mengikuti tren perubahan zaman. Pemerintahan masa depan adalah pemerintahan yang harus adaptif, berbasis bukti, dan berorientasi pada masyarakat. Dinamika dan tantangan pemerintahan masa depan harus berbasis teknologi dengan mengedepankan keterbukaan informasi publik bagi masyarakat. Pandemi Covid-19 mendorong perubahan situasi dan peradaban, mengakibatkan perkembangan teknologi menjadi tulang punggung kemajuan peradaban dengan tuntutan penyesuaian keterbukaan informasi yang semakin terbuka dan dapat diakses luas oleh publik. Oleh karena itu, lembaga pemerintahan harus meningkatkan layanan publik secara terbuka dan luas dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Demikian juga Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai salah satu lembaga pemerintah dalam naungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi harus mengedepankan layanan keterbukaan informasi publik yang cepat, akurat, dan akses informasi yang mudah dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Selain itu, sebagai lembaga pemerintah, Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat juga mempunyai komitmen untuk melakukan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi ini salah satu tujuannya adalah program pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi (ZI-WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM). Dalam pembangunan ZI-WBK Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat mengacu pada enam area perubahan yang ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Keenam program area perubahan di Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat, yaitu 1) Manajemen Perubahan; 2) Penataan Tata Laksana; 3) Penataan Sistem Manajemen SDM; 4) Penguatan Pengawasan; 5) Penguatan Akuntabilitas Kinerja; 6) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Program pembangunan ZI-WBK

mengutamakan pada peningkatan layanan prima untuk semua pemangku kepentingan di lingkungan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Dalam melaksanakan program ZI-WBK, Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat memfokuskan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menjadi salah satu sumber pelaksanaan dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat melakukan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan standar dan prosedur pelayanan publik sebagai salah satu implementasi pengelolaan layanan informasi publik secara luas dan menyeluruh. Hal ini sebagai bagian dari tindak lanjut implementasi unit kerja di atasnya, dalam hal ini Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

B. Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit kerja di lingkungan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat ini bertujuan untuk

1. mengetahui tingkat kepuasan hasil pelayanan publik pada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat;
2. mengetahui tingkat kemudahan pelayanan publik pada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat; dan
3. memberikan masukan kepada pimpinan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat mengenai perkembangan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

C. Hasil yang diharapkan

Hasil yang diharapkan pada panduan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk menjadikan panduan ini sebagai acuan pada tim yang dibentuk dalam melaksanakan kegiatan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat tahun 2023.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat yang difokuskan pada implementasi pelayanan publik secara luas dan menyeluruh bagi publik.

BAB II

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Waktu pelaksanaan

Kegiatan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dilaksanakan setiap triwulan pada tahun 2023.

B. Sasaran Kegiatan

Untuk kelancaran pelaksanaan dan sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini dibutuhkan hal-hal sebagai berikut:

NO.	SASARAN
1.	Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
	▪ Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
	▪ Laporan Survei Kepuasan Masyarakat
	▪ Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

C. Petugas dan Sasaran

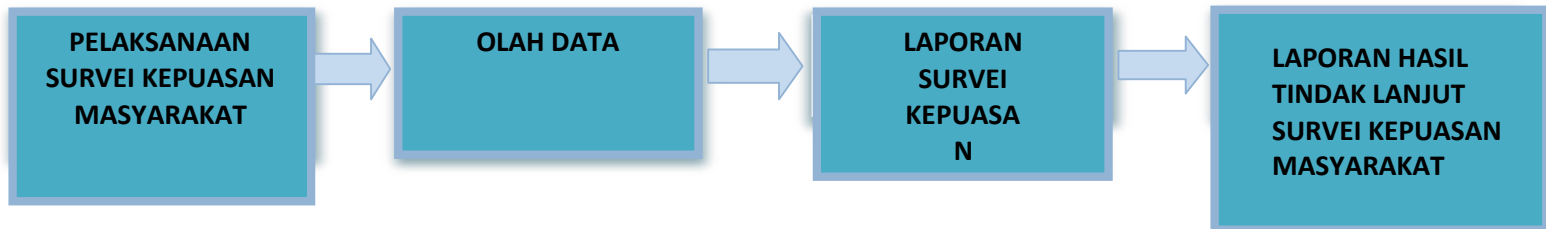
Petugas pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat adalah staf dari Tim Unit Layanan Terpadu dan perwakilan staf dari berbagai jabatan dan Kelompok Kepakaran dan Layanan Profesional (KKLP) Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat ditugasi untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelaksanaan kegiatan pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi. Sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah pihak eksternal sebagai pengguna layanan yang menerima manfaat layanan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

D. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Aspek pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	Triwulan 2023			
		1	2	3	4
1	Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	✓	✓	✓	✓
2	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat	✓	✓	✓	✓
3	Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat	✓	✓	✓	✓

E. Skenario Kegiatan

Strategi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi diatur sebagai berikut:



BAB III

PENUTUP

Panduan ini merupakan acuan umum yang mengikat dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka Pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi pada unit kerja Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Tingkat keberhasilan kegiatan ini sangat bergantung pada pelaksanaan dan data yang olah pada Unit Layanan Terpadu.

Apresiasi dan ucapan terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan ini.

