

LAPORAN
PENGAWASAN DAN EVALUASI
KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN
KANTOR BAHASA PROVINSI NTB
TRIWULAN I TAHUN 2023



KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
MATARAM
2023

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

PENGAWASAN DAN EVALUASI

KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN

KANTOR BAHASA PROVINSI NTB

TAHUN 2023

Laporan ini telah diperiksa dan disahkan oleh
Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat
pada tanggal April 2023



Dr. Puji Retno Hardiningtyas, S.S., M.Hum.
NIP 198103092006042002

KATA PENGANTAR

Sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa, sudah sepantasnya mengawali pengantar ini dengan memanjatkan puji syukur kepada-Nya. Sebagaimana diketahui bahwa tidak sesuatu pun yang bisa terwujud atas kehendak-Nya. Laporan yang tim Unit Layanan Terpadu Kantor Bahasa Provinsi NTB buat ini pun tidak akan mungkin bisa terselesaikan tanpa izin dan kehendak-Nya. Hasil pengawasan dan evaluasi kompetensi petugas layanan tahun 2022 berpedoman pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat atau Survei Kepuasan Pelanggan yang memegang peranan penting dalam upaya mengevaluasi berbagai kegiatan dan program yang dilakukan Kantor Bahasa Provinsi NTB. Selain itu, hasil Survei Kepuasan Masyarakat atau Survei Kepuasan Pelanggan menjadi salah satu pedoman dalam membuat kebijakan program, kegiatan, dan layanan dan peningkatan kualitas layanan bagi para petugas layanan Kantor Bahasa Provinsi NTB. Program ini menjadi pedoman untuk meningkatkan kualitas layanan Kantor Bahasa Provinsi NTB sebagai lembaga publik bagi masyarakat Nusa Tenggara Barat yang terdiri atas berbagai lapisan masyarakat.

Laporan ini merupakan laporan tahun 2022 yang berisi hasil pengawasan dan evaluasi kompetensi petugas layanan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat atau Survei Kepuasan Pelanggan yang dilaksanakan Kantor Bahasa Provinsi NTB selama 1 tahun dari bulan Januari—Desember 2022. Pengisian survei ini berdasarkan pelaksanaan layanan pada Unit Layanan Terpadu yang terintegrasi dengan pelaksanaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kantor Bahasa Provinsi NTB. Berdasarkan panduan pelaksanaan pengawasan dan evaluasi tahun 2022, Kantor Bahasa Provinsi NTB melakukan Survei Kepuasan Masyarakat atau Survei Kepuasan Pelanggan selama setahun sebagai salah satu pedoman dalam mengetahui capaian kompetensi petugas layanan. Harapan ke depannya, pelaksanaan tersebut dapat dilakukan lebih tertib, berorientasi pelayanan prima, dan berwawasan layanan dapat dilakukan secara rutin dan berkala per triwulan.

Terselesainya laporan ini tentu tidak bisa dilepaskan dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu, kami mengucapkan terima kasih atas segala bantuan mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, hingga penyusunan laporan. Bantuan yang Anda berikan sangat besar manfaatnya bagi pelaksanaan sampai berbentuk laporan seperti sekarang ini. Terima kasih.

Mataram, Januari 2023

Tim Unit Layanan Terpadu

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
3. Pemetaan Hasil Pengawasan dan Evaluasi Kompetensi Petugas.....	9

1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SURVEI PERSEPSI ANTIKORUPSI DAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN) KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT TAHUN 2023

• Dasar Hukum

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) dan Surat Edaran PermenPAN-RB Nomor 11 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat

• Tujuan

Kuesioner ini adalah alat penilaian bagi Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk mengetahui dan menilai implementasi layanan publik sesuai dengan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Surat Edaran PermenPAN-RB Nomor 11 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat.

• Daftar Pertanyaan Survei Persepsi Antikorupsi

1. Tidak ada diskriminasi pada unit pelayanan ini.

Bintang 1=Tidak Setuju, Bintang 4=Setuju. Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan pelayanan karena faktor agama, suku, kekerabatan, almamater, dan sebagainya.

2. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini.

Bintang 1=Tidak Setuju, Bintang 4=Setuju.

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dan lain-lain.

3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas/ di luar ketentuan yang berlaku pada unit pelayanan ini.

Bintang 1=Tidak Setuju, Bintang 4=Setuju.

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transpor, rokok, kopi, dan lain-lain di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dan lain-lain di luar ketentuan, dan pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transpor, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dan lainnya di luar ketentuan).

4. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini.

Bintang 1=Tidak Setuju, Bintang 4=Setuju.

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (pungli bisa dikamuflasekan melalui berbagai istilah seperti “uang administrasi”, “uang rokok”, “uang terima kasih”, dan lain-lain).

5. Tidak ada pungutan liar atau pungli pada unit pelayanan ini.

Bintang 1=Tidak Setuju, Bintang 4=Setuju.

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada praktik percaloan (pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).

- Daftar Pertanyaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik.

Bintang 1=Tidak Mudah, Bintang 4=Mudah.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi layanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.

2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.

Bintang 1=Buruk, Bintang 4=Baik.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses.

Bintang 1=Buruk, Bintang 4=Baik.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respons pengaduan dan konsultasi cepat, serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

4. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik.

Bintang 1=Tidak Ramah, Bintang 4=Ramah.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan dan ramah dan tetap mengedepankan standar pelayanan yang sesuai.

5. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan.

Bintang 1=Tidak Sesuai, Bintang 4=Sesuai.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis layanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

6. Petugas pelayanan/sistem pelayanan *online* pada unit layanan ini merespons keperluan Bapak/Ibu dengan cepat.

Bintang 1=Tidak Kompeten, Bintang 4=Kompeten.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respons pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan, baik melalui tatap muka langsung maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).

7. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.

Bintang 1=Tidak Wajar, Bintang 4=Wajar.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

8. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit pelayanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.

Bintang 1=Tidak Sesuai, Bintang 4=Sesuai.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu, dan hemat biaya.

9. Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

Bintang 1=Tidak Setuju, Bintang 4=Setuju.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis dan memang benar tidak dilakukan pembayaran²

2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat melalui aplikasi SIAZIK Triwulan I Tahun 2023

No.	Nilai IPAK	Nilai IPKP	Nilai Survei
1	4	4	4
2	4	4	4
3	4	4	4
4	4	4	4
5	4	3,89	3,93
6	4	4	4
7	4	4	4
8	4	4	4
9	4	4	4
10	4	4	4
11	4	4	4
12	4	4	4
13	4	4	4
14	4	3,89	3,93
15	4	4	4
16	4	4	4
17	4	3,89	3,93
18	4	4	4
19	4	3,89	3,93
20	4	4	4
21	4	4	4
22	4	4	4
23	4	4	4
24	4	3,78	3,86

25	4	4	4
26	4	4	4
27	4	4	4
28	4	4	4
29	4	4	4
30	4	4	4

Berdasarkan hasil data Survei Persepsi Antikorupsi dan Survei Persepsi Pelayanan Publik Triwulan I Tahun 2023, yaitu Indeks Persepsi Antikorupsi, yaitu skala indeks **4** dan Indeks Persepsi Pelayanan Publik, yaitu skala indeks **3.97**.

2.1.Simpulan Hasil Survei

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (Survei Persepsi Antikorupsi dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan) Triwulan I Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2023, dapat dikatakan bahwa Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik sudah mendapat penilaian positif dari pengguna masyarakat. Akan tetapi, tetap perlu ada peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada aspek petugas layanan.

2.2.Saran

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (Survei Persepsi Antikorupsi dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan) Triwulan I Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2023 dapat disampaikan rekomendasi berikut ini. a. Pemberian pelatihan bagi petugas layanan informasi publik minimal satu kali dalam setahun untuk perbaikan kualitas layanan.

b. Pemagangan bagi petugas layanan informasi publik dan tim Pejabat Pengelola Informasi Publik pada setiap bagian layanan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

c. Peningkatan sarana dan prasarana layanan yang lebih memadai untuk menunjang pelaksanaan layanan.

3. Pemetaan Hasil Pengawasan dan Evaluasi Kompetensi Petugas Layanan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Simpulan Survei, terdapat beberapa simpulan terkait pemetaan hasil pengawasan dan evaluasi kompetensi petugas layanan triwulan I tahun 2023 sebagai berikut ini.

1. Prosedur pelayanan yang diterapkan oleh para petugas layanan sudah masuk kategori baik, tetapi tetap perlu dilakukan pengawasan dan evaluasi berkala terkait pelaksanaan kompetensi petugas layanan pada triwulan I tahun 2023 untuk memastikan prosedur pelayanan berjalan maksimal.
2. Kompetensi petugas layanan dalam hal kedisiplinan sudah baik, hanya saja berdasarkan pengawasan perlu ditingkatkan ketepatan dalam menjalankan disiplin waktu tugas.
3. Kompetensi petugas berdasarkan tanggung jawab perlu difokuskan pada internalisasi nilai-nilai BerAKHLAK dan CANTIK secara nyata sebagai upaya penguatan tanggung jawab, baik bersifat individu maupun kelembagaan.

4. Kompetensi petugas layanan dalam hal kemampuan perlu penguatan pemahaman dan keilmuan mengenai dasar-dasar layanan, manajemen layanan, pengetahuan tentang Renstra, LAKIN, KKLP, dan data dukung lainnya. Hal ini untuk memastikan bahwa informasi layanan publik kredibel.
5. Kompetensi kecepatan, kesopanan, keramahan, dan penampilan merupakan penunjang kompetensi petugas layanan. Poin-poin tersebut perlu dikuatkan dengan pemberian atau pendampingan layanan secara rutin dan integral. Hal ini sudah rutin dilaksanakan pada tahun 2022.

