



# LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARKAAT  
PUSAT PEMBINAAN BAHAS DAN SASTRA

**TAHUN 2022**



**Badan Bahasa  
Bermartabat  
Bermanfaat**



[rumahpusbin.kemdikbud.go.id](http://rumahpusbin.kemdikbud.go.id)



[layananusbin@gmail.com](mailto:layananusbin@gmail.com)



**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PUSAT PEMBINAAN BAHASA DAN SASTRA**  
**TAHUN 2022**

**Pengarah**

Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra  
Muh. Abdul Khak

**Penanggung Jawab**

Ketua ZI WBK/WBBM Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra  
Atikah Solihah

**Penyusun**

Tim Layanan Masyarakat Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra  
Muhamad Sanjaya  
Indah Fauziah Nova  
Mutiarra  
Idris Ridwan

**Penyunting**

Elvi Suzanti

**Pengatak**

Muhamad Sanjaya

**PUSAT PEMBINAAN BAHASA DAN SASTRA**  
**BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA**  
**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**  
**2022**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V SIMPULAN</b> .....	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>14</b>
1. Kuesioner.....	14
2. Hasil Pengolahan Data.....	15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	16

# 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 bahwa penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran.

Untuk melaksanakan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 dan PP Nomor 96 Tahun 2012 telah disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Reformasi birokrasi di Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra merupakan salah satu langkah awal untuk mendukung program pemerintah dalam penataan sistem penyelenggaraan organisasi yang baik, efektif, dan efisien sehingga Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra dapat melayani masyarakat dalam bentuk pembinaan bahasa dan sastra secara cepat, tepat, dan profesional, serta menjaga muruah bahasa Indonesia agar eksistensinya tetap terjaga di tengah masifnya bahasa asing yang masuk ke wilayah NKRI. Dalam upaya mewujudkan *good governance* dan *clean government* menuju aparatur Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra yang bersih dan bebas dari KKN serta mampu memberikan pelayanan prima dan memiliki akuntabilitas kinerja, Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra melakukan langkah strategis yang salah satunya melalui pembangunan zona integritas

(ZI) menuju wilayah bebas dari korupsi (WBK), wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM). Pembangunan zona integritas ini meliputi enam area perubahan: manajemen perubahan, penataan tata laksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, dan penguatan kualitas pelayanan publik.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra, Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi perlu diadakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017, dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, akan diperoleh kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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  
Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

## **1.3 Maksud, Tujuan, dan Manfaat**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra.

Sasaran dilakukannya SKM adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

3. mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
6. mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
9. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Manfaat dilakukannya SKM antara lain adalah diketahuinya kelemahan atau kekurangan setiap unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

3. diketahuinya kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
6. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
12. diketahuinya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah;
18. memacu persaingan positif, antarunit penyelenggara pelayanan di lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
25. dapat diketahuinya gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

# PENGUMPULAN DATA SKM

### 2.1 Pelaksana SKM

SKM dilakukan secara mandiri di Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra dengan membentuk tim pelaksana kegiatan SKM. Tim pelaksana SKM Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra adalah tim pelayanan publik yang ada di Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra berdasarkan SK Nomor 0344/13/BS.01.00/2022.

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner daring (*online*) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas sembilan pertanyaan sesuai dengan jumlah 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 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, keterampilan, 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).

Kesembilan unsur tersebut dimodifikasi oleh Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra menjadi sebuah instrumen yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang ada di Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra. Berikut adalah penjelasan isi instrumen survei kepuasan masyarakat Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra.

1. Identitas diri berupa nama, jenis kelamin, asal instansi, dan layanan yang didapat.
2. Kemudahan prosedur pelayanan yang diharapkan dapat mengevaluasi komponen persyaratan layanan, sistem, mekanisme, dan prosedur dalam pelayanan yang diberikan.
3. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan yang merupakan gabungan dari komponen kompetensi dan perilaku pelaksana pada saat melayani.
4. Kompetensi dan perilaku pelaksana yang tergambar dalam pertanyaan
  - a. kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan yang berdasarkan perilaku pelaksana layanan/petugas layanan,
  - c. tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan,
  - e. kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan
  - g. kesopanan dan keramahan petugas.
5. Kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan.
6. Sarana dan prasarana yang meliputi kenyamanan pengguna layanan dan penilaian atas kualitas sarana dan prasarana yang digunakan.

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada bulan Juli—November 2022. Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden sebagai penerima layanan secara daring melalui laman Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra, yakni [rumahpusbin.kemdikbud.go.id](http://rumahpusbin.kemdikbud.go.id). Dengan cara ini penerima layanan dimudahkan untuk dapat secara aktif melakukan pengisian atas imbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 1 tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (delapan) bulan dengan perincian sebagai berikut.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Juli
2.	Pengumpulan Data	Juli—Oktober 2022
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober—November 2022
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2022

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan di Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2020, populasi penerima layanan pada Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra dalam kurun waktu satu tahun sebanyak 350.000 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 400 orang.

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA

### 3.1. Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh sebanyak 208 orang responden dengan perincian sebagai berikut.

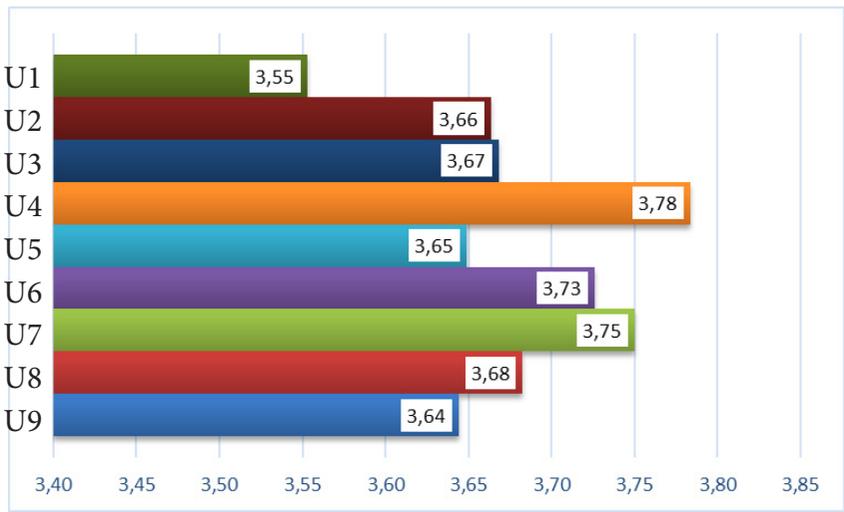
No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	72	35%
		Perempuan	136	65%
2	Jenis Layanan	UKBI	198	95,2%
		Pertanian	1	0,5%
		Literasi	6	2,9%
		Bahasa Indonesia di Ruang Publik	2	1%
		Ahli Bahasa	1	0,5%

### 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengisian data tersebut dapat diperoleh hasil berupa indeks pelayanan publik sebagai berikut.

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,64	3,68	3,75	3,73	3,65	3,78	3,67	3,66	3,55
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	91,08 (Sangat Baik)								

Berikut adalah grafik perbandingan IKM Per unsur.



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa

1. Sarana dan prasarana pelayanan mendapatkan nilai terendah, yaitu 3,55 dan diikuti oleh unsur layanan kecepatan pelayanan, yaitu 3,65.
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah perilaku pelaksana: kesopanan dan keramahan petugas, yaitu 3,78 dan diikuti oleh tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, yaitu 3,75.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut adalah sebagai berikut.

1. Layanan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI): masukan dari peserta, baik pelajar/mahasiswa, profesional, maupun warga negara asing di antaranya
  - a. harga tes UKBI dikurangi agar lebih banyak lagi yang ikut UKBI; pengunggahan foto dan kartu identitas terkadang gagal karena aturan ukuran file
2. Layanan Ahli Bahasa (Ahli Bahasa dan Halo Bahasa):
  - a. Saat pendaftaran dan instalasi aplikasi Halo Bahasa, peserta kesulitan untuk membuat kata sandi.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dan tindak lanjutnya dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Sarana dan prasarana menjadi salah satu komponen yang mendapat nilai terendah. Sarana dan prasarana ini merupakan perangkat yang digunakan untuk layanan. Dalam hal layanan UKBI dan Halo Bahasa, sarana dan prasarana adalah laman yang digunakan, yaitu ukbi.kemdikbud.go.id dan Aplikasi Halo Bahasa. Sistem unggah foto dan kartu identitas dalam laman ukbi.kemdikbud.go.id diduga menjadi salah satu hal yang dikeluhkan pengguna layanan pada saat pendaftaran UKBI. Sistem tersebut sebetulnya sudah menggunakan aplikasi potong manual oleh pengguna sebelum unggah foto dan kartu identitas, tetapi karena aplikasi yang belum kompatibel dengan perangkat yang digunakan

peserta (terutama peserta yang menggunakan ponsel) diduga menjadi salah satu penyebab permasalahan tersebut terjadi.

2. Kecepatan layanan merupakan komponen lain yang memiliki nilai terendah. Antusias masyarakat yang tinggi untuk menggunakan layanan UKBI menjadi salah satu penyebab kecepatan pelayanan menjadi salah satu yang rendah. Saat ini pemanfaat layanan UKBI telah mencapai 350 ribu pengguna layanan sejak diluncurkan pada 21 Januari 2021 atau sekitar 1.500 masyarakat yang terlayani setiap harinya. Selain itu, hal lain yang diduga menjadi salah satu penyebab kecepatan layanan adalah kurangnya SDM di pelayanan (terutama penilai Seksi IV dan V). Kekurangan SDM tersebut menjadi penyebab nilai Seksi IV dan V menjadi lama untuk dinilai.

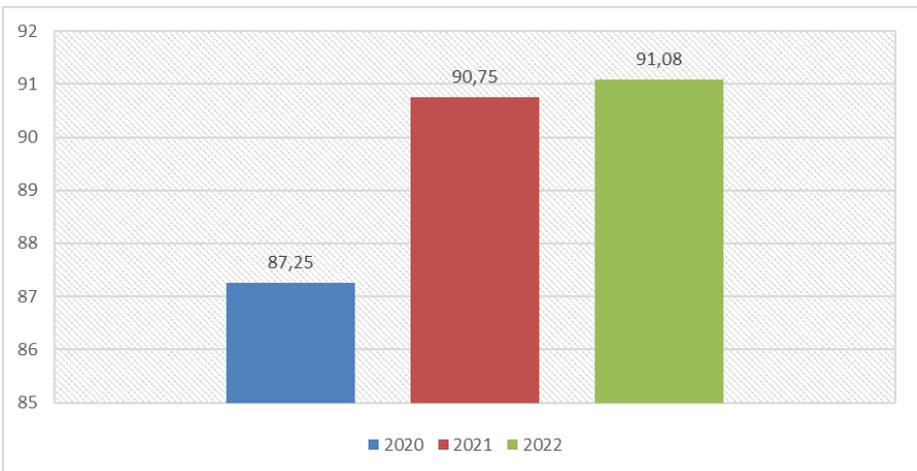
#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil analisis pada poin 4.1, perlu dilakukan tindak lanjut untuk mengatasi ketidakpuasan masyarakat terhadap komponen sarana dan prasarana serta kecepatan pelayanan. Tindak lanjut tersebut dibedakan antara rencana tindak lanjut dan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Berikut adalah rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM.

No.	Proritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	1. Mengadakan rapat evaluasi laman (UKBI dan Halo Bahasa) a. Kemungkinan pendaftaran UKBI menggunakan ponsel	√				Tim Layanan Pusat Pembinaan: Muhamad Sanjaya dan Indah Fauziah Nova
		2. Tindak lanjut perbaikan user experience laman untuk kemudahan pengguna layanan (pendaftaran dan penggunaan)	√	√			Tim Pengembang laman: UKBI (Tim Kreasi Media); Halo Bahasa (JSC)
		3. Optimalisasi dan sosialisasi pendaftaran kolektif UKBI ke instansi		√	√		Tim Layanan UKBI: Muhamad Sanjaya
2.	Kecepatan Pelayanan	1. Penambahan SDM untuk layanan UKBI	√	√			Koordinator WBK: Atikah Solihah
		2. Rapat perencanaan penilaian Seksi IV dan V otomatis			√		Koordinator Layanan UKBI: Elvi Suzanti
		3. Tindak lanjut pembuatan aplikasi penilaian Seksi IV dan V otomatis				√	Koordinator Layanan UKBI: Elvi Suzanti

### 4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

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, 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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra dapat dilihat melalui grafik berikut.



## BAB V SIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survei kepuasan masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang *sangat baik* dengan nilai SKM 91,08. Nilai ini menunjukkan kenaikan jika dibandingkan dengan nilai SKM tahun sebelumnya, yakni 90,75 pada tahun 2021.
2. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan adalah sarana dan prasarana layanan (dalam hal ini laman yang digunakan untuk layanan), serta kecepatan waktu.
5. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah perilaku pelaksana: tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3,75, diikuti oleh kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3,73, dan kesopanan dan keramahan petugas 3,78.

Jakarta, 19 November 2021

Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra



**Dr. Muh. Abdul Khak**

NIP. 196407271989031002

## Lampiran

### 1. Kuisioner

Tingkat kepuasan pelayanan yang didapat \*

	Sangat memuaskan (4)	Memuaskan (3)	Cukup Memuaskan (2)	Kurang Memuaskan (1)
Kemudahan prosedur pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kecepatan pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kesopanan dan keramahan petugas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sarana dan Prasarana pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Apakah ada pungutan atas jasa pelayanan yang diberikan oleh instansi ini?

(Biaya UKBI bukan pungutan karena termasuk dalam PNBSP sesuai dengan PP Nomor 82 Tahun 2016)

- Ya  
 Tidak

Jika "ya", sebutkan jenis pungutan tersebut.

# Hasil Olahan Survei Kepuasan Masyarakat

Entry	Date	Date	IP Ad	Nama	Jenis	Pose	Pems	Indivi	In	Lainr	Laya	Kemc	Kedu	Tang	Kemo	Keoo	Keso	Ketej	Keny	Sara	dan F	S
765	2022-11-08	17:34	190.213	Dian Har	Perempu	lestariek	Checked				UKRI	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	31
750	2022-11-08	16:40	182.4	139 ZAINA F	Laki-laki	sanulrahma	Checked				UKRI	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	31
741	2022-11-08	16:07	125.164	Rajni Mal	Perempu	rajanjay	Checked				UKRI	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	31
705	2022-11-08	13:30	182.3	10F ARI SETU	Perempu	setiantari	Checked				UKRI	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	31
701	2022-11-08	13:26	110.133	1 Clesaria I	Perempu	oktaviany	Checked				UKRI	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	31
696	2022-11-08	13:14	120.188	5 Lia Pertha	Perempu	twiprtni	Checked				UKRI	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	31
679	2022-11-08	12:35	125.1	149 DINDA L	Laki-laki	luclyahag	Checked				UKRI	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	31
644	2022-11-08	11:26	182.4	37 Yuliana F	Perempu	yuliana	Checked				UKRI	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	31
632	2022-11-08	10:57	182.1	1221 H HARF	Perempu	emmyhar	Checked				UKRI	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	31
615	2022-11-08	10:25	114.122	7 Siti Restu	Perempu	mariane	Checked				UKRI	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	31
609	2022-11-08	10:18	1103.164	Dr. Karlo Laki-laki	kratonko	Checked					UKRI	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	31
606	2022-11-08	10:11	125.167	3 Siti Puera	Perempu	sitipura	Checked				UKRI	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	31
491	2022-10-29	08:48	182.0	11111111	Perempu	hidjary	Checked				UKRI	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	31
464	2022-10-27	19:51	182.2	13F Hasan Ar	Laki-laki	Lestari04@gmail	Checked				Literasi	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	31
											Jumlah	758	766	780	775	759	787	763	762	743	739	208
											NRR Peruns	3,84	3,88	3,75	3,73	3,65	3,78	3,67	3,86	3,55	3,68	
											NRR Terimb	0,40	0,41	0,41	0,41	0,40	0,42	0,40	0,40	0,39	0,44	
											IKM	91,11	92,07	93,75	93,15	91,23	94,59	91,71	91,59	88,82	91,091	
												U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U5	
												3,64	3,68	3,75	3,73	3,65	3,78	3,67	3,86	3,55	3,68	

Entry	Date	Date	IP Ad	Nama	Jenis	Pose	Pems	Indivi	In	Lainr	Laya	Kemc	Kedu	Tang	Kemo	Keoo	Keso	Ketej	Keny	Sara	dan F	S
624	2022-11-07	24:40	180.249	Fransiska Laki-laki	rahaffair	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
623	2022-11-07	19:56	182.1	201 M. Muhammad Laki-laki	masriani	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
622	2022-11-07	22:49	182.3	11 M. Muhammad Laki-laki	akhriz	20202009@gmail	Checked				UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
620	2022-11-07	20:03	140.213	1 M. Muhammad Laki-laki	muhannadz32C	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
613	2022-11-07	11:38	180.249	Hattasau Perempu	hattasau	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
611	2022-11-07	09:43	182.1	160 Aida Irma Perempu	adeirma	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
606	2022-11-07	07:45	180.249	Friderika Perempu	frederickachristina6	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
606	2022-11-07	07:22	180.249	Fransiska Perempu	pelestrani	Checked					Pemerin	UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
605	2022-11-07	05:22	182.1	180 Ika Laki-laki	ikas195	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
603	2022-11-07	23:38	186.206	4 Fadila CI Perempu	fadilatani	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
794	2022-11-08	20:54	180.242	Klara Perempu	buklarac	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
793	2022-11-08	20:54	180.242	Klara Perempu	buklarac	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
789	2022-11-08	19:57	1202.67	3 Inan Am Laki-laki	inambara@student	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
787	2022-11-08	19:52	114.79	51 Salabilla Perempu	salsabillaniff@gmail.com	Checked					SMA Neg	UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
786	2022-11-08	19:41	114.125	1 F. Fauzi Perempu	fauzi.eric	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
785	2022-11-08	19:36	103.154	1 Dzs. H. M. Laki-laki	inanonm	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
782	2022-11-08	19:17	180.249	1 Maringun P. Laki-laki	maringunp	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
781	2022-11-08	19:22	1185.178	2 M. Muhammad Laki-laki	muhannadz12C	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
778	2022-11-08	19:15	202.67	3 M. Muhammad Laki-laki	midhohakkiabidul	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
777	2022-11-08	19:10	180.242	1 Iqbal Laki-laki	iqbalnuradiah7@gmail.com	Checked					Duaa B	UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
774	2022-11-08	19:11	103.108	1 Zulfah Laki-laki	zulfahsani05@gmail.com	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
767	2022-11-08	17:43	114.122	3 Rasmia D Perempu	rasmadinda	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
766	2022-11-08	17:39	125.167	1 Anisa A Perempu	anisaah2345@gmail.com	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
764	2022-11-08	17:24	182.3	13F Rakhma Laki-laki	syarifalhamad7@gmail.com	Checked					Sekolah	UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
758	2022-11-08	17:13	103.180	1 Tri Kusna Perempu	trikusna	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
743	2022-11-08	16:15	103.184	2 Saefi Har Perempu	wilansah	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
742	2022-11-08	16:07	114.5	215 Wivini Ha Perempu	wivinihan	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
740	2022-11-08	16:07	114.125	2 Siti Dikant Perempu	siddikanti	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
739	2022-11-08	16:05	114.125	2 Siti Dikant Perempu	siddikanti	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
736	2022-11-08	15:35	182.4	71 Dhegiz H Laki-laki	dhegizhan919@gmail.com	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
735	2022-11-08	15:33	186.63	13 WANDA Perempu	wandaandriak06@gmail.com	Checked					Universit	UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
734	2022-11-08	15:30	1723.25	1 Venti Alin Perempu	ventialin	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
733	2022-11-08	15:21	182.3	71 Halima Perempu	halimaari	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
732	2022-11-08	15:17	126.69	12 Debbie Perempu	debbysky	Checked					SMP Neg	UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
730	2022-11-08	15:15	110.137	1 Dhanisa Laki-laki	dhanisa	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
729	2022-11-08	14:53	182.3	73 Malika H Perempu	malikah	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
726	2022-11-08	14:44	114.122	3 SRI WAH Perempu	h.yusufah	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
723	2022-11-08	14:28	103.144	6 Valadha Perempu	valadha	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
720	2022-11-08	14:11	103.108	1 M. Muhammad Laki-laki	muhammadhan1012007@gmail.com	Checked					Pelajar	UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
716	2022-11-08	13:50	180.250	1 FABIHA Laki-laki	fahihahiddijoyah	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
715	2022-11-08	13:45	182.3	8.1 Abdull Ha Laki-laki	handinda	Checked					UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
711	2022-11-08	13:41	114.122	1 Tiarna M Perempu	tiar.lulan@gmail.com	Checked					Universit	UKRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
710	2022-11-08	13:35																				

## Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

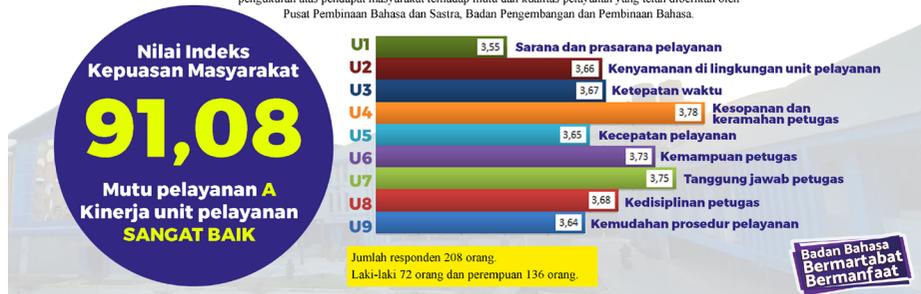
## Dokumentasi Publikasi Hasil SKM



Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra  
Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa  
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi

### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022

Tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra, Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa.



Publikasi pada laman [badanbahasa.kemdikbud.go.id](http://badanbahasa.kemdikbud.go.id)

**Badan Bahasa  
Bermartabat  
Bermanfaat**





Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra  
Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa  
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

