



**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN 4
PERIODE OKTOBER--DESEMBER 2025**

**BALAI BAHASA
PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**
Jalan I Dewa Nyoman Oka 34
Telepon: (0274) 562070; Faksimile: (0274) 580667



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BALAI BAHASA
PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 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 pelayanan yang diberikan.

Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner daring (*online*) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per triwulan (tiga bulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama satu bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 110 orang dan sampel sebanyak 86 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 86 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

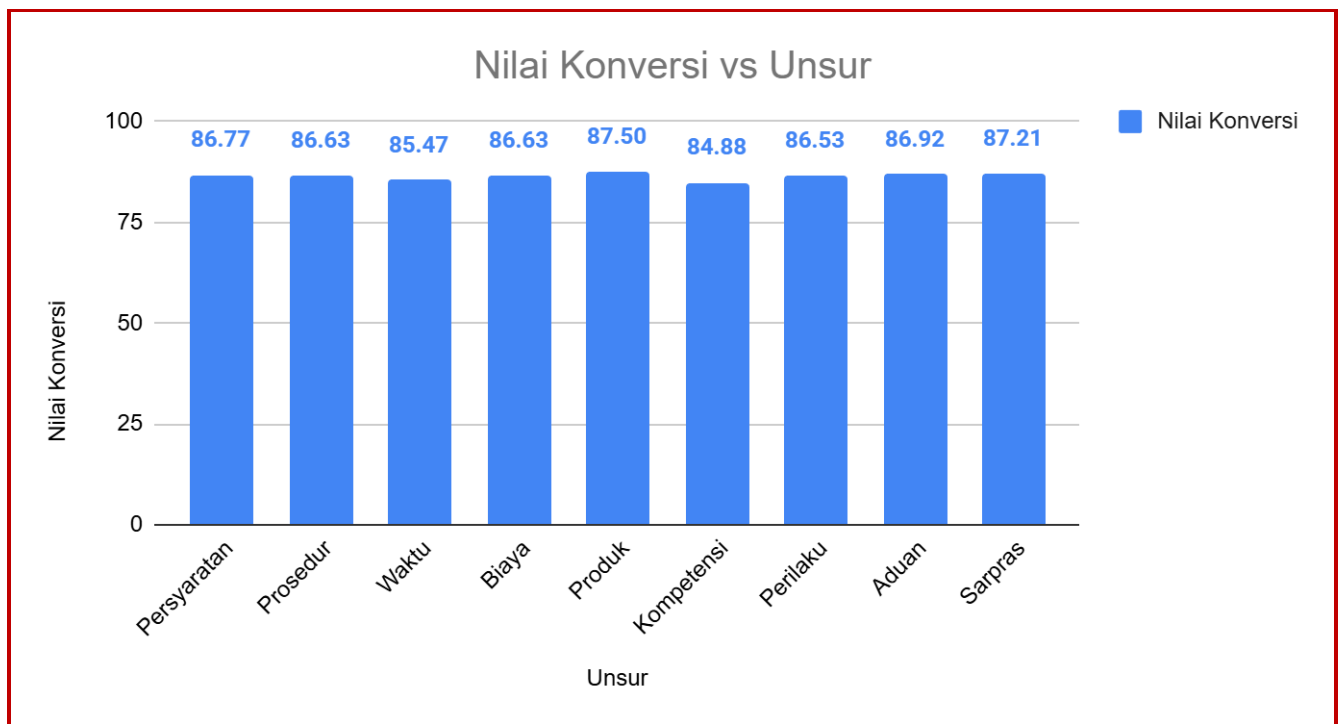
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	35	40.70%
		Perempuan	51	59.30%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	1	1.16%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	22	25.58%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	40	46.51%
		S2	17	19.77%
		S3	6	6.98%
3	Pekerjaan	ASN	34	39.53%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	12	13.95%
		Wirausaha	207	46%
		Ibu Rumah Tangga	2	2.33%
		Pelajar/Mahasiswa	18	20.93%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	3	3.49%

		Pensiunan	2	2.33%
		Lainnya	15	17.44%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	85	98.84%
		Disabilitas	1	1.16%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	1	100%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persya- ratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Ahli Bahasa (Saksi Ahli, Penerjemahan, Penyuluh/Narasu mber, Penyuntingan, Juri)	25	92.50	92.33	90.00	92.33	92.00	92.00	93.00	93.00	92.00	92.13
2.	Layanan Umum (Magang, Widyaparwa, Widyasastra, Perpustakaan, Kunjungan, Permintaan Buku)	26	81.73	83.01	84.62	81.73	85.58	80.77	84.29	85.58	86.54	83.76
3	UKBI	35	86.43	85.24	82.86	86.19	85.71	82.86	83.57	83.57	84.29	84.52
Rerata IKM Per Unsur			3.4709	3.4651	3.4186	3.4651	3.5000	3.3953	3.4612	3.4767	3.4884	3.4602
IKM Unit Layanan			86.50									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek kompetensi pelaksana dan waktu layanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Kompetensi mendapatkan nilai terendah yaitu 84,88. Selanjutnya waktu layanan yang mendapatkan nilai 85 adalah nilai terendah kedua.

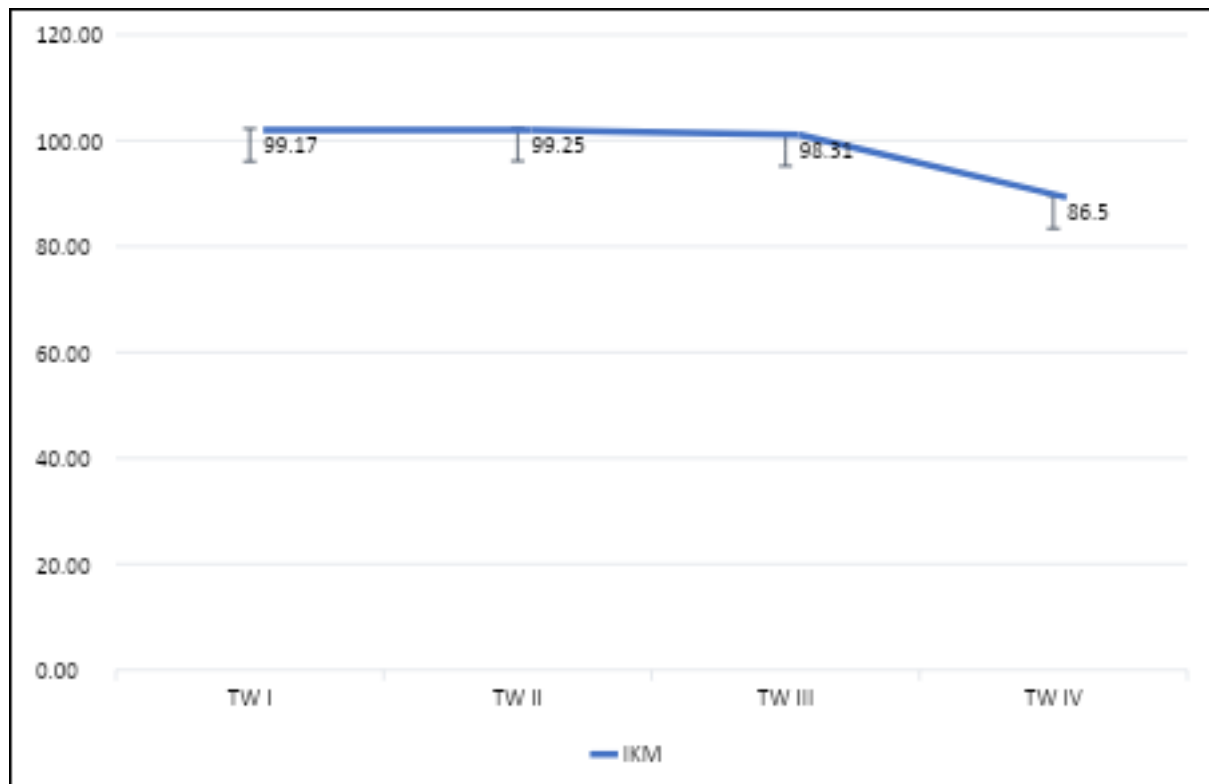
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan agar layanan yang sudah baik dapat dipertahankan. Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu pelayanan	Melakukan <i>benchmarking</i> dengan instansi lain dengan tipe pelayanan serupa	Maret 2026	Bidang Pelayanan
		Menyisipkan agenda Peningkatan Kapasitas Pelayanan pada setiap pertemuan mugisari. Materi singkat (10–15 menit) dengan materi Manajemen Waktu Pelayanan	Februari 2026	Bidang Pelayanan
2.	Kompetensi Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> Menyisipkan agenda Peningkatan Kapasitas Pelayanan pada setiap pertemuan mugisari. Materi singkat (10–15 menit) secara bergiliran, seperti Standar Pelayanan dan POS, Etika dan Sikap Pelayanan Publik, dan Studi	Maret 2026	Bidang Pelayanan

		Kasus Keluhan Masyarakat		
--	--	--------------------------	--	--

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu satu tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Nilai yang cenderung turun bisa disebabkan perubahan pola penghitungan sesuai dengan rumus terbaru dari Biro SDM. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta periode Juli—September (Triwulan III) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan III 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,98
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,95
3	Waktu Penyelesaian	3,84
4	Biaya/Tarif	3,95
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,93
6	Kompetensi Pelaksana	3,93
7	Perilaku Pelaksana	3,95
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,95
9	Sarana dan Prasarana	3,91

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Triwulan III (Juli—September) Tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> maupun pelatihan yang bersifat teknis substantif.	Sudah	Pelaksanaan peningkatan kompetensi tim keprotokolan dalam mendukung peningkatan pelayanan publik Balai Bahasa Provinsi DIY. Kegiatan dilaksanakan pada Kamis, 18 Desember 2025 di Edotel SMKN 6 Kota Yogyakarta. Keprotokolan menjadi aspek penting dalam mendukung kelancaran acara resmi, pelayanan tamu, serta menjaga citra lembaga di mata masyarakat.	 

				
--	--	--	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode triwulan IV mulai Oktober hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 86 orang mengisi SKM pada Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta di tahun 2025. Layanan UKBI menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 35 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,50. Meskipun demikian, nilai SKM Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu aspek kompetensi pelaksana dan waktu layanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Kota Yogyakarta, Januari 2026

**Kepala Balai Bahasa Provinsi Daerah
Istimewa Yogyakarta**

Drs. Anang Santosa, M.Hum

NIP.....

LAMPIRAN

1. Kuesioner Layanan Dalam Jaringan (*Online*)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN (NAMA INSTANSI PEMERINTAH)

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan:

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan:

- ☐ Tidak sekolah
- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ D1/D2/D3
- ☐ D4/S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Usia:

- ☐ < 17 tahun
- ☐ 17-25 tahun
- ☐ 26-34 tahun
- ☐ 35-44 tahun
- ☐ 45-54 tahun
- ☐ 55-65 tahun
- ☐ >65 tahun

Pekerjaan:

- | | | | |
|--------------------------------|---|--|------------------------------------|
| ☐ ASN | ☐ Swasta | ☐ Pelajar/Mahasiswa | ☐ Pensiunan |
| ☐ TNI | ☐ Wirausaha | ☐ Petani/Nelayan | ☐ Lainnya |
| ☐ POLRI | ☐ Ibu Rumah Tangga | ☐ Pekerja Lepas/Freelance | _____ |

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

- | | |
|--|---|
| ☐ Disabilitas Fisik | ☐ Disabilitas Mental |
| ☐ Disabilitas Intelektual | ☐ Disabilitas Sensorik |

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

- | | |
|---|--|
| 1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik | 9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan |
| a. Sangat tidak setuju | a. Sangat tidak setuju |
| | b. Tidak setuju |

- b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
 3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
 4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
 5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
 6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
 7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
 8. Tidak ada pungutan liar (pungli)
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
 10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
 11. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
 12. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
 13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
 14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
 15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
 16. Sistem layanan online nyaman dan

dalam pelayanan

- a. Sangat tidak setuju
- b. Tidak setuju
- c. Setuju
- d. Sangat setuju

mudah digunakan

- a. Sangat tidak setuju
- b. Tidak setuju
- c. Setuju
- d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi Pelaksanaan SKM



***SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BAHASA PROVINSI DIY***

<https://bit.ly/skmbbdiy>



ZIWBK
BALAI BAHASA
PROVINSI DIY
BERSAMA SAMA



balaibahasaprovincidiy



balaibahasadiy



SIAGA BAHASA

08112654302

MAJU BERSAMA
bby

