

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN PERSEPSI KORUPSI

TAHUN 2021



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
BALAI BAHASA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BAHASA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
TAHUN 2021

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini mulai berlaku sejak disahkan dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Disahkan di : Palangka Raya
Tanggal : Januari 2022
Kepala Balai Bahasa
Provinsi Kalimantan Tengah



Valentina Lovina Tanate, M.Hum.
NIP. 196906122003122001

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmatNya sehingga pelaksanaan dan pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2021 dapat diselesaikan tepat waktu. Laporan ini menyajikan gambaran hasil penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan persepsi korupsi dalam rentang waktu satu tahun.

Survei ini dapat terlaksana berkat adanya bantuan dan kerja sama dari berbagai pihak. Penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepala Balai Bahasa Kalimantan Tengah, Valentina Lovina Tanate, M.Hum., atas kepercayaan yang diberikan kepada kami untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat;
2. Kasubbag Tata Usaha Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah, Rebda Agus Prabowo, S.E., yang telah mendukung setiap tahapan pelaksanaan survei ini;
3. Pegawai Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah yang telah membantu penyusun dalam menyebarkan kuesioner kepada responden;
4. Seluruh responden, atas partisipasinya dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima.

Penyusun menyadari bahwa dalam pelaksanaan survei ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan, semua itu karena keterbatasan kemampuan kami. Meskipun demikian, kami berharap agar hasil survei ini dapat memberikan kontribusi terhadap perbaikan pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.



Mengetahui
Kepala,

Valentina Lovina T., M.Hum.
NIP 196906122003122001

Palangka Raya, Januari 2022

Penyusun,

Vera Agustina, S.I.P.
NIP 199008172019022005

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	2
1.3 Sasaran	3
1.4 Ruang Lingkup	3
1.5 Manfaat	3
BAB II	4
METODOLOGI PENGUKURAN	4
2.1 Instrumen Survei	4
2.2 Teknik Pengambilan Sampel	4
2.3 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	4
2.4 Variabel	5
2.5 Metode Pengolahan Data	5
BAB III	7
HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN	7
3.1 Pengelolaan Data Responden	7
3.2 Pengelolaan Data Survei Kepuasan Masyarakat	8
1. Nilai Unsur Pelayanan	8
2. Hasil Jawaban Responden Dalam Survei Persepsi Korupsi	16
3. Komentar dan Saran	22
BAB IV	24
KESIMPULAN DAN SARAN	24
4.1 Kesimpulan	24
4.2 Saran	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah kepada masyarakat. Sesuai amanat Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator yang paling penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintahan pusat hingga pemerintahan daerah. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014, survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Survei ini mendorong masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta

mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi terhadap pelayanan publik.

Ruang lingkup survei ini didasarkan pada UU Pelayanan Publik yakni persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan, penanganan pengaduan serta saran dan masukan. Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik secara berkelanjutan minimal 1 (Satu) tahun sekali. Peningkatan kualitas pelayanan publik tidak bisa dilakukan secara terpisah dari berbagai pihak. Harus ada perpaduan dari berbagai bagian yang menjadi pilar dari pelayanan publik itu sendiri, termasuk dari pimpinan dan pelaksananya. Berdasarkan hal tersebut maka perlu dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Untuk mewujudkan Pelayanan yang berkualitas serta upaya dalam perbaikan di lingkungan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah ini, maka kami melakukan Survei Kepuasan Masyarakat bagi pengguna pelayanan publik kepada masyarakat pada tahun 2021.

1.2 Maksud dan Tujuan

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk:

- a. mengidentifikasi masalah yang menyebabkan masyarakat kurang/tidak puas dengan pelayanan pada Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah;
- b. mendapatkan umpan balik secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah/pelayanan publik kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

1.3 Sasaran

Sasaran pelaksanaan survei ini adalah:

- a. diketahuinya tingkat pencapaian kinerja;
- b. penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas dan berdaya guna;
- c. tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

1.4 Ruang Lingkup

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan terhadap pihak-pihak yang memiliki kepentingan di lingkungan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.

1.5 Manfaat

Survei kepuasan masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

- a. Diketahuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- b. Diketahuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- c. Diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- d. Diketahuinya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Instrumen Survei

Instrumen Survei ini sebagai alat untuk memperoleh data dan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari teknik yang akan digunakan dalam pengumpulan data. Instrumen survei yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner.

- a. Sebagai bahan utama survei adalah diperolehnya data dengan cara pengisian kuesioner oleh responden atau masyarakat berdasarkan pengalaman responden terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.
- b. Bagian dari kuesioner terdiri dari identitas responden meliputi nama dan instansi/lembaga untuk menganalisis profil responden, pertanyaan terkait kepuasan pelayanan dan persepsi korupsi, serta kolom komentar dan saran.

2.2 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengumpulan data (pengambilan sampling) yang digunakan adalah menggunakan Metode *Accidental Sampling*. Responden yang dijadikan sampel yang terdiri dari pengunjung perpustakaan, peserta Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI), penerima hibah buku, dan pengunjung yang menerima layanan kebahasaan dan kesastraan lainnya.

2.3 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021, Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah menentukan teknik survei dengan memilih metode kuesioner melalui pengisian sendiri, dengan mempertimbangkan keterbatasan biaya dan personil yang terlibat dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 tersebut.

2.4 Variabel

Berdasarkan Prinsip Pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 ada 14 unsur yang *relevan, valid* dan *raliable*, namun dalam survei ini hanya diambil 10 (Sepuluh) unsur sebagai variabel penelitian yang digunakan dalam mengukur kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan atau jasa di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah, yaitu:

- a. Kemudahan prosedur pelayanan
- b. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi terkait pelayanan
- c. Kedisiplinan petugas dalam memberi pelayanan
- d. Tanggung jawab petugas dalam memberi pelayanan
- e. Kemampuan petugas dalam memberi pelayanan Kesopanan dan keramahan petugas
- f. Kesopanan dan keramahan petugas
- g. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan
- h. Sarana dan prasarana pelayanan
- i. Kecepatan penyelesaian
- j. Ketepatan penyelesaian

2.5 Metode Pengolahan Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks kepuasan Masyarakat terhadap 10 (sepuluh) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot nilai rata-rata tertimbang	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$	=	$\frac{1}{10}$	= 0,11
-------------------------------------	---	---	---	----------------	--------

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memperoleh nilai dasar atau interpretasi terhadap penilaian IKM maka dilakukan dengan cara diambil angka tertinggi dari 1 sampai 100 dibagikan dengan jumlah kriteria (opsi jawaban) hasilnya adalah $100 : 4 = 25$ maka di peroleh nilai dasar IKM unit pelayanan, untuk mengetahui nilai indeks Kepuasan Masyarakat maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25.

Kategori penilaiannya dapat dilihat dalam tabel berikut

No	Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi	Kategori Penilaian	Keterangan
1	1,0-1,9	25-47,5	C	Buruk
2	2,0-2,9	50-72,5	B	Kurang
3	3,0-4,0	75-100	A	Memuaskan

BAB III

HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

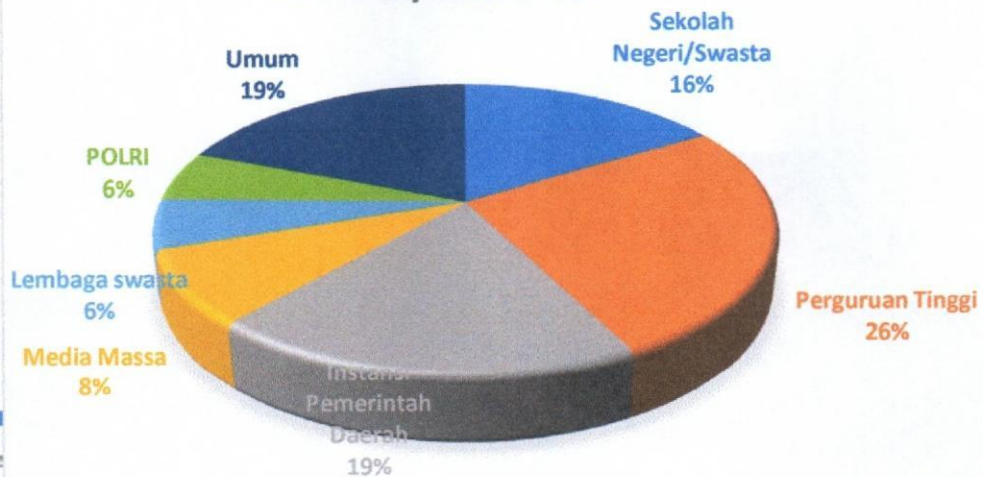
3.1 Pengelolaan Data Responden

Responden yang berpartisipasi dalam survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 yang diselenggarakan oleh Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah ada sebanyak 73 responden yang terdiri dari pengunjung perpustakaan, peserta Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI), penerima hibah buku, dll.

Data Responden Berdasarkan Instansi/Lembaga

No	Instansi/Lembaga	Jumlah
1	Sekolah Negeri/Swasta	12
2	Perguruan Tinggi	19
3	Instansi Pemerintah Daerah	14
4	Media Massa	6
5	Lembaga swasta	4
6	POLRI	4
7	Umum	14
TOTAL		73

**DATA RESPONDEN BERDASARKAN
INSTANSI/LEMBAGA**



Dari diagram tersebut dapat dilihat bahwa responden berasal dari beragam instansi/lembaga di Provinsi Kalimantan Tengah, diantaranya Sekolah Negeri/Swasta, Perguruan Tinggi, Instansi Pemerintah Daerah, Media Massa, Lembaga Swasta, POLRI, dan juga masyarakat umum.

3.2 Pengelolaan Data Survei Kepuasan Masyarakat

1. Nilai Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan yang telah dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh 73 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut :

Hasil Jawaban Responden

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3
4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
9	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
11	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
14	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3

19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
22	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
35	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
45	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
46	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
47	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3

56	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
57	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
68	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
69	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
72	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Nilai/unsur	256	252	249	254	251	263	247	241	251	248
NRR/unsur	3.51	3.45	3.41	3.48	3.44	3.60	3.38	3.30	3.44	3.40
NRR tertimbang/ unsur	0.35	0.35	0.34	0.35	0.34	0.36	0.34	0.33	0.34	0.34
Total nilai persepsi perunsur/total unsur yang terisi										3.44

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks kepuasan Masyarakat terhadap 10 (sepuluh) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot nilai rata-rata	=	Jumlah Bobot	=	1	=	0,1
Tertimbang		Jumlah Unsur		10		

Untuk memperoleh nilai dasar atau interpretasi terhadap penilaian IKM maka dilakukan dengan cara diambil angka tertinggi dari 1 sampai 100 dibagikan dengan jumlah kriteria (opsi jawaban) hasilnya adalah $100 : 4 = 25$ maka di peroleh nilai dasar IKM unit pelayanan, untuk mengetahui nilai indeks Kepuasan Masyarakat maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25.

Dari tabel di atas diperoleh nilai indeks (3,44) dan nilai dasar dalam survei ini adalah (25) untuk memperoleh hasil survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut : $(3.51 \times 0,1) + (3.45 \times 0,1) + (3.41 \times 0,1) + (3.48 \times 0,1) + (3.44 \times 0,1) + (3.60 \times 0,1) + (3.38 \times 0,1) + (3.30 \times 0,1) + (3.44 \times 0,1) + (3.40 \times 0,1) = \text{Nilai survei adalah } 3,44$ nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai dasar = $3,44 \times 25 = 86$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan kepada Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah ada pada kategori **Memuaskan (A)** sesuai tabel berikut.

No	Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi	Kategori Penilaian	Keterangan
1	1,0-1,9	25-47,5	C	Buruk
2	2,0-2,9	50-72,5	B	Kurang
3	3,0-4,0	75-100	A	Memuaskan

Hasil rata-rata setiap unsur pelayanan

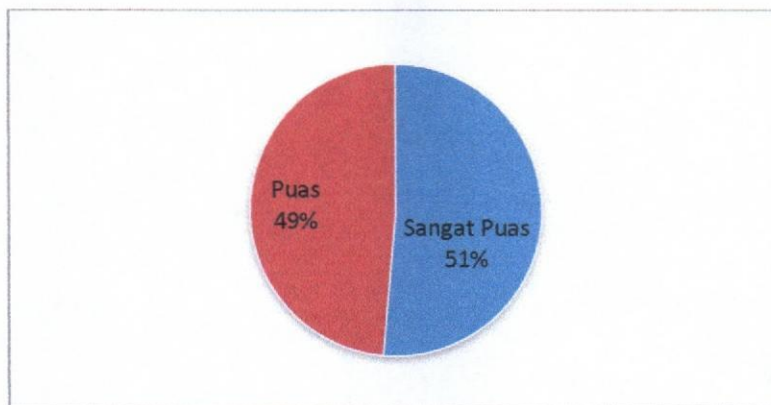
NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,51
2	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi terkait pelayanan	3,45
3	Kedisiplinan petugas dalam memberi pelayanan	3,41
4	Tanggung jawab petugas dalam memberi pelayanan	3,48
5	Kemampuan petugas dalam memberi	3,44

pelayanan		
6	Kesopanan dan keramahan petugas	3,60
7	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3,38
8	Sarana dan prasarana pelayanan	3,30
9	Kecepatan penyelesaian	3,44
10	Ketepatan penyelesaian	3,40

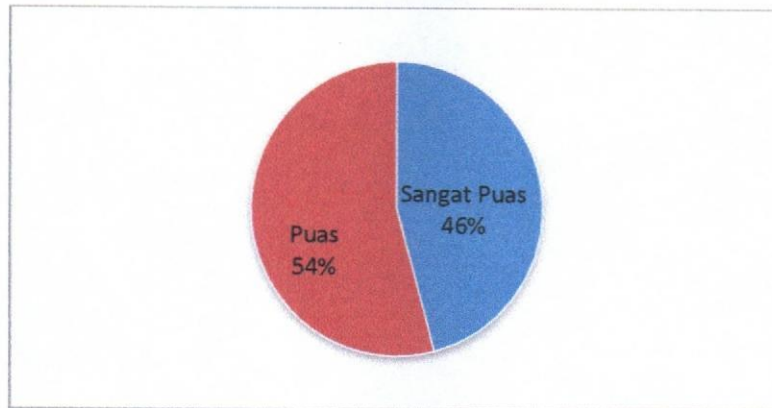
Nilai terendah terdapat pada Sarana dan Prasarana (U8), ada sebanyak 3 orang/responden dari 73 responden yang menjawab kurang puas dengan sarana dan prasarana yang disediakan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan (U6).

Hasil survei masing-masing unsur pelayanan dapat dilihat pada diagram berikut:

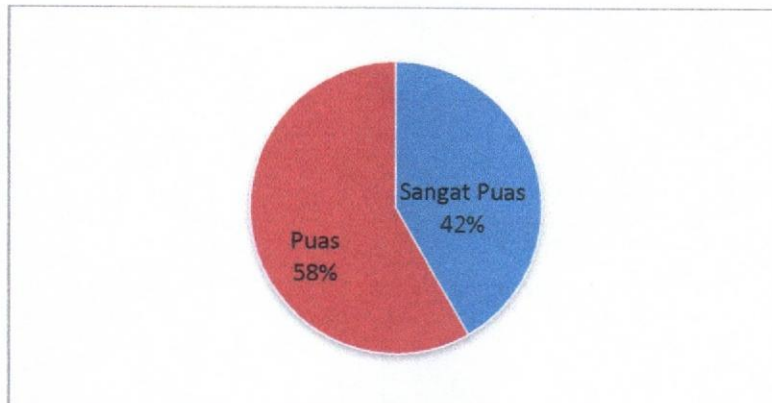
1. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di instansi ini?



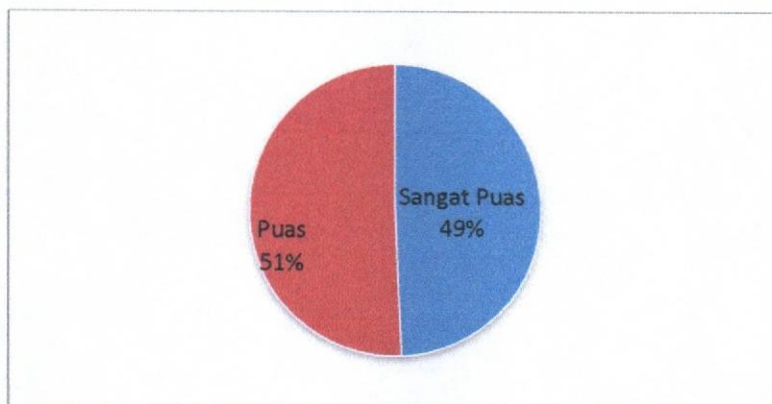
2. Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan?



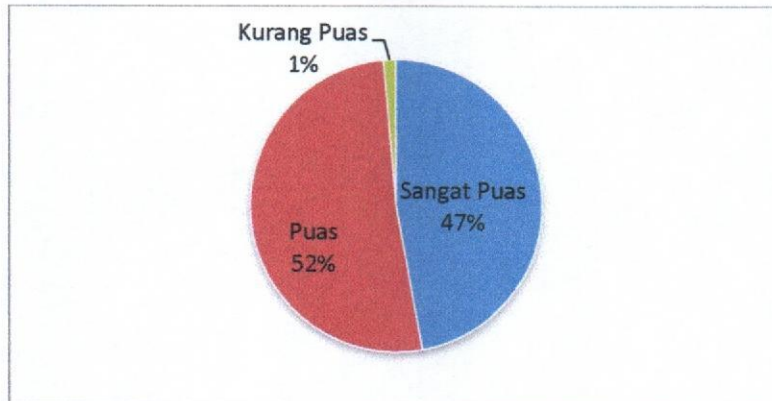
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?



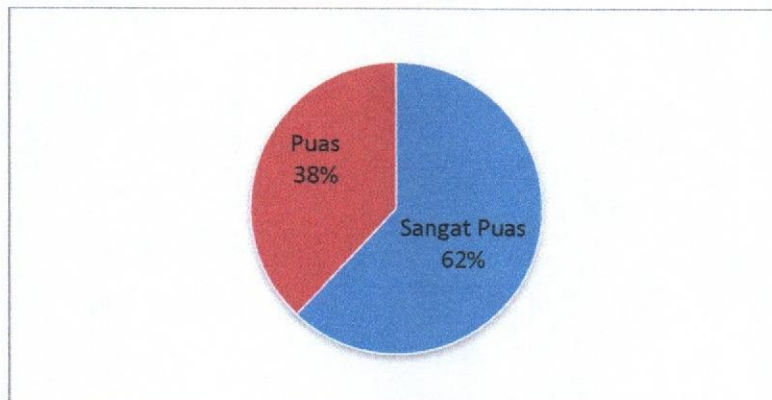
4. Bagaimana pendapat Anda tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?



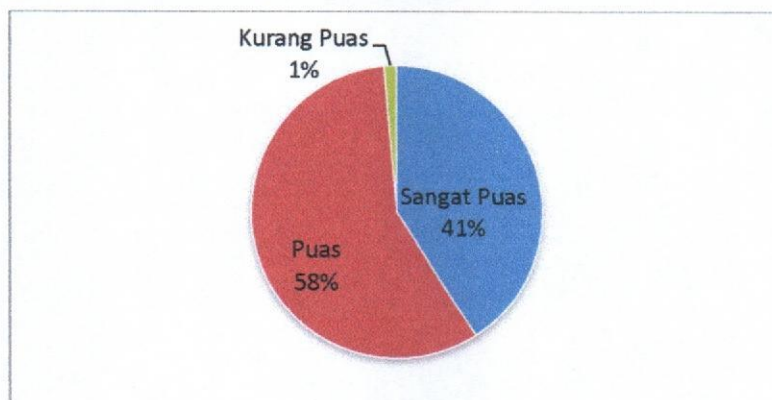
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?



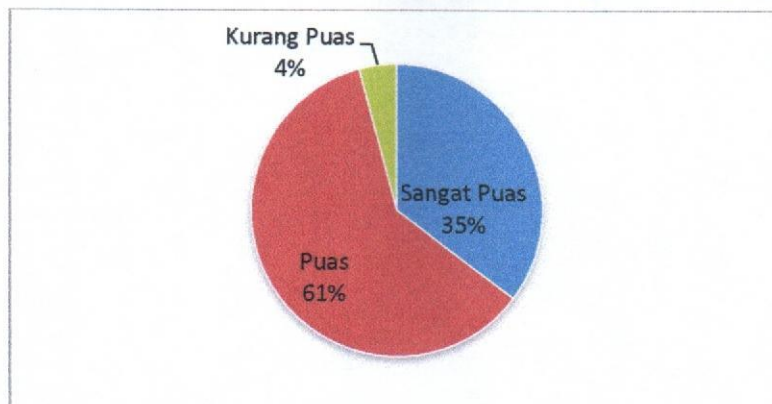
6. Bagaimana pendapat Anda tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?



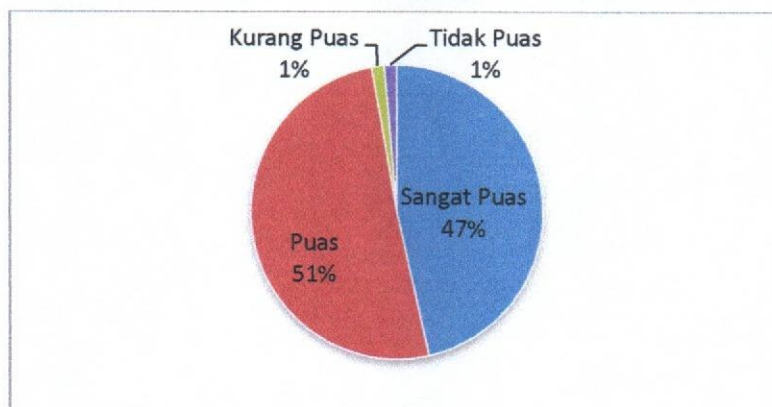
7. Bagaimana pendapat Anda tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan (penerangan, sirkulasi udara, kebersihan)?



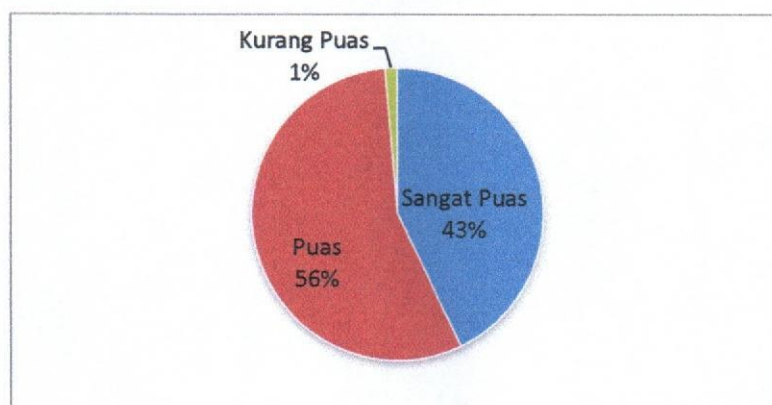
8. Bagaimana pendapat Anda tentang sarana dan prasarana pelayanan?



9. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan pelayanan di instansi ini?



10. Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan?



2. Hasil Jawaban Responden Dalam Survei Persepsi Korupsi

Pada tabel di bawah ini dapat dilihat jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diberikan terkait adanya praktik-praktik korupsi dalam pengurusan layanan di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.

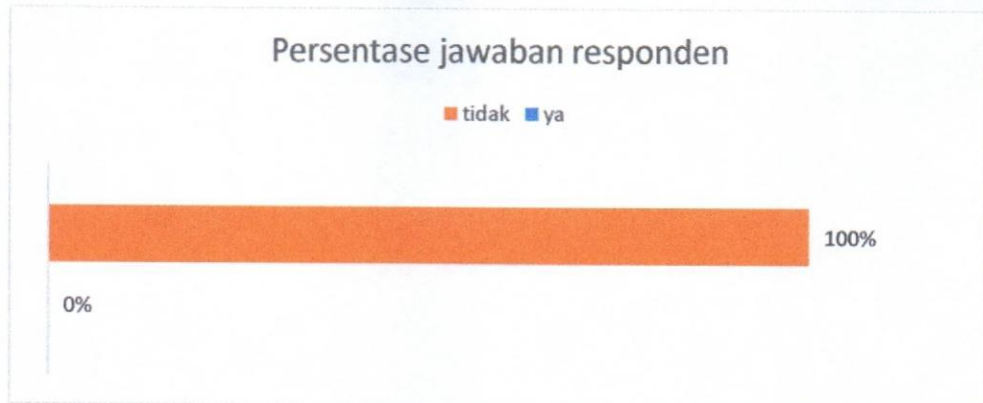
Hasil Jawaban Responden Persepsi Korupsi

No. Resp.	Nilai Survei Persepsi Korupsi									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
2	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
3	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
4	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
5	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	ya	1
6	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	ya	1
7	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
8	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
9	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
10	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
11	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
12	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
13	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
14	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
15	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	ya	1
16	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
17	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
18	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
19	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
20	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	ya	1
21	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
22	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	ya	1
23	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
24	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
25	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
26	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	2
27	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
28	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
29	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
30	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	ya	3
31	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	ya	1

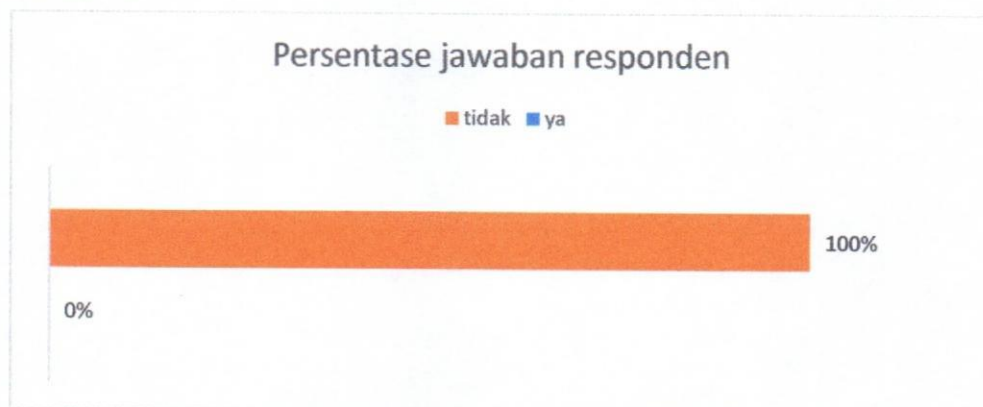
32	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	ya	1
33	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
34	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
35	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	ya	1
36	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
37	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
38	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
39	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
40	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	ya	1
41	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
42	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
43	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
44	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
45	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	ya	2
46	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
47	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
48	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	ya	2
49	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
50	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	ya	3
51	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	ya	1
52	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	ya	1
53	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	ya	1
54	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
55	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
56	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
57	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
58	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	ya	1
59	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	ya	1
60	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	ya	1
61	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
62	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	ya	1
63	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	ya	1
64	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
65	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
66	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
67	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
68	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
69	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
70	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0
71	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	ya	1
72	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	ya	1
73	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	tidak	0

Grafik Hasil Jawaban Responden Unsur Persepsi Korupsi

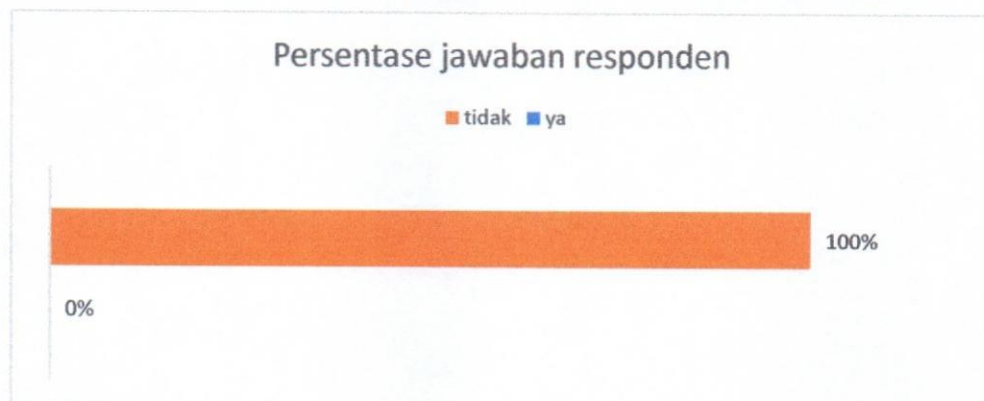
1. Apakah ada pungutan atas jasa pelayanan yang diberikan oleh instansi ini?



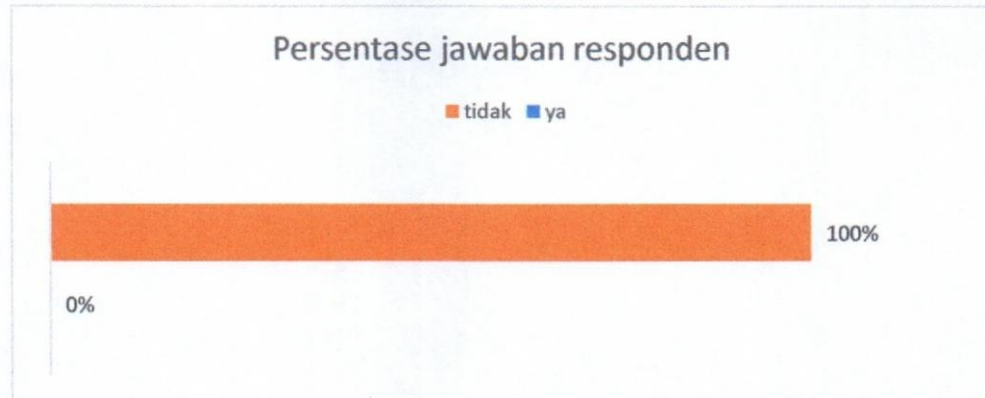
2. Menurut Anda apakah ada praktik percaloan dalam pengurusan layanan di instansi ini?



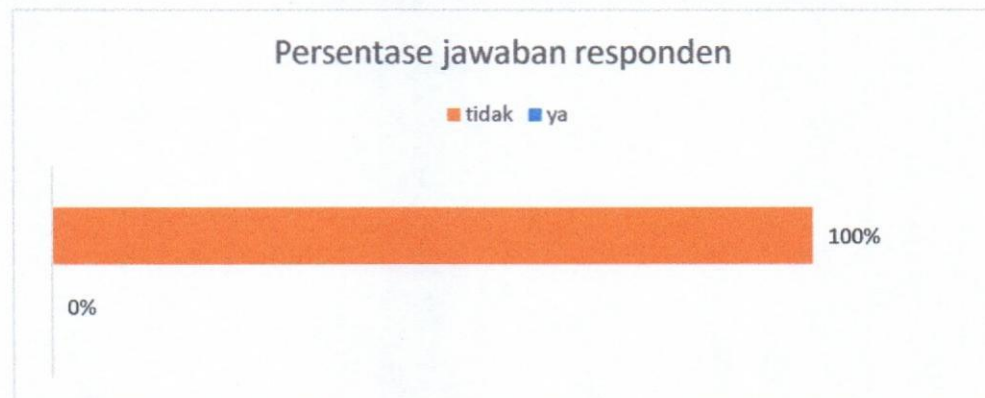
3. Apakah Anda mengeluarkan biaya tambahan di luar biaya resmi layanan?



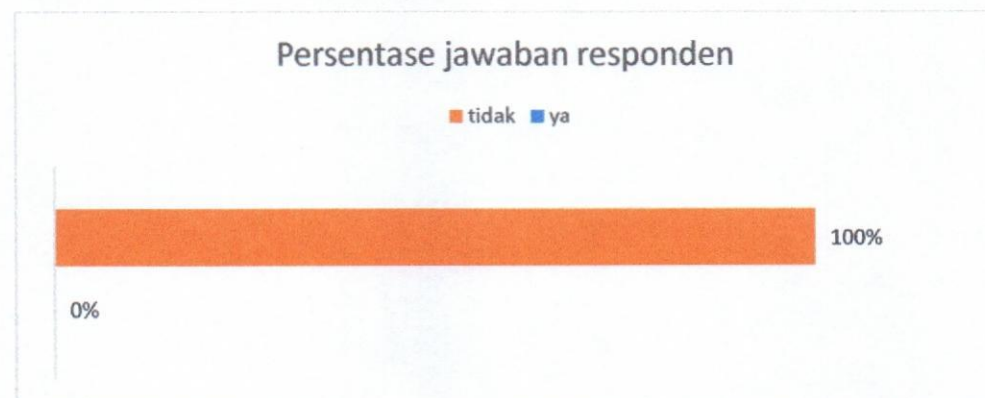
4. Apakah Anda pernah ditawarkan untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat/mudah dengan memberikan imbalan tertentu?



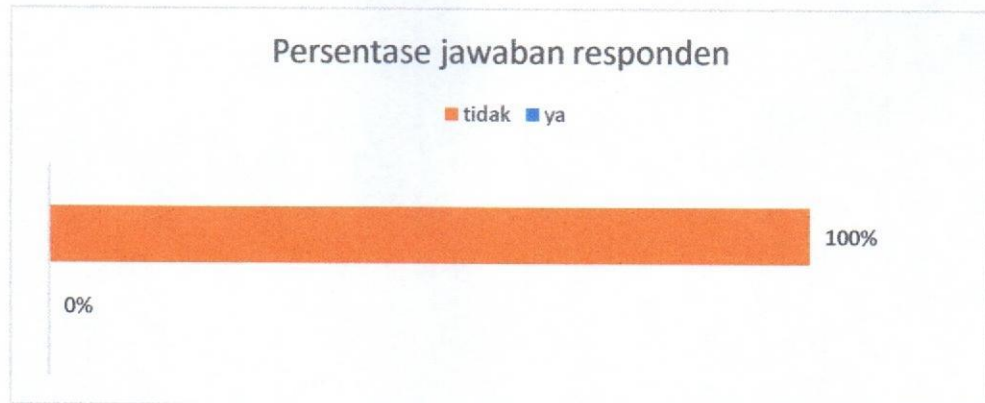
5. Apakah Anda diminta komisi dalam pengurusan layanan di instansi ini?



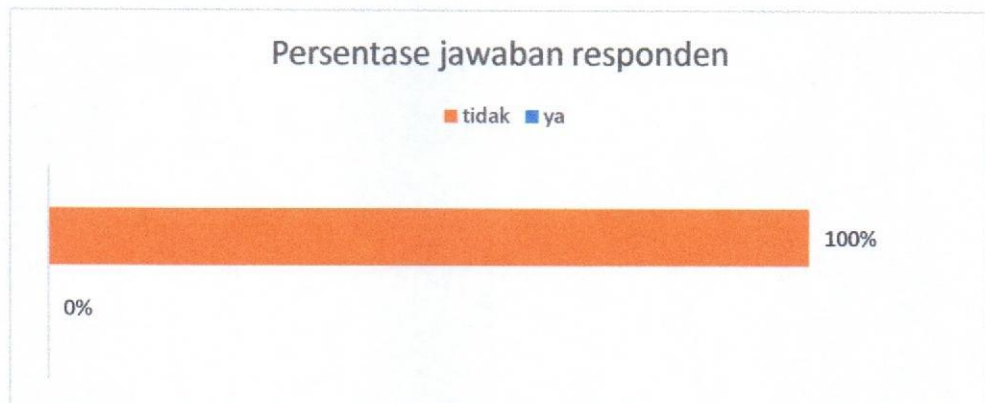
6. Apakah Anda memberikan tanda terima kasih atas pelayanan yang Anda terima (meskipun tidak diminta)?



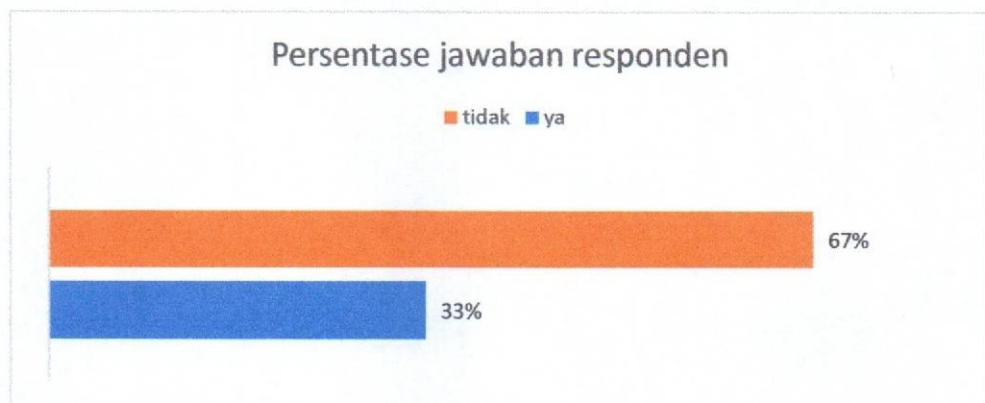
7. Apakah Anda pernah melihat/mendengar terjadinya korupsi, kolusi, atau nepotisme (KKN) di instansi ini?



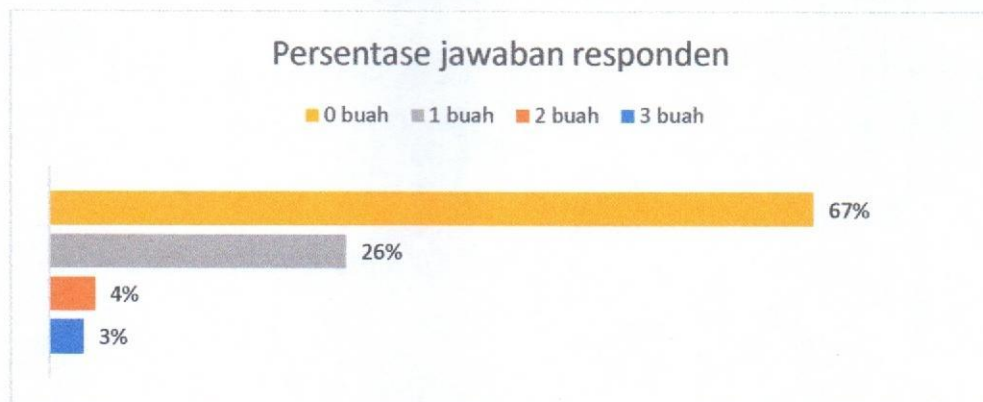
8. Secara umum, menurut Anda apakah dalam pengurusan layanan di instansi ini terdapat praktik KKN?



9. Apakah Anda melihat media anti korupsi pada instansi yang Anda datangi?



10. Berapa jumlah bentuk/media kampanye anti korupsi yang Anda lihat?



Berdasarkan olahan data dapat dilihat untuk pertanyaan 1 s.d. 8, yaitu tentang praktik korupsi yang meliputi percaloan dalam pengurusan layanan, pengeluaran biaya tambahan di luar dari biaya resmi layanan, dan pemberian komisi dalam pengurusan layanan, sebanyak 73 responden (100%) menjawab TIDAK, maka dapat disimpulkan dari jawaban ke 73 responden di atas bahwa mereka tidak mengalami atau melihat adanya praktik korupsi di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.

Untuk Pertanyaan ke-8, **69% dari total responden menjawab tidak melihat media anti korupsi, dan 33% lainnya menjawab melihat media anti korupsi.** Hal ini menunjukkan bahwa instansi perlu memperbanyak jumlah media anti korupsi, dapat berupa:

- Spanduk
- Infografis/x-banner
- Video

3. Komentar dan Saran

Berikut adalah komentar dan saran yang kami himpun dari responden terkait pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.

No.	Komentar	Saran
1	Pelayanan sudah bagus	Semoga ke depannya pelayanan lebih bagus lagi
2	-	Tingkatkan terus pelayanannya
3	Sudah baik dalam memberikan pelayanan	Semoga ke depannya pelayanan lebih ditingkatkan lagi
4	Pelayanan sangat baik	Semoga tetap lancar dan selalu maju
5	Selama saya mengenal dan berurusan dengan BBPKT sangat puas dan dilayani dengan baik	Lanjutkan pelayanan dan komunikasi ke sekolah-sekolah sehingga mendapat pelayanan yang maksimal
6	Pelayanan perlu ditingkatkan	Untuk ke depannya pelayanan terhadap orang yang masuk ruangan tolong langsung dilayani dengan menanyakan keperluannya apa kemudian diarahkan
7	Dengan UKBI ini, saya harus terus mengupdate dan upgrade kemampuan literasi saya	-
8	Keren	Pertahankan dan tingkatkan
9	Ruangan bagus, bersih, dan nyaman. Petugasnya juga ramah.	-
10	Programnya bagus dan bermanfaat	Pelayanannya ditingkatkan lagi sesuai harapan masyarakat
11	Pelayanan dan pengujian UKBI sangat baik, berguna, dan bermanfaat	Semoga selalu kontinyu dilakukan sehingga kemampuan berbahasa Indonesia semakin baik
12	Sering adakan UKBI gratis atau melalui pihak terkait	Untuk lebih sering sosialisasi lagi ke dinas/badan agar PNS benar-benar bisa berbahasa Indonesia yang baik

13	Terima kasih untuk BBPKT yang sudah mengundang beberapa orang ASN LPMP Prov. Kalteng untuk mengikuti Uji Coba Dinamis UKBI. Semoga ke depannya bisa semakin banyak lagi ASN LPMP yang bisa ikut, sukses untuk BBPKT	Menyediakan fasilitas loker dan rak sepatu di ruang UKBI
14	Ruang UKBI bersih dan nyaman, hanya sisi luar yang perlu dirapikan	Menyediakan fasilitas loker dan rak sepatu di ruang UKBI
15	Tidak melihat media kampanye anti korupsi	Perbanyak media anti korupsi
16	UKBI bagus untuk menambah wawasan	Tes mendengarkan bisa diberikan pilihan untuk mendengarkan lebih dari 1 kali
17	Tes UKBI sangat menyenangkan karena dilakukan di ruangan yang bersih, ber-AC, serta petugas yang ramah	Perlu diberikan lagi penjelasan atau cara pengerjaan pada soal UKBI sebelum dimulai tes agar peserta dapat memahami cara mengerjakan tes
18	Pelayanan dan informasi terkait uji coba UKBI dari instansi ini sangat bagus dan jelas, sehingga peserta dapat mengikuti dengan lancar	-
19	Pelayanan sangat memuaskan dan bersahabat	Perlu disediakan rak/lemari di ruang UKBI untuk barang peserta ujian
20	-	Perlu disediakan meja untuk ujian
21	Pelayanan yang baik akan memberikan penilaian yang positif	Untuk meningkatkan layanan yang lebih baik lagi
22	Pada dasarnya pelayanan di kantor tersebut sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku	Mohon dipertahankan atas pelayanan publik yang sudah baik tersebut, kalau perlu ditingkatkan
23	Hubungan selama ini sudah baik	Agar ditingkatkan pelayanan yang lebih baik lagi
24	Pelayanan sangat memuaskan dan cepat	Agar dapat dipertahankan pelayanan yang sudah baik
25	Pelayanan dan pengerjaan cukup bagus dan memuaskan	Selalu konsisten dan utamakan kepuasan dalam pelayanan

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada lingkungan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2021 menunjukkan kategori **MEMUASKAN**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat **3.44** dan setelah dikonversikan hasilnya sebesar **86**.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa unsur-unsur pelayanan tertinggi dari hasil survei adalah :
U1 : Kemudahan prosedur pelayanan
U4 : Tanggungjawab petugas dalam memberi layanan
U6 : Kesopanan dan Keramahan Petugas
Sedangkan unsur-unsur yang memiliki penilaian terendah adalah:
U8 : Sarana dan prasarana pelayanan
3. Hasil Survei Persepsi Korupsi pada lingkungan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2021 menunjukkan bahwa untuk pertanyaan P1, P3 dan P5 100% tidak mengalami pengeluaran biaya tambahan dan pemberian komisi dalam pemberian layanan di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan masyarakat maka unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu sarana dan

prasarana pelayanan (U8), oleh karena itu perlu adanya peningkatan dalam sarana dan prasarana pelayanan di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.

2. Berdasarkan hasil jawaban responden terhadap persepsi korupsi, masih ada 33% dari jumlah responden yang tidak melihat media anti korupsi. Oleh karena itu, Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah perlu menambah media anti korupsi baik berupa spanduk, x-banner, maupun video pada tempat-tempat strategis yang sering dijangkau oleh publik.