

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PER TRIWULAN PERTAMA (JANUARI—MARET) TAHUN 2022



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
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 2022

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

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



Valentina Soyima Tanate, M.Hum.
NIP 196906122003122001

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya sehingga pelaksanaan dan pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2022 dapat diselesaikan tepat waktu. Laporan ini menyajikan gambaran hasil penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan persepsi korupsi dalam rentang waktu tiga bulan.

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. Plt. Kasubbag Tata Usaha Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah, Rebda Agus Prabowo, S.E., yang telah mendukung setiap tahapan pelaksanaan survei ini;
3. pegawai Balai Provinsi Kalimantan Tengah yang telah membantu penyusun dalam menyebarkan kuesioner kepada responden; dan
4. seluruh responden atas partisipasi dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima.

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

Penyusun

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.....	18
3. Komentar dan Saran	288
BAB IV	37
KESIMPULAN DAN SARAN	37
4.1 Kesimpulan	37
4.2 Saran	37

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 tolok 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, kami melakukan Survei Kepuasan Masyarakat bagi pengguna pelayanan publik kepada masyarakat pada tahun 2022 per triwulan pertama.

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 sebagai berikut.

- a. Diketuinya tingkat pencapaian kinerja.
- b. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas dan berdaya guna.
- c. Tumbuhnya kreativitas, 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. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- b. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- c. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- d. Diketuinya 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 merupakan alat yang digunakan untuk memperoleh data dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari teknik yang akan digunakan dalam pengumpulan data. Instrumen survei yang digunakan berupa kuesioner yang memanfaatkan media digital berupa Google Formulir.

- 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 atas identitas responden yang 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 metode *Accidental Sampling*. Responden yang dijadikan sampel yang terdiri dari pengunjung perpustakaan, peserta Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI), penerima hibah buku, dan penerima layanan kebahasaan dan kesastraan lainnya dari Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.

2.3 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022, Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah menentukan teknik survei dengan memilih metode kuesioner melalui pengisian sendiri serta secara mandiri dan daring oleh responden. Hal ini dilakukan dengan mempertimbangkan

keterbatasan biaya dan sumber daya manusia yang terlibat dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 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 *reliable*. Akan tetapi, 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 sebagai berikut.

- 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.

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

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

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memperoleh nilai dasar atau interpretasi terhadap penilaian IKM, dilakukan dengan cara diambil angka tertinggi dari 1 sampai 100 dibagi dengan jumlah kriteria (opsi jawaban) hasilnya adalah $100:4=25$, maka diperoleh nilai dasar IKM unit pelayanan. Untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, 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

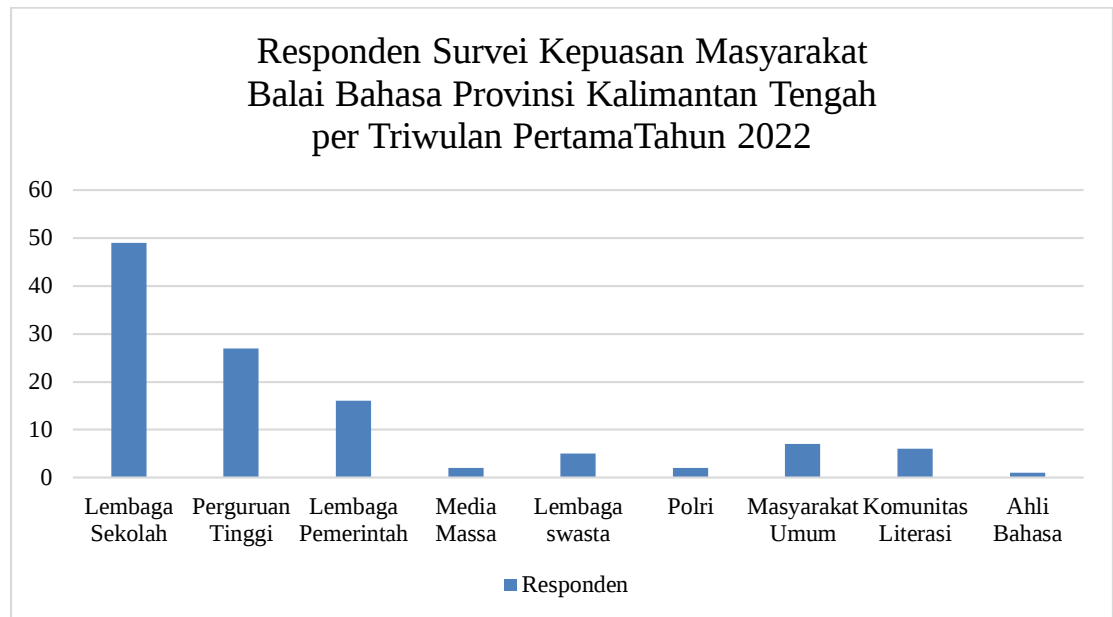
HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengelolaan Data Responden

Responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah sebanyak 115 responden yang terdiri atas pengunjung perpustakaan, peserta Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI), penerima hibah buku, penerima layanan ahli bahasa, dan penerima layanan professional lain yang tersedia di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.

Data Responden Berdasarkan Instansi/Lembaga

No	Instansi/Lembaga	Jumlah
1	Lembaga Sekolah	49
2	Perguruan Tinggi	27
3	Lembaga Pemerintah	16
4	Media Massa	2
5	Lembaga swasta	5
6	Polri	2
7	Masyarakat Umum	7
8	Komunitas Literasi	6
9	Ahli Bahasa	1
Total		115



Berdasarkan diagram tersebut dapat dilihat bahwa responden Survei Kepuasan Masyarakat Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2022 berasal dari beragam kalangan, baik di Provinsi Kalimantan Tengah maupun di luar provinsi Kalimantan Tengah. Responden tersebut terdiri atas lembaga sekolah, perguruan tinggi, lembaga pemerintah, media massa, lembaga swasta, Polri, masyarakat umum, komunitas literasi, hingga ahli bahasa. Keseluruhan responden tersebut pernah berkunjung, menerima, dan/atau merasakan layanan profesional Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.

3.2 Pengelolaan Data Survei Kepuasan Masyarakat

1. Nilai Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan telah dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh 115 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut.

Tabel Hasil Jawaban Responden

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN									
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3
6	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
10	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3
11	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
21	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
22	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
27	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
34	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4

35	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
36	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
37	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
42	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
45	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
50	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
51	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
56	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
61	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
68	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
71	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

73	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
75	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
80	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
84	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3
85	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3
86	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
95	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

111	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai/unsur	426	422	422	424	422	437	407	409	419	418
NRR/unsur	3,70	3,67	3,67	3,69	3,67	3,80	3,54	3,56	3,64	3,63
NRR tertimbang/unsur	0,37	0,37	0,37	0,37	0,37	0,38	0,35	0,36	0,36	0,36
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat										3,66

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.

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

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

Dari tabel hasil jawaban responden, diperoleh nilai indeks 3,50 dan nilai dasar dalam survei ini adalah 25. Untuk memperoleh hasil survei unit pelayanan dihitung dengan cara $(3,70 \times 0,1) + (3,67 \times 0,1) + (3,67 \times 0,1) + (3,69 \times 0,1) + (3,67 \times 0,1) + (3,80 \times 0,1) + (3,54 \times 0,1) + (3,56 \times 0,1) + (3,64 \times 0,1) + (3,63 \times 0,1)$ = Nilai survei adalah **3,66** nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai dasar = $3,49 \times 25 = \mathbf{91,43}$. Dengan demikian, 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

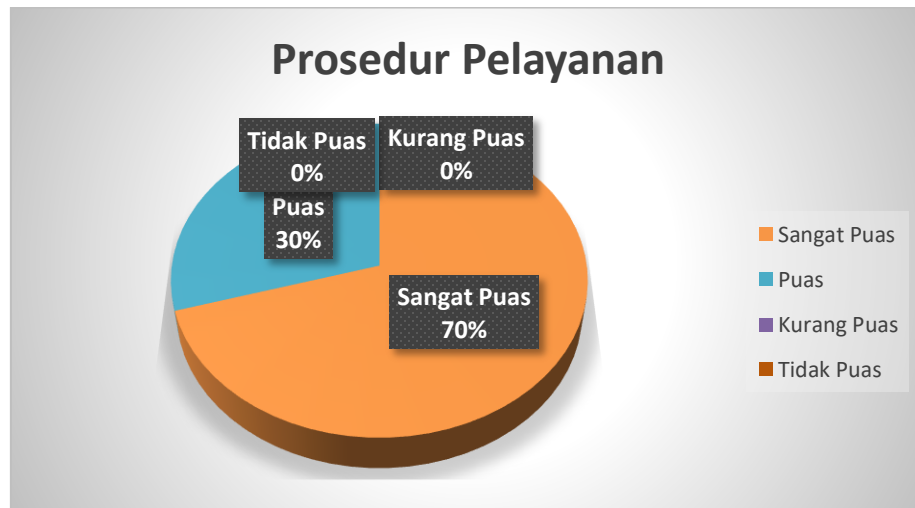
Tabel Hasil Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,70
2	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi terkait pelayanan	3,67
3	Kedisiplinan petugas dalam memberi pelayanan	3,67
4	Tanggung jawab petugas dalam memberi pelayanan	3,69
5	Kemampuan petugas dalam memberi pelayanan	3,67
6	Kesopanan dan keramahan petugas	3,80
7	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3,54
8	Sarana dan prasarana pelayanan	3,56
9	Kecepatan penyelesaian	3,64
10	Ketepatan penyelesaian	3,63

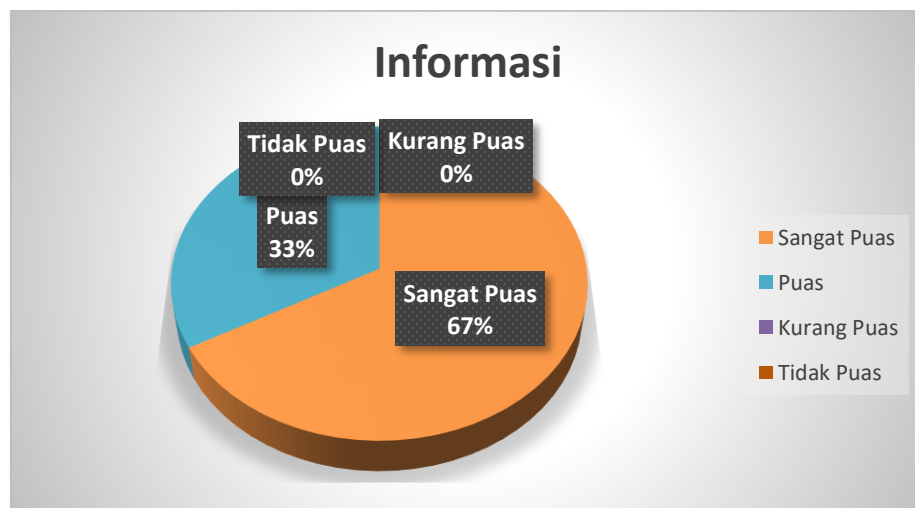
Nilai terendah terdapat pada kenyamanan di lingkungan unit pelayanan (U7), ada sebanyak 53 responden dari 115 responden yang menjawab puas dengan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah. Sementara itu, nilai tertinggi terdapat pada kesopanan dan keramahan petugas dalam memeberikan pelayanan (U6)

yang mencapai angka 3,80. Hasil survei masing-masing unsur pelayanan dapat dilihat dalam diagram berikut.

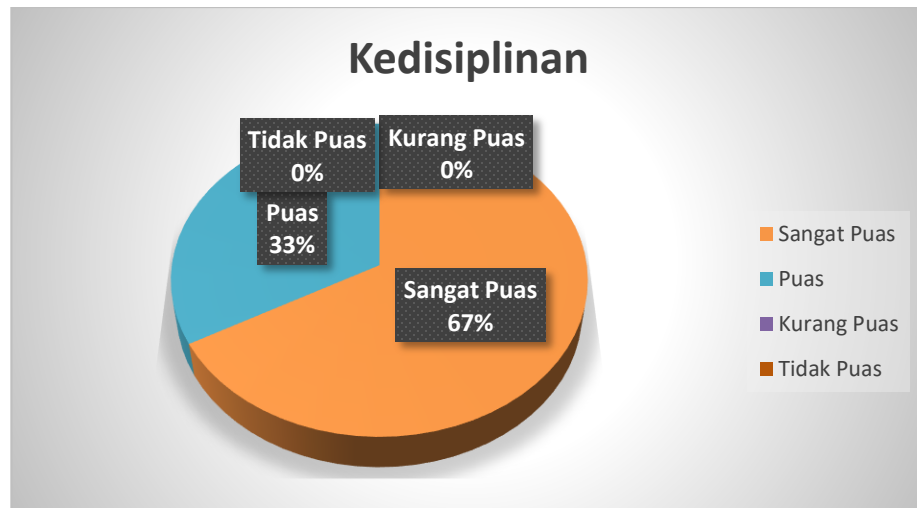
1. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di instansi ini?



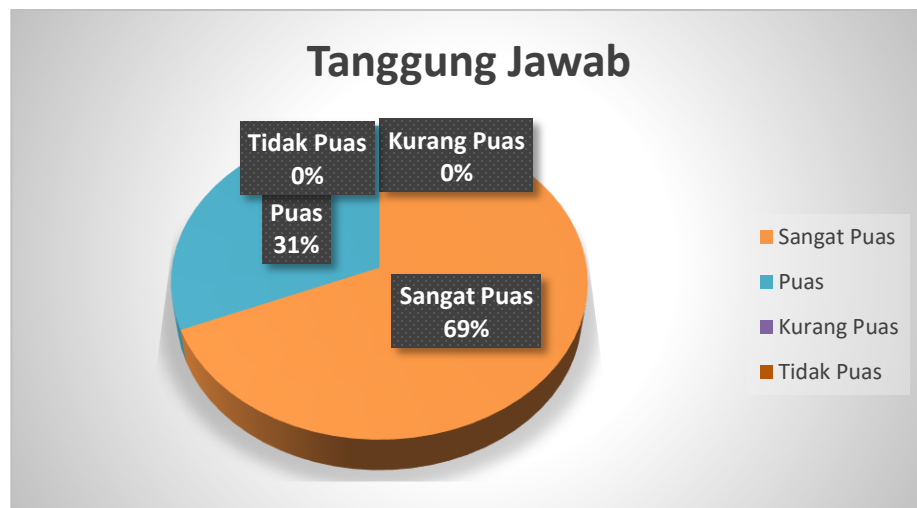
2. Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan?



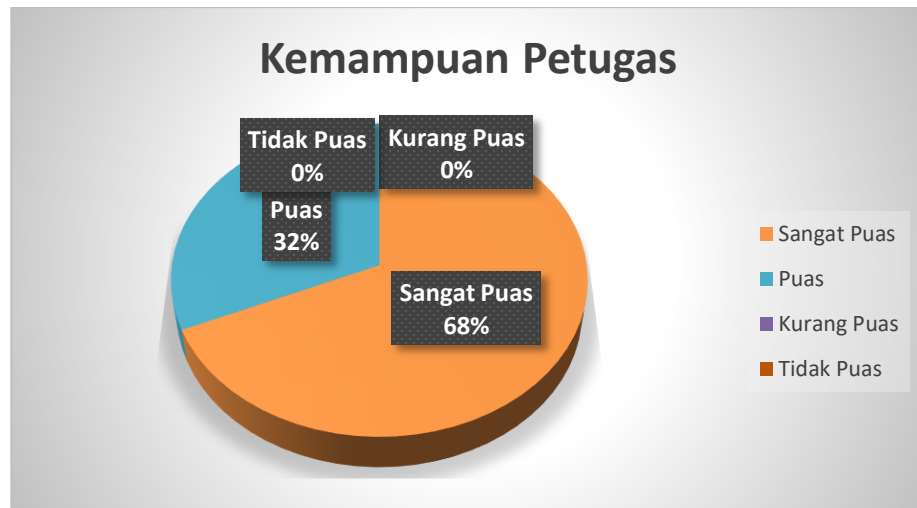
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?



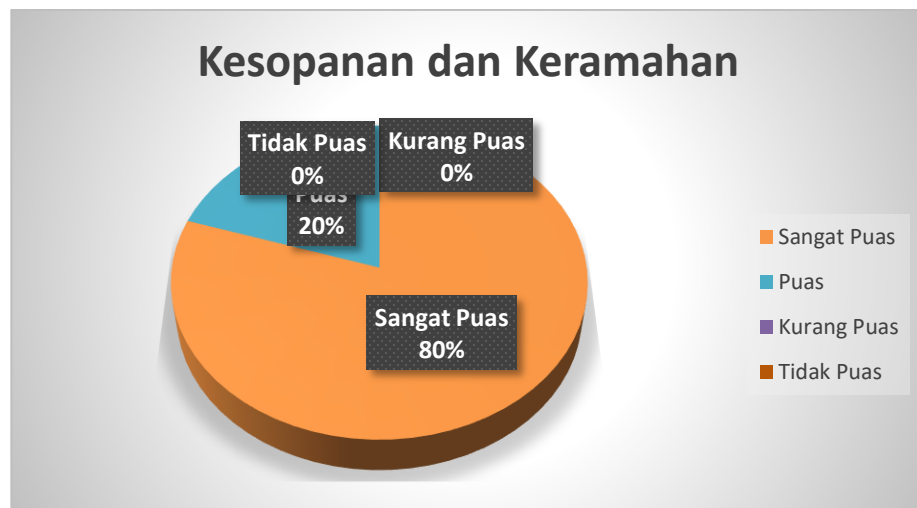
4. Bagaimana pendapat Anda tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?



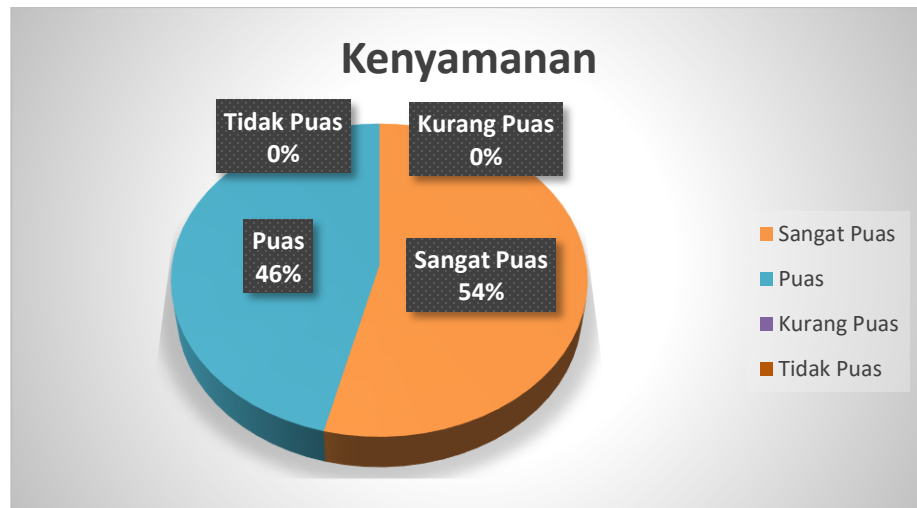
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?



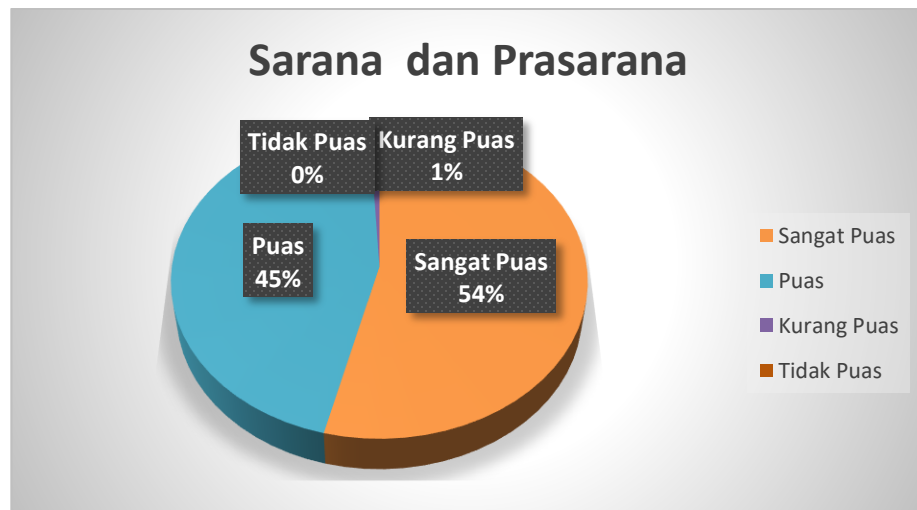
6. Bagaimana pendapat Anda tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?



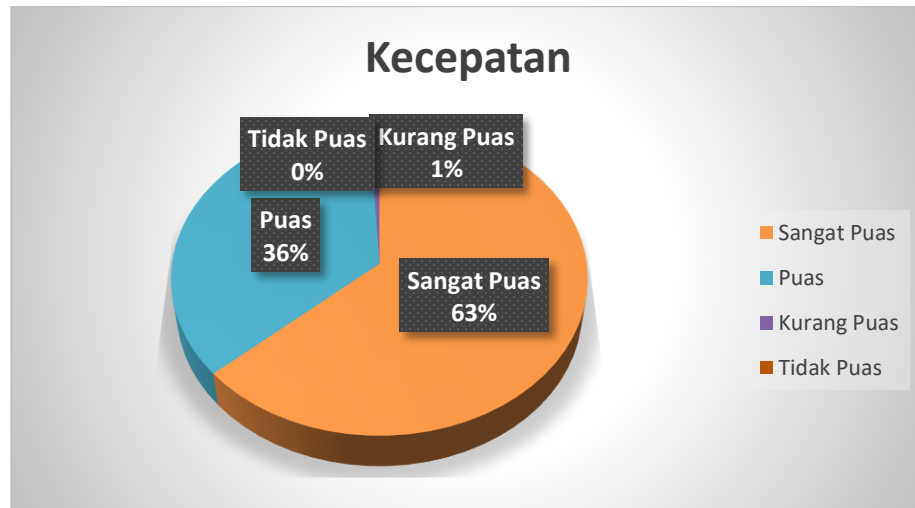
7. Bagaimana pendapat Anda tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan (penerangan, sirkulasi udara, kebersihan)?



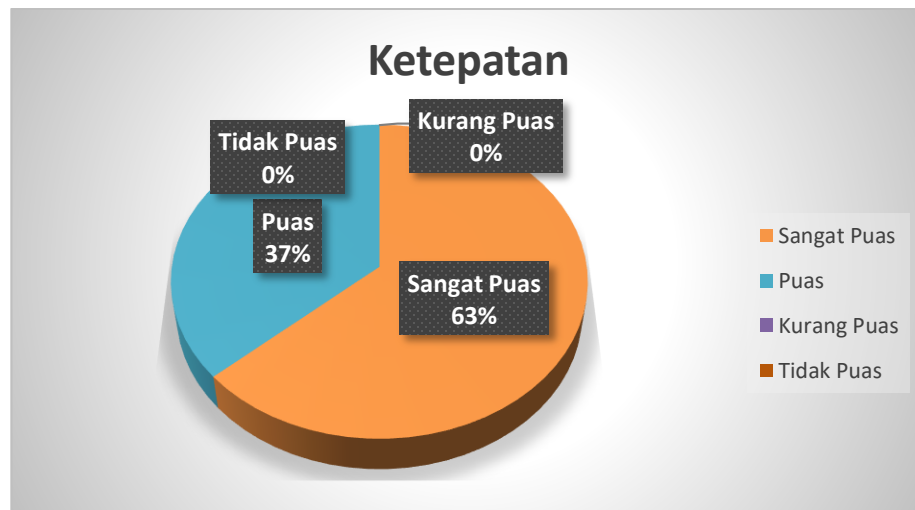
8. Bagaimana pendapat Anda tentang sarana dan prasarana pelayanan?



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

Tabel di bawah ini menunjukkan jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diberikan terkait adanya praktik-praktik korupsi dalam pengelolaan layanan di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.

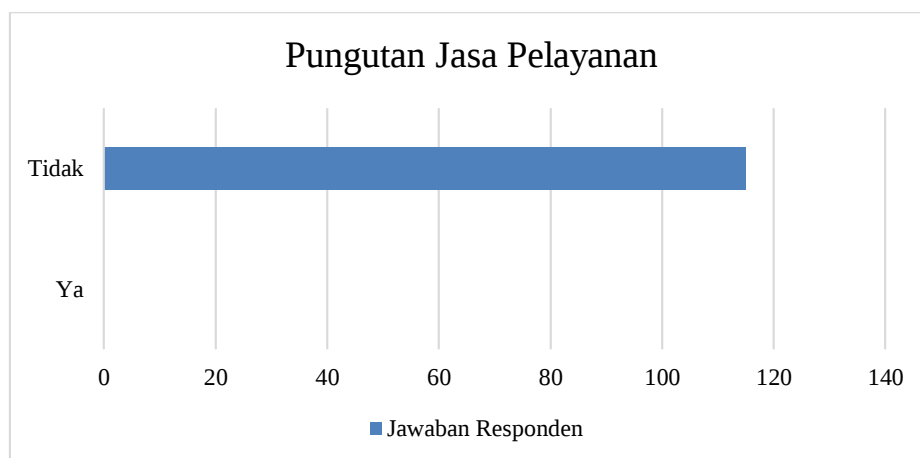
Tabel Hasil Jawaban Responden Persepsi Korupsi

No. Responden	Survei Persepsi Korupsi									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
2	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya
3	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
4	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
5	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
6	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
7	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
8	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
9	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
10	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
11	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
12	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
13	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
14	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
15	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
16	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
17	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
18	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
19	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya
20	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
21	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
22	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
23	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
24	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
25	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
26	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
27	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
28	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
29	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya
30	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
31	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
32	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
33	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
34	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
35	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya	Ya
36	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Tidak
37	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
38	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
39	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Tidak	Ya
40	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
41	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
42	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
43	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya

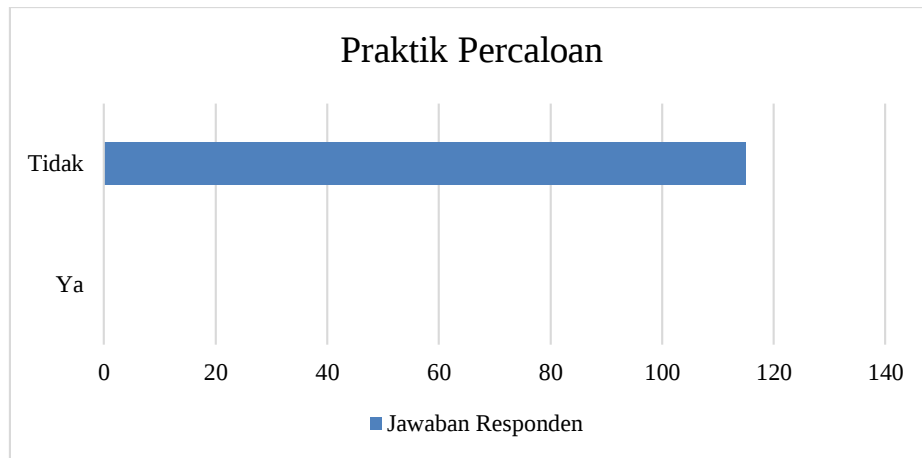
91	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
92	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
93	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
94	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
95	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
96	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
97	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
98	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya	Ya
99	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
100	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
101	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
102	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya	Ya
103	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
104	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
105	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
106	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
107	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
108	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya
109	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
110	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
111	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
112	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
113	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
114	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya
115	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya

Grafik Hasil Jawaban Responden Unsur Persepsi Korupsi

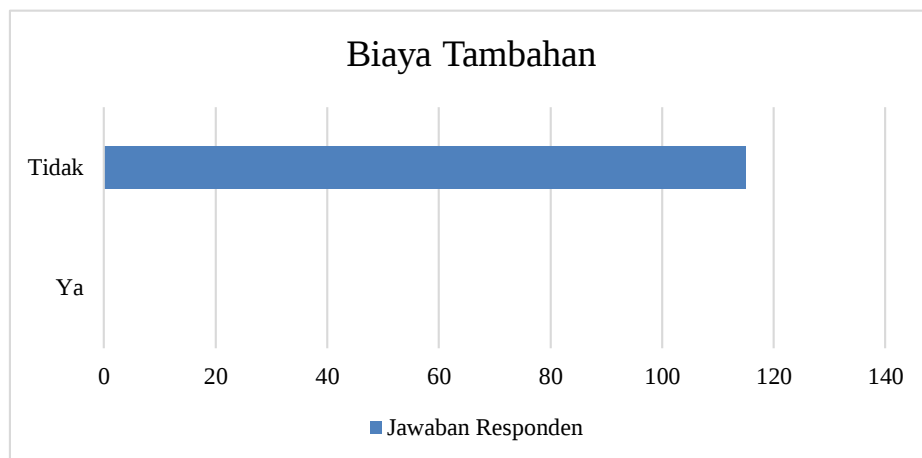
1. Apakah ada pungutan atas jasa pelayanan yang diberikan oleh instansi ini?



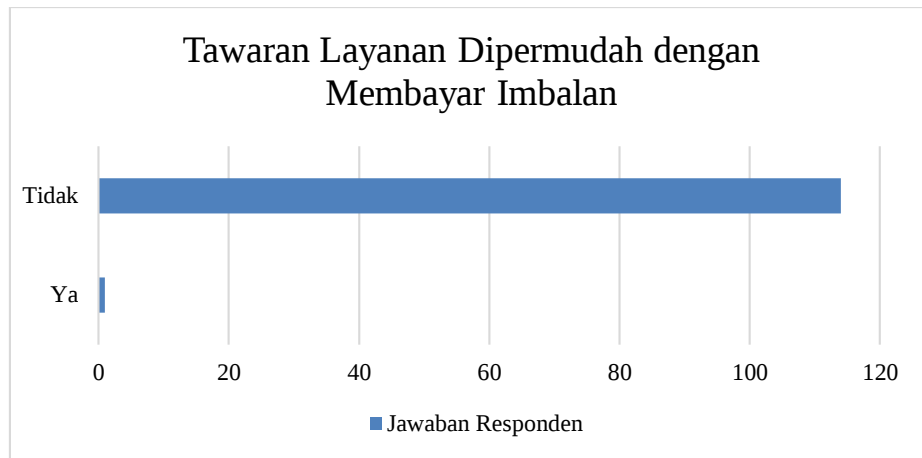
2. Menurut Anda apakah ada praktik percaloan dalam pengurusan layanan di instansi ini?



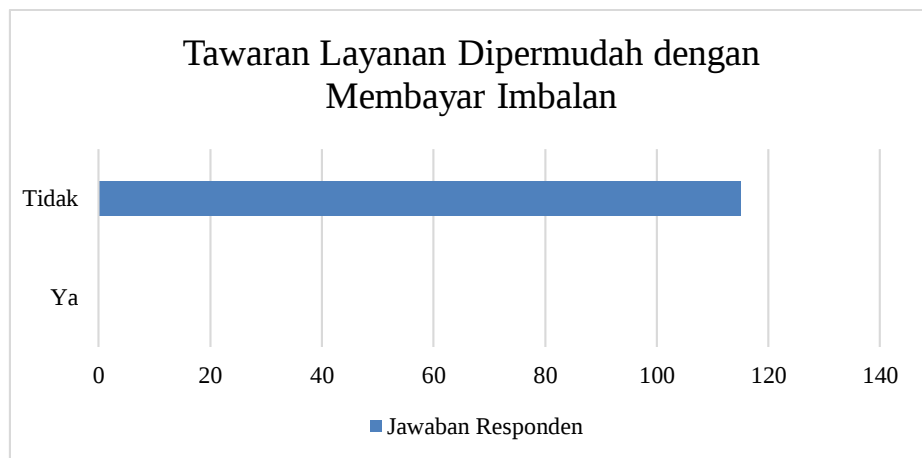
3. Apakah Anda mengeluarkan biaya tambahan di luar biaya resmi layanan?



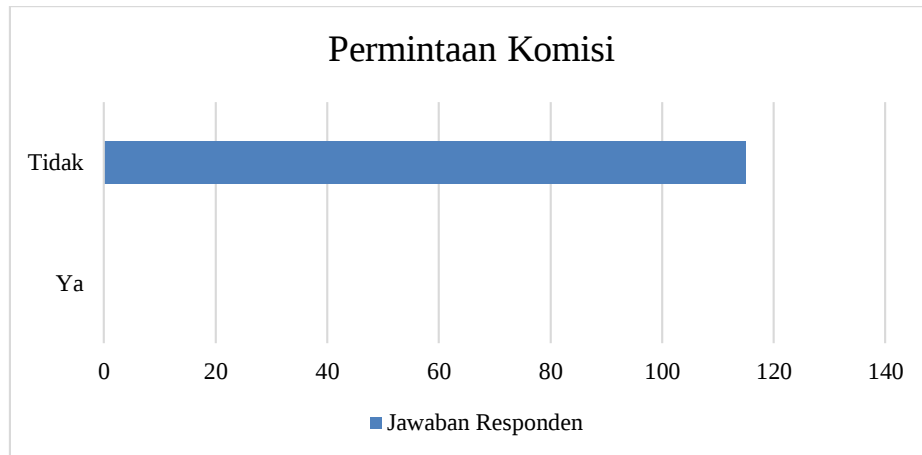
4. Apakah Anda pernah ditawarkan untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat/mudah dengan memberikan imbalan tertentu?



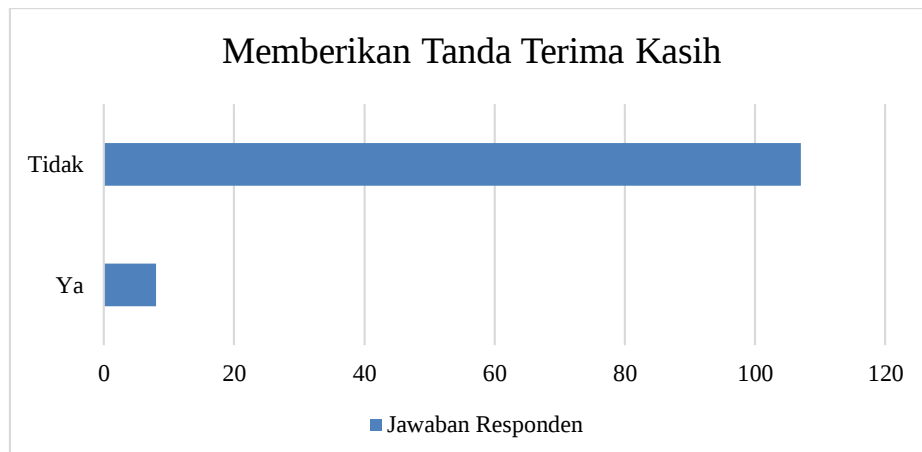
Data hasil survei menunjukkan bahwa ada 1 responden yang mengisi bahwa pernah ditawarkan untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat/mudah dengan memberikan imbalan tertentu. Setelah dilakukan konfirmasi, yang bersangkutan mengklarifikasi dan menyatakan bahwa tidak pernah menerima tawaran tersebut. Surat pernyataan klarifikasi telah dilampirkan. Dengan demikian, berikut diagram berdasarkan data hasil klarifikasi.



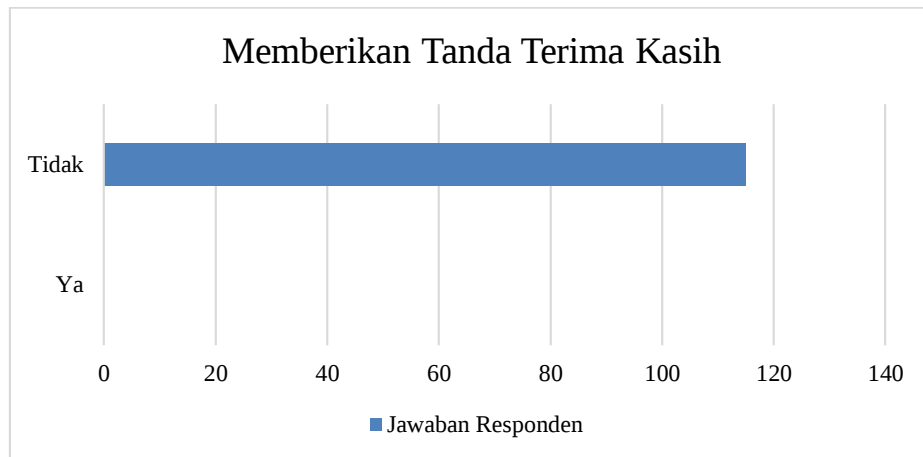
5. Apakah Anda diminta komisi dalam pengurusan layanan di instansi ini?



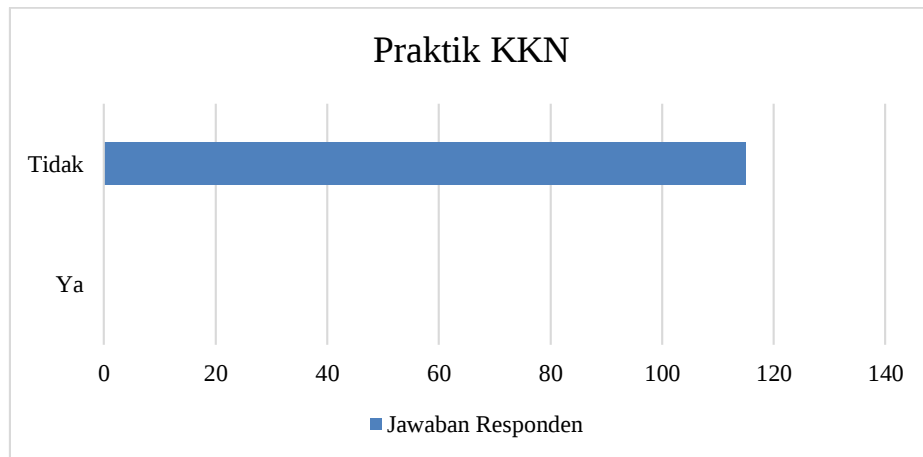
6. Apakah Anda memberikan tanda terima kasih atas pelayanan yang Anda terima (meskipun tidak diminta)?



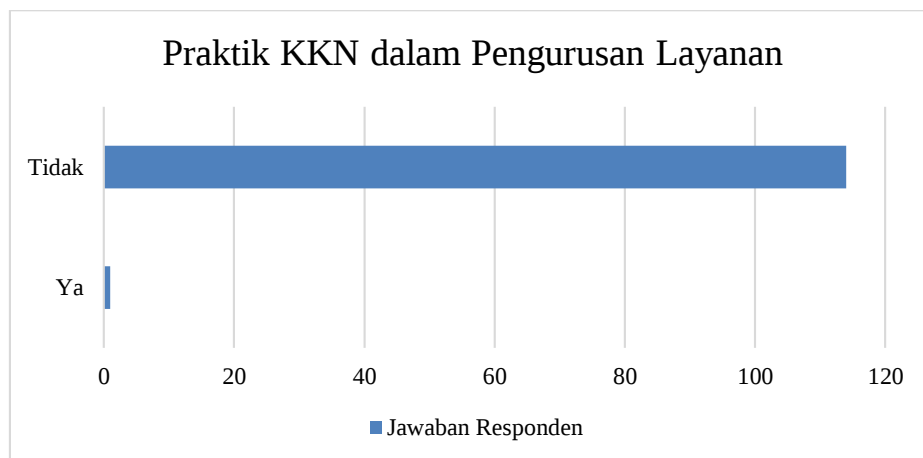
Data hasil survei menunjukkan bahwa ada 8 responden yang mengisi bahwa yang bersangkutan memberikan tanda terima kasih atas pelayanan yang diterima meskipun diminta. Setelah dilakukan konfirmasi, yang bersangkutan mengklarifikasi dan menyatakan bahwa tidak pernah memberikan tanda terima kasih dalam bentuk apa pun selain ucapan terima kasih. Surat pernyataan klarifikasi telah dilampirkan. Dengan demikian, berikut diagram berdasarkan data hasil klarifikasi.



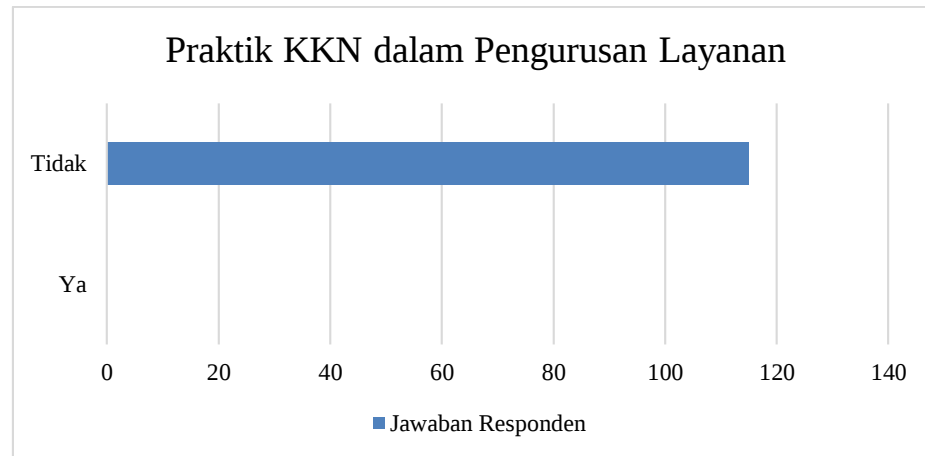
7. Apakah Anda pernah melihat/mendengar terjadinya korupsi, kolusi, atau nepotisme (KKN) di instansi ini?



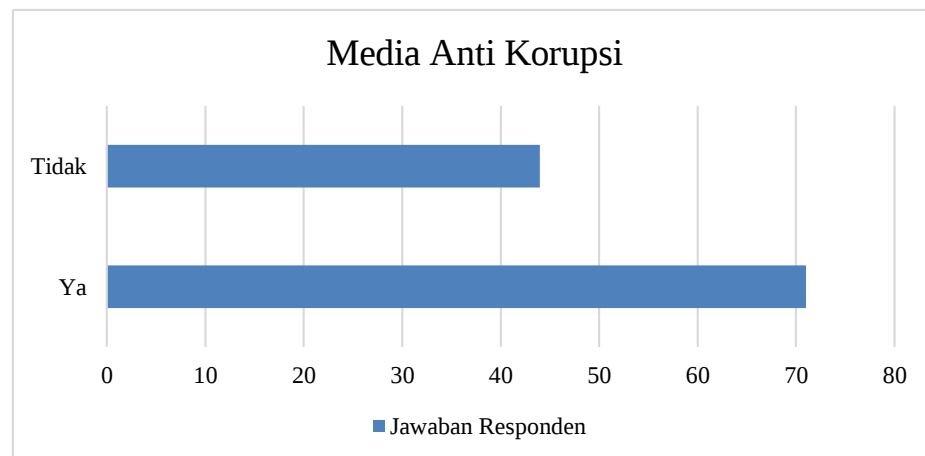
8. Secara umum, menurut Anda apakah dalam pengurusan layanan di instansi ini terdapat praktik KKN?



Data hasil survei menunjukkan bahwa ada 1 responden yang mengisi bahwa dalam pengurusan layanan di instansi ini terdapat praktik KKN. Setelah dilakukan konfirmasi, yang bersangkutan mengklarifikasi dan menyatakan bahwa dalam pengurusan layanan di instansi ini tidak terdapat praktik KKN. Surat pernyataan klarifikasi telah dilampirkan. Dengan demikian, berikut diagram berdasarkan data hasil klarifikasi.



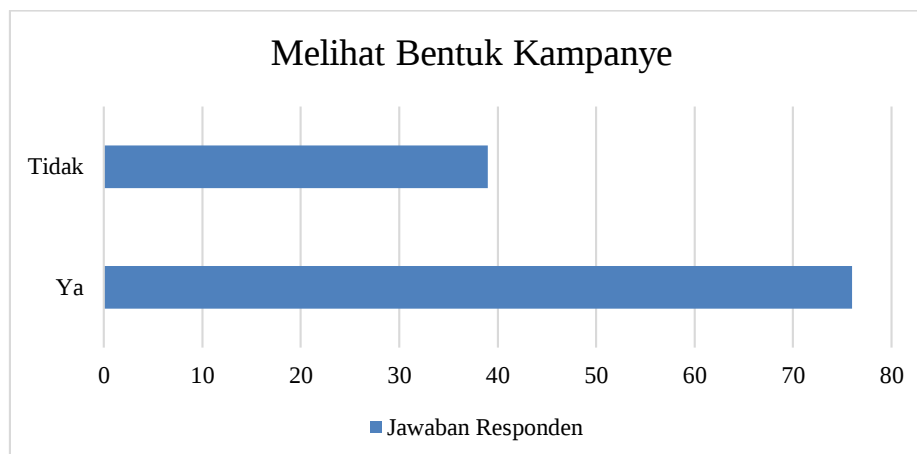
9. Apakah unit layanan yang Anda datangi memiliki kegiatan/media anti korupsi?



Data hasil survei menunjukkan bahwa 44 responden menjawab Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah tidak memiliki kegiatan/media anti korupsi. Hal ini menunjukkan bahwa media atau kegiatan antikorupsi yang dimiliki Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah, baik yang daring maupun luring, perlu untuk selalu dipromosikan agar responden mengetahui keberadaannya.

Meskipun demikian, lebih dari 50% responden sudah menyadari adanya kegiatan/media anti korupsi di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.

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



Data hasil survei menunjukkan bahwa 39 responden menjawab tidak melihat bentuk/media anti korupsi di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah. Hal ini menunjukkan bahwa media atau bentuk kampanye anti korupsi yang dimiliki Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah, baik yang daring maupun luring, perlu untuk selalu dipromosikan agar responden mengetahui keberadaannya. Meskipun demikian, lebih dari 50% responden sudah menyadari adanya bentuk/media kampanye anti korupsi di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.

Berdasarkan olahan data untuk pertanyaan 1 sampai dengan 8, responden menjawab TIDAK. Pertanyaan 1 sampai dengan 8 tersebut berkaitan dengan praktik korupsi yang meliputi percaloan dalam pengurusan layanan, pengeluaran biaya tambahan di luar dari biaya resmi layanan, dan pemberian komisi dalam pengurusan layanan. Berdasarkan jawaban 115 responden, dapat disimpulkan bahwa di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah tidak pernah terjadi praktik-praktik korupsi.

Untuk Pertanyaan ke-9 dan ke-10, lebih dari 50% responden yang datang ke Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah melihat adanya media dan

kegiatan dalam upaya kampanye anti korupsi. Jumlah yang belum mencapai 100% ini menunjukkan bahwa instansi perlu memperbanyak jumlah media kampanye anti korupsi di lingkungan kantor. Media kampanye tersebut dapat berupa spanduk, infografis/*x-banner*, video, maupun foto yang berisi pesan kampanye anti korupsi.

3. Komentar dan Saran

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

No. Responden	Komentar	Saran
1	Kehadiran LPMP Provinsi Kalteng sudah lumayan berkontribusi dalam upaya menjaga standar/kualitas kebahasaan, baik Bahasa Indonesia maupun Bahasa Daerah. Terima kasih sangat LPMP sudah memberi pencerahan terkait Tata Naskah Dinas	Lengkapi perpustakaan dengan e-book pdf.
2	Tingkatkan pelayanan dan penelitian kebahasaan dan kesastraan di Kalimantan Tengah	-
3	Pelayanan cukup baik	Memberikan kemudahan informasi kepada kami bila ada kelemahan dan kekurangan dlm membuat karya
4	-	Tingkat terus pelayan prima berkelanjutan.
5	Maaf, sebelumnya blm banyak mengikuti kegiatan di instansi ini, baru 1 kali saat ada pelatihan bahasa saja di bulan yg lalu.	Semoga instansi ini selalu meningkatkan pelayan yang lebih optimal, peserta dapat terlayani dengan maksimal dan hasilnya memuaskan. Terimakasih.
6	Tingkatkan pelayanan semaksimal mungkin.	Semoga kedepan lebih banyak lagi pelatihan-pelatihan kepada guru sekolah dasar untuk meningkatkan kemampuan berbahasanya
7	sudah sangat bagus dan relevan	-
8	Sudah sangat bagus.	-
9	Selalu terdepan dalam pelestarian bahasa dan sastra daerah serta Indonesia	Waktu penyelenggaraan di perpanjang hingga peserta dpt satu produk yang maksimal

10	-	-
11	Di tempat saya bekerja kejujuran dan komitmen sangat dijunjung tinggi	Mengadakan pelatihan lagi dengan tema yg berbeda
12	-	Saran dan Prasarana agar dapat diperbaiki, sehingga terlihat moderen dan terbuka
13		Diharapkan instansi dan personel terus meningkatkan pelayanan terbaik sehingga kami sebagai perwakilan masyarakat merasa bangga menjadi bagian dan keluarga besar yang mendapatkan manfaat dari layanan instansi. Semoga bibit baik ini terus disebarkan secara luas, sehingga menjadi instansi percontohan. Terima kasih 🙏
14	-	Semoga kuesioner ini dilakukan di semua lini pelayanan
15	Sehubungan kami jarang berkegiatan di instansi terkait, jadi sangat terbatas utk mengetahui informasi hal yg beterkaitan tersebut.	Pertahankan dan terus selalu memberikan yang terbaik untuk semua.
16	Selama berkoordinasi dengan Balai Bahasa Kalteng, tidak pernah mengalami kendala karena kawan-kawan dari balai bahasa selalu mendukung dan berperan aktif dalam setiap kegiatan yang dilakukan bersama-sama	-
17	Kantornya nyaman , petugas nya ramah, cepat, semua pelayanan diberikan secara gratis dan cepat	Perlu ditambahkan slogan slogan di area strategis
18	Sangat baik sekali	Terus berbenah agar semakin baik
19	Tetap ingat Tuhan dalam bekerja	Pertahankan dan tingkatkan pelayanan yang sudah berjalan baik.
20	Semoga layanan yang sudah baik tetap dipertahankan	-
21	-	-
22	Tidak ada indikasi korupsi	Terus pertahankan dan tingkatkan integritas Balai Bahasa Kalimantan Tengah sebagai instansi yang antikorupsi.
23	-	Agar dapat ditingkatkan lagi

24	-	-
25	Semoga pelayanan dll semakin meningkat.	Perlu bener di pintu masuk balai tulisan _Korupsi Bukan Budaya Kami_.
26	ZIWBK adalah salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk menekan angka KKN. Untuk itu sudah semestinya sebagai ASN kita mendukung langkah ini.	Dapat menjadi teladan yang lebih baik, bagi masyarakat umum
27	Balai Bahasa sudah memberikan pelayanan terbaik	-
28	Semoga semakin maju dan terdepan	Perpustakaan Balai Bahasa lebih dikampanyekan lagi, agagr banyak pelajar atau masyarakat yang tertarik membaca buku.
29	Tingkatkan pelayanan prima	-
30	Selama menjadi salah satu mitra, balai bahasa kalteng sudah memberikan layanan yg sangat cepat, transparan dan ramah	memberikan layanan prima terhadap tamu
31	Tidak ada	Pertahankan hal yg baik
32	Mantap....	Smg kami bisa dilibatkan pada momen acara/kegiatan yg di laksanakan instansi ini
33	Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah layak dijadikan barometer dalam penerapan Zona Integritas (ZI) Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).	Tetap membuat program-program dalam menasionalkan bahasa Indonesia sebagai Bahasa Utama di indonesia dengan tentunya tetap menjalankan program-program yang sudah berjalan seperti penghargaan dalam penggunaan Bahasa Indonesia dalam Dunia Usaha dan tentunya program-program inovatif yang lainnya. Tetap jaya Balai Bahasa Kalimantan Tengah. Sukses selalu.
34	Maju dan sukses selalu untuk Balai Bahasa Provinsi untuk anti korupsi 🖐🖐	-
35	Pelayanan sangat memuaskan, familiar dan bersih.	-
36	pelayanan pada masyarakat harus tepat dan memuaskan pengunjung	Terus berkontribusi untuk kemajuan Trigatra Bangun Bahasa
37	Balai Bahasa Kalimantan Tengah telah memberikan pelayanan yang memuaskan.	Perlu memberikan himbawan melalui tulisan dengan kalimat yang singkat, yang isinya mengarah ke anti korupsi dituangkan/dibuat pada media spanduk/baner/pamphlet.

38	Dalam pelayanan personalnya ramah dan baik , dan penyampaian materi baik dan petugas menguasai materi dg sangat baik juga suasana sangat menyenangkan. Terimakasih ilmu yg sdh diberikan ke kami smg bermanfaat .	-
39	-	Lanjutkan utk lebih baik lagi
40	Sudah baik	Tingkatkan terus kecepatan merespons info yg masuk..
41	Sangat baik	-
42	Lanjutkan perjuangan mu demi mencerdaskan bangsa	-
43	Saya telah menjalin kerjasama dengan instansi ini sejak tahun 2018 ketika kami mengadakan Kemah Literasi. Hingga kini pelayanan yang diberikan selalu yang terbaik tanpa meminta imbalan sepeserpun. Terimakasih 🙏	Mari kita bersama sama melawan korupsi supaya tidak ada lagi pelanggaran yang terjadi di berbagai instansi maupun lembaga setidaknya mengurangi lah
44	Saat berkunjung saya tidak sempat memperhatikan media anti korupsi yang dimaksud sehingga saya mengisi "tidak" untuk dua pertanyaan terakhir	-
45	Pada umumnya pelayanan di instansi ini sangat baik, ada sedikit ketidak puasan peserta itu hal yang wajar	-
46	Kegiatan harus diteruskan	Jalan kerja sama seluas-luasnya
47	Saya sangat senang dan bangga dengan kegiatan di instansi, karena dapat menambah ilmu dan tanpa pungutan apapun	
48	Pelayanan sangat baik	Terus semangat dan tingkatkan transparansi pelayanan. Sukses untuk kita semua
49	Pertahankan bentuk tata krama, keramahan, kesopanan, dan keharmonisan dalam pelayanan, serta menjunjung tinggi sikap kebinekaan	Seyogyanya ada kegiatan/ media anti korupsi yang bisa menjadi wadah informasi pendidikan ke masyarakat tentang bebas KKN

50	Selama ini yang yang saya tahu dari berbagai kegiatan yang digelar Balai Bahasa Kalimantan Tengah menunjukkan bahwa instansi ini menunjukkan kinerja yang menjunjung integritas dalam pelayanan kepada publik.	-
51	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai	Semoga selalu memberikan pelayanan yang optimal
52	Sangat bagus. Semoga sukses selalu	Pertahankan pelayanan yang sudah ada, dan semoga terus ada inovasi dalam pelayanan sehingga bisa menjadi yang terbaik.
53	-	Pertahankan dan tingkatkan pelayanan agar terjaga dan semakin berkualitas.
54	Sudah sangat baik.	Tetap memberikan pelayanan yang baik
55	Pelayanan yang diberikan harus selalu ditingkatkan meski sudah cukup baik.	-
56	-	Sekiranya ada jasa atau pelayanan berbayar, silakan diumumkan di papan terbaca
57	Pelayanan sudah baik	Semoga gerakan literasi semakin maju dan semakin banyak penyediaan bahan bacaan yang semakin baik dan mengangkat lokalitas
58	Mungkin saya yang kurang melihat tulisan atau himbauan tentang anti korupsi di instansi ini akan tetapi menurut saya jika ada instansi yang berani memberikan kuisioner ttg kemungkinan adanya korupsi dalam instansi ini berarti instansi ini cukup percaya diri bahwa praktek2 korupsi tidak terdapat di instansi balai bahasa ini...	Sebaiknya setiap instansi menggunakan rambu-rambu peringatan anti korupsi spt papan imbauan yg menarik dibaca
59	-	Tingkatkan kegiatan sastra
60	-	
61	Semoga kedepannya akan lebih baik lagi	Pelayanan yang ada sudah bagus dan semakin bagus jima ditingkatkan lagi.
62	Sukses terus BBPKT	-
63	-	-
64		-

65	Pimpinan dan pegawai Kantor Bahasa sudah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan bersih dari KKN.	Ditingkatkan menjadi lebih baik
66	Saya ingin menulis artikel populer, akan tetapi kegiatan yang dilaksanakan kurang panjang waktunya.	-
67	Semua berjalan sesuai dengan aturan	Tingkatkan selalu pelayanan menjadi yang terbaik
68	-	Lebih ditingkatkan untuk pelayanannya.
69	-	Semoga Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah mempertahankan kualitasnya dan menjadi lebih baik lagi
70	Pelayanan pada instansi ini sangat baik, dan tidak pernah meminta imbalan dalam setiap pelayanan.	Terus Kompak
71	Selalu semangat, ikhlas mengabdikan dan melayani dengan hati	
72	Tingkatkan kualitas pelayanan 🙏	Terus kompak.
73	-	Sudah baik
74	-	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
75	-	Terus ditingkatkan.
76	Sudah baik	Semua kegiatan yang dilakukan berbasis masyarakat (saat ini semua kegiatan KBPKT juga sudah dapat dinikmati oleh masyarakat)
77	-	-
78	Balai Bahasa semakin dekat dengan pelaku literasi	Semakin banyak buku dibagikan ke madrasah
79	-	-
80	Dalam mengikuti kegiatan saya mendapat pengalaman, ilmu dan wawasan yang bermanfaat, untuk jenjang karier saya.	-
81	Selama mengikuti kegiatan yang dilaksanakan oleh Balai Bahasa Kalteng, saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	Meskipun pelayanan sudah baik namun perlu ditingkatkan lagi

82	Sejauh yang saya ketahui tidak ada praktik KKN dalam Badan Bahasa dan saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan kepada saya.	-
83	-	-
84	-	-
85	Pelayanan Balai Bahasa sangat baik	-
86	Terus tingkatkan layanan	Tingkatkan
87	-	Pelayanan yg sudah baik dipertahankan, bila perlu ditingkatkan.
88	-	Senantiasa bersinergi bersama masyarakat lingkungan pendidikan untuk Kalimantan Tengah
89	Sangat senang sekali pernah menjadi bagian dalam pelatihan di balai bahasa	Lebih gencar lagi dalam mensosialisasikan penggunaan bahasa Indonesia di ruang publik baik dilingkup pendidikan formal ataupun non formal sampai pada lapisan masyarakat umumnya
90	Lebih tingkatkan lagi dalam pelayanan	-
91	Menurut saya pribadi Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah ini melakukan pelayanan dengan sangat baik, dan saya tidak melihat sama sekali adanya korupsi dalam bentuk apapun di dalamnya.	-
92	Pelayanan memuaskan	Saya harap Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah dapat mempertahankan hal baik tersebut dan tetap menjadi tempat yang bebas akan korupsi.
93	Sangat senang dengan pelayanan pihak Balai Bahasa	Lebih digalakkan utk aktivitas kegiatan anti KKN berkolaborasi dgn para pelaku penggiat seni.
94	-	-
95	Cekatan dalam bertugas	Memaksimalkan pelayanan daring bidang konsultasi leksikografi dan bibliografi, jika memungkinkan dapat terlayani 24 jam.

96	Sudah sangat bagus	Sebagai ASN kita harus dapat mendukung langkah pemerintah dalam memberantas KKN. Jangan takut untuk melaporkan atasan atau rekan kerja jika memang ada kebijakan dan tindakan yang sudah menyalahi prosedur atau aturan hanya untuk mendapatkan keuntungan pribadi.
97	pelatihan yg sudah dilaksanakan sudah sangat membantu dan menambah pengetahuan dan wawasan.apalagi dilaksanakan secara gratis	Alangkah baiknya bila diadakan penjadwalan untuk datang ke P Bun lagi
98		TERIMA KASIH
99	Tetap pertahankan pelayanan, dan terus tingkatkan untuk kualitas layanan yang semakin membaik	-
100	-	0
101	-	Tetap berupaya mempertahankan pelayanan yang maksimal
102	Lanjutkan	-
103	Banyak pengetahuan dan pengalaman yg kami dapat	Lebih perluas kampanye terkait Tata Naskah Dinas
104	Kinerja dan Pelayanan sudah sangat bagus.	-
105	Puas dalam pelayanan yg diberikan	Mungkin karena waktu yg sangat singkat jadi penyampaian materi juga dipercepat smg ke depannya ada waktu yg agak panjang dalam mempelajari dan berlatih materi ini. Terima kasih
106	-	Semoga kegiatan ini terus berkesinambungan dan mendapatkan maaf bagi yg mengikutinya
107	Layanan dan Kinerja petugas di Balai Bahasa Kalimantan Tengah patut diberikan apresiasi tinggi atas kesiapan, kesiapan, kecepatan dan pelayanan bagi siapa saja yang membutuhkan bahkan tak jarang layanan mereka melebihi ekspektasi kami.	-
108	Dengan adanya kuesioner ini sebuah kepuasan pelayanan dapat dipantau dan mengetahui kekurangan dan kelebihan	-

109	Pelayanannya sudah baik	-
110	Mencegah korupsi itu lebih baik, dari pada mencari pelaku korupsi.	Agar kampanye tentang layanan yg diberikan disampaikan ke sekolah2
111	Pertahankan pelayanan terbaik bagi publik	Lebih tepat waktu
112	Pertahankan layanan yang selama ini telah dilakukan.	Terus ditingkatkan kembali layanan yang diberikan
113	-	Tingkatkan lagi program-program
114	Pelayanan baik, semoga terus dipertahankan dan ditingkatkan	-
115	Balai Bahasa memang the best	-

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah, diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah per triwulan pertama tahun 2022 menunjukkan kategori **memuaskan**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat **3,66** dan setelah dikonversikan hasilnya sebesar **91,43**.
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
Sementara itu, unsur-unsur yang memiliki penilaian terendah adalah
U7 : Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan
3. Hasil Survei Persepsi Korupsi pada lingkungan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah per triwulan pertama tahun 2022 menunjukkan bahwa untuk pertanyaan P1, P2, P3, P5, dan P7 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 terhadap Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah per triwulan pertama tahun 2022 sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan masyarakat maka unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu kenyamanan di lingkungan unit pelayanan (U7). Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan dalam kenyamanan di lingkungan pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.
2. Berdasarkan hasil jawaban responden terhadap persepsi korupsi, masih ada 44% dari jumlah responden yang tidak melihat media kampanye anti korupsi. Oleh karena itu, Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah perlu menambah media kampanye anti korupsi, baik berupa spanduk, *x-banner*, maupun video pada tempat-tempat strategis yang sering dijangkau oleh publik (pengguna layanan).

LAMPIRAN

Surat Pernyataan Klarifikasi Responden

Surat Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

nama : Ahmad Fakhri
lembaga : Komunitas Pendongeng Kapuas
nomor *handphone* : 081348598475

benar telah mengisi formulir kuesioner layanan publik yang dibagikan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah. Berkaitan dengan hal tersebut, saya telah melakukan kekliruan dalam mengisi survei, yaitu pada pertanyaan “Apakah Anda memberikan tanda terima kasih atas pelayanan yang Anda terima (meskipun tidak diminta)?”. Saya tidak pernah meberikan tanda terima kasih dalam bentuk apa pun kecuali ucapan terima kasih atas pelayanan yang saya terima.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pembuat Pernyataan,



(Ahmad Fakhri)

Surat Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

nama : Winney Amiani
lembaga : Universitas Palangka Raya
nomor *handphone* : 081284138232

benar telah mengisi formulir kuesioner layanan publik yang dibagikan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah. Berkaitan dengan hal tersebut, saya telah melakukan kekliruan dalam mengisi survei, yaitu pada pertanyaan “Apakah Anda pernah ditawarkan untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat/mudah dengan memberikan imbalan tertentu?”. Saya **tidak** pernah ditawarkan untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat/mudah dengan memberikan imbalan tertentu.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pembuat Pernyataan,



(Winney Amiani)

Surat Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

nama : Naomi Megacita
lembaga : Ikatan Duta Bahasa Kalimantan Tengah
nomor *handphone* : 081347219607

benar telah mengisi formulir kuesioner layanan publik yang dibagikan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah. Berkaitan dengan hal tersebut, saya telah melakukan kekliruan dalam mengisi survei, yaitu pada pertanyaan “Secara umum, menurut Anda apakah dalam pengurusan layanan di instansi ini terdapat praktek KKN?”. Saya bermaksud berpendapat bahwa dalam pengurusan layanan di instansi ini **tidak** terdapat praktek KKN.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pembuat Pernyataan,



(Naomi Megacita)