

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PER TRIWULAN KEDUA (APRIL—JUNI) 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 : 30 Juni 2022
Kepala Balai Bahasa
Provinsi Kalimantan Tengah



Valentina Lolyina 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.....	177
3. Komentar dan Saran	244
BAB IV	26
KESIMPULAN DAN SARAN	26
4.1 Kesimpulan	26
4.2 Saran	27

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 pada masyarakat pada tahun 2022 per triwulan kedua periode April sampai dengan Juni 2022.

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. Diketuainya 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. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- b. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- c. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- d. Diketuainya 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

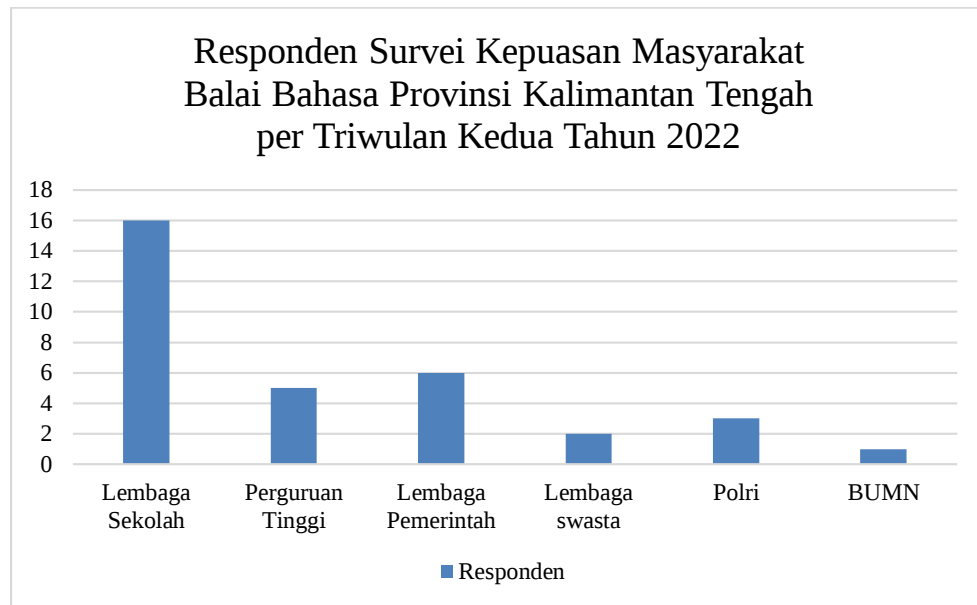
HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengelolaan Data Responden

Responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat periode April sampai dengan Juni tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah sebanyak 33 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	16
2	Perguruan Tinggi	5
3	Lembaga Pemerintah	6
4	Lembaga swasta	2
5	Polri	3
6	BUMN	1
Total		33



Berdasarkan diagram tersebut, dapat dilihat bahwa responden Survei Kepuasan Masyarakat Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah per Triwulan Kedua Tahun 2022 berasal dari beragam kalangan. Responden tersebut terdiri atas lembaga sekolah, perguruan tinggi, lembaga pemerintah, lembaga swasta, polri, hingga BUMN. 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 33 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	3	3	3	3	3
2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
8	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
23	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai/Unsur	121	122	123	120	121	124	121	120	121	120
NRR/Unsur	3,67	3,70	3,73	3,64	3,67	3,76	3,67	3,64	3,67	3,64
NRR Tertimbang/Unsur	0,37	0,37	0,37	0,36	0,37	0,38	0,37	0,36	0,37	0,36
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat										3,68

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 dibagikan 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 3,68 dan nilai dasar dalam survei ini adalah 25. Untuk memperoleh hasil survei unit pelayanan dihitung dengan cara $(3,67 \times 0,1) + (3,70 \times 0,1) + (3,73 \times 0,1) + (3,64 \times 0,1) + (3,67 \times 0,1) + (3,76 \times 0,1) + (3,67 \times 0,1) + (3,64 \times 0,1) + (3,67 \times 0,1) + (3,64 \times 0,1) =$ Nilai survei adalah **3,68** nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai dasar = $3,68 \times 25 = \mathbf{91,89}$. 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.

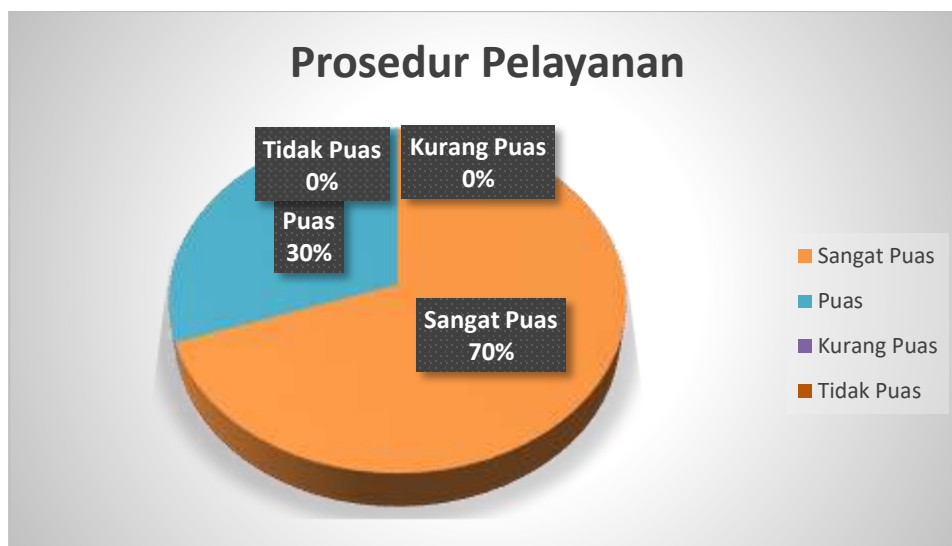
No	Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi	Kategori Penilaian	Keterangan
1	1,0—1,9	25—47,5	C	Buruk
2	2,0—2,9	50—72,5	B	Kurang
3	3,0—4,0	75—100	A	Memuaskan

Tabel Hasil Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

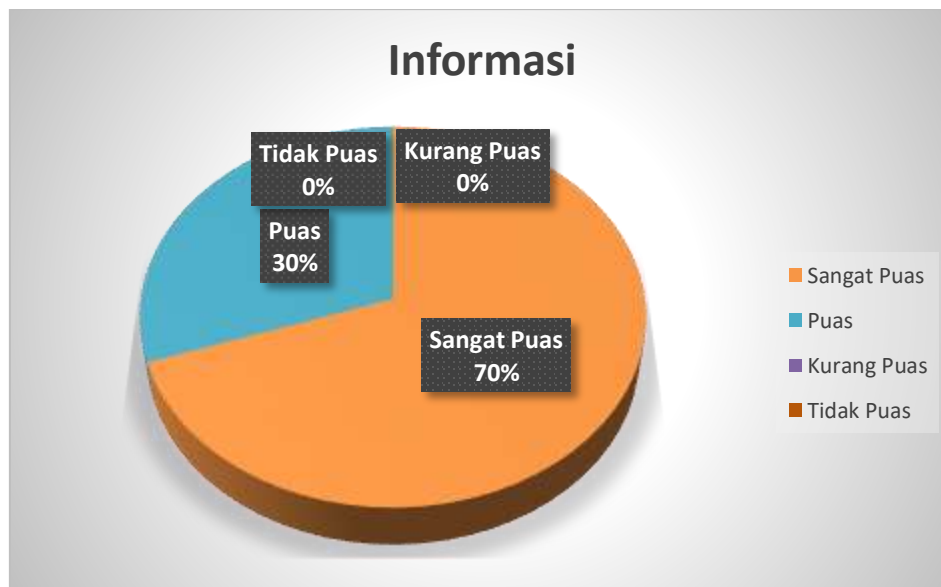
No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,67
2	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi terkait pelayanan	3,70
3	Kedisiplinan petugas dalam memberi pelayanan	3,73
4	Tanggung jawab petugas dalam memberi pelayanan	3,64
5	Kemampuan petugas dalam memberi pelayanan	3,67
6	Kesopanan dan keramahan petugas	3,76
7	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3,67
8	Sarana dan prasarana pelayanan	3,64
9	Kecepatan penyelesaian	3,67
10	Ketepatan penyelesaian	3,64

Nilai terendah terdapat pada tanggung jawab petugas dalam memberi pelayanan (U3), sarana dan prasarana pelayanan (U8), dan ketepatan penyelesaian (U10). Rerata nilai responden terhadap ketiga unsur tersebut, yaitu 3,64. Sementara itu, nilai tertinggi terdapat pada kesopanan dan keramahan petugas dalam memeberikan pelayanan (U6) yang mencapai angka 3,76. Hasil survei masing-masing unsur pelayanan dapat dilihat dalam diagram berikut.

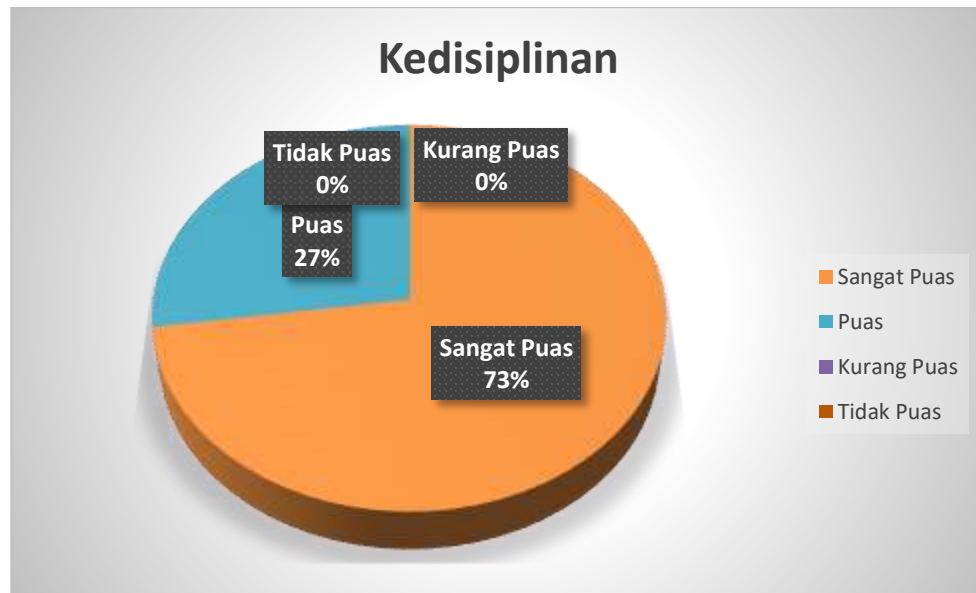
1. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di instansi ini?



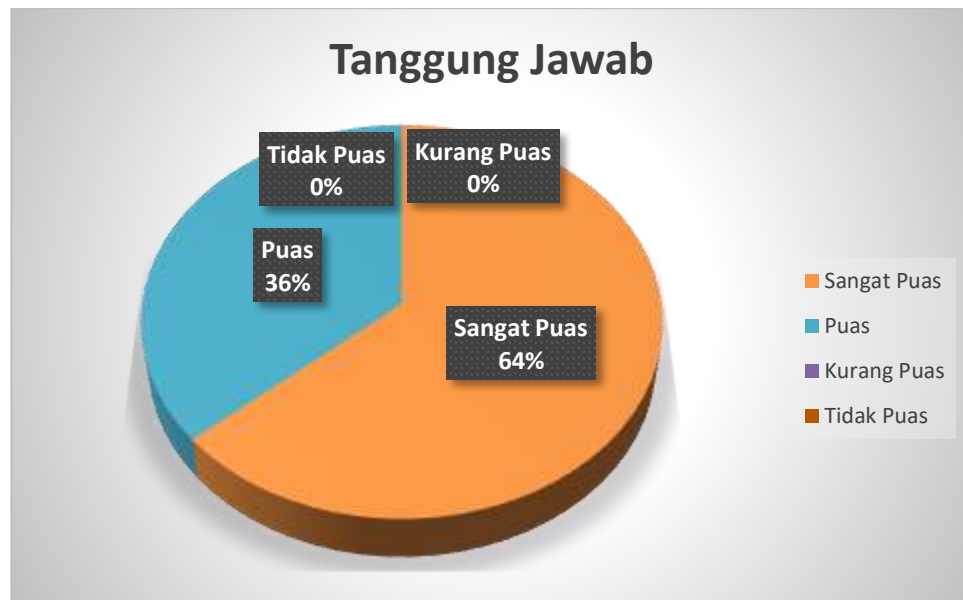
2. Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan?



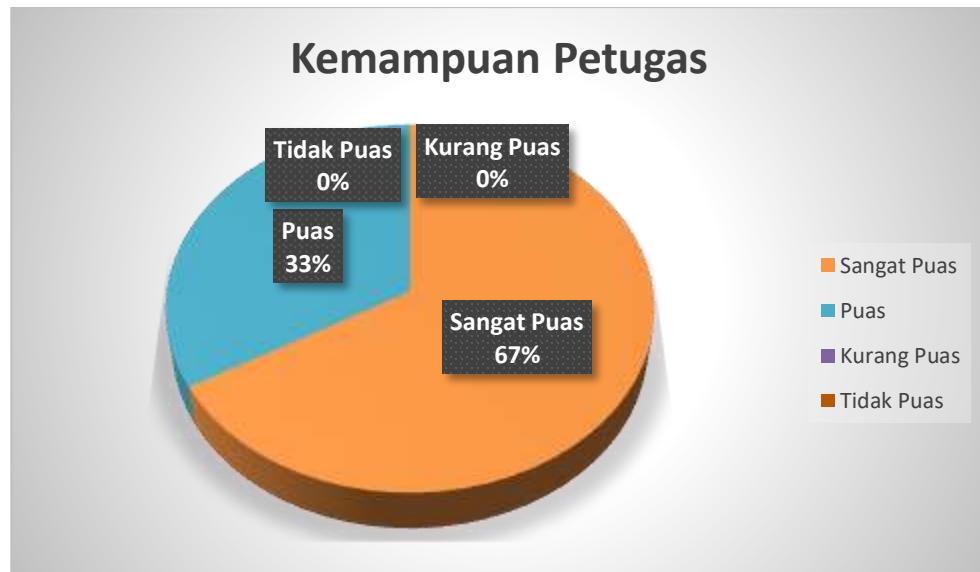
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?



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



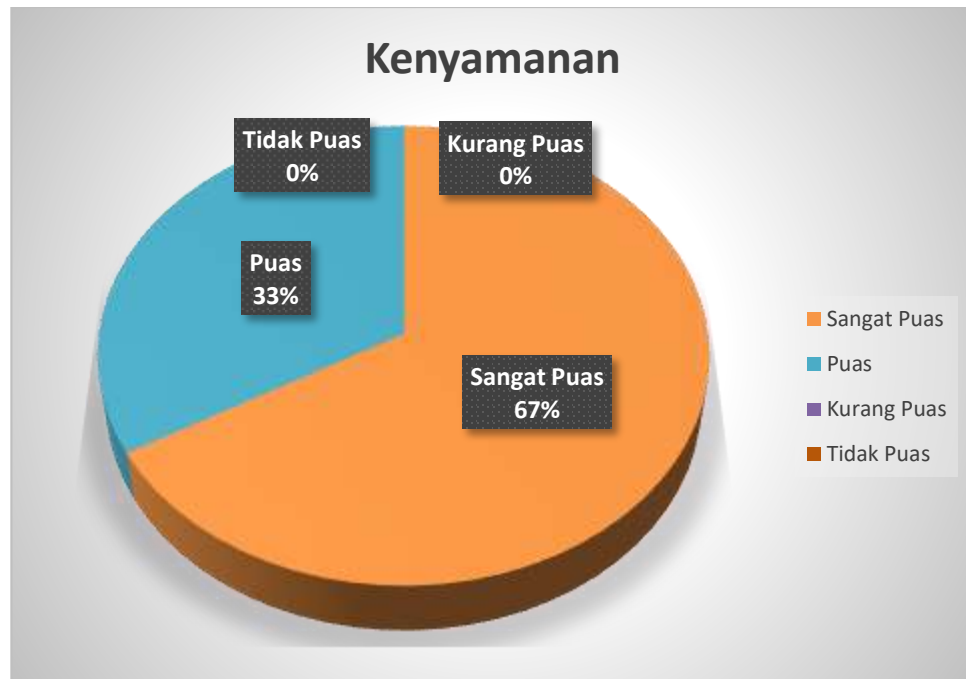
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?



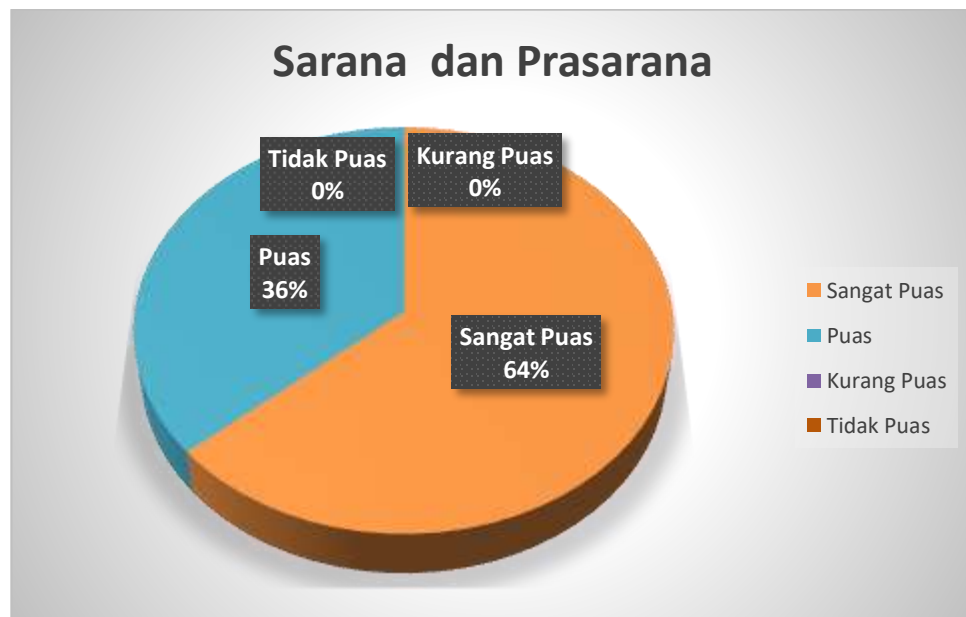
6. Bagaimana pendapat Anda tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?



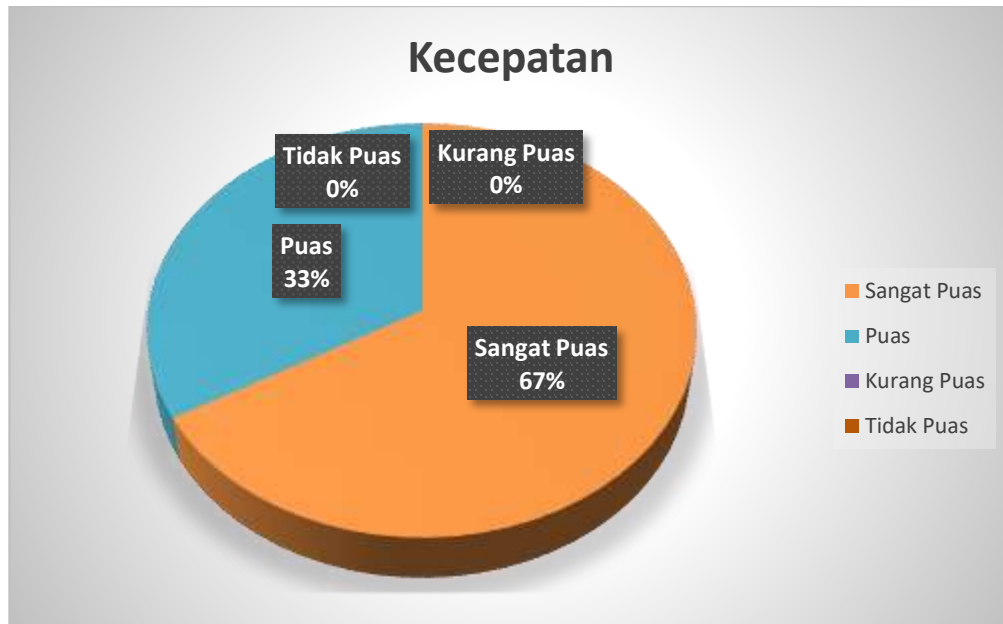
7. Bagaimana pendapat Anda tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan (penerangan, sirkulasi udara, kebersihan)?



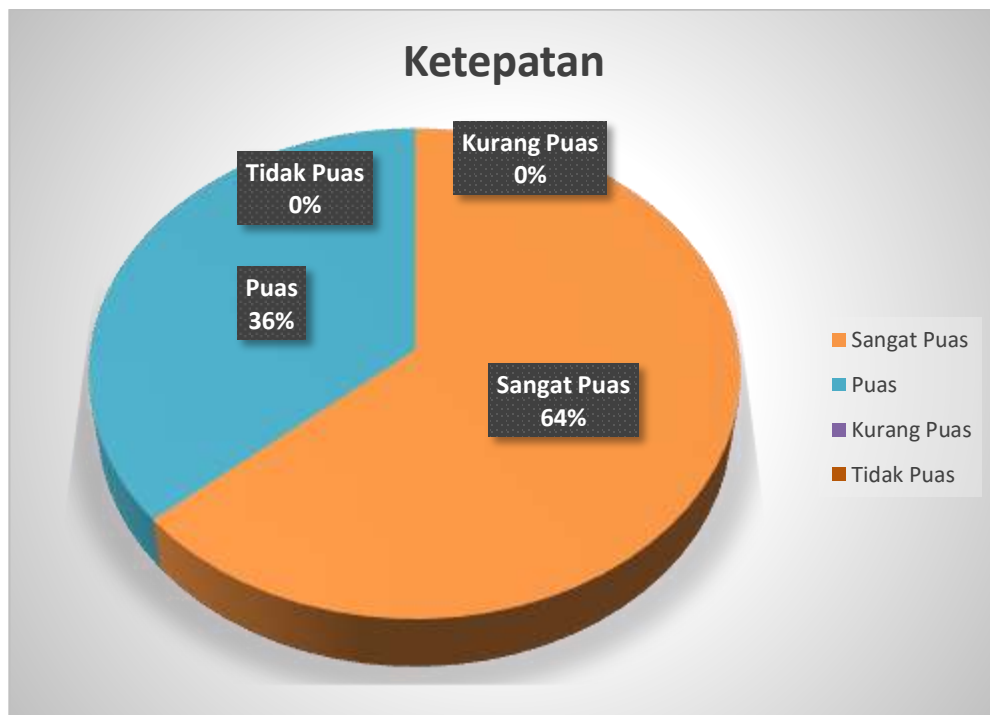
8. Bagaimana pendapat Anda tentang sarana dan prasarana pelayanan?



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

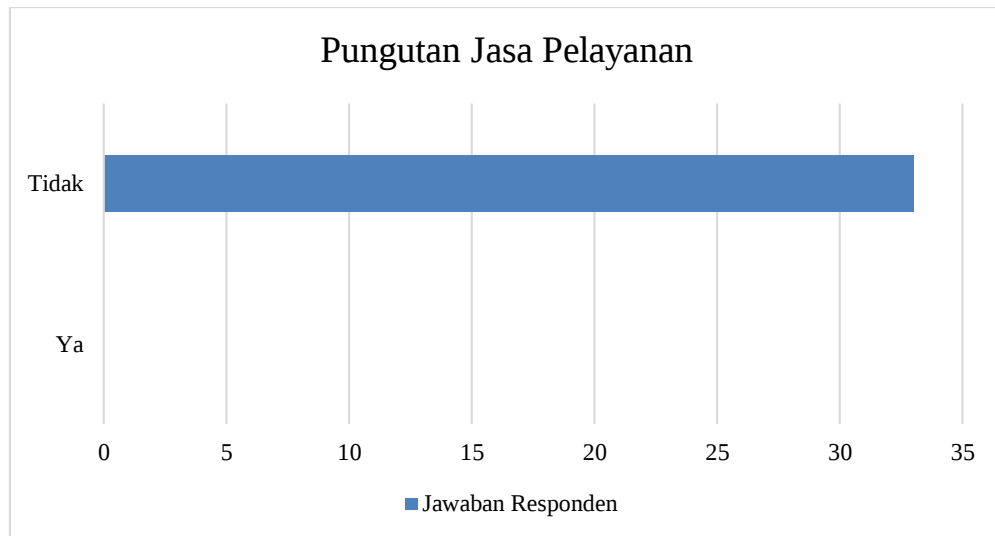
Tabel di bawah ini menunjukkan jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diberikan terkait adanya praktik-praktik korupsi dalam pengelolaan layanan di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.

Tabel Hasil Jawaban Responden Persepsi Korupsi

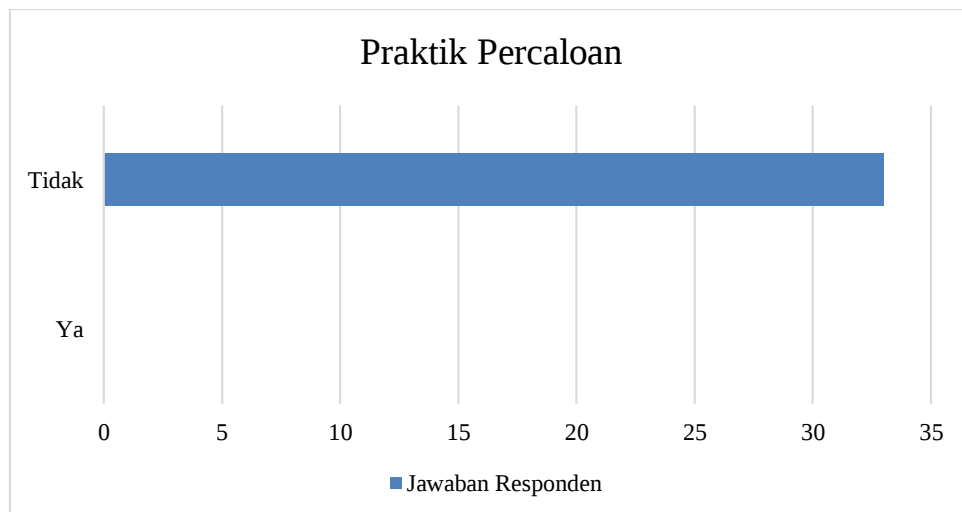
No	Kualitas layanan									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
2	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
3	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
4	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya
5	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
6	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
7	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya
8	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
9	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
10	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya
11	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
12	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	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	Ya	Ya
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	Ya	Tidak
19	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	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	Ya	Ya
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	Ya	Ya
28	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
29	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
30	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Mungkin	Ya
31	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
32	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
33	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Mungkin	Ya

Grafik Hasil Jawaban Responden Unsur Persepsi Korupsi

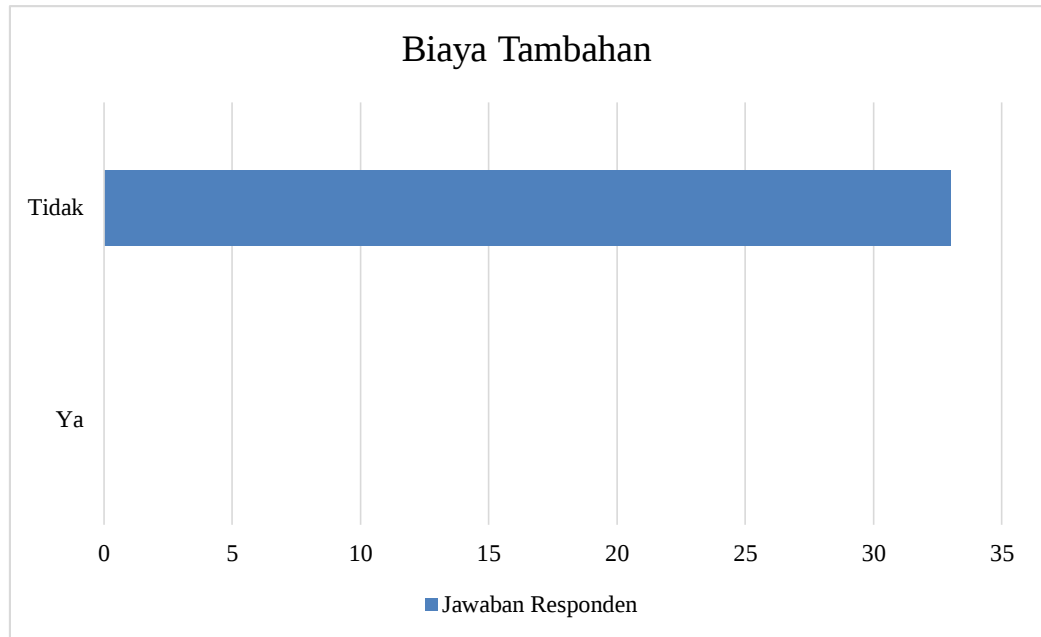
1. Apakah ada pungutan atas jasa pelayanan yang diberikan oleh instansi ini?



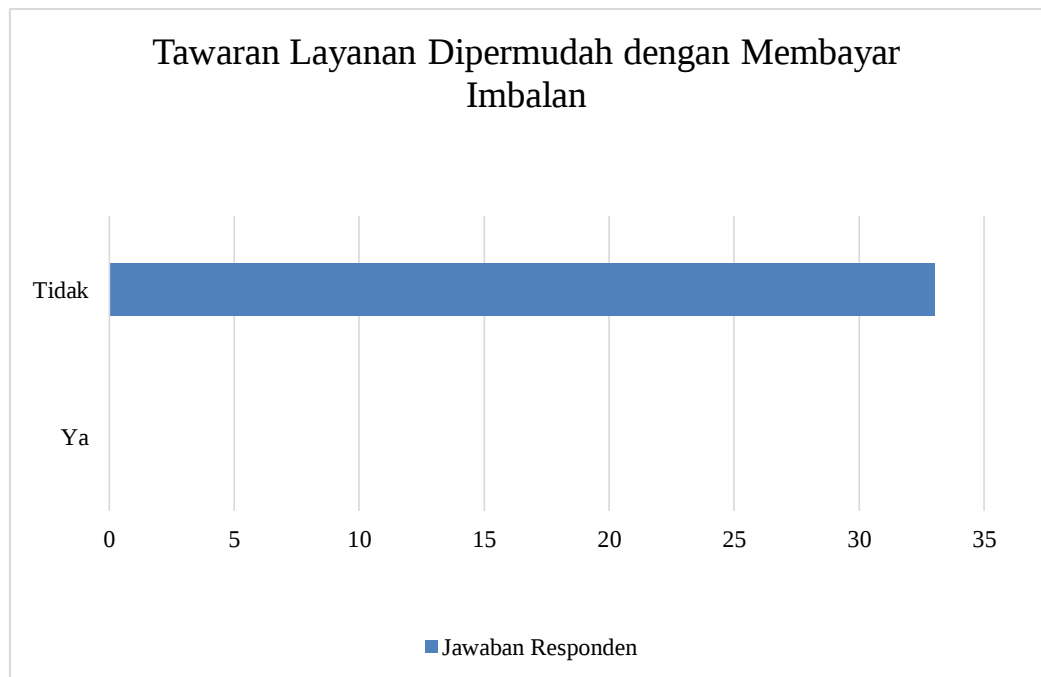
2. Menurut Anda apakah ada praktik percaloan dalam pengurusan layanan di instansi ini?



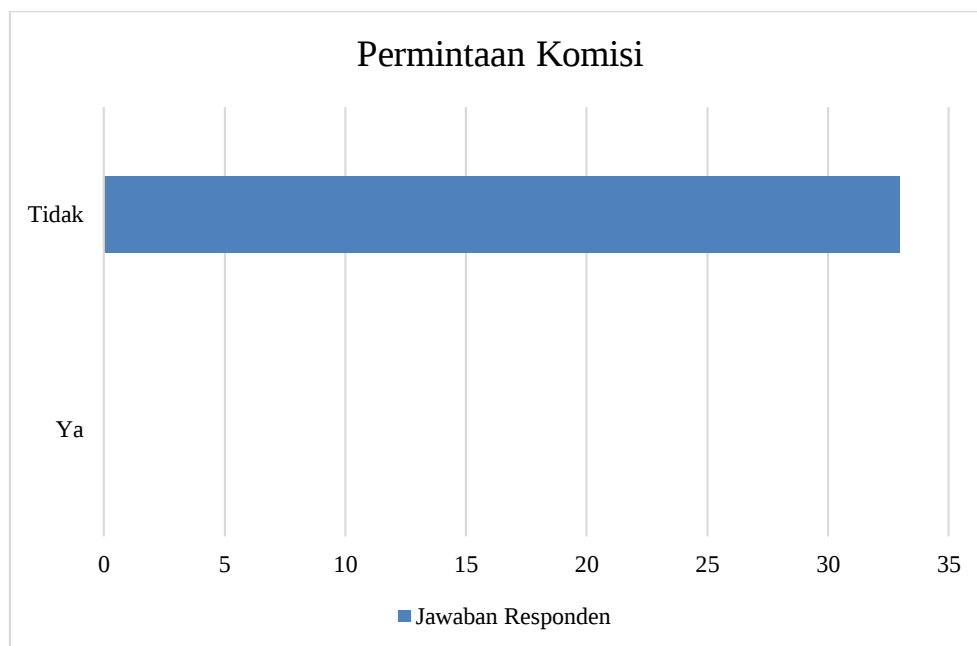
3. Apakah Anda mengeluarkan biaya tambahan di luar biaya resmi layanan?



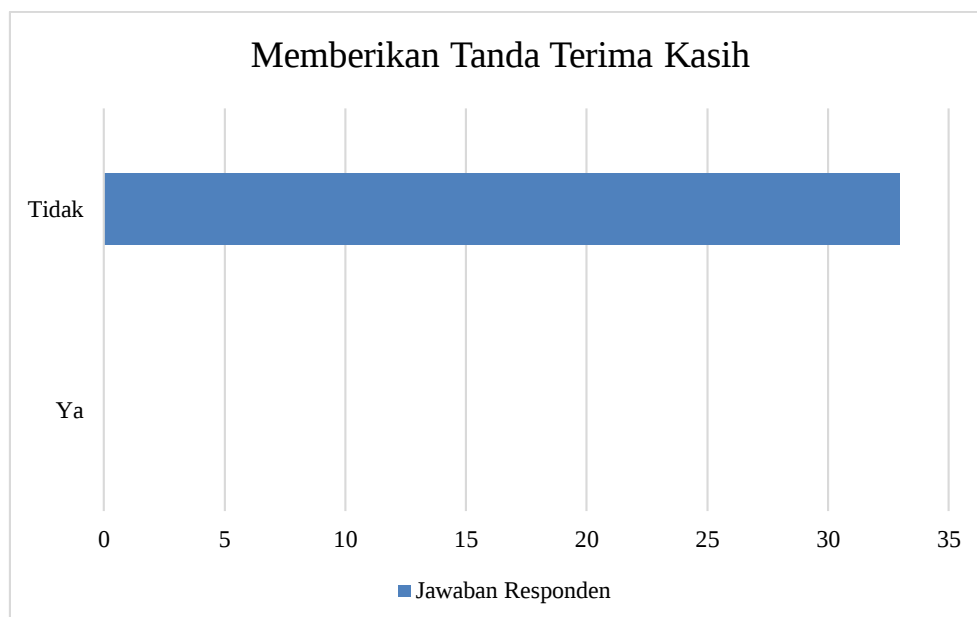
4. Apakah Anda pernah ditawarkan untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat/mudah dengan memberikan imbalan tertentu?



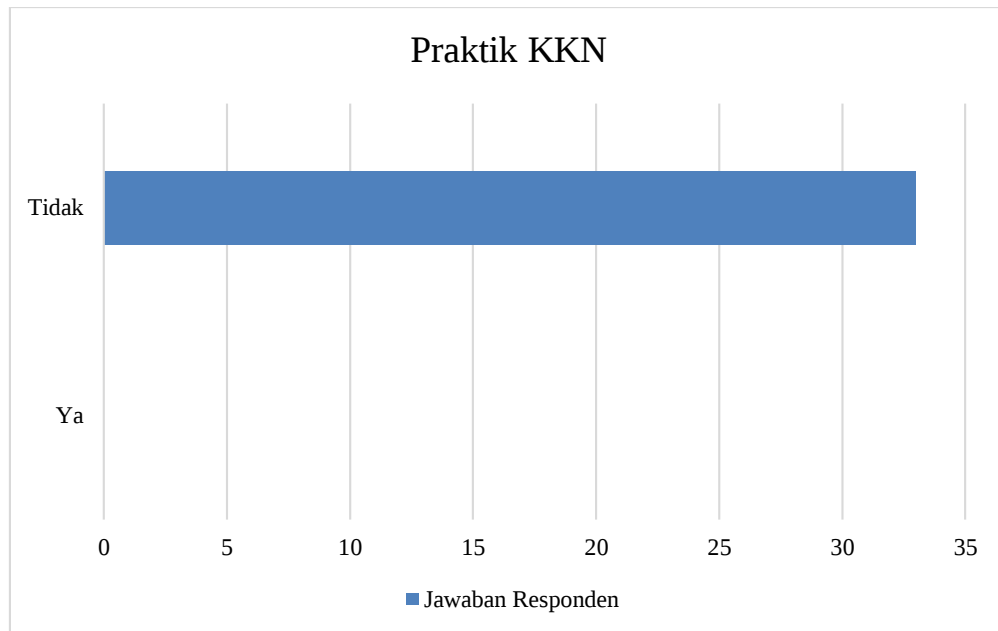
5. Apakah Anda diminta komisi dalam pengurusan layanan di instansi ini?



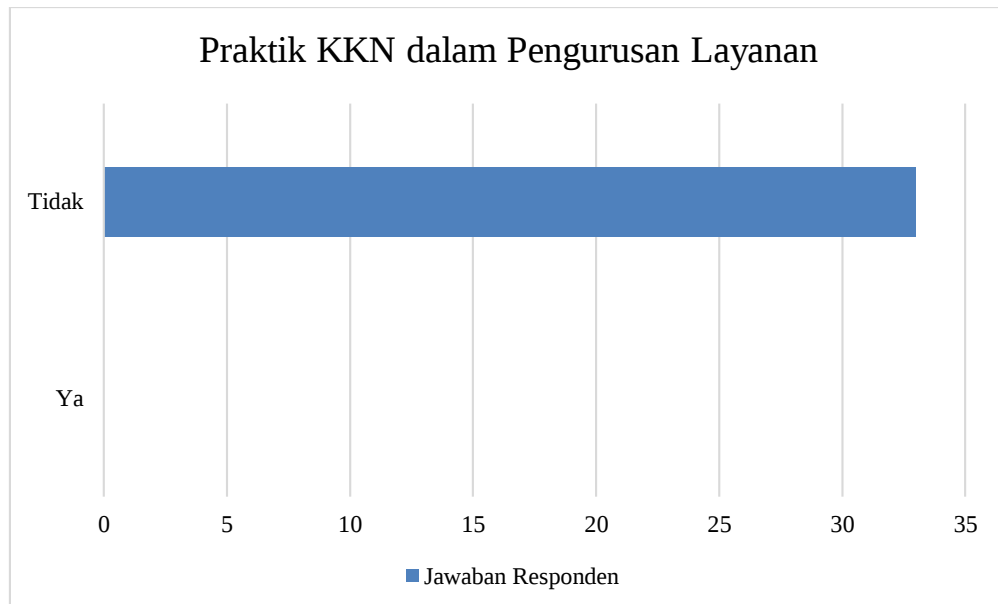
6. Apakah Anda memberikan tanda terima kasih atas pelayanan yang Anda terima (meskipun tidak diminta)?



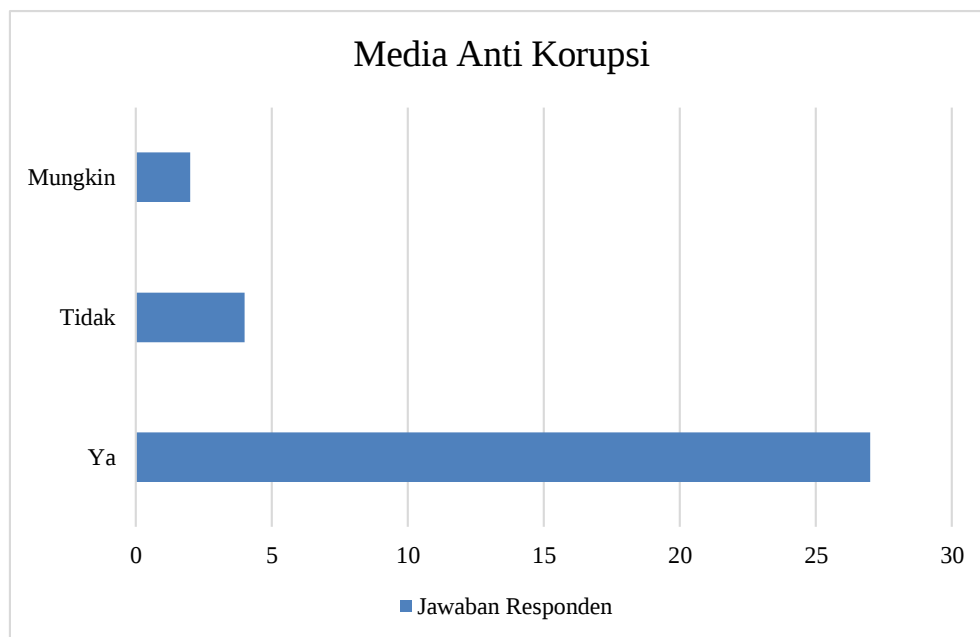
7. Apakah Anda pernah melihat/mendengar terjadinya korupsi, kolusi, atau nepotisme (KKN) di instansi ini?



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

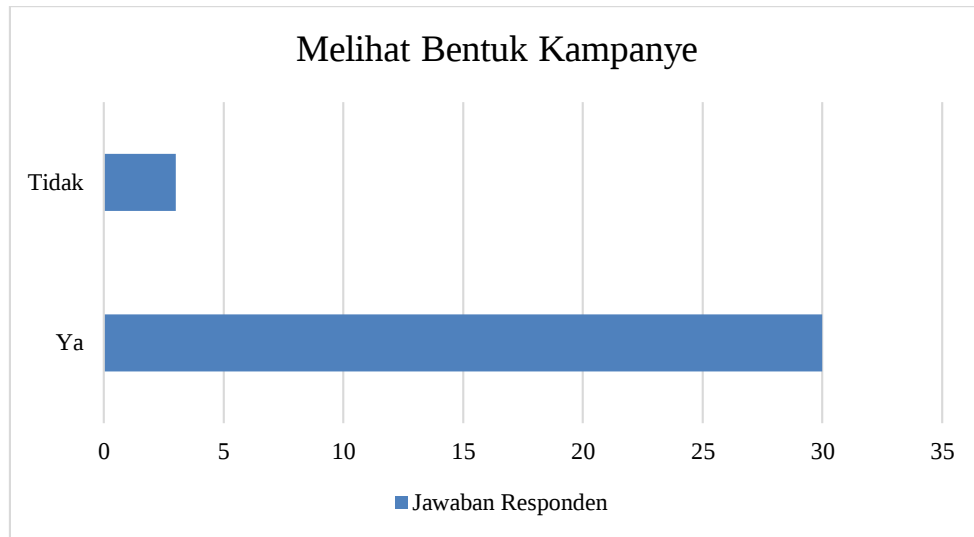


9. Apakah unit layanan yang Anda datangi memiliki kegiatan/media anti korupsi?



Data hasil survei menunjukkan bahwa 4 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, 81,8% 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 3 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, 90,9% 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 33 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 80% 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	-	-
2	Transpatan dan yepat waktu	-
3	MANTAB	MANTAB
4	Semua pelayanan dalam kegiatan sangat memuaskan.	-
5	-	-
6	Saya sangat puas dalam pelayanan Balai Bahasa	-
7	-	-
8	-	-
9	Pelayanan sangat ramah, mudah dan cepat	Terus dipertahankan utk layanan yang sudah bagus
10	Pelayanan sudah baik	Tingkatkan kinerja
11	-	-
12	Semua dilaksanakan sesuai tupoksi	Ke depannya agar menjadi lebih baik lagi
13	Baik	Lebih baik
14	Sangat puas dengan pelayanannya	-
15	Tingkat layanan untuk lebih memuaskan masyarakat	-
16	Sangat bagus. Semoga sukses selalu	-
17	-	-

18	Sangat bagus dlm pelayanannya	Perlu d tingkatkan dalam pelayanannya agar lbh baik lg
19	-	-
20	Pelayanan sangat ramah	Pertahankan
21	Kegiatan semacam ini sangat baik di laksanakan	Kegiatan ini agar selalu berlanjut
22	Mantap	-
23	-	-
24	Pelayanan sangat baik dan sangat baik	Tingkatkan pelayanan
25	Mantappp	Teruskan
26	Sangat bermanfaat dan menambah pengetahuan yang bermakna	Semoga negara kita bebas dari korupsi
27	-	-
28	Pelayanan sudah baik tolong di pertahankan	Kalau bisa kegiatan jangan hanya di adakan di tingkat kabupaten saja, tapi juga dilakukan di tingkat kecamatan
29	Pelayananya sudah baik	Tingkatkan lagi program - program
30	Sangat baik	Sudah baik pertahankan dan tingkatkan
31	-	-
32	Sudah baik	Dipertahankan
33	Sudah baik	Sudah baik

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah periode April sampai dengan Juni Tahun 2022, diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah per triwulan kedua periode April sampai dengan Juni tahun 2022 menunjukkan kategori **memuaskan**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat **3,68** dan setelah dikonversikan hasilnya sebesar **91,89**.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa unsur-unsur pelayanan tertinggi dari hasil survei adalah
U6 : Kesopanan dan Keramahan Petugas
U3 : Kedisiplinan petugas dalam memberi pelayanan
U2 : Kemampuan petugas dalam memberikan informasi terkait pelayanan
Sementara itu, unsur-unsur yang memiliki penilaian terendah adalah
U4 : Tanggung jawab petugas dalam memberi pelayanan
U8 : Sarana dan prasarana pelayanan
U10 : Ketepatan penyelesaian
3. Hasil Survei Persepsi Korupsi pada lingkungan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah per triwulan kedua tahun 2022 menunjukkan bahwa untuk pertanyaan P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, dan P8 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 kedua tahun 2022 sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan masyarakat, maka unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu tanggung jawab petugas dalam memberi pelayanan (U4), sarana dan prasarana pelayanan, dan (U8) ketepatan penyelesaian (U10). Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan dalam ketiga unsur tersebut di lingkungan pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah. Jika disimpulkan, ketiga unsur tersebut berkaitan dengan Sumber Daya Manusia dan sarana dan prasarana.
2. Berdasarkan hasil jawaban responden terhadap persepsi korupsi, masih ada 9,1% 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) atau memublikasikan media kampanye tersebut secara lebih gencar.