LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PER TRIWULAN KETIGA (JULI—SEPTEMBER) 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 September 2022

Kepala,

Valentina Lovina 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. Kepala Subbagian Umum 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 resonden atas partisipasi dalam memeberikan penilaian terhadap layanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.

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 17
3. Komentar dan Saran 24
BAB IV 30
KESIMPULAN DAN SARAN 30
4.1 Kesimpulan 30
4.2 Saran 31

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 ketiga periode Juli sampai dengan September 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 itu adalah sebagai berikut.

a. Diketahuinya 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. 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 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*. Resonden yang dijadikan sampel yang terdiri atas 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.

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

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

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

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

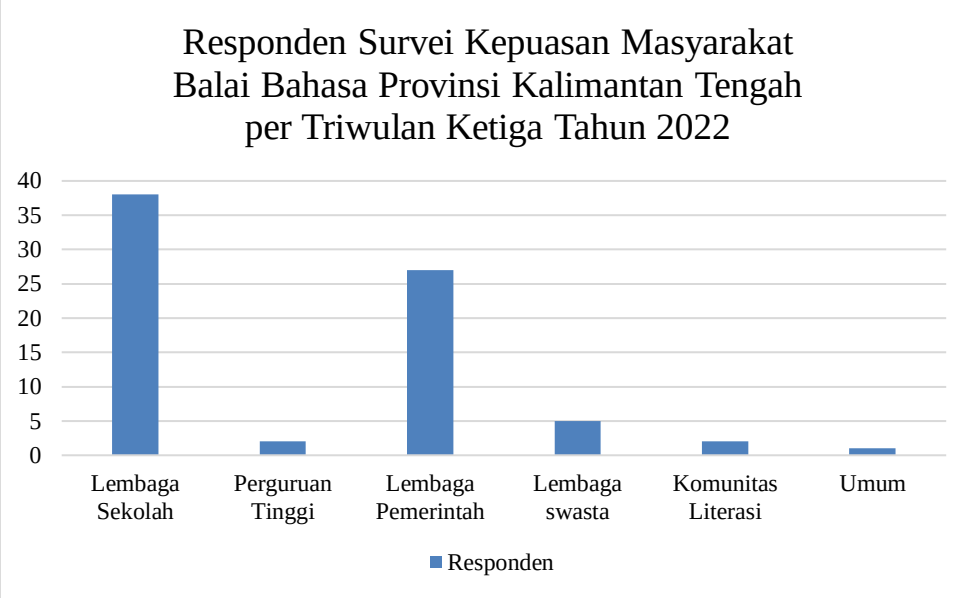
BAB III
HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengelolaan Data Responden

Responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat periode Juli sampai dengan September tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah sebanyak 75 responden yang terdiri atas pengunjung perpustakaan, peserta Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI), penerima hibah buku, penerima layanan ahli bahasa, dan penerima layanan profesional lain yang tersedia di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.

Data Responden Berdasarkan Instansi/Lembaga

No	Instansi/Lembaga	Jumlah
1	Lembaga Sekolah	38
2	Perguruan Tinggi	2
3	Lembaga Pemerintah	27
4	Lembaga swasta	5
5	Komunitas Literasi	2
6	Umum	1
Total		75



Berdasarkan diagram tersebut, dapat dilihat bahwa responden Survei Kepuasan Masyarakat Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah per Triwulan Ketiga Tahun 2022 berasal dari beragam kalangan. Responden tersebut terdiri atas lembaga sekolah, perguruan tinggi, lembaga pemerintah, lembaga swasta, komunitas literasi, dan masyarakat umum. 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 75 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	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	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	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
9	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
10	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
11	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
12	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
13	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
14	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
15	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
16	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
19	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
20	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
24	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
27	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
28	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
29	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
34	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
35	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
38	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

43	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
44	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
45	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
46	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
47	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
48	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
64	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
65	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
66	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
Nilai/unsur	**292**	**292**	**283**	**300**	**261**	**265**	**263**	**260**	**259**	**300**
NRR/unsur	**3.89**	**3.89**	**3.77**	**3.99**	**3.48**	**3.53**	**3.51**	**3.47**	**3.45**	**3.99**
NRR tertibang/unsur	**0.39**	**0.39**	**0.38**	**0.40**	**0.35**	**0.35**	**0.35**	**0.35**	**0.35**	**0.40**
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat										**3.70**

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.

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

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 (3,89 x 0,1) + (3,89 x 0,1) + (3,77 x 0,1) + (3,99 x 0,1) + (3,48 x 0,1) + (3,53 x 0,1) + (3,51 x 0,1) + (3,47 x 0,1) + (3,45 x 0,1) + (3,99 x 0,1) = Nilai survei adalah **3,70** nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai dasar = 3,70 x 25 = **92,50**. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah ada dalam kategori **Memuaskan (A)** sesuai tabel berikut.

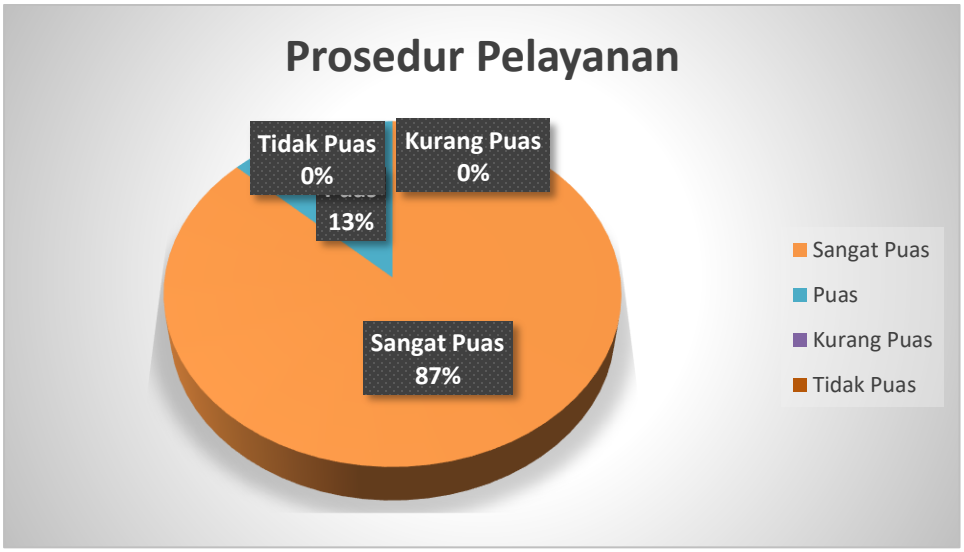
No	Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi	Kategori Penilaian	Keterangan
1	1,0—1,9	25—47,5	C	Buruk
2	2,0—2,9	50—72,5	B	Kurang
3	3,0—4,0	75—100	A	Memuaskan

Tabel Hasil Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

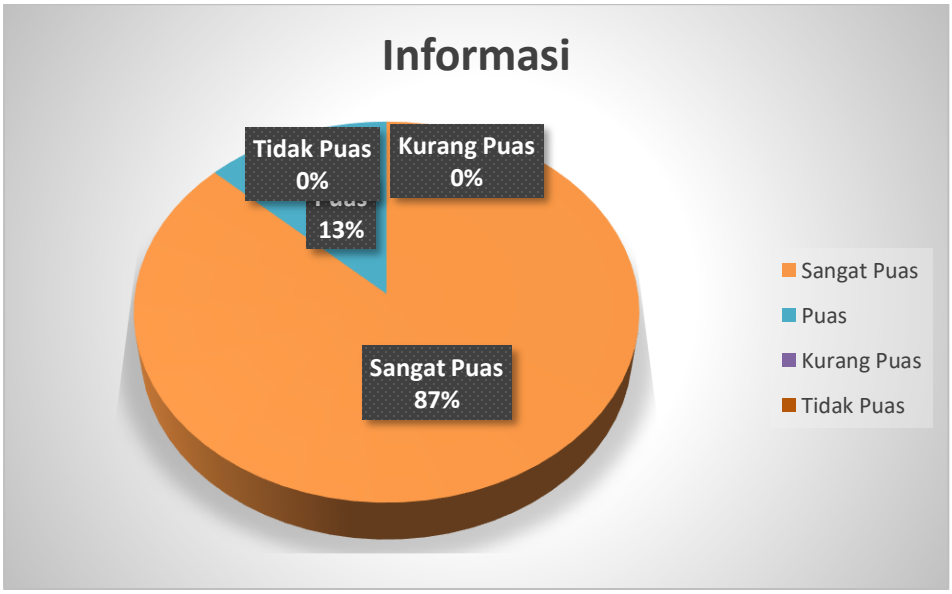
No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Kemudahan prosedur pelayanan	**3,89**
2.	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi terkait pelayanan	**3,89**
3.	Kedisiplinan petugas dalam memberi pelayanan	**3,77**
4.	Tanggung jawab petugas dalam memberi pelayanan	**3,99**
5.	Kemampuan petugas dalam memberi pelayanan	**3,48**
6.	Kesopanan dan keramahan petugas	**3,53**
7.	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	**3,51**
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	**3,47**
9.	Kecepatan penyelesaian	**3,45**
10.	Ketepatan penyelesaian	**3,99**

Nilai terendah terdapat pada kenyamanan di lingkungan unit pelayanan dengan nilai 3,47. Sementara itu, nilai tertinggi terdapat pada tanggung jawab petugas dalam memberi pelayanan dan ketepatan penyelesaian yang mencapai nilai rata-rata 3,99. Hasil survei masing-masing unsur pelayanan dapat dilihat dalam diagram berikut.

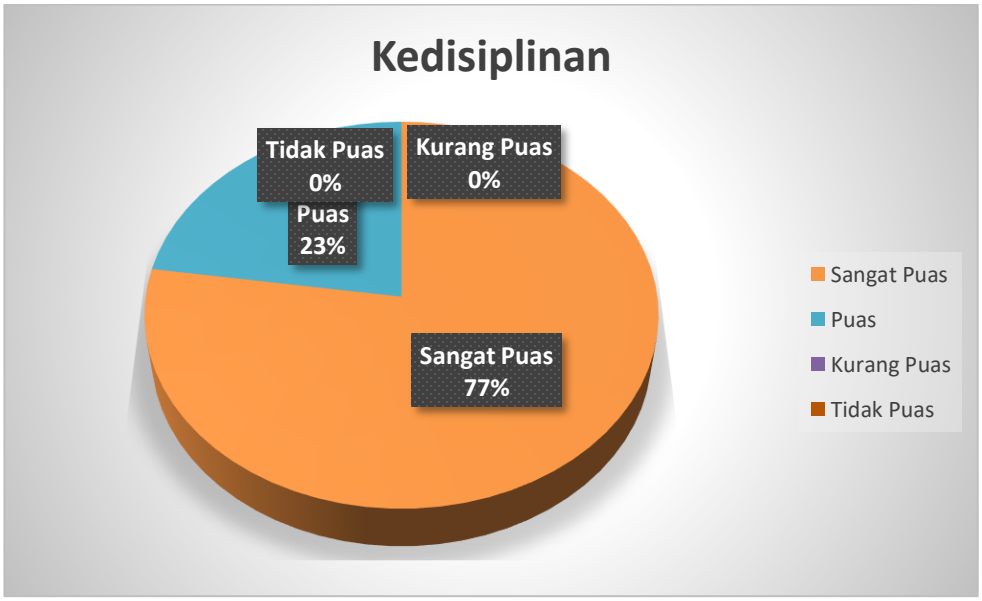
1. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di instansi ini?



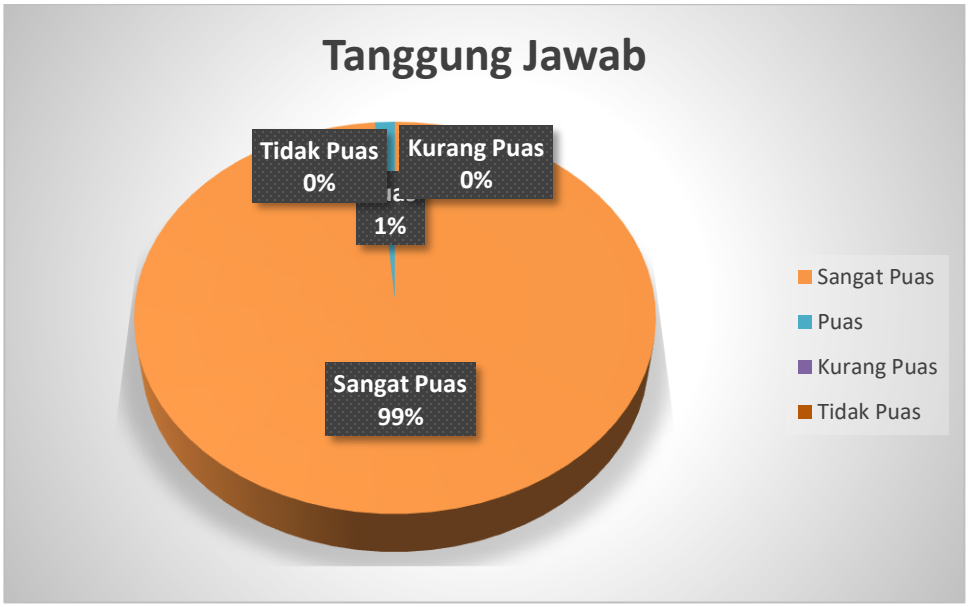
2. Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan?



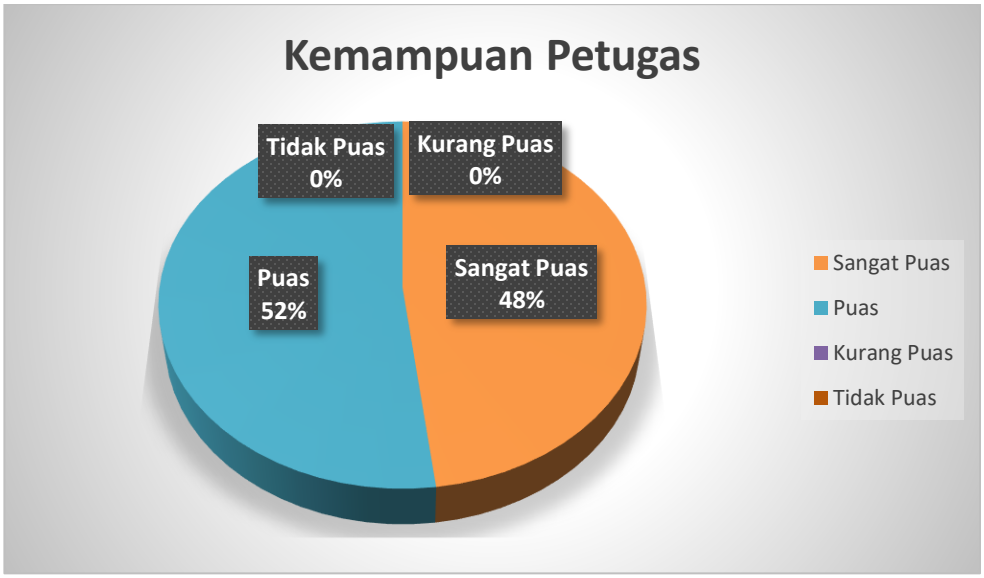
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?



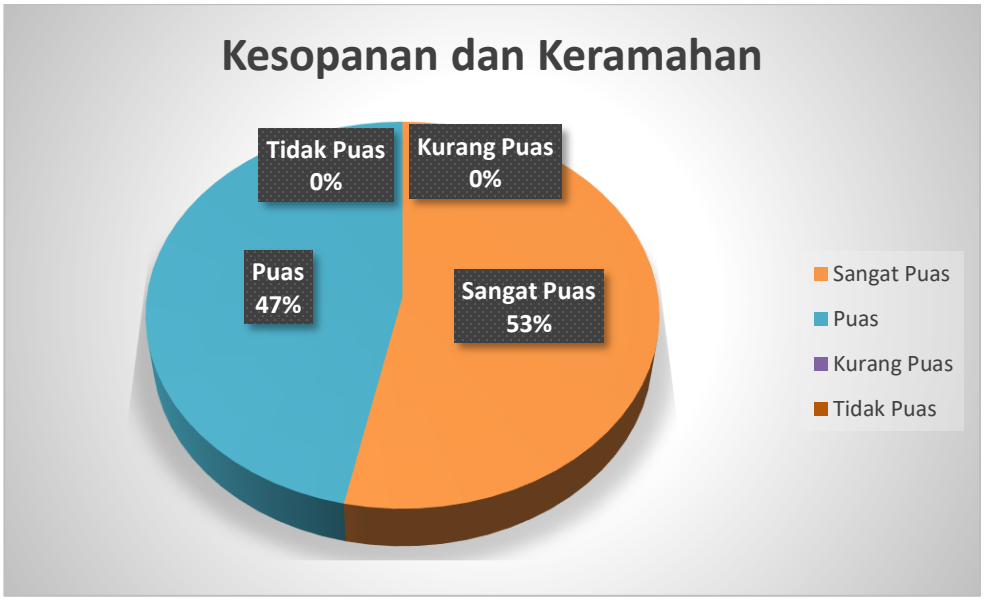
4. Bagaimana pendapat Anda tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?



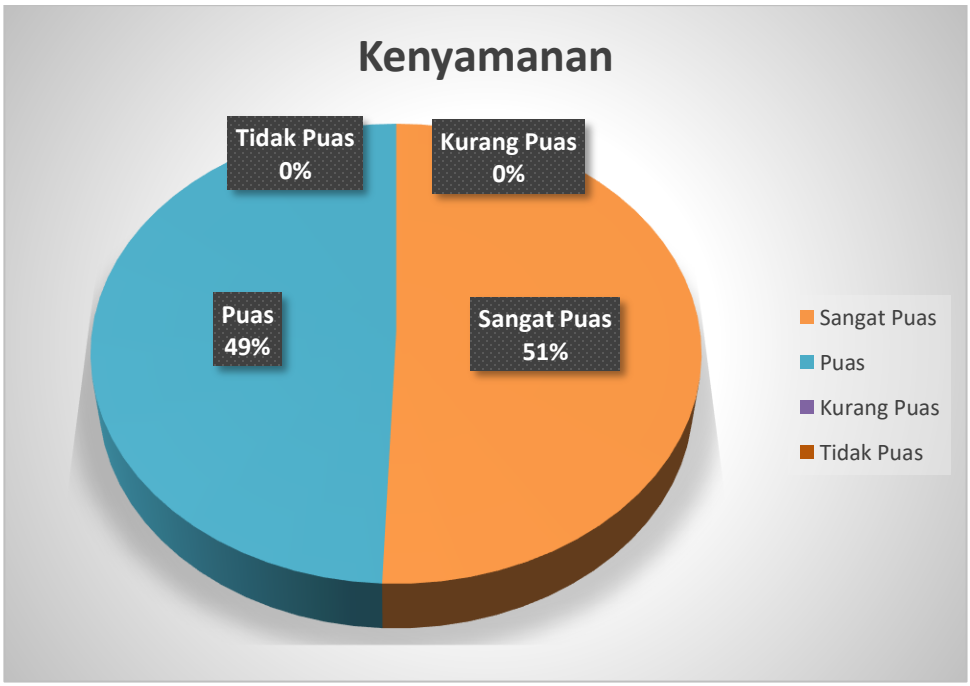
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?



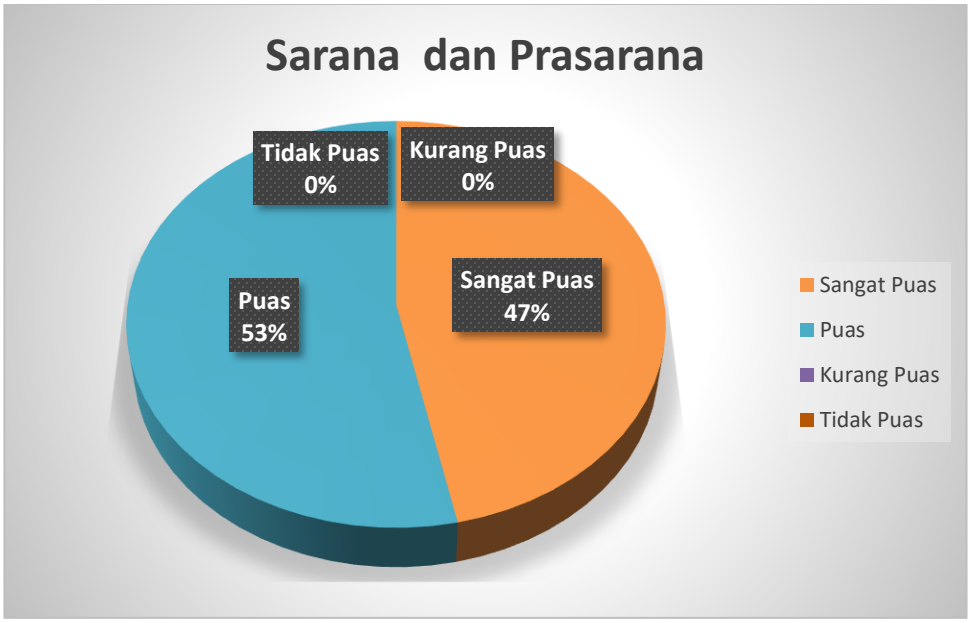
6. Bagaimana pendapat Anda tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?



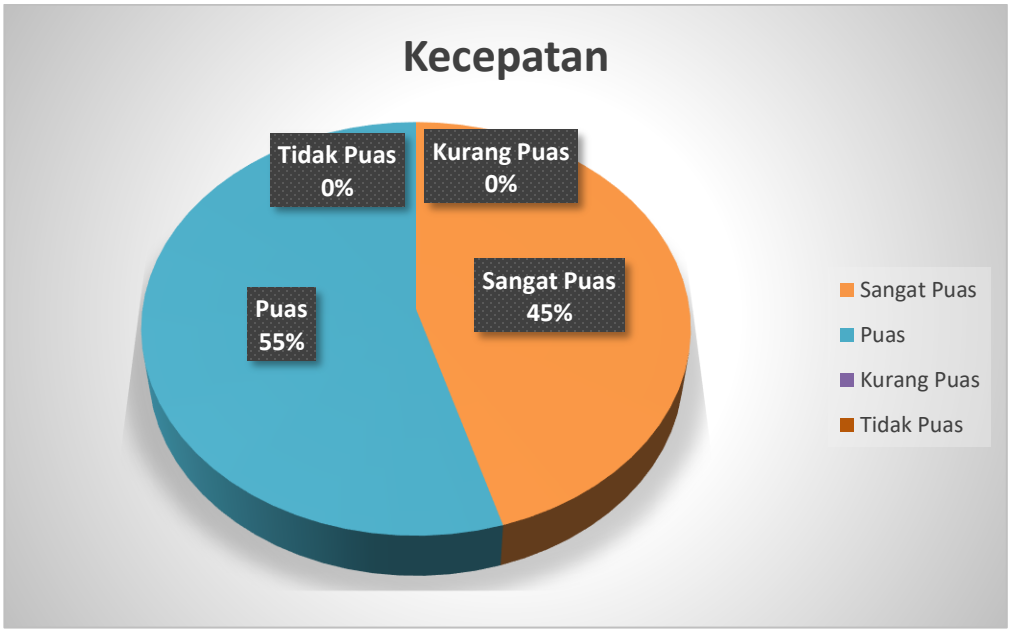
7. Bagaimana pendapat Anda tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan (penerangan, sirkulasi udara, kebersihan)?



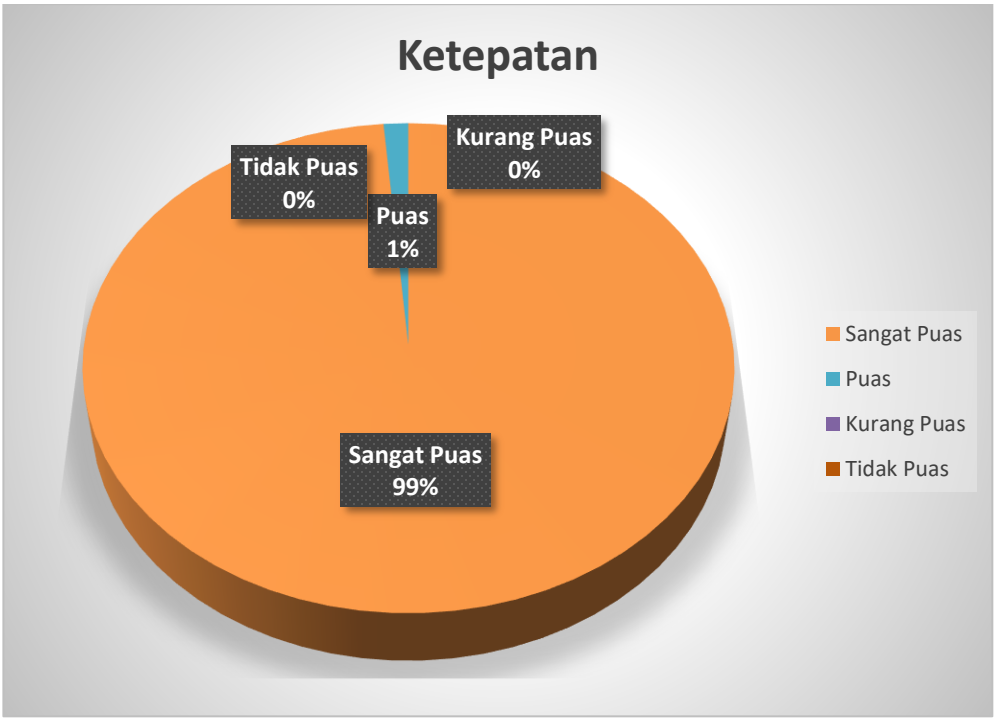
8. Bagaimana pendapat Anda tentang sarana dan prasarana pelayanan?



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 menujukkan 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

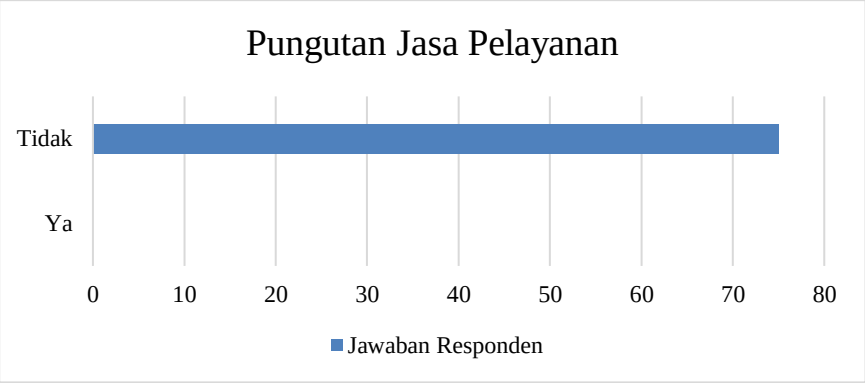
No	Kualitas layanan									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Mungkin	Ya
2	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
3	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
4	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
5	Tidak	Tidak	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	Ya	Ya
8	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Mungkin	Ya
9	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Mungkin	Ya
10	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
11	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
12	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya

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	Mungkin	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	Ya
19	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Mungkin	Ya
20	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Mungkin	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	Mungkin	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	Mungkin	Ya
29	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
30	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	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	Ya	Ya
34	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Mungkin	Ya
35	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
36	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
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	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
40	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
41	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
42	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
43	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Mungkin	Ya
44	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
45	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Mungkin	Ya
46	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
47	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
48	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
49	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
50	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
51	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
52	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Mungkin	Ya
53	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
54	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
55	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
56	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
57	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
58	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
59	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Mungkin	Ya
60	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
61	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Mungkin	Ya
62	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
63	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya

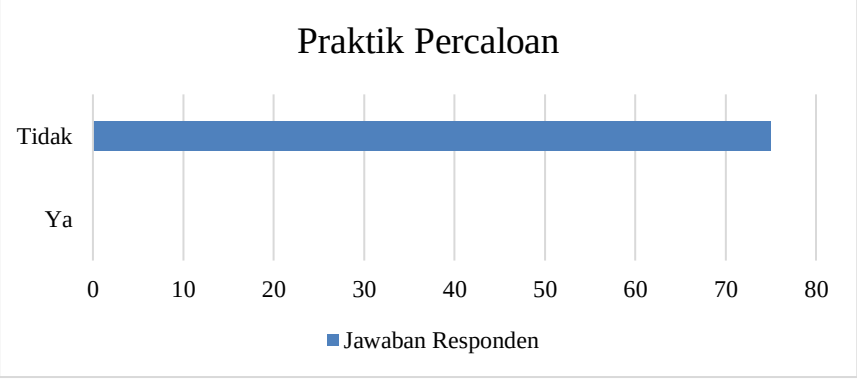
64	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
65	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
66	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
67	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
68	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Mungkin	Ya
69	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
70	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
71	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
72	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Mungkin	Ya
73	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
74	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
75	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya

Grafik Hasil Jawaban Responden Unsur Persepsi Korupsi

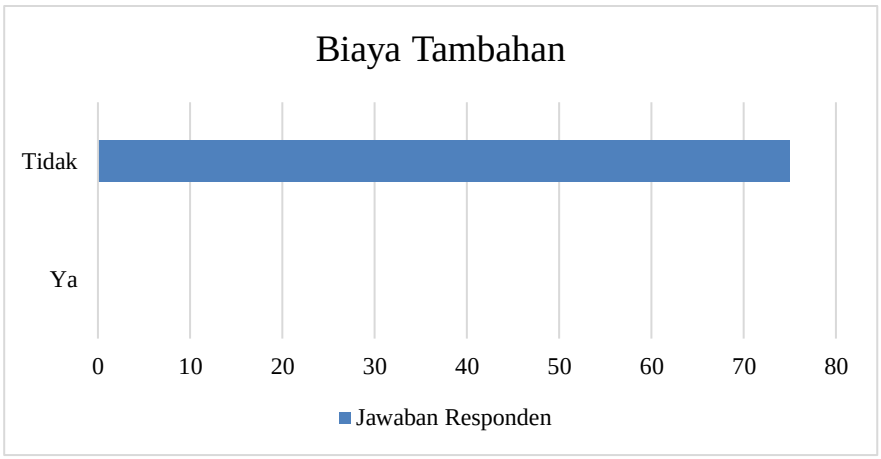
1. Apakah ada pungutan atas jasa pelayanan yang diberikan oleh instansi ini?



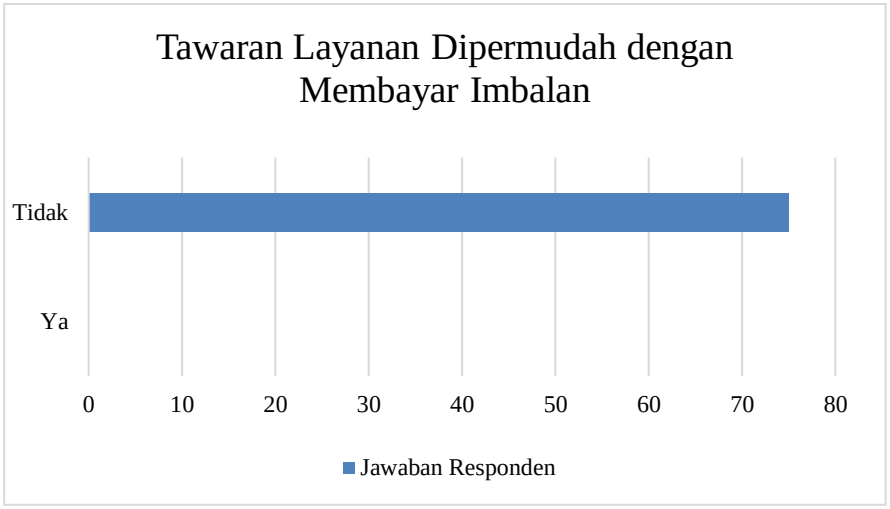
2. Menurut Anda apakah ada praktik percaloan dalam pengurusan layanan di instansi ini?



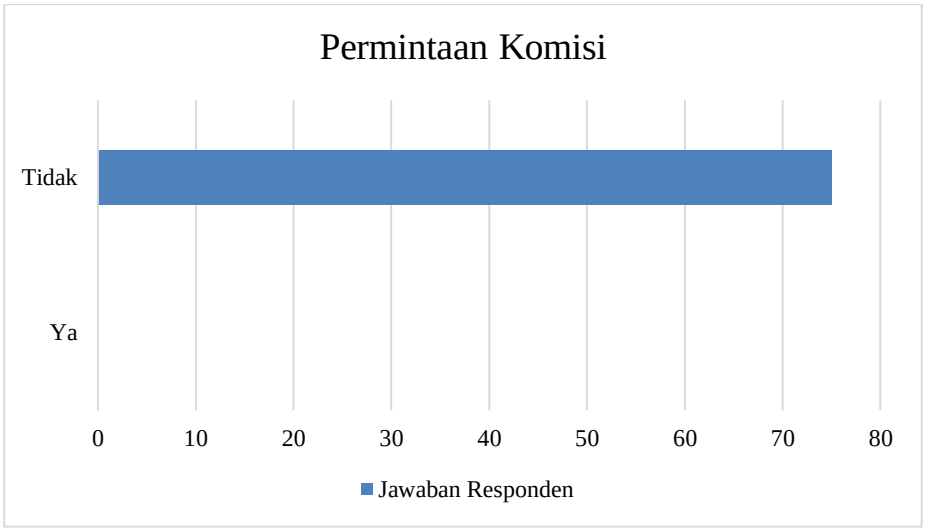
3. Apakah Anda mengeluarkan biaya tambahan di luar biaya resmi layanan?



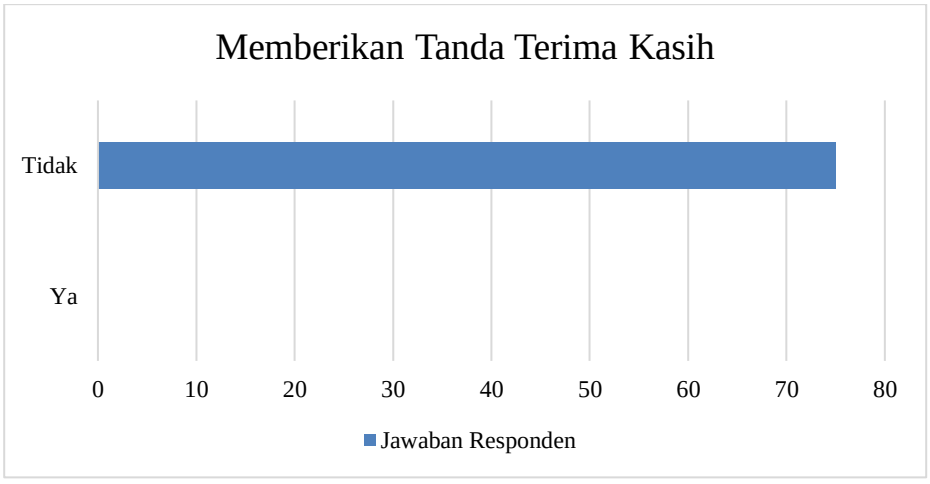
4. Apakah Anda pernah ditawarkan untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat/mudah dengan memberikan imbalan tertentu?



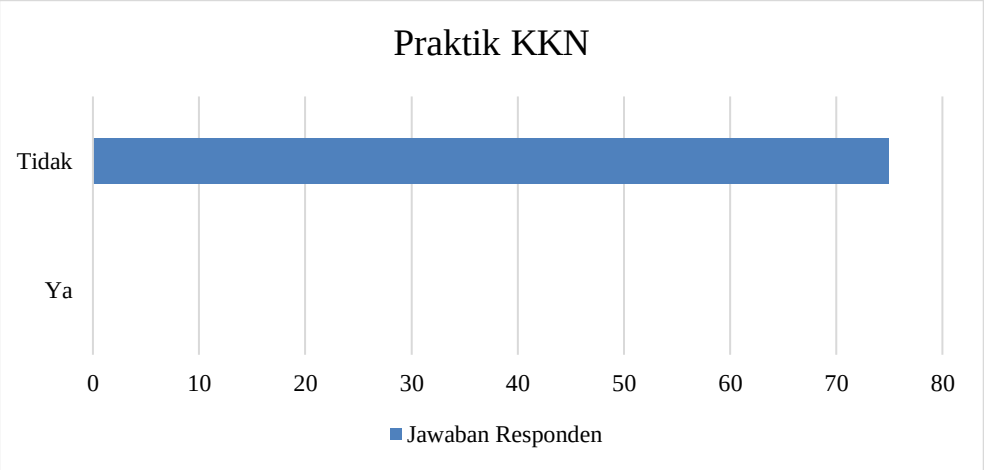
5. Apakah Anda diminta komisi dalam pengurusan layanan di instansi ini?



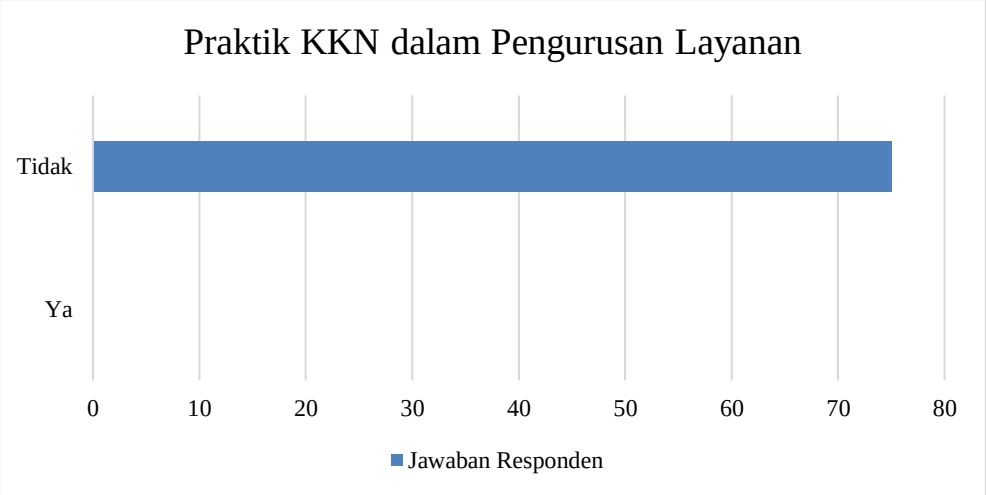
6. Apakah Anda memberikan tanda terima kasih atas pelayanan yang Anda terima (meskipun tidak diminta)?



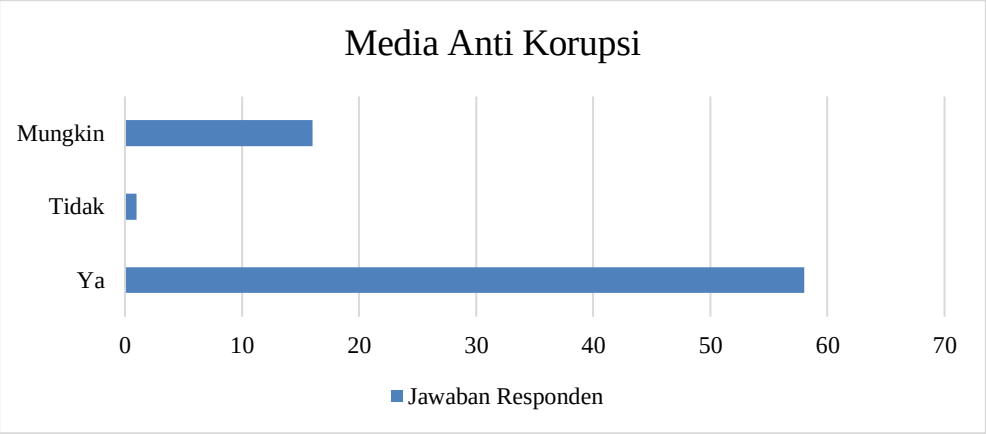
7. Apakah Anda pernah melihat/mendengar terjadinya korupsi, kolusi, atau nepotisme (KKN) di instansi ini?



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

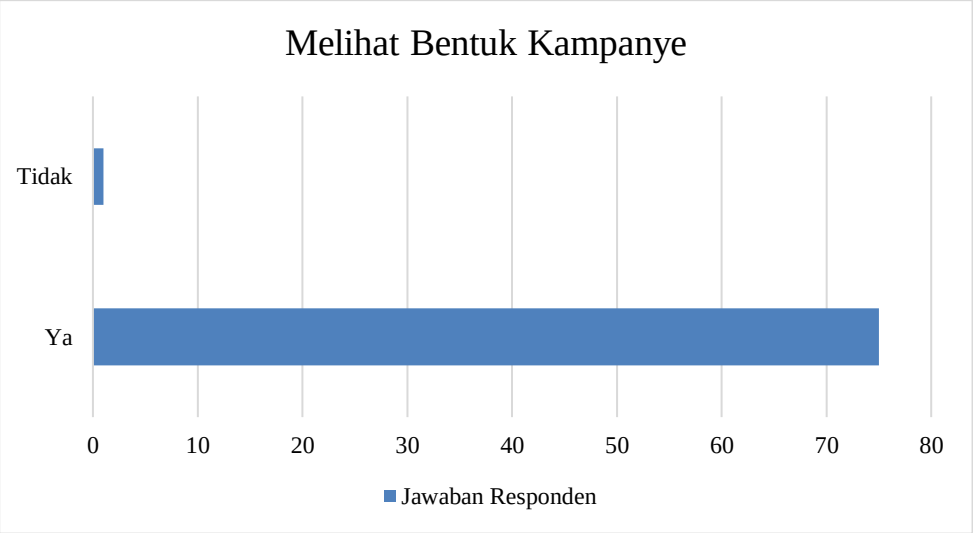


9. Apakah unit layanan yang Anda datangi memiliki kegiatan/media anti korpsi?



Data hasil survei menunjukkan bahwa 1 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, 77% 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 1 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, 98,7% 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 75 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 70% 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	Pelayanan sudah Baik	Tingkatkan terus kualitas pelayanan
2	-	-
3	-	-

4	-	-
5	Semua pelayanan dalam kegiatan sangat memuaskan.	
6	-	-
7	KEGIATAN YANG DILAKUKAN SANGAT BAGUS	Dalam pelayanan sudah baik
8	Kegiatan TOT sangat baik	1. Materi di share duluan ke peserta. 2. Ketepatan waktu dalam kegiatan
9	-	-
10	Baik utk pelayanan	Agar SATPAM lebih amat RAMAH.. minimal seperti satpam BANK
11	Layanan sesuai SOP	Perlu disediakan tempat parkir khusus pengunjung
12	Sangat puas	Terus dijaga integritasnya
13	Saya sangat puas dalam pelayanan di hotel Aquarius Boutique Hotel	Saran dari kami kalau bisa untuk jalur lantaix1 dampak lantai atas ada khusus tempat atau ruang tempat merokok kasian kalau mau merokok turun ke lantai dasar.🙏
14	Pasilitas kamar kurang memuaskan seperti televisi(TV) tidak bisa dihidupkan dan air pada toilet kurang lancer (fasilitas kegiatan)	-
15	-	-
16	-	-
17	Tingkatkan	Sudah baik
18	Layanan semakin meningkat dan profesional	Perlu kerjasama MOU dgn pihak sekolah menindaklanjuti kegiatan bahasa daerah sbg Bahasa Ibu
19	Pelayanan bagus dan ramah	Lebih meningkatkan lg di lain waktu
20	-	-

21	Selama mengikuti Pelatihan Guru Master Utama Revitalisasi Bahasa Daerah Dayak Ngaju untuk Tunas Bahasa Ibu Th 2022 , kami bangga dan menghargai usaha Panitia yang telah melaksakan kegiatan pelatihan ,berjlan dengan aman ,tertib, lancar sesuai target yang dicapai terimakasih,dan pun menerima ilmu,pengetahuan yang dapat di jabarkan ke wilayah kerja kami masing - masing.	Mohon di adakan pelaksanaan kegiatan yang serupa pada tiap tahunnya.
22	Berbahasa daerah kotwaringinlah selagi kita masih hidup di daerah kotawaringin	Harus selalu berbasa kotawaringin
23	kegiatan ini hrus di selenggarakan secara teratur agar bisa selalu berkomunikasi	..
24	Secara pribadi untuk kegiatan ini saya bangga bisa mengikutinya dan bisa menjadi bagian untuk mengangkat marwah melayu	Sudah cukup baik
25	-	-
26	lebih ditingkatkan lagi pelayanannya....	lebih banyak memberikan informasi ke sekolah sekolah...memberikan banyak akses yg membantu untuk pembelajaran mengenai balai bahasa dan ada sistem yg mudah / secara online jika ada yg terbaru ada
27	Balai bahasa sangat baik dalam pelayanan dan pemberian informasi.	Lanjutkan dan tingkatkan pemberian informasi kebahasaan di ruang publik dan infomasi kegiatan kebahasaan lainnya.
28	-	-
29	Tingkatkan terus pelayanannya	Jauhi korupsi
30	Untuk setiap kegiatan yang berhubungan dengan insentif uang full board agar bisa dipertimbangkan jarak daerah peserta dimana bisa ditambah dari uang transportasi.terimakasih.	-
31	Terimakasih telah memberi ilmu dan wawasan untuk kemajuan kelestarian bahasa daerah	Maju terus Balai Bahasa Kalteng
32	Sangat puas dengan pelayanannya	-

33	Tingkat layanan untuk lebih memuaskan masyarakat	jangan ada layanan menggunakan jalan Pintas
34	Bahasa adalah adalah alat komunikasi antara individu dengan individu lainnya. Dan dengan bahasa seseorang bisa menyampaikan ide atau maksud kepada orang lain. Dengan diadakannya pelatihan yang diselenggarakan oleh balai bahasa ini bisa memberikan motivasi untuk para pendidik yang nantinya bisa disampaikan ke masyarakat bahwa pentingnya bahasa daerah dimana tempat kita berada perlu dilestarikan, karena banyak pendatang dari daerah di luar Kalimantan tengah yang menggunakan bahasa mereka dan kita sebagai warga asli daerah harus mengikuti bahasa mereka, tapi setelah dari pelatihan ini diharapkan kita sebagai warga harus bisa mengajak bahkan mengajar bahasa kita kepada para pendatang tersebut dan mereka paling tidak mengerti bahasa yang dimiliki oleh daerah kita.	Untuk selanjutnya diharapkan balai bahasa ini bisa terus mengadakan pelatihan-pelatihan tentang bahasa-bahasa yang dimiliki Kalimantan tengah, karena tidak semua masyarakat Kalimantan tengah tahu apa2 saja bahasa yang ada di Kalimantan tengah
35	Hana sedikit yg ingin saya sampaikan kala diadak pelatihan bahasa Dayak ngaju untuk tim pemateri bisa sesua dengan bahasa yang kita pakai (bahasa Dayak ngaju)	Kalau bisa nanti ada pelatihan kami diundang
36	Sudah sangat baik	Sudah sangat baik.
37	Tingkatkan..	Berkelanjutan
38	Mantap memuaskan,	Area parkir di perluas. Tks
39	-	-
40	Sangat puas	Perlu dilanjutkan dan jangan putus ditengah jalan
41	-	-
42	-	Di harapkan kedepannya dapat mempromosikan Balai Bahasa kepada Seluruh Instansi Sekolah-Sekolah di Wilayah Kota Palangka Raya, agar tidak hanya orang tertentu saja yg mengetahui bahwa Belajar bersama di Balai Bahasa itu sangat terbuka untuk sekolah-Sekolah baik dari TK, SD, SMP dan SMA

43	-	-
44	Dengan ada nya pelatihan ini sungguh mengingatkab kita bahwa harus melestarikan bahasa daerah kita	Agar di lanjutkan kegiatan ini
45	Kegiatan yang dilaksanakan terlalu mahal kalau dilaksanakan di hotel	Kegiatan dilaksanakan perkecamatsn oleh guru master atau guru utama
46	Terus tingkatkn pelayanan secara maksimal	Agar kedepannya pelayanan pelatihan lebih berkompeten.
47	-	-
48	Sejauh ini kegiatan dan program kerja Balai Bahasa sangat menyentuh langsung dengan media massa dan sangat bermanfaat	Semakin bnyak mengadakan kegiatan melaluia sosialisasi maupun penyuluhan ataupun terjun langsung ke lapangan
49	Semakin maju utk balai bahasa	Perbanyak kegiatan semacam ini
50	Layanan secara keseluruhan memuaskan	Tetap pertahankan layanan yang ada dan tingkatkan
51	Kegiatan semacam ini sangat baik di laksanakan	Kegiatan ini agar selalu berlanjut
52	Sangat berharap agar Balai Bahasa mempasilitasi kegiatan yang berkelanjutan	Tolong ya cari Narsum yg memang menguasai bahasa dan budaya lokal
53	Mantap	-
54	Terimakasih saya sudah mendapat pengetahuan dalam kegiatan ini	Tidak ada komentar
55	Bagus dan bertanggung jawab	Semakin jaya & berkualitas
56	Kriteria penilaian belum diberikan kepeserta lomba	Sebaiknya materi kegiatan diberikan kepeserta sebelum kegiatan dimulai supaya ada bahan untuk belajar
57	Pelayanan sangat bagus dan ramah	-
58	-	-
59	Cukup baik	Tetap berikan layanan yang baik
60	Keren balai bahasa mampu memberikan pelayanan terbaik untuk setiap lembaga	Agar lebih masif mengadakan kegiatan serupa
61	-	-
62	Pelatihan ini mengingatkan,melestarikan bahasa daerah kita sendiri	Agar kegiatan ini d teruskn, agar tidak hilang atau tenggelam
63	-	-
64	Selama pelatihan ini pelayanannya sangat bagus	Semoga acara pelatihan ini akan dilaksanakn lagi

65	Selama kami melaksanakan kegiatan ini kami merasa sangat puas dan semua pelayanan yg di berikan panitia sangat memuaskan. Kamibaangat berterima kasih sekali atas adanaya pelatihan ini dan kami sangat berharap lagi untuk di adakan acara seperti ini. Dengan tema yg lebih meningkat lagi.	Mohon diadakan lagi acara seperti ini. Kmi semua sangat mengharap sekali adanya acara ini sehingga kmai dapat pengetahuan yg lebih lagi. Khususnya dalam materi bahasa dayak ngaju.
66	Balai sungguh sangat luar biasa sudah memilih hotel atau pelaksanaan kegiatan di sampit	Kalo bisa naikin biaya dan buat lagi pelatihan yang khusus yaitu tentang karungut
67	Bagus, layanan cepat	Pertahankan
68	-	-
69	Untuk media anti korupsi di medsos, saya tidak terlalu aktif di ig, jadi memang tidak tahu. Mungkin untuk pilihan bisa ditambah tidak tahu.	Pelayanannya sudah sangat bagus, dipertahankan saja. Dan semoga banyak kegiatan anak-anak lagi, dan kami bisa diundang. Terima kasih.
70	Bagus	Tingkatkan lagi
71	Sudah baik	Agar sering diadakan kegiatan sosialisasi
72	Tetap	-
73	Pelayanan baik dari panitia dan pihak hotel	Nara sumber tidak kaku dalam.menyampaikan materi
74	Luar biasa	Lanjutkan
75	agar lebih baik untuk masa yg akan datang.	saya harapkan di balai bahasa bersih dari kuropsi

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

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

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah per triwulan ketiga periode Juli sampai dengan September tahun 2022 menunjukkan kategori **memuaskan,** yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat **3,70** dan setelah dikonversikan hasilnya sebesar **92,50.**
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa unsur-unsur pelayanan tertinggi dari hasil survei adalah
   U4 : Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan
   U10 : Ketepatan penyelesaian
   Sementara itu, unsur-unsur yang memiliki penilaian terendah adalah
   U8 : Sarana dan prasarana pelayanan
   U9 : Kecepatan penyelesaian
3. Hasil Survei Persepsi Korupsi pada lingkungan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah per triwulan ketiga 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 Kaimantan Tengah per triwulan ketiga tahun 2022 sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan masyarakat, maka unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu sarana dan prasarana pelayanan serta kecepatan penyelesaian. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan dalam unsur tersebut di lingkungan pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah. Selain secara SDM yang masih perlu dilakukan penginternalan budaya cepat dalam melayani, secara sarana dan prasarana juga masih perlu diperbaiki.
2. Berdasarkan hasil jawaban responden terhadap persepsi korupsi, masih ada 1,3% 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 di tempat-tempat strategis yang sering dijangkau oleh publik (pengguna layanan) atau memublikasikan media kampanye tersebut secara lebih gencar.