



Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi
Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa
Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PER TRIWULAN PERTAMA (JANUARI-MARET) 2024

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI
BALAI BAHASA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
2024

Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Mandiri ini mulai berlaku sejak disahkan dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Disahkan di : Palangka Raya

Tanggal : 29 Maret 2024

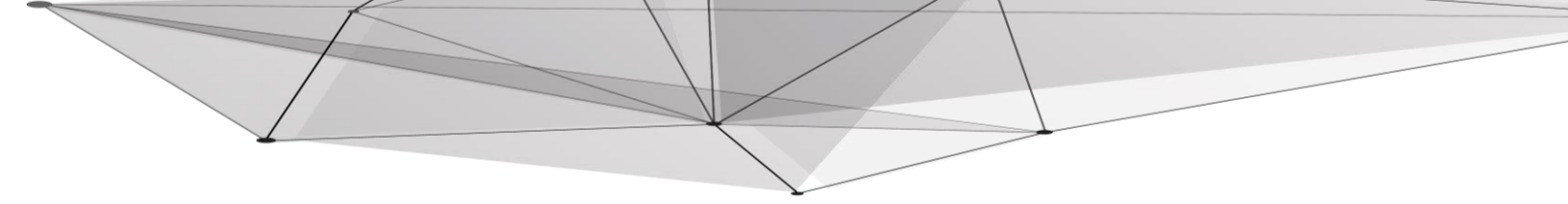
Kepala Balai Bahasa

Provinsi Kalimantan Tengah



Drs. Muhammad Muis, M.Hum.

NIP 196901031993031002



KATA PENGANTAR

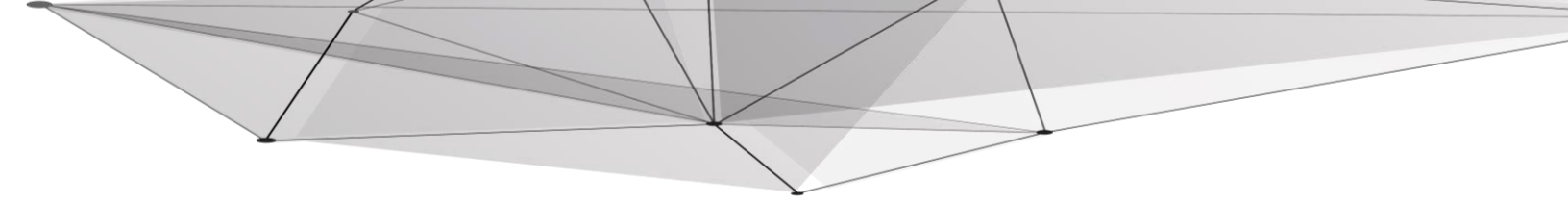
Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya sehingga pelaksanaan dan pengolahan data hasil survei mandiri yang dilakukan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah pada 2023 dapat diselesaikan tepat waktu. Laporan ini menyajikan gambaran hasil penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan persepsi korupsi dalam rentang waktu tiga bulan pada 2024.

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

1. Kepala Balai Bahasa Kalimantan Tengah, Muhammad Muis, M.Hum., atas kepercayaan yang diberikan kepada kami untuk melaksanakan survei mandiri terhadap pengguna layanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah;
2. Kasubbag Umum Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah, Ralp Hery Budhion, M.A. 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 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	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I.....	iv
KUESIONER SURVEI.....	1
1.1 Tujuan Survei	1
1.2 Kuesioner Survei	1
BAB II.....	3
METODOLOGI SURVEI	3
2.1 Target Populasi.....	3
2.2 Penentuan Sampel	3
2.3 Metode Analisis.....	3
2.4 Metode Pencacahan	4
BAB III	6
PENGOLAHAN SURVEI	6
3.1 Analisis Hasil Survei	6
3.2 Tindak Lanjut Hasil Survei.....	6
BAB IV	10
DATA SURVEI	10
4.1 Data Responden.....	10
4.2 Data Dukung Lainnya.....	11
BAB V.....	14
DATA SURVEI	14
5.1 Data Responden	14
5.2 Data Dukung Lainnya.....	14

BAB I

KUESIONER SURVEI

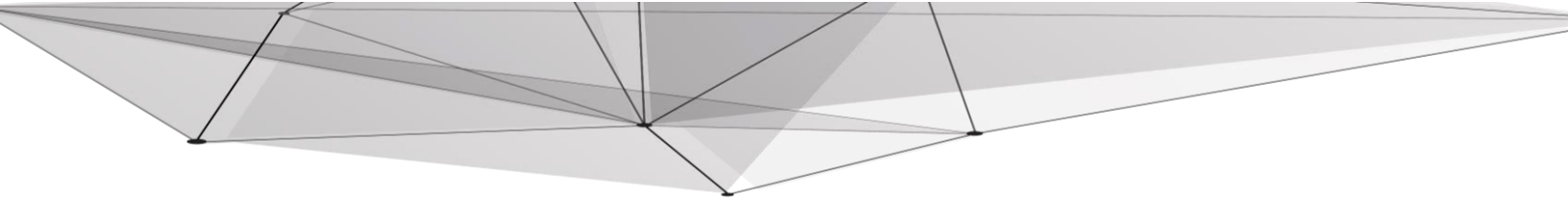
1.1 Tujuan Survei

Tujuan dilakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) adalah untuk memberikan hasil penilaian secara komprehensif berdasarkan pengalaman pengguna layanan yang menghasilkan evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.

1.2 Kuesioner Survei

Dalam melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK), Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah menggunakan kuesioner yang mengacu pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2024. Kuesioner SPKP terdiri atas 9 pertanyaan, yaitu sebagai berikut.

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik. Bintang 1=Belum Tersedia, Bintang 4=Sudah Tersedia	☆☆☆☆
2.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini. Bintang 1=Belum Sesuai, Bintang 4=Sudah Sesuai	☆☆☆☆
3.	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan mudah digunakan/diakses. Bintang 1=Sulit, Bintang 4=Mudah	☆☆☆☆
4.	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik. Bintang 1=Tidak Ramah, Bintang 4=Ramah	☆☆☆☆
5.	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan. Bintang 1=Tidak Sesuai, Bintang 4=Sudah Sesuai	☆☆☆☆
6.	Petugas pelayanan/system pelayanan online pada unit pelayanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat.	☆☆☆☆



	Bintang 1=Lambat, Bintang 4=Cepat	
7.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan. Bintang 1=Sulit, Bintang 4=Mudah	☆☆☆☆
8.	Sarana prasarana pendukung pelayanan/system pelayanan <i>online</i> yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan. Bintang 1=Tidak Nyaman dan Sulit, Bintang 4=Nyaman dan Mudah	☆☆☆☆
9.	Kelengkapan media penanganan pengaduan atau saran/masukan yang ada dalam unit layanan ini. Bintang 1=Tidak Lengkap, Bintang 4=Lengkap	☆☆☆☆

Sementara itu, kuesioner SPAK terdiri atas 5 pertanyaan, yaitu sebagai berikut.

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja. Bintang 1=Tidak Setuju Bintang 4=Setuju	☆☆☆☆
2.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini. Bintang 1=Tidak Setuju Bintang 4=Setuju	☆☆☆☆
3.	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini. Bintang 1=Tidak Setuju Bintang 4=Setuju	☆☆☆☆
4.	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini. Bintang 1=Tidak Setuju Bintang 4=Setuju	☆☆☆☆
5.	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini. Bintang 1=Tidak Setuju Bintang 4=Setuju	☆☆☆☆

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 Target Populasi

Target populasi pelaksanaan survei mandiri ini adalah masyarakat pengguna layanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah yang telah selesai menerima layanan, baik yang datang secara langsung ke Balai Bahasa maupun tidak pada periode Januari sampai dengan Maret 2024.

2.2 Penentuan Sampel

Teknik pengumpulan data (pengambilan *sampling*) yang digunakan adalah metode *Accidental Sampling*. Responden yang dijadikan sampel 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. Sampel terdiri atas 35 responden yang mengisi survei melalui laman Siazik (akses melalui *link* <https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/4>

2.3 Metode Analisis

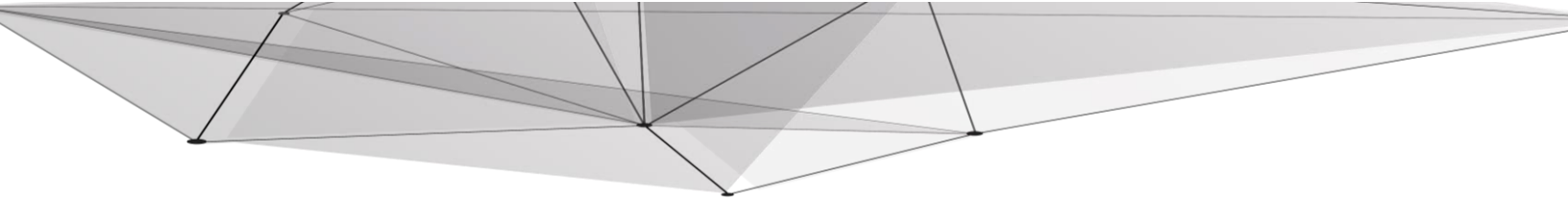
Analisis data survei dilakukan dengan dua cara, yaitu sebagai berikut.

1. Pengolahan dengan computer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

- a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
 - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.



Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh: Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

2.4 Metode Pencacahan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1$$

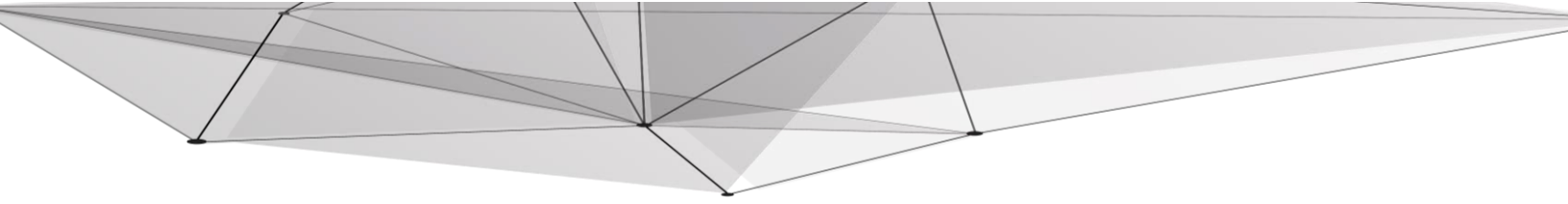
Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut.

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

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

Untuk pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, 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 2024 tersebut.



BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

3.1 Analisis Hasil Survei

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) mulai dilaksanakan pada triwulan pertama, yaitu sejak Januari hingga Maret 2024. Sebanyak 30 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 mengisi survei melalui aplikasi Siazik yang *link*-nya diperoleh dari laman Siazik. Mayoritas responden menyatakan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.

Tabel Jawaban Rersponden

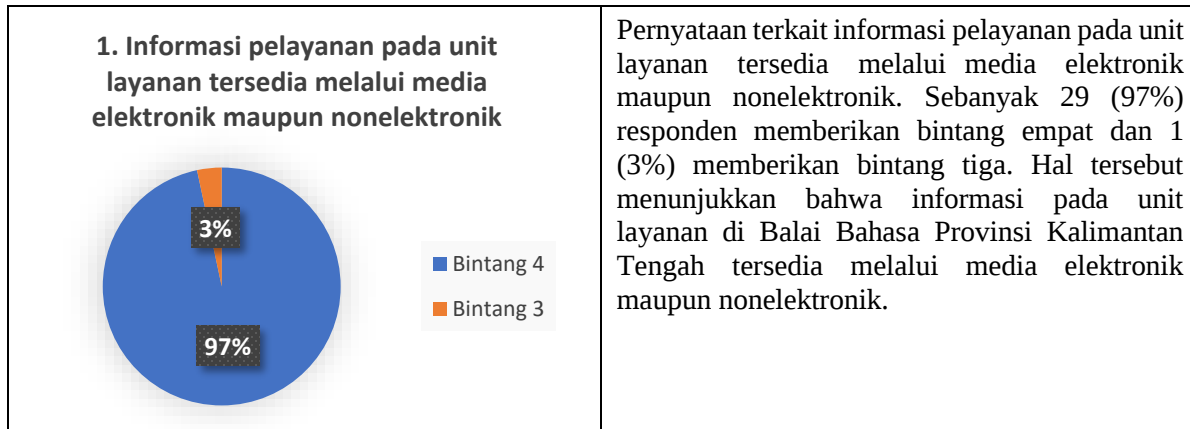
Responden	Persepsi SPKP	Persepsi SPAK	Nilai Survei
1	4	4	4
2	4	4	4
3	4	4	4
4	4	4	4
5	3.89	4	3.94
6	4	4	4
7	4	4	4
8	4	4	4
9	4	4	4
10	3.75	4	3.87
11	4	4	4
12	4	4	4
13	4	4	4
14	3.67	4	3.83
15	4	4	4
16	4	4	4
17	4	4	4
18	4	4	4
19	3.33	4	3.66
20	3.89	4	3.94
21	4	4	4
22	4	4	4

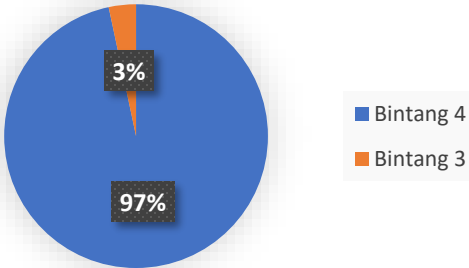
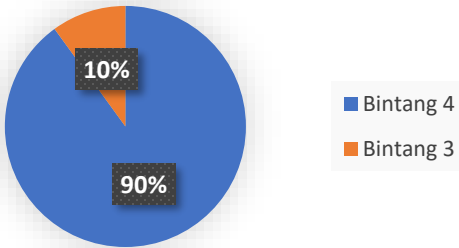
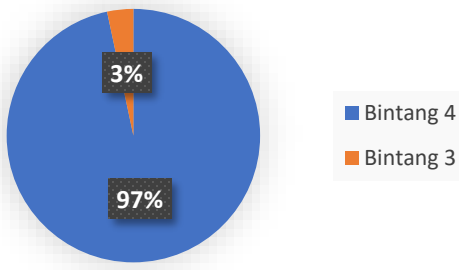
23	4	4	4
24	4	4	4
25	4	4	4
26	4	4	4
27	4	4	4
28	3.89	4	3.94
29	3.89	4	3.94
30	4	4	4

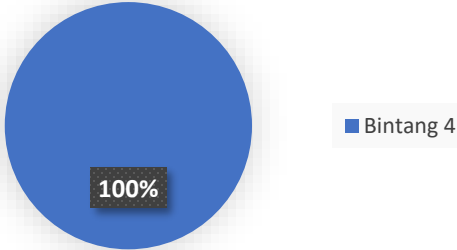
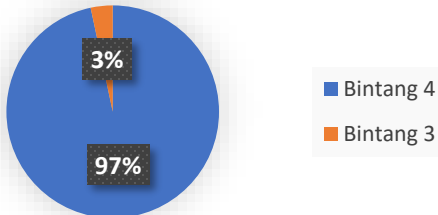
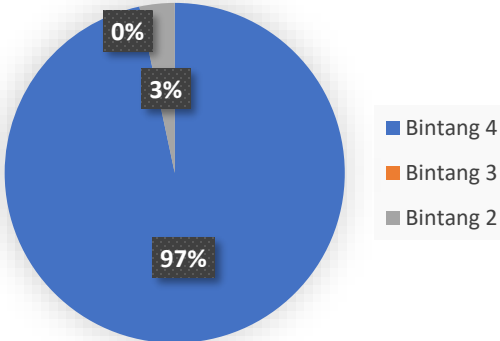
Berdasarkan tabel di atas berikut deskripsi hasil survei tersebut.

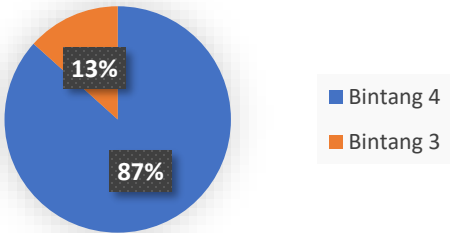
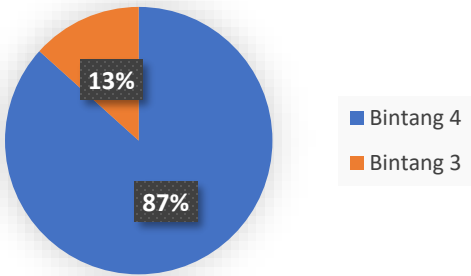
1. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Berdasarkan hasil pengisian Survei Persepsi Kualitas rerata menyampaikan kepuasannya terhadap kualitas pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah. Sebanyak 23 responden atau 76,67% dari keseluruhan 30 responden menyatakan kepuasannya walaupun masih terdapat responden yang memberikan bintang tiga dan dua pada beberapa aspek. Berikut deskripsi tiap pernyataan.



2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.  ■ Bintang 4 ■ Bintang 3	Pernyataan terkait Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini. Sebanyak 29 (97%) responden memberikan bintang empat dan 1 (3%) responden memberikan bintang tiga. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh responden setuju bahwa Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima telah sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan pada Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.
3. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan mudah digunakan/diakses.  ■ Bintang 4 ■ Bintang 3	Pernyataan terkait layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses. Sebanyak 27 (90%) memberikan bintang empat dan 3 (10%) memberikan bintang tiga. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh responden setuju bahwa layanan layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan oleh unit layanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah mudah digunakan dan diakses.
4. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik  ■ Bintang 4 ■ Bintang 3	Pernyataan terkait perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik. Sebanyak 29 (97%) responden memberikan bintang empat dan 1 (3%) responden memberikan bintang tiga. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh responden setuju bahwa perilaku petugas pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik pada unit layanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.

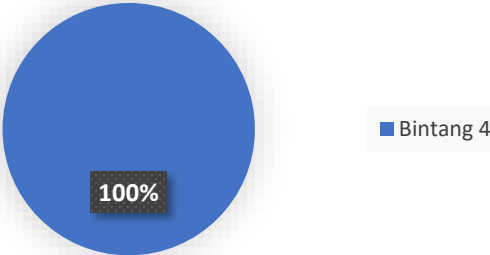
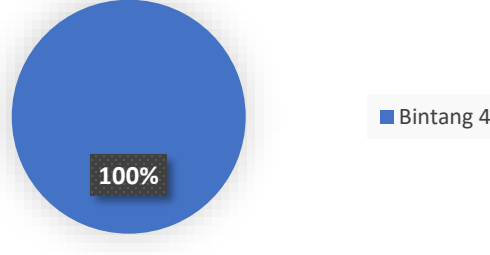
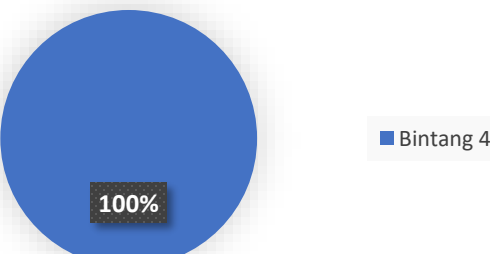
5. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan  A pie chart with a single blue segment representing 100%. A legend to the right shows a blue square next to 'Bintang 4'.	Pernyataan terkait persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan. Sebanyak 30 (100%) responden memberikan bintang 4. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh responden setuju bahwa persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan pada Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.
6. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat  A pie chart with two segments: a large blue segment for 97% and a small orange segment for 3%. A legend to the right shows a blue square for 'Bintang 4' and an orange square for 'Bintang 3'.	Sebanyak 29 (97%) responden memberikan bintang empat dan 1 (3%) responden memberikan bintang tiga. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh responden setuju bahwa petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan pada Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah telah merespon keperluan pengguna layanan dengan cepat.
7. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan  A pie chart with three segments: a large blue segment for 97%, a small orange segment for 3%, and a very thin grey segment for 0%. A legend to the right shows a blue square for 'Bintang 4', an orange square for 'Bintang 3', and a grey square for 'Bintang 2'.	Pernyataan terkait prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan. Sebanyak 29 (97%) responden memberikannya bintang empat dan 1 (3%) responden memberikan bintang dua. Hal tersebut menunjukkan seluruh responden setuju bahwa Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.

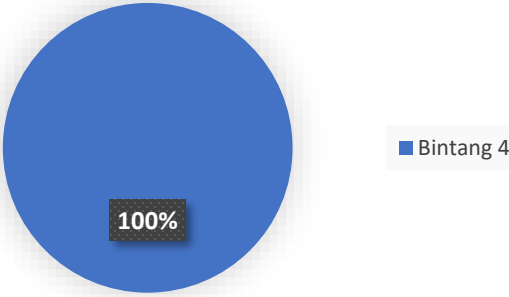
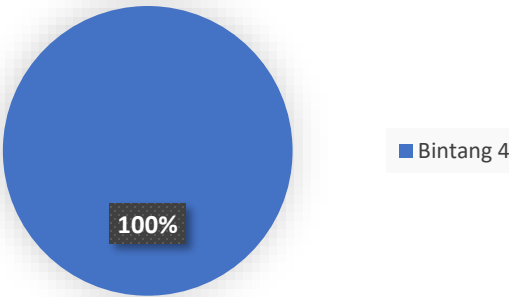
8. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan  ■ Bintang 4 ■ Bintang 3	Pernyataan terkait sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan. Sebanyak 26 (87%) responden memberikan bintang empat dan empat (13%) responden memberikan bintang tiga. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan bahwa sarana dan prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan
9. Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan  ■ Bintang 4 ■ Bintang 3	Pernyataan terkait tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan. Sebanyak 26 (87%) responden memberikan bintang empat dan empat (13%) responden memberikan bintang tiga. Hal ini menunjukkan bahwa semua responden setuju bahwa tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

Indek Persepsi Kualitas Pelayanan Kepuasan Masyarakat (IPKP) unit Pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah per triwulan kedua periode Januari sampai dengan Maret 2024 menunjukkan nilai **3,94**.

2. Survei Persepsi Anti Korupsi

Berdasarkan hasil pengisian Survei Persepsi Anti Korupsi, responden rerata menyampaikan setuju bahwa di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah tidak terjadi praktik-praktik korupsi. Sebanyak 30 responden atau 100% dari keseluruhan 30 responden. Berikut deskripsi tiap pernyataan.

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja.  100% ■ Bintang 4	Pada pernyataan terkait diskriminasi dalam pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah. Sebanyak 30 (100%) responden memberikan bintang empat. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa tidak ada praktik diskriminasi dalam layanan yang mereka terima.
2. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini.  100% ■ Bintang 4	Pada pernyataan terkait pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini. Sebanyak 30 (100%) responden memberikan bintang empat. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan pada Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.
3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini.  100% ■ Bintang 4	Terkait pernyataan penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku. Sebanyak 30 (100%) responden memberikan bintang empat. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku pada unit layanan pada Balai Bahasa Kalimantan Tengah.

4. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini  100% ■ Bintang 4	Pada pernyataan terkait percaloan /perantara tidak resmi pada unit layanan ini. Sebanyak 30 (100%) responden memberikan bintang empat. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa tidak ada pengutan liar (pungli) pada unit layanan pada Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.
5. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini  100% ■ Bintang 4	Pada pernyataan kelima terkait pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini. Sebanyak 30 (100%) responden memberikan bintang empat. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa tidak ada pengutan liar (pungli) pada unit layanan pada Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.

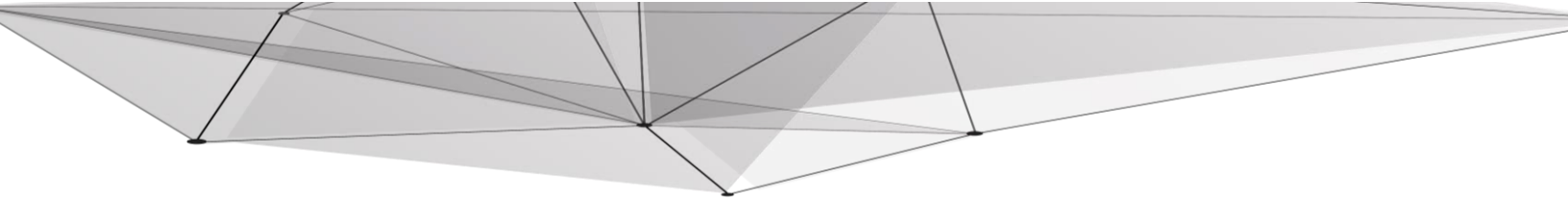
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPKP) unit Pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah per triwulan pertama periode Januari sampai dengan Maret 2024 menunjukkan nilai **4**.

Berdasarkan nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) mulai dilaksanakan pada triwulan pertama, yaitu sejak Januari hingga Maret 2023 menunjukkan nilai sebesar **3,95**. Dengan demikian nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah dikategorikan **A (memuaskan)**.

3.2 Tindak Lanjut Hasil Survei

Adanya responden yang memberikan penilaian kurang dari empat menjadi dasar bagi Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah untuk memberikan sosialisasi agar responden atau pengguna layanan memperoleh pemahaman dan penguatan mengenai standar pelayanan di lembaga pemerintahan.

Selain itu, Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah memberikan penjelasan kepada responden dan pengguna layanan agar memberikan saran dan masukan sehingga dapat menjadi perbaikan dalam hal Sembilan aspek yang diberikan dalam kuesioner IPKP dan lima aspek survei IPKP.



Rekomendasi atas hasil pelaksanaan survei pada triwulan pertama ini adalah sebagai berikut.

1. Koordinasi berkala dengan calon reponden di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah untuk memaksimalkan pemberian pelayanan sesuai dengan aspek yang terkandung dalam indikator survei.
2. Perlu adanya publikasi khusus mengenai standar pelayanan yang disampaikan kepada masyarakat agar mengetahui prosedur pelayanan di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.
3. Penguatan saranan informasi pengaduan dan penyampaian saran melalui media informasi poster atau baner mengenai LAPOR.GO.ID yang ada di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.

BAB IV

DATA SURVEI

4.1 Data Responden

Triwulan pertama ini Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah melakukan survei mandiri dengan melibatkan 35 responden yang terdiri atas pengguna layanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah. Berikut ini adalah responden yang dimaksud.

No	Nama Responden	Email	Whatsapp
1	Isti Nurhayati	istinov1169@gmail.com	085651371440
2	Testi Priscilla	testipriscilla1991@gmail.com	085248719750
3	Suriana, S.P, M.M.	surianaana28@gmail.com	085248360390
4	Muston	sitohangmuston@yahoo.com	081352988567
5	Jaya Kusuma	garudataruna@gmail.com	085249035558
6	Elia, S. Pd.	elia022@guru.smp.belajar.id	085245425956
7	Muhammad Soleh	muhammadsoleh2403@gmail.com	085787699739
8	Tri Arfayanti, M.Pd	34rf4y@gmail.com	081349113216
9	Yuriani, S.Pd	yurianiani707@gmail.com	081348702456
10	Josan Wesart Asih	josanwesartasih98@gmail.com	082351731179
11	Ibnu Haikal Salasa	ibnuhaikalsalasa0309@gmail.com	081268308484
12	Weldia Atmanegara	weldia.atmanegara@gmail.com	085247745665
13	Mahiang	mmekusuma@gmail.com	087709491386
14	Sandy Ramadhan	sandyramadhan59@gmail.com	085822366035
15	Tri Arfayanti, M.Pd	34rf4y@gmail.com	081349113216
16	Rika Virama Wiryawan	rikaharada77@gmail.com	085249220468
17	Testi Priscilla	testipriscilla1991@gmail.com	085248719750
18	Suwito	suwito.buntutbali@gmail.com	082159257302
19	Kwintan Tina Intan Tirani, S.Pd.	kwintan84@gmail.com	082156253073
20	Kak Uchin	kakuchinbelida@gmail.com	082358177718
21	Juniardi Tuah Asi	gantengkia@gmail.com	085250080664
22	Etih Sukmawati	etihsukmawati519@gmail.com	081254629403
23	Rehulina	rehulina53@guru.smp.belajar.id	085332361278
24	Iswanto	iswantorika1981@gmail.com	08125085408
25	Haliyani, S.Pd	haliyani1591@gmail.com	085249285737
26	Lukman Juhara	lukmanjuhara69@gmail.com	081349714880
27	Lukman Juhara	lukmanjuhara69@gmail.com	081349714880
28	Yulia Tanti Nova, M.Pd	ytantinova@gmail.com	082158141174
29	Agustinus Djata	olohtimpah@gmail.com	081352723640
30	Sinawatie	sinawatie29@gmail.com	082150361112

4.2 Data Dukung Lainnya

Balai Bahasa Provisnis Kalimantan Tengah melakukan survei mandiri dengan menggunakan instrumen yang tersedia di laman bernama Siazik. Berikut ini *screencapture* laman Siazik.

The top screenshot displays the 'Hasil' (Results) tab of the SIAZIK application. It shows a table of survey results with the following data:

NO	KOMPONEN HASIL	NILAI
1	SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (22.5)	21.09
	- Survey Persepsi Korupsi (17.5)	17.34 (3.96 - 99.09%)
	- Apakah Capaian Kinerja Lebih Baik dari pada Capaian Kinerja Sebelumnya (5)	3.75
2	SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (17.5)	17.13
	- Persepsi Kualitas Pelayanan (17.5)	17.13 (3.92 - 97.9%)

The bottom screenshot displays the 'Daftar Link Survey' (Survey Link List) tab. It shows a list of survey links with the following data:

NO	ALAMAT SURVEY
1	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/b030b168-b286-11ed-95d7-005056af1431
2	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/b0311810-b286-11ed-ba42-005056af1431
3	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/b031a212-b286-11ed-b17f-005056af1431
4	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/b0327994-b286-11ed-907c-005056af1431

SIAZIK - Kementerian Pendidikan

siazik-ortala.kemdikbud.go.id/satker/hasil/index

SIAZIK

Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah

MENU

- Beranda
- Komponen Pengungkit
- Komponen Hasil**
- Data Histori
- Unggah Dokumen

Hasil | Pertanyaan Satker | Daftar Link Survey | **Respon Survey**

Berikut ini ialah daftar respon survey.

Show 10 entries Excel PDF Search...

NO	ALAMAT SURVEY	NAMA RESPONDEN	EMAIL	WHATSAPP	TANGGAL ISI
1	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/b03cf536-b286-11ed-81e8-005056af1431	Isna Indriati	indriatisna7@gmail.com	082255534150	26-02-2023
2	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/b03ee44a-b286-11ed-9476-005056af1431	Isti Nurhayati	istinurhayatispd@gmail.com	085651371440	26-02-2023
3	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/b04036d8-b286-11ed-8113-005056af1431	Ahmad Karliadi	akarliadi@gmail.com	082357056525	25-02-2023

20:31 23/02/2023

SIAZIK - Kementerian Pendidikan

siazik-ortala.kemdikbud.go.id/satker/hasil/index

SIAZIK

Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah

MENU

- Beranda
- Komponen Pengungkit
- Komponen Hasil**
- Data Histori
- Unggah Dokumen

Hasil | Pertanyaan Satker | Daftar Link Survey | **Respon Survey**

LKE sedang dalam proses pemeriksaan oleh Tim Penilai Internal

Berikut ini ialah daftar respon survey.

Show 10 entries Excel PDF Search...

NO	ALAMAT SURVEY	NAMA RESPONDEN	EMAIL	WHATSAPP	TANGGAL ISI
1	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/b03cf536-b286-11ed-81e8-005056af1431	Isna Indriati	indriatisna7@gmail.com	082255534150	26-02-2023
2	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/b03ee44a-b286-11ed-9476-005056af1431	Isti Nurhayati	istinurhayatispd@gmail.com	085651371440	26-02-2023

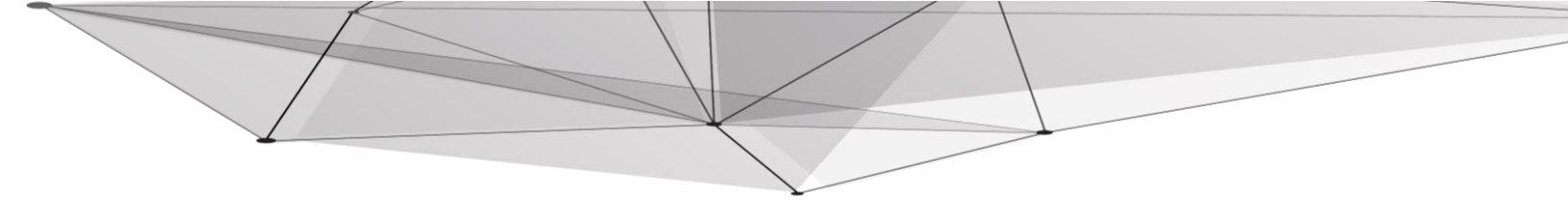
Silakan isi pertanyaan survey berikut ini:

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik Bintang 1 = Belum Tersedia, bintang 4 = Sudah Tersedia	★★★★
2	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini Bintang 1 = Belum Sesuai, bintang 4 = Sudah Sesuai	★★★★
3	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses Bintang 1 = Sulit, bintang 4 = Mudah	★★★★
4	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik Bintang 1 = Tidak ramah, bintang 4 = Ramah	★★★★
5	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan Bintang 1 = Tidak Sesuai, bintang 4 = Sudah Sesuai	★★★★
6	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat Bintang 1 = Lambat, bintang 4 = Cepat	★★★★
7	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan Bintang 1 = Sulit, bintang 4 = Mudah	★★★★
8	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan Bintang 1 = Tidak Nyaman dan Sulit, bintang 4 = Nyaman dan Mudah	★★★★

Selanjutnya >>

Versi 3.0 2022
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



BAB V

SIMPULAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei terhadap pengguna layanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah periode Januari sampai dengan Maret 2024, diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Indek Persepsi Kualitas Pelayanan Kepuasan Masyarakat (IPKP) unit Pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah per triwulan pertama periode Januari sampai dengan Maret 2024 menunjukkan nilai **3,94**.
2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) unit Pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah per triwulan pertama periode Januari sampai dengan Maret 2024 menunjukkan nilai **4**.

5.2 Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh dalam suvei terhadap Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah per pertama kedua 2024 sebagai berikut.

1. Meningkatkan sosialisasi sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan keseluruhan melalui media elektronik atau aplikasi yang dikelola oleh Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah kepada pengguna layanan dan masyarakat.
2. 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.
3. Melaksanakan koordinasi dan evaluasi terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur permohonan layanan kepada seluruh *stakeholder* Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.