



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

# LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PER TRIWULAN KEDUA (APRIL–JUNI) 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

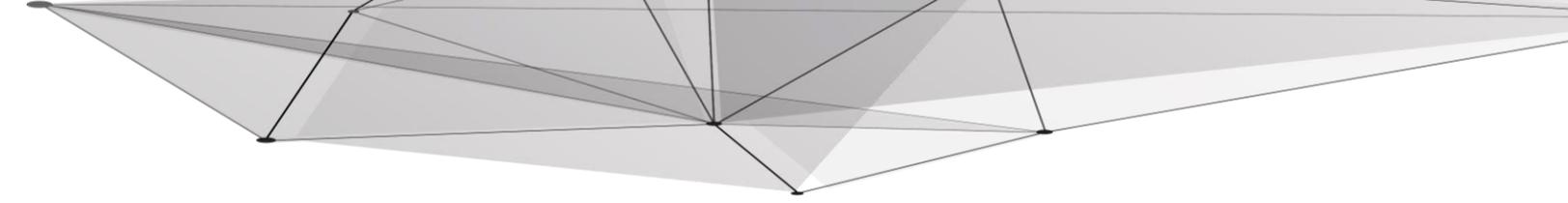
Kepala Balai Bahasa

Provinsi Kalimantan Tengah



*Muis*  
Drs. Muhammad Muis, M.Hum.

NIP 196901031993031002



## KATA PENGANTAR

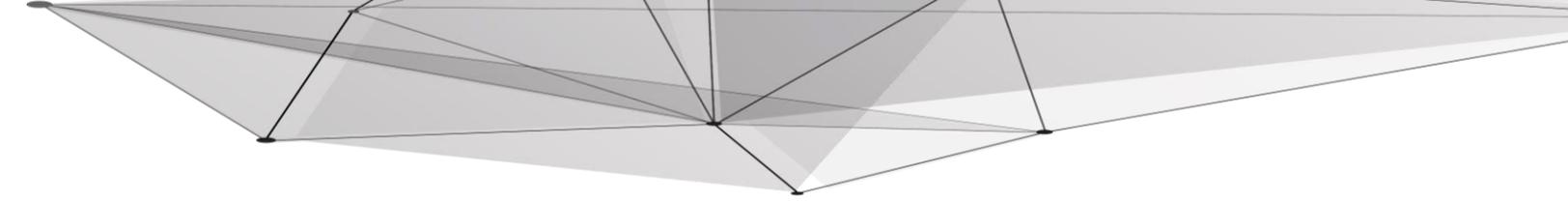
Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya sehingga pelaksanaan dan pengolahan data hasil survei mandiri yang dilakukan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah pada 2023 dapat diselesaikan tepat waktu. Laporan ini menyajikan gambaran hasil penilaian masyarakat 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.....	<b>1</b>
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
<b>3.2</b> 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

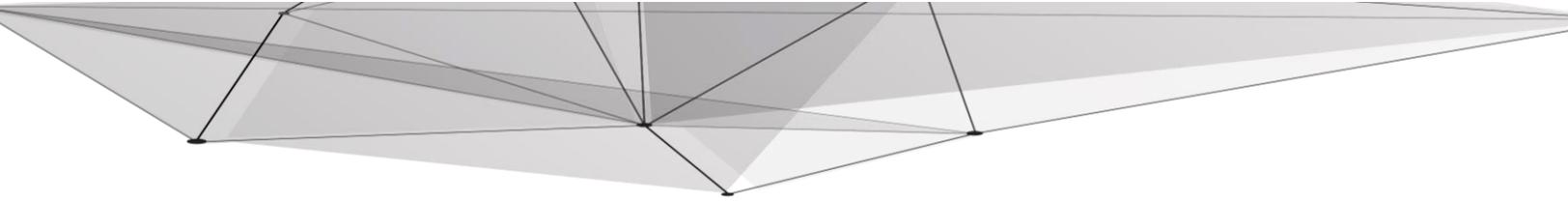
Dalam melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK), Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah menggunakan kuesioner yang mengacu pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2024. Kuesioner SPKP terdiri atas 8 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.	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan Bintang 1=Tidak Lengkap, Bintang 4=Lengkap	☆☆☆☆

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	☆☆☆☆

Sementara itu, kuesioner SPAK terdiri atas 5 pertanyaan berikut.



## **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 April sampai dengan Juni 2024.

#### **2.2 Penentuan Sampel**

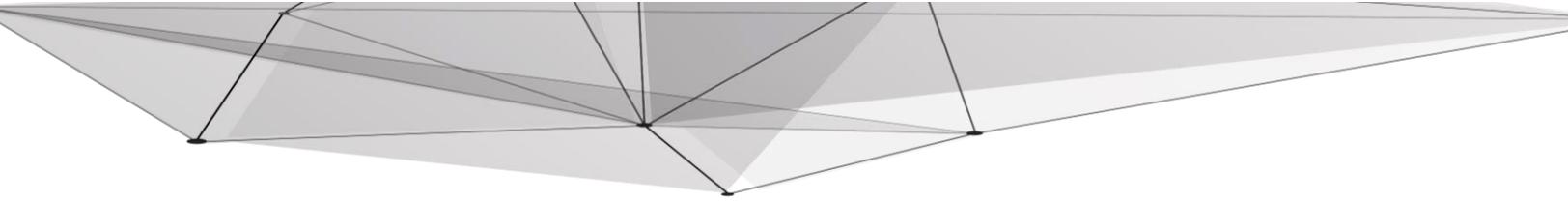
Teknik pengumpulan data (pengambilan *sampling*) yang digunakan adalah metode *Accidental Sampling*. Responden yang dijadikan sampel terdiri atas pengunjung perpustakaan, peserta Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI), penerima hibah buku, dan penerima layanan kebahasaan dan kesastraan lainnya dari 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 kedua, yaitu sejak April hingga Juni 2023. Sebanyak 35 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**

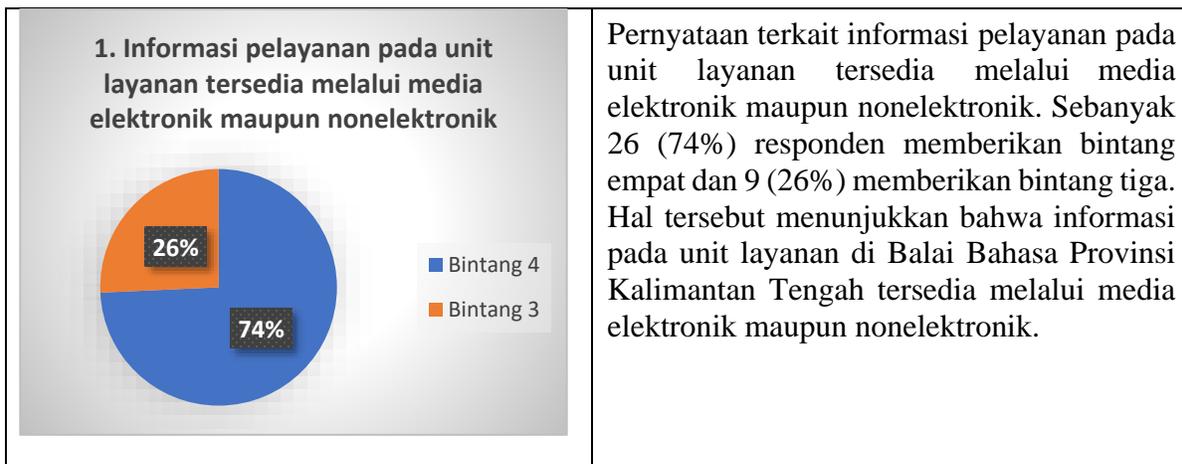
<b>Responden</b>	<b>Persepsi SPKP</b>	<b>Persepsi SPAK</b>	<b>Nilai Survei</b>
1	4	4	4
2	4	4	4
3	4	4	4
4	3.44	4	3.72
5	4	4	4
6	4	4	4
7	4	4	4
8	4	4	4
9	3.44	4	3.72
10	4	4	4
11	3.67	3.6	3.6
12	4	4	4
13	4	4	4
14	4	4	4
15	3.56	4	3.78
16	4	4	4
17	3.22	4	3.61
18	4	4	4
19	3	2.8	2.9
20	4	4	4
21	3.89	4	3.95
22	4	4	4

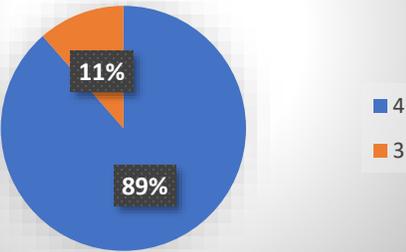
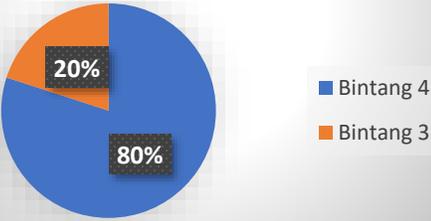
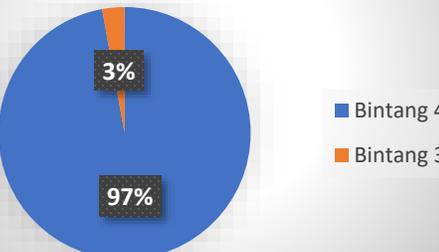
23	4	4	4
24	4	4	4
25	3.89	4	3.95
26	4	4	4
27	4	4	4
28	4	4	4
29	4	4	4
30	4	4	4
31	4	4	4
32	4	4	4
33	4	4	4
34	3.67	4	3.84
35	3	3.8	3.4

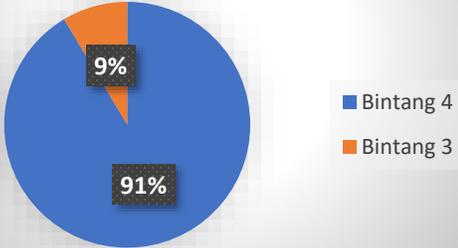
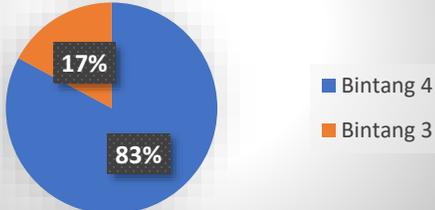
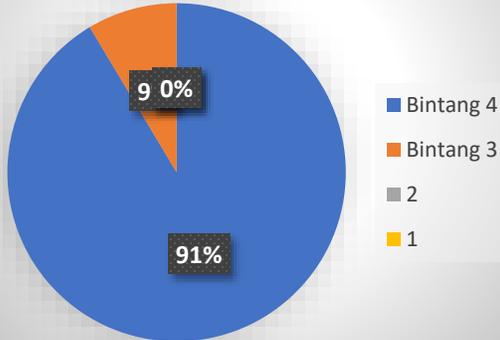
Berdasarkan tabel di atas berikut deskripsi hasil survei tersebut.

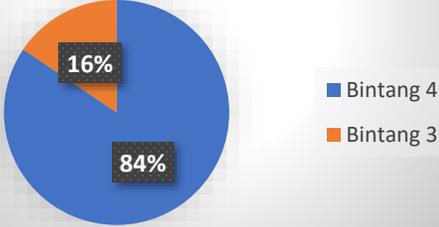
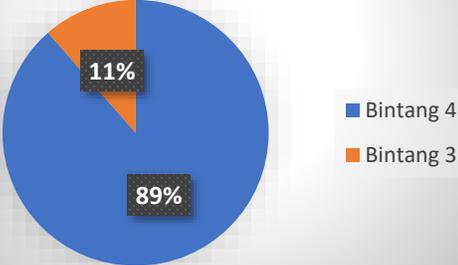
### 1. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Berdasarkan hasil pengisian Survei Persepsi Kualitas rerata menyampaikan kepuasannya terhadap kualitas pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah. Sebanyak 27 responden atau 77,14% dari keseluruhan 35 responden menyatakan kepuasannya walaupun masih terdapat responden yang memberikan bintang 3 pada beberapa aspek. Berikut deskripsi tiap pernyataan.



<p><b>2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bintang 4</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>Bintang 3</td> <td>11%</td> </tr> </tbody> </table>	Rating	Percentage	Bintang 4	89%	Bintang 3	11%	<p>Pernyataan terkait Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini. Sebanyak 31 (89%) responden memberikan bintang empat dan 4 (11) 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.</p>
Rating	Percentage						
Bintang 4	89%						
Bintang 3	11%						
<p><b>3. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan mudah digunakan/diakses.</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bintang 4</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>Bintang 3</td> <td>20%</td> </tr> </tbody> </table>	Rating	Percentage	Bintang 4	80%	Bintang 3	20%	<p>Pernyataan terkait layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses. Sebanyak 28 (80%) memberikan bintang empat dan 7 (20) 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.</p>
Rating	Percentage						
Bintang 4	80%						
Bintang 3	20%						
<p><b>4. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bintang 4</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>Bintang 3</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table>	Rating	Percentage	Bintang 4	97%	Bintang 3	3%	<p>Pernyataan terkait perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik. Sebanyak 34 (97%) responden memberikan bintang empat dan satu responden (3) 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.</p>
Rating	Percentage						
Bintang 4	97%						
Bintang 3	3%						

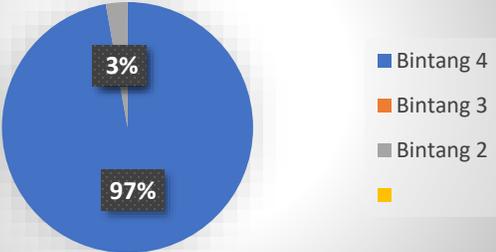
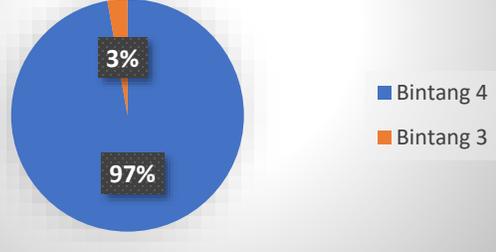
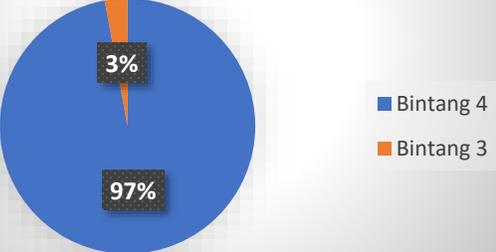
<p><b>5. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan</b></p>  <p>■ Bintang 4 ■ Bintang 3</p>	<p>Pernyataan terkait persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan. Sebanyak 32 (91%) responden memberikan bintang 4 dan tiga (9%) responden memberikan bintang 3. 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.</p>
<p><b>6. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat</b></p>  <p>■ Bintang 4 ■ Bintang 3</p>	<p>Sebanyak 29 (83%) responden memberikan bintang 4 dan 6 (17%) responden memberikan bintang 3. 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.</p>
<p><b>7. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan</b></p>  <p>■ Bintang 4 ■ Bintang 3 ■ 2 ■ 1</p>	<p>Pernyataan terkait prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan. Sebanyak 32 (91%) responden memberikannya bintang 4 dan 3 (9%) responden memberikan bintang 3. Hal tersebut menunjukkan seluruh responden setuju bahwa Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.</p>

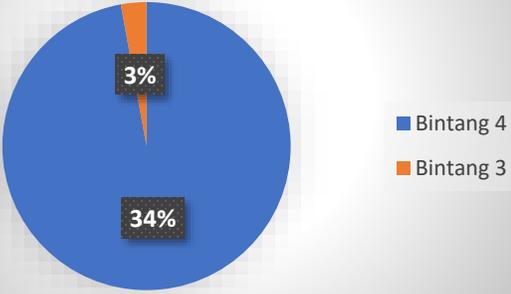
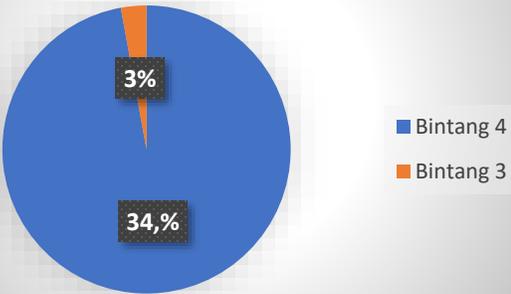
<p><b>8. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan</b></p>  <p>■ Bintang 4 ■ Bintang 3</p>	<p>Pernyataan terkait sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan. Sebanyak 38 (84%) responden memberikan bintang 4 dan 8 (16%) responden memberikan bintang 3. 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</p>
<p><b>9. Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan</b></p>  <p>■ Bintang 4 ■ Bintang 3</p>	<p>Pernyataan terkait tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan. Sebanyak 31 (89%) responden memberikan bintang 4 dan 4 (11%) responden memberikan bintang 3. 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.</p>

Indek Persepsi Kualitas Pelayanan Kepuasan Masyarakat (IPKP) unit Pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah per triwulan kedua periode April sampai dengan Juni 2024 menunjukkan nilai **3,84**.

## 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 32 responden atau 91,14% dari keseluruhan 35 responden walaupun masih terdapat responden yang memberikan bintang 3 pada beberapa aspek. Berikut deskripsi tiap pernyataan.

<p><b>1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja.</b></p>  <p>■ Bintang 4 ■ Bintang 3 ■ Bintang 2 ■</p>	<p>Pada pernyataan terkait diskriminasi dalam pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah. Sebanyak 34 (97%) responden memberikan bintang 4 dan satu (3%) responden memberikan bintang 2. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa bahwa tidak ada praktik diskriminasi dalam layanan yang mereka terima.</p>
<p><b>2. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini.</b></p>  <p>■ Bintang 4 ■ Bintang 3</p>	<p>Pada pernyataan terkait pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini. Sebanyak 34 (97%) responden memberikan bintang 4 dan 1 (3%) responden memberikan bintang 3. 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.</p>
<p><b>3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini.</b></p>  <p>■ Bintang 4 ■ Bintang 3</p>	<p>Terkait pernyataan penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku. Sebanyak 34 (97%) responden memberikan bintang 4 dan satu (3%) responden memberikan bintang 3. 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.</p>

<p><b>4. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini</b></p>  <p>■ Bintang 4 ■ Bintang 3</p>	<p>Pada pernyataan terkait percaloan /perantara tidak resmi pada unit layanan ini. Sebanyak 34 (97%) responden memberikan bintang 4 dan satu (3%) memberikan bintang 3. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan pada Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.</p>
<p><b>5. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini</b></p>  <p>■ Bintang 4 ■ Bintang 3</p>	<p>Pada pernyataan kelima terkait pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini. Sebanyak 34 (97%) responden memberikan bintang 4 dan satu (3%) memberikan bintang 3. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan pada Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah.</p>

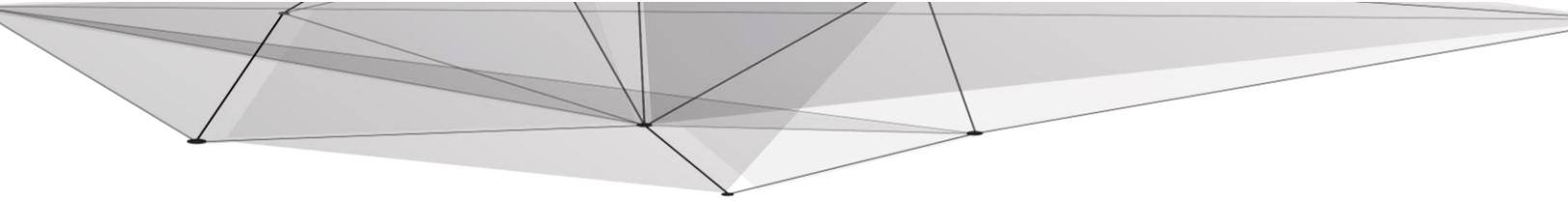
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPKP) unit Pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah per triwulan kedua periode April sampai dengan Juni 2024 menunjukkan nilai **3,94**.

Berdasarkan nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) mulai dilaksanakan pada triwulan kedua, yaitu sejak April hingga Juni 2023 menunjukkan nilai sebesar **3,88**. 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 sarana 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

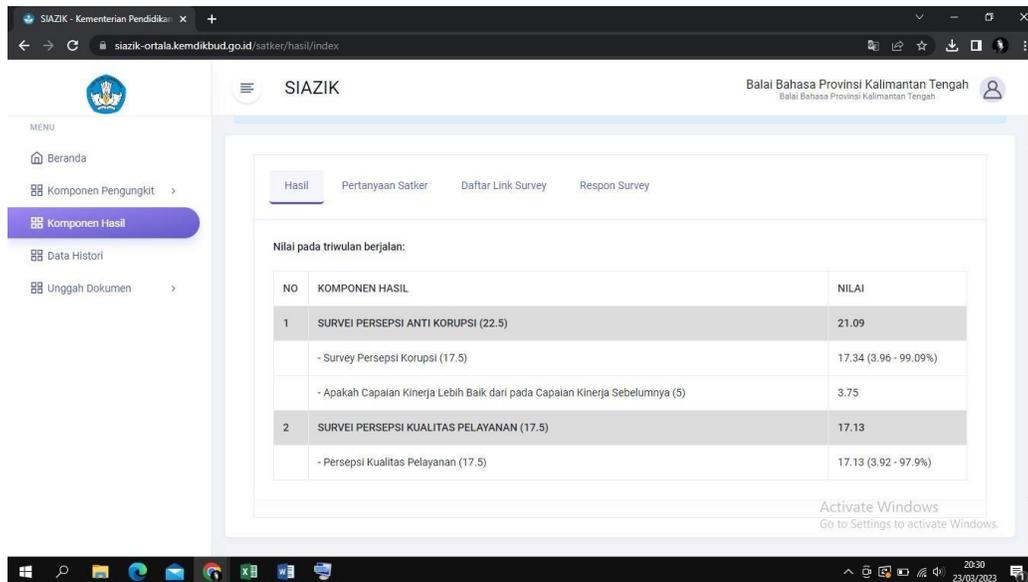
Triwulan pertama ini Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah melakukan survei mandiri dengan melibatkan 35 responden yang terdiri atas pengguna layanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah. Berikut ini adalah responden yang dimaksud.

No	Nama Responden	Email	Whatsapp
1	Nursin Kurniawati	Norsinkurniawati@Gmail.Com	082358177718
2	Ependi	Ependy12071974@Gmail.Com	081255118374
3	Muhammad Soleh	Muhammadsoleh2403@Gmail.Com	085787699739
4	Kistiana	Kistiana672@Guru.Sd.Belajar.Id	082256003654
5	Rishka Diana, S.Pd., Gr	Rishkadiana36@Gmail.Com	085249071971
6	Ida Sari Salasiah	Idasarisalasiah09@Gmail.Com	085248619034
7	Humaira	Humairalthfh@Gmail.Com	085652203953
8	Muhajirin, S.Pd.I	Muhajirin02@Guru.Sd.Belajar.Id	081363302721
9	Siska Marlina Koling	Marlinasiska525@Gmail.Com	081348555250
10	Josan Wesart Asih	Josanwesartasih98@Gmail.Com	082351731179
11	Robet Domelo	Robetdomelo770@Gmail.Com	082251361653
12	Iis Ariska	<a href="mailto:Iisariska170@Gmail.Com">Iisariska170@Gmail.Com</a>	082157833151
13	Faza Adila	<a href="mailto:Fazaadila15@Gmail.Com">Fazaadila15@Gmail.Com</a>	085820546192
14	Agrippa Widia	<a href="mailto:Agrippawidia@Gmail.Com">Agrippawidia@Gmail.Com</a>	082351832973
15	Abdi Setiawanto	<a href="mailto:Abdisetiawanto@Gmail.Com">Abdisetiawanto@Gmail.Com</a>	081351394055
16	Sandy Ramadhan	Sandyramadhan59@Gmail.Com	085822366035
17	Ros Ermawati	Ros.Ermawati15@Yahoo.Com	082354489677
18	Dewi Siti Rahmah, M.Pd	Dewisitirahmah81@Gmail.Com	085332933292
19	Efrian Kurniawan	<a href="mailto:Efrianbryan@Gmail.Com">Efrianbryan@Gmail.Com</a>	081545629953
20	Irsa Fitriani	<a href="mailto:Fitrianiirsa@Gmail.Com">Fitrianiirsa@Gmail.Com</a>	085652096323
21	Isna Indriati	<a href="mailto:Indriatiisna7@Gmail.Com">Indriatiisna7@Gmail.Com</a>	082255534150
22	Tri Arfayanti, M.Pd	<a href="mailto:34rf4y@Gmail.Com">34rf4y@Gmail.Com</a>	081349113216
23	Rehulina, S.Pd	Rehulina53@Guru.Smp.Belajar.Id	085332361278
24	Weldia Atmanegara, S.Pd.	Weldia.Atmanegara@Gmail.Com	085247745665
25	Srimalida	Srimalida251@Guru.Smp.Belajar.Id	081253992011
26	Ibnu Sina	<a href="mailto:Ibnusina2024@Gmail.Com">Ibnusina2024@Gmail.Com</a>	085863213512
27	Cica Agustini, S.Pd	<a href="mailto:Cica.Agustini@Gmail.Com">Cica.Agustini@Gmail.Com</a>	081255700563
28	Novia Permata Sari	<a href="mailto:Novia.Ulm@Gmail.Com">Novia.Ulm@Gmail.Com</a>	085245989986

29	Anisa	<a href="mailto:Anisaf73@gmail.com">Anisaf73@gmail.Com</a>	08170705581
30	Kusnadi Hera Permana, S.Pd	Kusnadiherapermana@gmail.Com	081349608439
31	Indra Wahyu	<a href="mailto:Indra.Wyu13@gmail.com">Indra.Wyu13@gmail.Com</a>	082255306002
32	Cohyo Muthi	<a href="mailto:Cohyomuthi05@gmail.com">Cohyomuthi05@gmail.Com</a>	085750569869
33	Harry	<a href="mailto:Mbembe903@gmail.com">Mbembe903@gmail.Com</a>	082149447505
34	Norkumalasari, S. Pd	<a href="mailto:Mala.Cilla81@gmail.com">Mala.Cilla81@gmail.Com</a>	085251146331
35	Natasya Faskadhini	Natasyafaskadhini17@gmail.Com	085348057833

## 4.2 Data Dukung Lainnya

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



The screenshot displays the SIAZIK web application interface. The browser address bar shows the URL: `siazik-ortala.kemdikbud.go.id/satker/hasil/index`. The page title is "SIAZIK" and the user is logged in as "Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah". The left sidebar menu includes: Beranda, Komponen Pengungkit, **Komponen Hasil**, Data Histori, and Unggah Dokumen. The main content area has tabs for Hasil, Pertanyaan Satker, Daftar Link Survey, and Respon Survey. Under the "Hasil" tab, it shows "Nilai pada triwulan berjalan:" followed by a table of survey results.

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%)

At the bottom of the page, there is a watermark: "Activate Windows Go to Settings to activate Windows." The Windows taskbar at the bottom shows the date and time as 20:30 on 23/03/2023.

SIAZIK - Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

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 alamat survey yang dapat digunakan. Alamat ini hanya dapat digunakan dalam satu kali pengisian survey. Klik pada **Tambah link survey** untuk menambahkan link survey.

Tambah link survey

Show 20 entries

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 dan Kebudayaan

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

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

SIAZIK - Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

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

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	★★★★

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

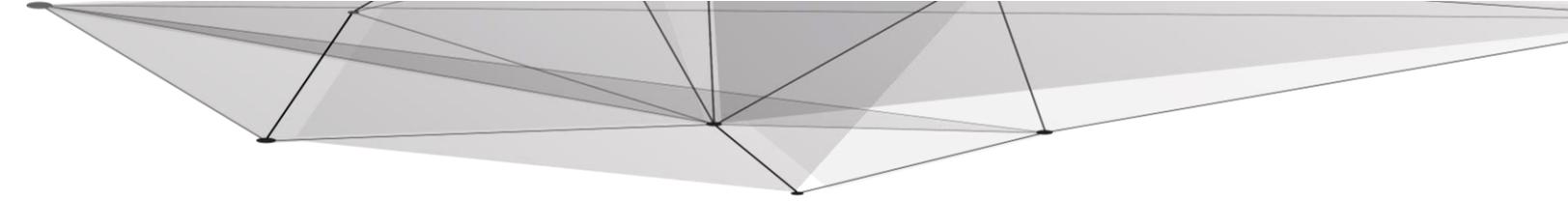
Silakan isi pertanyaan survey berikut ini:

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini Bintang 1 = Tidak setuju, bintang 4 = Setuju	★★★★
2	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini Bintang 1 = Tidak setuju, bintang 4 = Setuju	★★★★
3	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar 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	★★★★

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 April sampai dengan Juni 2024, diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

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

#### **5.2 Rekomendasi**

Rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh dalam suvei terhadap Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah per triwulan 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.