



Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah
Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa
Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PER SEMESTER PERTAMA (JANUARI–JUNI) 2025

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI
BALAI BAHASA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
2025

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

Disahkan di : Palangka Raya

Tanggal : 30 Juni 2025

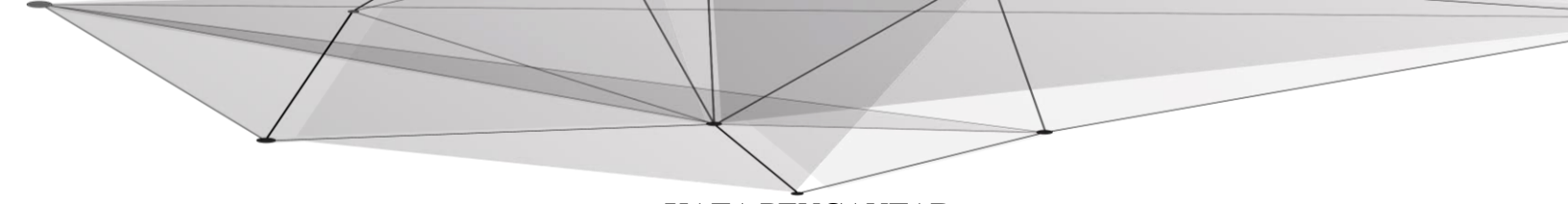
Kepala Balai Bahasa

Provinsi Kalimantan Tengah



Dr. Sukardi Gau, M.Hum.

NIP.197511292001121001



KATA PENGANTAR

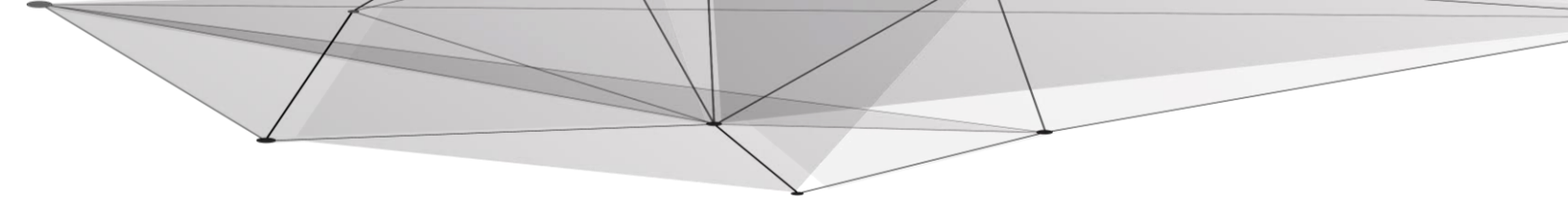
Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya sehingga pelaksanaan dan pengolahan data hasil Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi yang dilakukan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah pada 2025 dapat diselesaikan tepat waktu. Laporan ini menyajikan hasil survei Survei Kepuasan Masyarakat pada semester pertama Januari--Juni 2025.

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

1. Kepala Balai Bahasa Kalimantan Tengah, Dr. Sukardi Gau, M.Hum., atas kepercayaan yang diberikan kepada kami untuk melaksanakan survei mandiri terhadap pengguna layanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah;
2. pegawai Balai Provinsi Kalimantan Tengah yang telah membantu penyusun dalam menyebarkan kuesioner kepada responden; dan
3. seluruh responden atas partisipasi dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima.

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

Penyusun



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	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
1.1 Data Responden.....	10
1.2 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

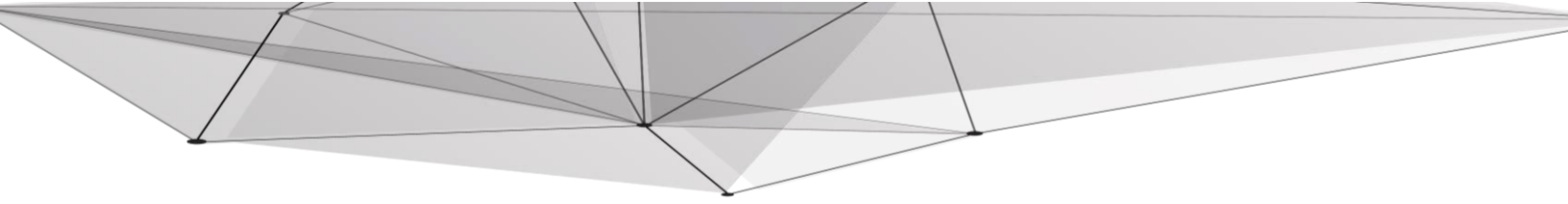
1.1 Tujuan Survei

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.	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 Januari sampai dengan Juni 2025.

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 53 responden yang mengisi survei melalui laman Siazik (akses melalui *link* <https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/4>).

2.3 Metode Analisis

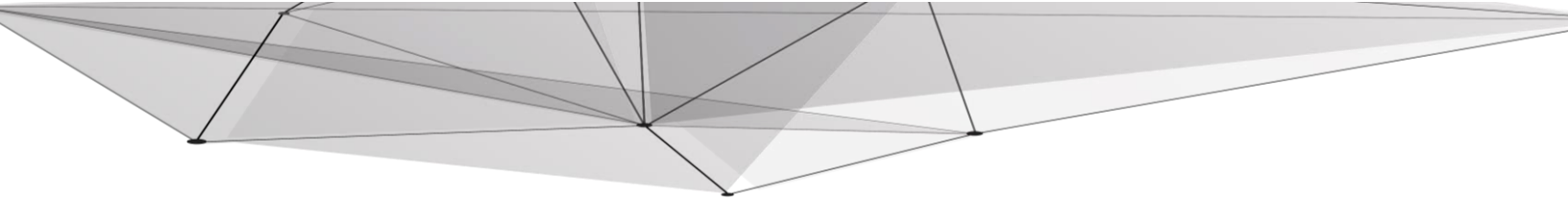
Analisis data survei dilakukan dengan dua cara, yaitu sebagai berikut.

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.

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

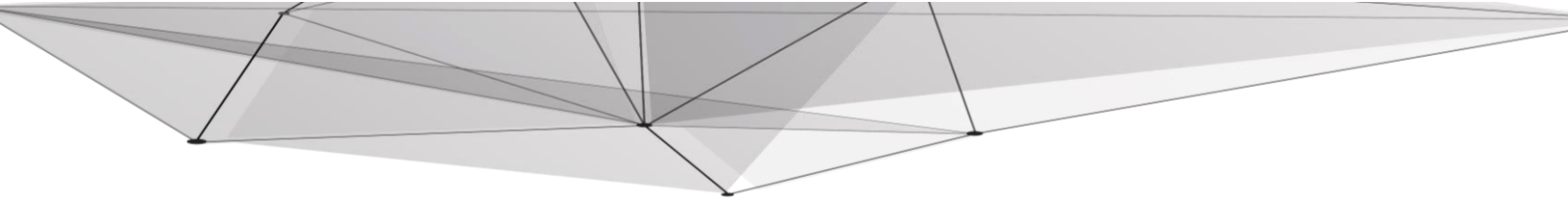
Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut.

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

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 2025, 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 2025 tersebut.



BAB III

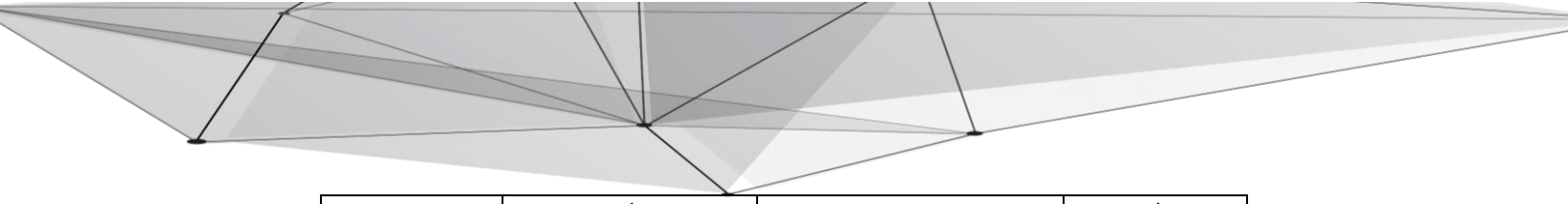
PENGOLAHAN SURVEI

3.1 Analisis Hasil Survei

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) mulai dilaksanakan pada triwulan kedua, yaitu sejak Januari hingga Juni 2025. Sebanyak 53 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 Responden

Responden	Persepsi SPKP	Persepsi SPAK	Nilai Survei
1	4	4	4
2	4	4	4
3	4	4	4
4	4	4	4
5	4	4	4
6	4	4	4
7	4	4	4
8	4	4	4
9	4	4	4
10	4	4	4
11	4	4	4
12	3.93	4	3.95
13	4	4	4
14	4	4	4
15	4	4	4
16	4	4	4
17	4	4	4
18	4	4	4
19	3.67	3.8	3.71
20	4	4	4
21	3.85	4	3.89



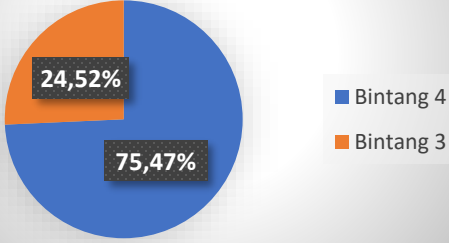
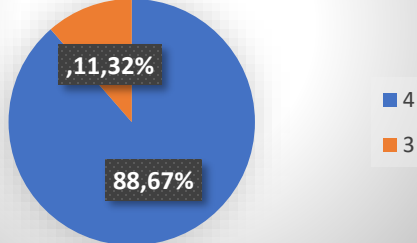
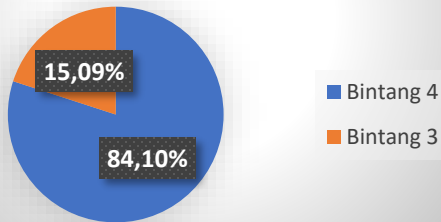
22	4	4	4
23	4	4	4
24	3.75	4	3.82
25	3	3	3
26	4	4	4
27	3.78	4	3.86
28	3.89	4	3.95
29	3.89	4	3.93
30	3.33	4	3.6
31	3.67	4	3.79
32	3.89	4	3.93
33	4	4	4
34	3	4	3.36
35	4	4	4
36	4	4	4
37	4	4	4
38	4	4	4
39	3.67	4	3.79
40	4	4	4
41	4	4	4
42	4	4	4
43	4	4	4
44	4	4	4
45	4	4	4
46	4	4	4
47	4	4	4
48	3.69	4	3.78
49	4	4	4
50	4	4	4
51	4	4	4
52	4	4	4
53	4	4	4

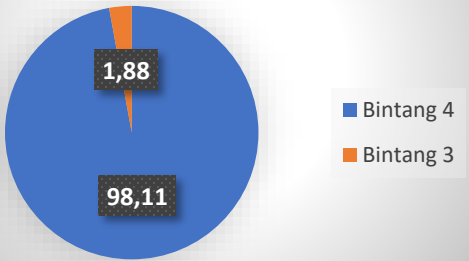
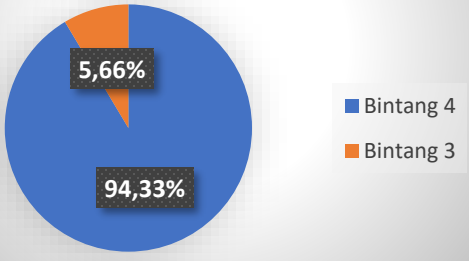
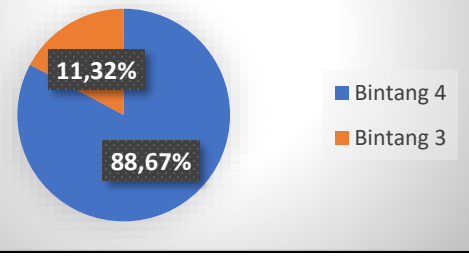
Berdasarkan tabel di atas berikut deskripsi hasil survei tersebut.

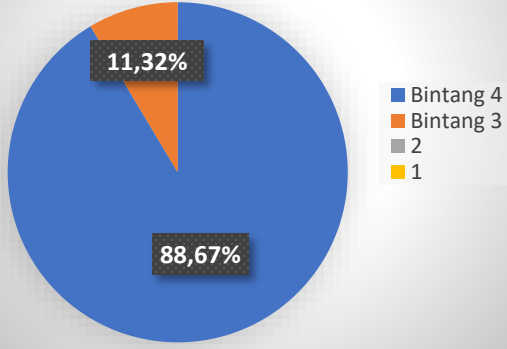
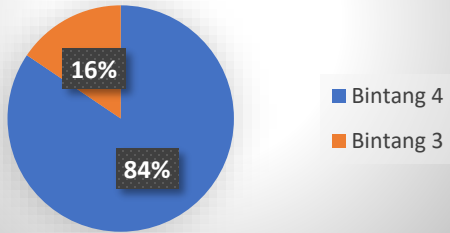
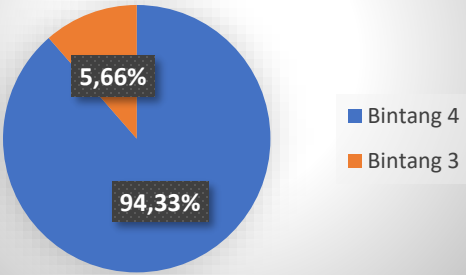
1. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Berdasarkan hasil pengisian Survei Persepsi Kualitas rerata menyampaikan kepuasannya terhadap kualitas pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan

Tengah. Sebanyak 53 responden menyatakan kepuasannya dengan memberikan bintang 4, walaupun masih terdapat responden yang memberikan bintang 3 pada beberapa aspek. Berikut deskripsi tiap pernyataan.

1. Informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik  ■ Bintang 4 ■ Bintang 3	Pernyataan terkait informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik. Sebanyak 40(75,47%) responden memberikan bintang empat dan 13 (24,52%) memberikan bintang tiga. Hal tersebut menunjukkan bahwa informasi pada unit layanan di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik.
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.  ■ 4 ■ 3	Pernyataan terkait Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini. Sebanyak 47 (88,67%) responden memberikan bintang empat dan 4 (6) 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 45 (84,90%) memberikan bintang empat dan 8 (15,09) 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.

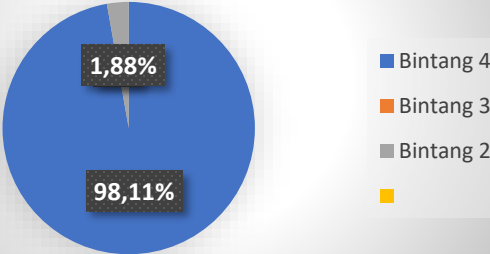
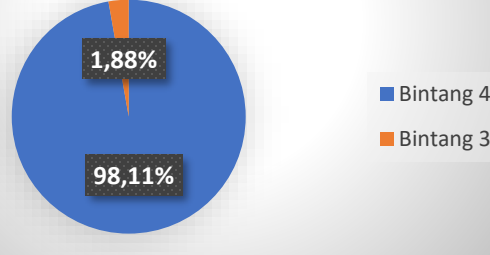
4. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik  ■ Bintang 4 ■ Bintang 3	Pernyataan terkait perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik. Sebanyak 52 (98,11%) responden memberikan bintang empat dan satu responden (1,88%) memberikan bintang 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  ■ Bintang 4 ■ Bintang 3	Pernyataan terkait persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan. Sebanyak 50 (94,33%) responden memberikan bintang 4 dan 3 responden memberikan bintang tiga (5,66%) 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.
6. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat  ■ Bintang 4 ■ Bintang 3	Sebanyak 47 (88,67%) responden memberikan bintang 4 dan 6 (11,32%) 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.

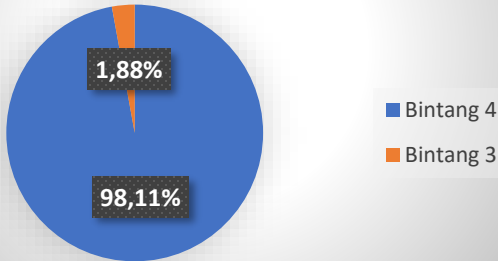
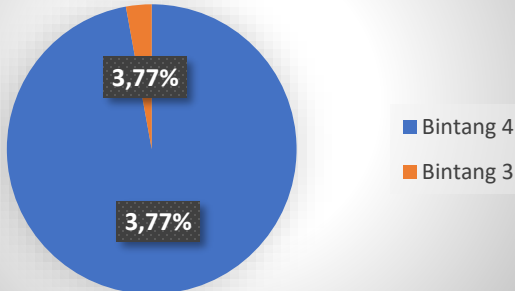
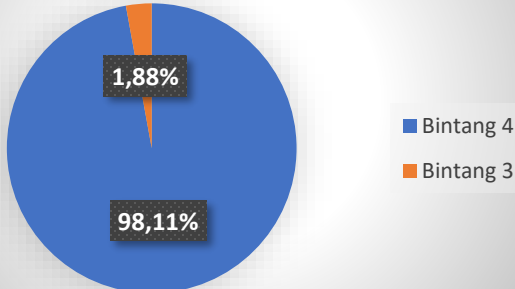
7. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bintang 4</td> <td>88,67%</td> </tr> <tr> <td>Bintang 3</td> <td>11,32%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Bintang 4	88,67%	Bintang 3	11,32%	2	0%	1	0%	Pernyataan terkait prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan. Sebanyak 47 (88,67%) responden memberikan bintang 4 dan 6 (11,32%) responden memberikan bintang 3. Hal tersebut menunjukkan seluruh responden setuju bahwa Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.
Kategori	Persentase										
Bintang 4	88,67%										
Bintang 3	11,32%										
2	0%										
1	0%										
8. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bintang 4</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>Bintang 3</td> <td>16%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Bintang 4	84%	Bintang 3	16%	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				
Kategori	Persentase										
Bintang 4	84%										
Bintang 3	16%										
9. Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bintang 4</td> <td>94,33%</td> </tr> <tr> <td>Bintang 3</td> <td>5,66%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Bintang 4	94,33%	Bintang 3	5,66%	Pernyataan terkait tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan. Sebanyak 50 (94,33%) responden memberikan bintang 4 dan 3 responden memberikan bintang tiga (5,66%) 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.				
Kategori	Persentase										
Bintang 4	94,33%										
Bintang 3	5,66%										

sampai dengan Juni 2025 menunjukkan nilai **3,90**.

2. Survei Persepsi Anti Korupsi

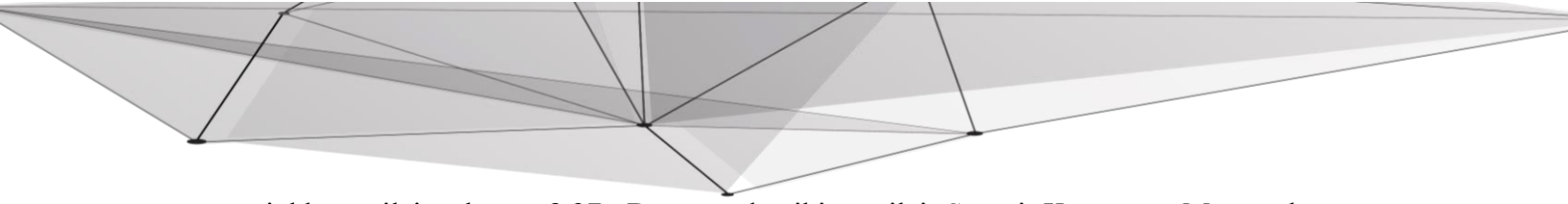
Berdasarkan hasil pengisian Survei Persepsi Anti Korupsi, responden rerata menyampaikan setuju bahwa di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah tidak terjadi praktik-praktik korupsi. Sebanyak 53 responden menyatakan tidak ada praktik korupsi dengan memberikan bintang 4, walaupun masih terdapat responden yang memberikan bintang 3 dan 2 pada beberapa aspek. Berikut deskripsi tiap pernyataan.

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja.  ■ Bintang 4 ■ Bintang 3 ■ Bintang 2	Pada pernyataan terkait diskriminasi dalam pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah. Sebanyak 52 (98,11%) responden memberikan bintang empat dan satu responden (1,88%) memberikan bintang dua. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa tidak ada praktik diskriminasi dalam pelayanan yang mereka terima.
2. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini.  ■ Bintang 4 ■ Bintang 3	Pada pernyataan terkait pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini. . Sebanyak 52 (98,11%) responden memberikan bintang empat dan satu responden (1,88%) memberikan bintang tiga. 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.  ■ Bintang 4 ■ Bintang 3	Terkait pernyataan penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku. . Sebanyak 52 (98,11%) responden memberikan bintang empat dan satu responden (1,88%) memberikan bintang tiga. 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  ■ Bintang 4 ■ Bintang 3	Pada pernyataan terkait percaloan /perantara tidak resmi pada unit layanan ini. Sebanyak 51 (96,22%) responden memberikan bintang 4 dan dua (3,77%) memberikan bintang 3. 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  ■ Bintang 4 ■ Bintang 3	Pada pernyataan kelima terkait pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini. . Sebanyak 52 (98,11%) responden memberikan bintang empat dan satu responden (1,88%) memberikan bintang tiga 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 kedua periode Januari sampai dengan Juni 2025 menunjukkan nilai **3,90**.

Berdasarkan nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) mulai dilaksanakan pada semester I, yaitu sejak Januari hingga Juni 2025

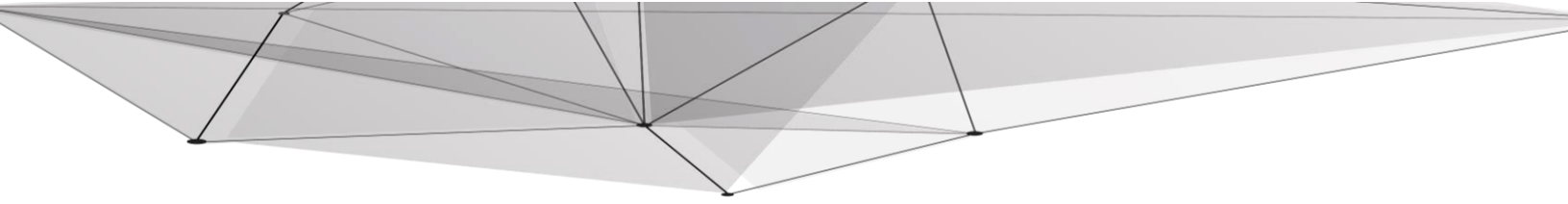
A decorative geometric pattern consisting of overlapping translucent polygons in shades of gray, located at the top of the page.

menunjukkan nilai sebesar **3,97**. 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	Ipan Dwi Nata	ipandwinatanata@gmail.com	082149965242
2	Yulia Tanti Nova	ytantinova@gmail.com	0821581141174
3	DAVID PERDANA KUSUMA	penyangpabelum2@gmail.com	087817944066
4	Queenata Lensie	queenatalensie62@guru.smp.belajar.id	082153870221
5	Sandy Ramadhan	sandynamadhan59@gmail.com	085822366035
6	Septiani Hidayah	septianihidayah25@gmail.com	085652256133
7	Windarti rahayu	windartirahayu04@gmail.com	085249757837
8	Desy Apriati	desyapriati19085@gmail.com	082159074229
9	DESY NATALIA	desynatalia22@guru.paud.belajar.id	081250358990
10	Retno Lestari, ST.MT	retnolestari474@gmail.com	081247082801
11	ELIS SUMIATI, SE	nimassukmadewi@gmail.com	081350005846
12	Veny Setiawati	venysetiawati13@gmail.com	082242606130
13	Diana	dianaspt6@gmail.com	085752121633
14	Said Agil Al Munawar	saidagil453@gmail.com	082157339053
15	Wawan Sugihartono, S. Pd	wawanspd84@gmail.com	082252748385
16	Sari Widayanti	sari.seruyan@gmail.com	081349198373
17	Kamiarnie	kamiarnieambeng@gmail.com	082214816655
18	Maimunah	maymunah27ymay@gmail.com	081254903558
19	MUHAMMAD FEBRI RAMADANI	muhammaddani11@guru.smp.belajar.id	082353305990
20	Hesti Prawita Widyawati	hestirosadi@gmail.com	082225597002
21	Dewi widyawati	dewi.widyawati17@admin.belajar.id	081347575606
22	Nurmalina	nurmalinakartamulia@gmail.com	082251528866
23	JHON VILNADI, S.Pd	nadi0060@gmail.com	085249288098
24	M. SYARBIN	obinmadridista@gmail.com	082156010760
25	MUHAMMAD INSANNUL ADI PRAKOSO, S.Pd.,Gr	adirisma505@gmail.com	083129120138
26	Handreno Yusup	handreno2201@gmail.com	082150696765

27	Margaret Mei Lia Seconda	margaretmeiliaseconda@gmail.com	085753492603
28	Aminah Nor'ariah, SPd	aminahariah46@guru.sd.belajar.id	082256182638
29	Rani Mita Sari	mitasarirani587@gmail.com	085352969945
30	Aminah Nor'ariah,SPd	aminahariah46@guru.sd.belajar.id	082256182638
31	Annis Luthfia Setiarini, S.Pd.	annisluthfiaset@gmail.com	082299361476
32	FITRIANI, S.Pd.I	fitrianifitriadi48@gmail.com	085390258159
33	FAHRUDIN,S.Pd.I	fahrudinspdil6@admin.smp.belajar.id	082353001859
34	MULIAMI DEWIANRIANI, S. Pd. SD	muliamidewianriani50@guru.sd.belajar.id	085252991373
35	Hijatul Pahmah, S. Pd, I	Hijatulpahmah@gmail.com	082250731604
36	Ernawati, S. Pd	ernawati821@admin.sd.belajar.id	085213094069
37	Arista Agustian, S.Pd	aristaagustian65@gmail.com	082254300149
38	Samsian	samsian99@guru.smp.belajar.id	085249797337
39	Palentinus Hengki	l3ohengk1@gmail.com	082350911388
40	NORHANAH, S.Pd.I	norhanahspdi@gmail.com	08115237300
41	Jessica Alexandra	xjessicaalexandra@gmail.com	081258475824
42	Avillia Yufensi Ngagalan	Avilliayufensii@gmail.com	082350570400
43	I Made Juniar Ardika, S.Pd.	madejuniar296@gmail.com	081521776485
44	Weldia Atmanegara	weldia.atmanegara@gmail.com	085247745665
45	Miko Aditya	mikosmpt@gmail.com	0895338576514
46	Adelia Anggreani	adelialia09301@gmail.com	085392149421
47	Taufik akbar	takbar876@gmail.com	085348454545
48	Sri Renita	renitasrirenita@gmail.com	81253517483
49	selvi isyfaul itsnaini	selviisyfaul@gmail.com	082253159316
50	Shafa Azkiya	ShafaAzkiyal1@gmail.com	085251950978
51	Norhikmah	nornorhikmah12@gmail.com	085652220130
52	Sri Mulyani	sridarussalam@gmail.com	082154562477
53	Berliana Nansya Febriyanti	akuberliana0202@gmail.com	082353174465

4.2 Data Dukung Lainnya

Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah melakukan survei mandiri dengan menggunakan instrumen yang tersedia di laman bernama Siazik. Berikut ini *screenshot* 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 application header includes the SIAZIK logo and the text "Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah". A left sidebar menu contains options: "Beranda", "Komponen Pengungkit", "Komponen Hasil" (highlighted), "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%)

An "Activate Windows" watermark is visible at the bottom right of the screenshot.

SIAZIK - Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

SIASIK

Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah

MENU

- Beranda
- Komponen Pengikut
- 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

SIASIK

Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah

MENU

- Beranda
- Komponen Pengikut
- 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 Kariadi	akarliadi@gmail.com	082357056525	25-02-2023

SIAZIK - Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

SIASIK

Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah

MENU

- Beranda
- Komponen Pengikut
- 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	☆☆☆☆

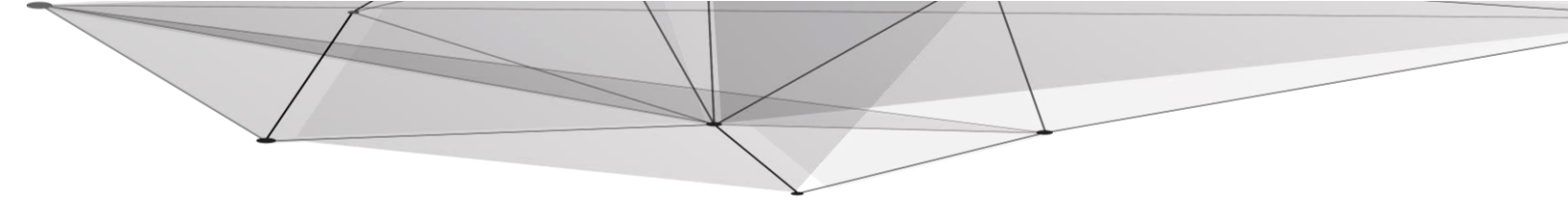
Silakan isi pertanyaan survey berikut ini:

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 Januari sampai dengan Juni 2024, diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Indek Persepsi Kualitas Pelayanan Kepuasan Masyarakat (IPKP) unit Pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah semester pertama periode Januari sampai dengan Juni 2025 menunjukkan nilai **3,90**.
2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPKP) unit Pelayanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah pada semester pertama periode Januari sampai dengan Juni 2025 menunjukkan nilai **3,97**.

5.2 Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan analisis data yang diperoleh dalam suvei terhadap Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Tengah per semester pertama 2025 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 dan lebih mengintensifkan media kampanye anti korupsi, baik berupa media daring, 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.