



LAPORAN SURVEI TRIWULAN 2

Kantor Bahasa Provinsi Lampung
Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset,
dan Teknologi

2023

Unit Layanan Terpadu
Kantor Bahasa Provinsi Lampung
Kompleks Gubernur, Jalan Beringin II No. 40,
Talang, Telukbetung Selatan, Bandar Lampung
(0721) 486408/480705
kantorbahasa.lampung@kemdikbud.go.id

BAB I

KUESIONER SURVEI

A. Pendahuluan

Sebagai salah satu unit pelaksana teknis (UPT) dari Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan, Teknologi, Kantor Bahasa Provinsi Lampung memiliki tugas dalam bidang pengembangan, pembinaan, perlindungan bahasa dan sastra Indonesia dan daerah. Untuk melaksanakan tugasnya diperlukan reformasi birokrasi sebagai upaya pembenahan diri secara berkelanjutan dan berkesinambungan demi memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Reformasi birokrasi tersebut berkaitan dengan aspek-aspek yang meliputi manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen aparatur SDM, penguatan akuntabilitas, penguatan pengawasan, dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik harus bebas dari korupsi dan memiliki kualitas yang prima. Pelayanan yang cepat, mudah, dan dapat dijangkau oleh berbagai lapisan masyarakat akan meninggalkan kepuasan bagi pengguna layanan. Oleh sebab itu, penilaian mengenai antikorupsi dan kualitas pelayanan merupakan aspek yang penting untuk diketahui, baik bagi unit kerja maupun masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sebagai indikator tingkat pelayanan dari unit, kerja diperlukan penilaian kepuasan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Penilaian ini menjadi instrumen evaluasi unit kerja sebagai acuan perbaikan ke depannya. Oleh sebab itu, Kantor Bahasa Provinsi Lampung melaksanakan survei mandiri yang disebarkan kepada seluruh pengguna layanan unit kerja. Survei mandiri ini bersifat eksternal, yakni diisi oleh responden yang berasal dari luar unit kerja.

B. Tujuan Survei

- a. Memberikan gambaran persepsi antikorupsi secara umum pada setiap Unit Kerja yang membangun ZI melalui Indeks Persepsi Antikorupsi (IPAK)
- b. Memberikan gambaran persepsi pengguna layanan kualitas pelayanan public secara umum untuk setiap unit kerja yang membangun ZI melalui Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik (IPKP)

C. Survei Kepuasan Pelayanan Kantor Bahasa Provinsi Lampung

Survei persepsi layanan publik dan persepsi antikorupsi yang dilakukan Kantor Bahasa Provinsi Lampung adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap layanan yang dimiliki lembaga ini. Survei dilakukan untuk mengetahui atau mengukur data yang bersifat kualitatif berupa persepsi, sikap, atau pendapat dari masyarakat saat menerima layanan dari Kantor Bahasa Provinsi Lampung. Pengukuran ini menggunakan Skala Likert yang menyajikan empat butir opsi dalam bentuk bintang. Empat bintang tersebut merepresentasikan:

1. ★★★★★ (bintang 4) = sangat memuaskan
2. ★★★★☆ (bintang 3) = memuaskan
3. ★★★☆☆ (bintang 2) = tidak memuaskan
4. ★☆☆☆☆ (bintang 1) = sangat tidak memuaskan

Selanjutnya kuesioner yang sudah disiapkan, diunggah dan didistribusikan melalui aplikasi SIAZIK yang terdapat pada laman Biro Organisasi dan Tata Laksana, Sekretariat Jenderal, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. (Tautan laman aplikasi SIAZIK, <https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/satker/hasil/index>).

Dalam kuesioner yang telah disiapkan terdapat dua bagian yang harus diisi oleh responden. Bagian pertama berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai survei persepsi kualitas pelayanan, sedangkan bagian kedua berisi mengenai survei persepsi korupsi. Pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Pertanyaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

No.	Pertanyaan	Skala			
		★★★★★	★★★★☆	★★★☆☆	★★☆☆☆
1.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?				

2.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?				
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?				
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?				
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?				
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?				
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?				
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?				
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?				

Tabel 2. Pertanyaan Survei Persepsi Korupsi

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

Tabel 1 adalah pertanyaan yang diajukan untuk mengetahui persepsi responden terhadap layanan kepada publik dari Kantor Bahasa Provinsi Lampung. Dari nilai yang didapatkan akan diambil nilai rata-rata (total nilai dibagi dengan jumlah responden) sehingga menjadi Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP). Sementara itu, pertanyaan pada tabel 2 merupakan jenis pertanyaan yang digunakan untuk mengukur pendapat responden terhadap celah terjadinya praktik-praktik korupsi selama penyelenggaraan layanan diberikan. Dari nilai yang didapatkan akan diambil nilai rata-rata (total nilai dibagi dengan jumlah responden) sehingga menjadi Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. TARGET POPULASI

Target populasi dari pelaksanaan survei mandiri adalah pengguna layanan dan mitra dari Kantor Bahasa Provinsi Lampung yang telah mengikuti kegiatan Kantor Bahasa Provinsi Lampung seperti bimbingan teknis dan penyuluhan.

B. PENENTUAN SAMPEL

Penentuan sampel dilakukan dengan sampel kuota (quota sample), yakni sampel ditentukan sampai jumlah kuota populasi ditentukan. Jumlah yang ditentukan dalam survei pada triwulan 2 tahun 2023 adalah 50 orang.

C. METODE ANALISIS

Data yang dihasilkan merupakan data kuantitatif yang akan dianalisis secara deskriptif. Menurut Sugiyono (2014:21) metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa metode analisis deskriptif merupakan metode yang bertujuan menggambarkan secara sistematis dan faktual tentang fakta-fakta serta hubungan antarvariabel yang diselidiki dengan cara mengumpulkan data, mengolah, menganalisis dan menginterpretasi data.

D. METODE PENCACAHAN

Metode pencacahan adalah metode dalam pengambilan data. Dalam hal ini, pencacahan dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara daring melalui tautan yang sudah disiapkan dengan ketentuan satu tautan hanya dapat diisi oleh satu responden.

BAB III
PENGOLAHAN SURVEI

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Berikut ini adalah pemaparan hasil analisis survei persepsi layanan publik dan persepsi antikorupsi yang dilakukan pada 50 orang pengguna layanan Kantor Bahasa Provinsi Lampung sebagai responden survei pada periode Triwulan 2 Tahun 2023.

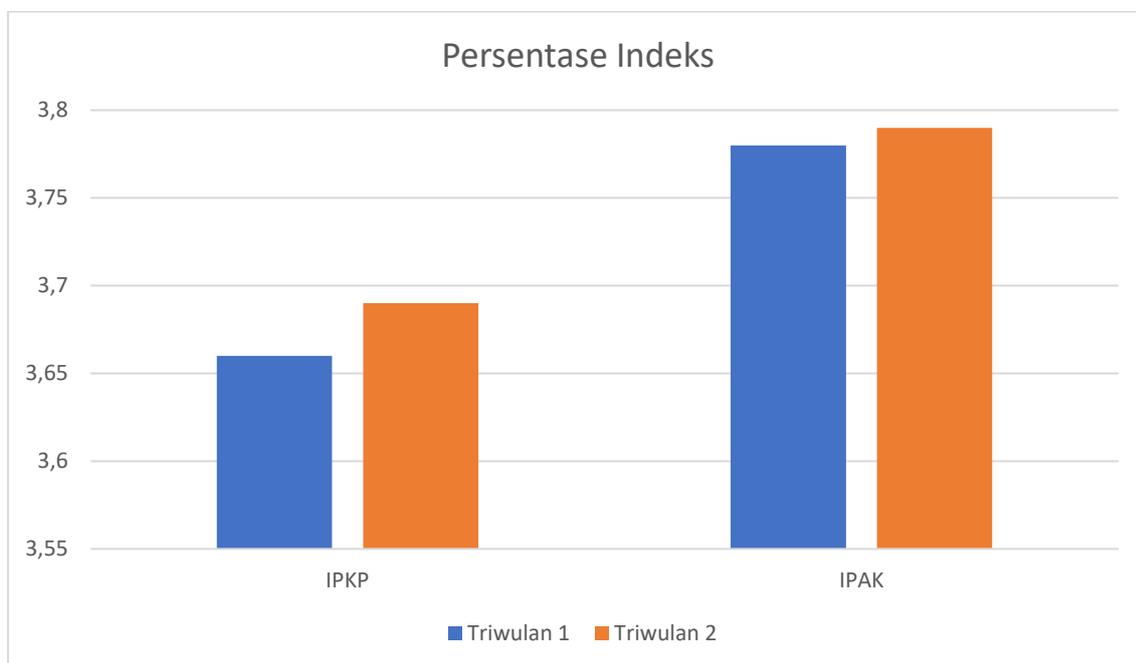
Tabel 3. Hasil Respons Survei Persepsi Layanan Publik dan Persepsi Antikorupsi

No.	Nilai IPKP	Nilai IPAK
1	4	4
2	3,78	3,8
3	3,89	3,6
4	3,33	3,4
5	3,56	4
6	3,78	4
7	4	4
8	3	3,4
9	3,33	3
10	4	4
11	3,44	4
12	4	4
13	4	4
14	4	3
15	4	4
16	4	4
17	3,89	4
18	4	4
19	4	4
20	4	4
21	4	4
22	4	4

23	4	4
24	4	4
25	3	3
26	4	4
27	3,56	4
28	4	4
29	3,22	4
30	3	3,2
31	3,22	3,8
32	3,78	4
33	4	4
34	4	4
35	4	4
36	4	4
37	3,33	3,6
38	3,33	3,6
39	3	3
40	3,11	3,2
41	3	3
42	4	4
43	4	4
44	3,33	4
45	3,89	3,8
46	4	4
47	4	4
48	3,78	4
49	3	3,4
50	3,22	4
	Total = 185	Total = 190
	IPKP = 3,69	IPAK = 3,79
	Presentase = 92,3%	Presentase = 94,9%

Pada tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai rata-rata yang diperoleh untuk IPKP adalah 3,69, sedangkan nilai rata-rata yang diperoleh untuk IPAK adalah 3,79. Selain itu diketahui pula bahwa nilai persentase untuk IPKP adalah 92,3% yang masuk dalam skor interval **sangat memuaskan**. Nilai persentasi IPAK adalah 94,9% yang termasuk dalam skor interval **sangat memuaskan**. Dengan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan publik dan praktik antikorupsi penyelenggaraan kegiatan dan layanan yang dilakukan oleh Kantor Bahasa Provinsi Lampung mendapat umpan balik yang sangat memuaskan dari publik.

Diagram 1. Persentase Indeks Persepsi Layanan Publik (IPKP) dan Persepsi Antikorupsi (IPAK) antara Triwulan 1 dan Triwulan 2 Tahun 2023



Dari hasil analisis yang dilakukan terhadap survei persepsi kualitas pelayanan dan survei persepsi antikorupsi dengan aplikasi SIAZIK dapat dilihat beberapa hal sebagai berikut.

1. Kelebihan dari survei dengan aplikasi SIAZIK
 - Nilai IPAK dan IPKP dapat langsung diketahui
 - Data responden tercatat dalam database aplikasi SIAZIK
 - Antarmuka pengguna (*user interface*) aplikasi cukup mudah digunakan sehingga tidak sulit untuk pemakaiannya
2. Kelemahan dari survei dengan aplikasi SIAZIK
 - Satu tautan hanya bisa diisi oleh satu orang. Hal ini kurang efektif karena

setiap responden harus memiliki tautan yang berbeda.

- Aplikasi mengalami pemeliharaan beberapa kali yang menghambat pengisian.
3. Dapat disimpulkan bahwa layanan publik dan praktik antikorupsi penyelenggaraan kegiatan dan layanan yang dilakukan oleh Kantor Bahasa Provinsi Lampung mengalami peningkatan dari Triwulan 1 tahun 2023.

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Berdasarkan hasil Laporan Survei Persepsi Layanan Publik dan Persepsi Antikorupsi, Kantor Bahasa Provinsi Lampung akan melakukan tindak lanjut sebagai berikut.

1. Kantor Bahasa Provinsi Lampung akan melakukan evaluasi dan inovasi pada semua layanan sehingga pelayanan publik yang dilakukan Kantor Bahasa Provinsi Lampung dapat semakin meningkat.
2. Melakukan sosialisasi terkait pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Bahasa Provinsi Lampung agar layanan yang dimiliki dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas sehingga layanan Kantor Bahasa Provinsi Lampung semakin dikenal masyarakat.
3. Kantor Bahasa Provinsi Lampung akan terus belajar meningkatkan layanannya, baik secara kualitas maupun kuantitas.

BAB IV
DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

Berikut data responden yang mengisi survei eksternal Kantor Bahasa Provinsi Lampung pada Triwulan 2 Tahun 2023.

Tabel 4. Data Responden Survei Persepsi Layanan Publik dan Persepsi Antikorupsi

No.	Nama Responden	Email	Whatsapp
1	Rahmat Panca Saputra	rahmadpanca20187@gmail.com	085266845997
2	Annisa Ajmala Luthfia	anisaaajmala7@gmail.com	0895413065426
3	Anisa Emel Ariani	anisads232@gmail.com	6281274891857
4	Nia Cahyati	niacahyati29@gmail.com	082298828567
5	Anggi Safitri	anggisafitri224@gmail.com	082259855734
6	Redi Riyansyah	rriyansyah0411@gmail.com	081278733887
7	Muhamad Fajar Sukmajaya	mfajarsukmajaya@gmail.com	081273135687
8	Made Darne Wintara	Madedarne05@gmail.com	081347976033
9	Ana Mualimah	anamualimah15@gmail.com	082235742184
10	M. Naif Abdallah	naif54140@gmail.com	071215195225
11	Diah Ayu Ikrima Nur Azizah	bhp70646@gmail.com	082258602590
12	Andi Susanto	andisusanto2266@gmail.com	081293505231
13	Safira Amelia	safiraameliaaulia02@gmail.com	083168923784
14	Anggina Fajjarna Husen	Angginafajjarnahusen@gmail.com	08887300393
15	Liana Martaliza	lianamartaliza@gmail.com	085758961552
16	Muhammad Mustaqim	mustaqimal.madain@gmail.com	082129563454
17	Tedi Zarkasih	tedizarkasih67@gmail.com	085600835093
18	Hasmillah Ilhami	hasmillahilhami@gmail.com	0895610086383
19	Zulfikar Laksana Putra	Umardani060602@gmail.com	082175113012
20	Adelia Fitra	adeliafitra19@gmail.com	085709021365
21	Ria Amelia	riaamelia170502@gmail.com	08975093060
22	Sefita widyani	sefitawidyani250@gmail.com	085664321078
23	Ratu berliana rosfadila machendra	ratubrliana@gmail.com	087770816745
24	Nabilah Indah Safitri	nabilahsafitri281@gmail.com	083169614711

25	Didit Perdiansyah	diditferdianss000@gmail.com	085270873809
26	Annisa Reswari	annisaeswari211@gmail.com	089698609905
27	Dwi Yulianti	dwiyulianti1977dewa@gmail.com	081279138728
28	Antonina Anggraeni	antoninaanggraeni@gmail.com	081388300916
29	Akhmadi Sumaryanto	akhmadi.sumaryanto@gmail.com	081369610028
30	Priska Apriliyanti	priskaapriliyanti03@gmail.com	085809232853
31	Fareluna Nazwa Hafeiz	fareluna.nh@gmail.com	0887437122461
32	Lia Safitri	liasafitri27.sineger@gmail.com	088274267285
33	Anggi rivaldo	anggirivaldo376@gmail.com	082282499250
34	Anggi rivaldo	anggirivaldo376@gmail.com	082282499250
35	Lia Angelia	saljusalju148@gmail.com	081369299002
36	Listian utama	listian.utama@gmail.com	082186822411
37	Heri Yadi	wimpirimbawansenja@gmail.com	081377641115
38	Erfin Wijayanti	erfin.wijayanti89@gmail.com	085279537880
39	Akhmad Suprianto	16akhmadsuprianto@gmail.com	085279765997
40	Wiwik Nurmalasari	nnkedai088@gmail.com	085608386124
41	Rian Wahyu Adi saputra	rian11693@gmail.com	085783447464
42	Neng Yuyun Andriani	amrizalasyiyu@gmail.com	082289658489
43	Zaim, s. Pd.	zaim@gmail.com	081369491444
44	Ziyadi, S.Pd., M.M.	ziyadizidan06@gmail.com	085279624243
45	Durja Abadi	durjaabadi@gmail.com	085279699200
46	Hifzon Zohid, S.Pd.I	smpntigaliwa@yahoo.co.id	081273109185
47	Eva Diana	evadiana447@gmail.com	081384419350
48	Yurna berti	yurnaberti2@gmail.com	081279656819
49	Rima Mutiara	rimamutiara1618@gmail.com	081271150622
50	Erwin, S.Pd	cahyadinerwin@gmail.com	082179455556

B. DATA DUKUNG LAINNYA

Berikut data dukung survei mandiri yang dilaksanakan Kantor Bahasa Provinsi Lampung melalui aplikasi SIAZIK.

- a. Tangkap layar beranda SIAZIK yang memuat hasil survei triwulan 2 tahun 2023.

Komponen Hasil

Nilai survey yang diambil yaitu bulan 2 - 4 dibagi dengan jumlah responden:

NO	KOMPONEN HASIL	NILAI
1	SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (22.5)	21.57
	- Survey Persepsi Korupsi (17.5)	16.57 (3.79 - 94.7%)
	- Apakah Capaian Kinerja Lebih Baik dari pada Capaian Kinerja Sebelumnya (5)	5
2	SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (17.5)	16.07
	- Persepsi Kualitas Pelayanan (17.5)	16.07 (3.67 - 91.85%)

- b. Tangkap layar halaman respons survei yang memuat alamat survei, nama responden, email, WhatsApp, tanggal pengisian, triwulan, nilai IPAK, dan nilai IPKP.

NO	ALAMAT SURVEY	NAMA RESPONDEN	EMAIL	WHATSAPP	TANGGAL ISI	TRIWULAN	NILAI IPAK
1	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/ba9a39ba-df2e-11ed-ae3b-005056af1431	Rahmat Panca Saputra	rahmadpanca20187@gmail.com	085266845997	23-04-2023	II	4
2	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/ba9a0ba2-df2e-11ed-9b1c-005056af1431	Annisa Ajmela Luthfia	anisaajmala7@gmail.com	0895413065426	23-04-2023	II	3.8
3	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/ba99dd3a-df2e-11ed-a94d-005056af1431	Anisa Emel Ariani	anisads232@gmail.com	6281274891857	23-04-2023	II	3.6
4	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/ba99acc0-df2e-11ed-994c-005056af1431	Nia Cahyati	niacahyati29@gmail.com	082298828567	20-04-2023	II	3.4
5	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/ba99806a-df2e-11ed-8ea1-005056af1431	Anggi Safitri	anggisafitri224@gmail.com	082259855734	20-04-2023	II	4
6	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/ba9952b6-df2e-11ed-98b6-005056af1431	Redi Riyansyah	rriyansyah0411@gmail.com	081278733887	20-04-2023	II	4