

LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
BALAI BAHASA PROVINSI LAMPUNG
TRIWULAN 1 TAHUN 2026

Pengarah

Kepala Balai Bahasa Provinsi Lampung
Rima Ulfayanti

Penanggung Jawab

Ketua ZI WBK Balai Bahasa Provinsi Lampung
Yudo Suryo Hapsoro

Penyusun

Tim Survei Persepsi Kualitas Pelayanan
Lusiana Dewi
Frezzy Aziana
Elisabet Manullang

Penyunting

Guspradana Sesridha Alius

Balai Bahasa Provinsi Lampung
Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi
2026

LEMBAR VALIDASI

Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan 1 Tahun 2026 ini telah divalidasi oleh Kepala Balai Bahasa Provinsi Lampung.

Ditandatangani pada tanggal 31 Maret 2026



Rima Ulfayanti, S.H., M.H.

NIP 198308022006042003

LEMBAR VERIFIKASI

Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan 1 Tahun 2026 ini telah diverifikasi oleh Ketua SPI Balai Bahasa Provinsi Lampung.

Ditandatangani pada tanggal 31 Maret 2026

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Dian Anggraini', written over a faint horizontal line.

Dian Anggraini, S.S., M.Pd.

NIP 197805022006042001

DAFTAR ISI

BAB I	1
KUESIONER SURVEI	1
A. Pendahuluan	1
B. Tujuan Survei	2
C. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Balai Bahasa Provinsi Lampung	2
BAB II	7
METODOLOGI SURVEI	7
A. TARGET POPULASI	7
B. PENENTUAN SAMPEL	7
C. METODE ANALISIS	7
D. METODE PENCACAHAN	8
BAB III	9
PENGOLAHAN SURVEI	9
A. ANALISIS HASIL SURVEI	7
B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI	9
BAB IV	12
DATA SURVEI	12
A. DATA RESPONDEN	13
B. DATA DUKUNG LAINNYA	14

BAB I

KUESIONER SURVEI

A. Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran.

Untuk melaksanakan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 dan PP Nomor 96 Tahun 2012 telah disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Sebagai salah satu unit pelaksana teknis (UPT) dari Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan, Teknologi, Balai 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, Balai Bahasa Provinsi Lampung melaksanakan survei mandiri yang disebarakan kepada seluruh pengguna layanan unit kerja. Survei mandiri ini bersifat eksternal, yakni diisi oleh responden yang berasal dari luar unit kerja.

B. Tujuan Survei

Memberikan gambaran persepsi pengguna layanan kualitas pelayanan publik secara umum untuk setiap unit kerja yang membangun ZI melalui Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik (IPKP)

C. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Balai Bahasa Provinsi

Lampung

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Balai Bahasa Provinsi Lampung dilakukan 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 Balai 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 pertanyaan-pertanyaan mengenai survei persepsi kualitas pelayanan sebagai berikut.

Tabel 1. Pertanyaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

No.	Pertanyaan	Skala			
		★★★★★	★★★★☆	★★★☆☆	★★☆☆☆
1.	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik.				
2.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang				

	ditetapkan unit layanan ini.				
3.	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses.				
4.	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik.				
5.	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan.				
6.	Petugas pelayanan/sistem pelayanan <i>online</i> pada unit layanan ini merespons keperluan Bapak/Ibu dengan cepat.				
7.	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.				
9.	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.				

Tabel 1 adalah pertanyaan yang diajukan untuk mengetahui persepsi responden terhadap layanan kepada publik dari Balai 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).

Selanjutnya, jawaban dari setiap pertanyaan yang mewakili unsur pelayanan di instansi akan dilakukan analisis. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui nilai yang diberikan masyarakat terhadap setiap unsur pelayanan. Data yang berisi rekapitulasi penilaian masyarakat akan dihitung totalnya pada setiap unsur dan diambil rata-rata nilai. Dilakukan pula konversi nilai dengan rumus jumlah total nilai akan dibagi dengan total skor maksimal. Total skor maksimal adalah jumlah responden dikali bobot skor. Dari perhitungan ini nantinya akan diperoleh akumulasi total skor maksimal, yaitu $30 \times 4 = 120$. Jadi nilai Y atau total skor maksimal adalah 120.

Rumus Konversi Nilai: $Total\ Skor / Y \times 100 = \%$

Dari hasil perhitungan tersebut dapat diketahui mutu pelayanan yang mengacu pada tabel berikut ini.

Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00— 2,5996	25,00— 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60— 3,064	65,00— 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644— 3,532	76,61— 88,30	B	Baik
4	3,5324— 4,00	88,31— 100,00	A	Sangat Baik

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. TARGET POPULASI

Target populasi dari pelaksanaan survei mandiri adalah pengguna layanan dan mitra dari Balai Bahasa Provinsi Lampung yang telah mengikuti kegiatan Balai 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 1 tahun 2026 adalah 30 orang.

C. METODE ANALISIS

Data yang dihasilkan merupakan data kuantitatif yang akan dianalisis secara deksriptif. 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 30 orang pengguna layanan Balai Bahasa Provinsi Lampung sebagai responden survei pada periode Triwulan 1 Tahun 2026.

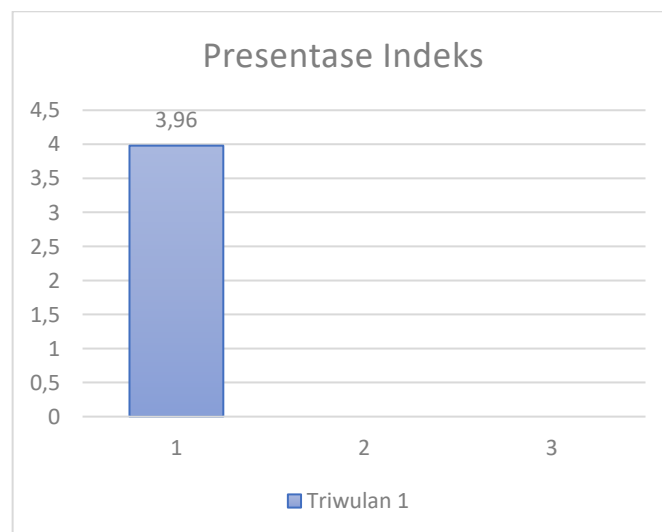
Tabel 4. Hasil Respons Survei Persepsi Layanan Publik

No.	Nilai IPKP
1	4
2	4
3	4
4	4
5	4
6	4
7	4
8	4
9	4
10	4
11	4
12	4
13	4
14	4
15	4
16	4
17	4
18	4
19	4
20	4
21	4
22	3
23	4
24	4
25	4
26	4

No.	Nilai IPKP
27	4
28	4
29	4
30	4
	Total = 119
	IPKP = 3,96
	Presentase = 99,16%

Pada tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai rata-rata yang diperoleh untuk IPKP adalah 3,96. Selain itu diketahui pula bahwa nilai persentase untuk IPKP adalah 99,16% yang masuk dalam skor interval sangat memuaskan. Dengan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan publik penyelenggaraan kegiatan dan layanan yang dilakukan oleh Balai Bahasa Provinsi Lampung mendapat umpan balik yang sangat memuaskan dari publik.

Diagram 1. Persentase Indeks Persepsi Layanan Publik (IPKP) dan Persepsi Antikorupsi (IPAK) Triwulan 1 Tahun 2026



Dari hasil analisis yang dilakukan terhadap survei persepsi kualitas pelayanan Triwulan 1 terdapat nilai 3,96. Hasil survei persepsi kualitas pelayanan termasuk dalam tingkat **Sangat Memuaskan**.

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Berdasarkan hasil Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Balai Bahasa Provinsi Lampung akan melakukan tindak lanjut sebagai berikut.

1. Balai Bahasa Provinsi Lampung akan menjaga mutu dan kualitas dari setiap unsur pelayanan publik, terutama unsur-unsur yang mendapatkan nilai 4.
2. Balai Bahasa Provinsi Lampung akan meningkatkan kualitas penyediaan informasi publik secara daring melalui laman dan media sosial serta menyosialisasikan layanan pengaduan untuk mewadahi keluhan pelanggan.

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

Berikut data responden yang mengisi survei eksternal Balai Bahasa Provinsi Lampung pada Triwulan 1 Tahun 2026.

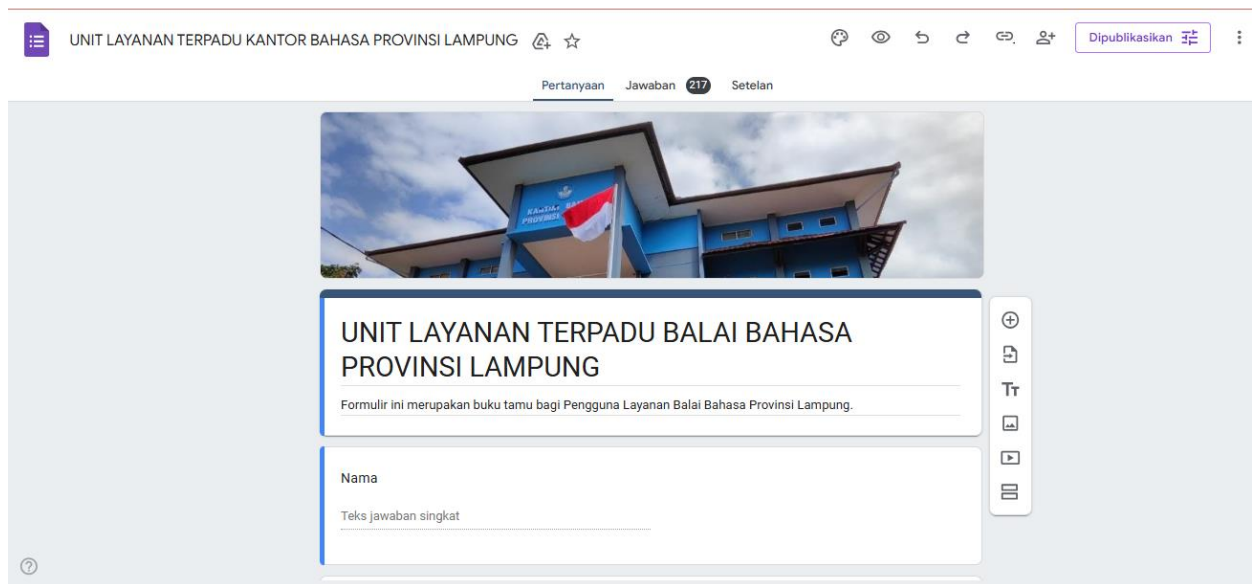
Tabel 4. Data Responden Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

No.	Nama Responden	Email	Whatsapp
1	Rainy Septian	renyseptiani30@gmail.com	085368474027
2	Tri Apriyanti, S.Kom.	ikantree23@gmail.com	085789785139
3	Yos Eka Virman, S. Pd.	yekavirman@gmail.com	085357564945
4	Qonita Nurhayati, SH.	henqobungaabadi@gmail.com	082175111977
5	Riza Liston	liston8@gmail.com	081386018382
6	Erna Aprilia, S. Pd	ernaaprilia76@gmail.com	082278771301
7	Rahmawati Agustina	safirazahra030@gmail.com	081369751904
8	Maryati, S. Pd	Derel. Maryati@gmail.com	085281276746
9	Aryani Agustina, S.Pd.	aryaniagustina151@gmail.com	085384614000
10	Mulyati Noor,S.Pd.	mulyatinoor652@gmail.com	081273473734
11	Fitriani	fitrikholil82@gmail.com	085377954101
12	Syaiful Hilal	saifulwayjaya55@gmail.com	082184147792
13	Siti kholifah	sitikholfahspd775@gmail.com	082373952895
14	Ratna Putri Wulandari	ratnaputriwulandari@gmail.com	081367230468
15	Wanda Asmala S.Pd	Galihratu55@gmail.com	08127980685
16	Novi Yanti,S.Pd	larra201901@gmail.com	0821 8564 8738
17	Zahwa Syaquilla	zahwasyaquilla10@gmail.com	083870135911
18	Setia Budi	stbd17@gmail.com	082176703555
19	Ahmad Abdul Aziz	Ahmaddul862@gmail.com	085709264575

No.	Nama Responden	Email	Whatsapp
20	Rhama Faiez	rhamafaiez@gmail.com	082278952578
21	Dandy M Irzani	Irzanidandy@gmail.com	082175336396
22	Made Darme Wintara	madedarme05@gmail.com	085764277427
23	Rara	raradisesadarwan@gmail.com	081278461174
24	Edi Purwanto	edipurwanto0922@gmail.com	085664604811
25	Cici Chandra Puspita	chandrapuscici@gmail.com	081367861700
26	M.Azra Lilam Putra	muhammadazra752@gmail.com	089509189030
27	Muhammad romi	romibarulagi26@gmail.com	0895329528699
28	Syipa An Nisa	syipaannisa1@gmail.com	085840448170
29	Deni Kurniawan	badut9897@gmail.com	83125775882
30	Amanda Saras Ayu Anggita	amandasarasayuanggita@gmail.com	0857 6805 8745

B. DATA DUKUNG LAINNYA

Berikut data dukung survei mandiri yang dilaksanakan Balai Bahasa Provinsi Lampung melalui *Google Form*, yakni tangkap layar halaman *Google Form* yang memuat hasil survei Triwulan 1 tahun 2026 dan halaman respons survei yang memuat alamat survei, nama responden, email, WhatsApp, tanggal pengisian, triwulan, nilai IPAK, dan nilai IPKP.



The image is a screenshot of a Google Form titled "UNIT LAYANAN TERPADU BALAI BAHASA PROVINSI LAMPUNG". At the top, there is a header bar with the title and a "Dipublikasikan" (Published) button. Below the header, there is a progress bar showing "Pertanyaan" (Questions), "Jawaban" (Answers) with a count of 217, and "Setelan" (Settings). The main content area features a large image of a blue building with a sign that reads "Balai Bahasa Provinsi Lampung". Below the image, the title "UNIT LAYANAN TERPADU BALAI BAHASA PROVINSI LAMPUNG" is displayed in bold. Underneath the title, a subtitle states: "Formulir ini merupakan buku tamu bagi Pengguna Layanan Balai Bahasa Provinsi Lampung." The form includes a text input field labeled "Nama" (Name) and a text area labeled "Teks jawaban singkat" (Short answer text). On the right side of the form, there is a vertical toolbar with icons for adding, deleting, and other editing functions.