



**LAPORAN  
HASIL PELAKSANAAN SURVEI  
PERSEPSI KEPUASAN PELAYANAN  
TRIWULAN 1  
PERIODE JANUARI--MARET 2025**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH  
BALAI BAHASA**

**PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Jalan Sorowajan, Jomblangan, Banguntapan, Bantul 55198

Telepon: (0274) 562070; Faksimile: (0274) 580667





LAPORAN  
HASIL PELAKSANAAN  
SURVEI PERSEPSI KEPUASAN  
PELAYANAN TRIWULAN I  
PERIODE JANUARI—MARET 2025

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH  
BALAI BAHASA

PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Jalan Sorowajan, Jomblangan, Banguntapan, Bantul 55198

Telepon: (0274) 562070; Faksimile: (0274) 580667



## DAFTAR ISI

BAB I KUESIONER SURVEI .....	3
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	8
2.1    Kriterian Responden.....	8
2.2    Metode Pencacahan.....	8
2.3    Metode Pengolahan Data dan Analisis .....	8
2.4    Pengolahan Data .....	9
2.5    Pengujian Kualitas Data.....	9
2.6    Lokasi Pengumpulan Data .....	9
2.7    Waktu Pelaksanaan .....	9
2.8    Laporan Hasil Penyusunan Indeks.....	10
2.9    Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.....	10
BAB III PENGOLAHAN SURVEI.....	12
3.1    Analisis Hasil Survei .....	12
3.2    Tindak Lanjut Hasil Survei .....	23
BAB IV DATA SURVEI .....	26

## BAB I KUESIONER SURVEI

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, serta menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu sub aksi pada sektor penegakan hukum dan Reformasi Birokrasi adalah pembangunan Zona Integritas (ZI). Zona Integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan pegawainya berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) khususnya dalam penegakan integritas dan pelayanan yang berkualitas.

Ketentuan terkait pembangunan Zona Integritas diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah yang setiap pimpinan instansi pemerintah diminta untuk menetapkan unit kerja yang diusulkan meraih predikat WBK/WBBM. Proses Pembangunan Zona Integritas difokuskan pada enam area perubahan yang salah satunya adalah Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang ditandai dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mencapai hal tersebut maka perlu dilakukan penilaian kepuasan terhadap pelayanan oleh masing-masing Unit Kerja yang disebut dengan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengukuran tersebut dilakukan dengan melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) serta Integritas di lingkungan Balai Bahasa Provinsi DIY melalui tautan yang ada dalam aplikasi SIAZIK.

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau ponsel (*handphone*) masing-masing.

Kuesioner yang tersedia dalam SIAZIK mengandung setiap unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan peraturan sebagaimana dimaksud, meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Instrumen yang digunakan dalam Aplikasi SIAZIK diadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Terdapat 14 pertanyaan yang terdiri atas 9 (delapan) pertanyaan tentang persepsi kualitas layanan dan 5 (lima) pertanyaan tentang persepsi anti korupsi yang secara lengkap dapat dilihat pada Kuesioner berikut:

#### **Kuesioner Survei IKM – IPK**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Balai Bahasa Provinsi DIY melakukan survei pelayanan publik. Mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama menggunakan layanan pada Balai Bahasa Provinsi DIY. Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan. Terima kasih atas kerja sama Anda.

#### **I. Kualitas Layanan**

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas pemberian pelayanan pada unit layanan ini

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.]



2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



3. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.]



4. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik  
[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas pelayanan berlaku sopan dan ramah kepada pengguna layanan]



5. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



6. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)]



7. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan  
Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.



8. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.]



9. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan  
[Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah unit layanan memiliki sarana prasarana pendukung pelayanan seperti ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir gratis, ruang bermain anak, ruang ibadah, toilet khusus pengguna layanan dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus.]



## II. Perilaku Penyimpangan

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait perilaku petugas pelayanan yang menyimpang pada unit layanan ini.

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya.]



2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini  
[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.]



3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transpor, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.]



4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti “uang administrasi”, “uang rokok”, “uang terima kasih”, dsb).]



5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada praktik percaloan (Pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).]



Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Sebagai contoh responden memberikan penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, sebagai berikut:

- a. Diberi nilai bintang 1 (tidak puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif;
- b. Diberi nilai bintang 2 (kurang puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum memuaskan, sehingga prosesnya belum efektif;
- c. Diberi nilai bintang 3 (puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan;
- d. Diberi nilai bintang 4 (**sangat puas**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat memuaskan, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## BAB II METODOLOGI SURVEI

### 2.1 Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara online melalui tautan yang telah disediakan oleh aplikasi SIAZIK. Penggunaan tautan dari SIAZIK sebagai instrumen pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diharapkan dapat menganalisis data kualitatif secara langsung sehingga perbaikan atas pelayanan publik yang menjadi keluhan di tengah masyarakat dapat ditanggulangi dengan cepat dan tepat.

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan di seluruh satuan kerja secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau *online* melalui komputer, laptop, atau *handphone* masing-masing.

Responden survei adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Dalam pelaksanaan survei, ditentukan sampel jumlah responden berdasarkan populasi pengguna layanan setiap bulannya. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan evaluasi Zona Integritas menuju WBK dan WBBM, mensyaratkan responden minimal survei berjumlah 30 responden.

### 2.2 Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Balai Bahasa Provinsi DIY. Pengisian survei dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan dengan cara mengakses tautan survei yang telah disediakan oleh SIAZIK (<https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id>). Setiap tautan yang dibagikan hanya dapat diisi oleh satu responden.

### 2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis

Nilai survei dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total nilai persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, yaitu antara 25—100, hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Untuk melakukan analisis terhadap hasil perhitungan indeks dengan persepsi pelayananan, dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2.59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3.06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,0	A	Sangat baik

*Sumber: Permen PAN dan RB No 14 tahun 2017*

## 2.4 Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program komputer/sistem database, yaitu dengan cara menginput data dan menghitung indeks ke dalam program Microsoft Office excel.

## 2.5 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengompilasikan data responden. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

## 2.6 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada unit pelayanan Balai Bahasa Provinsi DIY dengan metode pengisian kuesioner melalui tautan survei yang telah disediakan. Kegiatan berlangsung selama bulan Januari--Maret 2025.

## 2.7 Waktu Pelaksanaan

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu, yaitu 3 bulan sekali. Tahap pertama (Triwulan I) SKM dilaksanakan pada rentang bulan Januari—Maret 2025.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat per triwulan dilakukan dengan rincian waktu sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2025

2.	Pengumpulan Data	Januari—Maret 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2025

## 2.8 Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat akan disusun dengan materi utama sebagai berikut:

### 1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan dibagi dengan jumlah unit pelayanan merupakan nilai rata-rata indeks pelayanan.

### 2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

## 2.9 Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei yaitu untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayan publik. Kuesioner yang diberikan kepada masyarakat terdiri atas 9 (sembilan) unsur pertanyaan berkaitan dengan pelayanan publik.

Kuesioner untuk melakukan survei tersebut dibagi atas 2 (dua) bagian, yaitu:

- a. Bagian I: Identitas responden meliputi nama, posel (*email*), dan nomor WA;
- b. Bagian II: Mutu pelayanan publik, yaitu pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Sebagai contoh responden memberikan penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan sebagai berikut:

- a. Diberi nilai 1 (tidak puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif;

- b. Diberi nilai 2 (kurang puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum memuaskan, sehingga prosesnya belum efektif;
- c. Diberi nilai 3 (puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan;
- d. Diberi nilai 4 (**sangat puas**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat memuaskan, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## BAB III PENGOLAHAN SURVEI

### 3.1 Analisis Hasil Survei

#### 1. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) atau SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden yang berasal dari individu yang pernah menerima layanan dari Balai Bahasa Provinsi DIY. Berikut disampaikan data hasil pengisian kuesioner yang ekspor dari aplikasi SIAZIK .

The screenshot shows the SIAZIK application interface. At the top, there is a navigation menu icon and the text 'SIAZIK'. On the right, it says 'Balai Bahasa Provinsi D.I. Yogyakarta' and 'Balai Bahasa Provinsi D.I. Yogyakarta' with a user profile icon. Below this is a header 'Rekap Survey Per Triwulan Tahun Berjalan'. There is a form with a label 'Triwulan' and a text input field containing 'Triwulan'. Below the input field is a blue button labeled 'Lihat'. Below the form is a table with the following data:

TRIWULAN	TOTAL SPKP	TOTAL SPAK	INDEKS SURVEI
Triwulan 1	3.97	3.96	3.96

Sumber: <https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id>

Pada pelaksanaan survei periode Januari—Maret 2025, Balai Bahasa Provinsi DIY secara rata-rata memperoleh nilai 3.97 dalam skala 4 atau 17.34 dalam skala 17.50 untuk SPKP. Untuk Indeks Kepuasan Masyarakat dalam skala seratus diperoleh hasil sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= 3.97 \times 25 \\ &= 99.13 \end{aligned}$$

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Balai Bahasa Provinsi DIY telah memperoleh kategori **Sangat Baik**. Secara lebih rinci, terdapat 9 unsur yang menjadi penyumbang nilai IKM Balai Bahasa Provinsi DIY pada periode Januari—Maret 2025. Unsur Informasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Persyaratan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Prosedur/Alur memperoleh

kategori Sangat Baik, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Respon memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori Sangat Baik.

**Tabel Rekap Penilaian Responden Per Unsur**

	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9
Nilai 4	44	42	44	44	44	44	44	43	42
Nilai 3	1	3	1	1	1	1	1	2	3
Nilai 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nilai 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>45</b>

**Tabel Rekap Persentase Penilaian Responden Per Unsur**

	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9
Nilai 4	97,78	93,33	97,78	97,78	97,78	97,78	97,78	95,56	93,33
Nilai 3	2,22	6,67	2,22	2,22	2,22	2,22	2,22	4,44	6,67
Nilai 2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Nilai 1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur**

	TW I	Rerata
Unsur 1	3,98	3,98
Unsur 2	3,93	3,93
Unsur 3	3,98	3,98
Unsur 4	3,98	3,98
Unsur 5	3,98	3,98
Unsur 6	3,98	3,98
Unsur 7	3,98	3,98
Unsur 8	3,96	3,96
Unsur 9	3,93	3,93
<b>IKM</b>	<b>3,97</b>	<b>3,97</b>

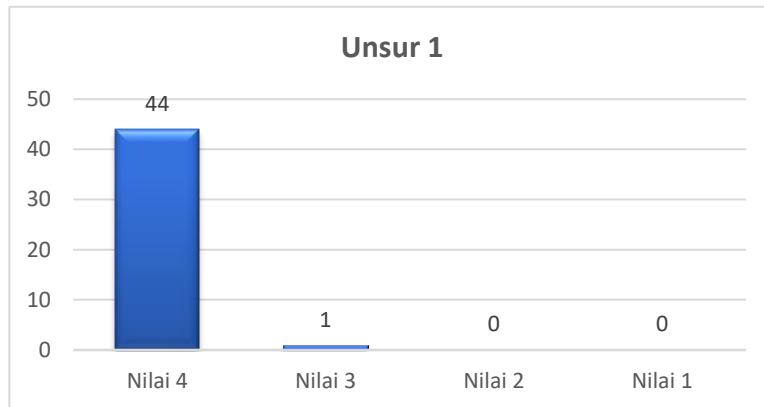
Berikut ini hasil analisis pelaksanaan survei per butir pertanyaan.

***Pertanyaan ke-1***

Berdasarkan survei kepuasan pelayanan publik di Balai Bahasa Provinsi DIY, penilaian terhadap ketersediaan informasi pelayanan melalui media

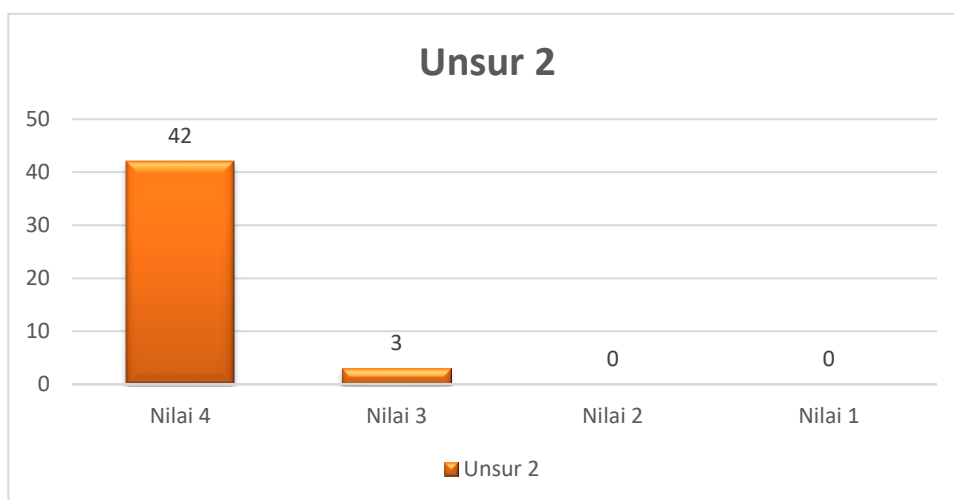
elektronik dan non-elektronik menunjukkan hasil yang sangat positif dengan nilai 3,98 Dari 45 responden,

97.78% (44 responden) memberikan penilaian bintang 4, sementara 2.22% (1 responden) memberikan penilaian bintang 3, dan tidak ada yang memberikan penilaian bintang 1 atau 2. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden sangat puas dengan ketersediaan informasi yang disediakan.



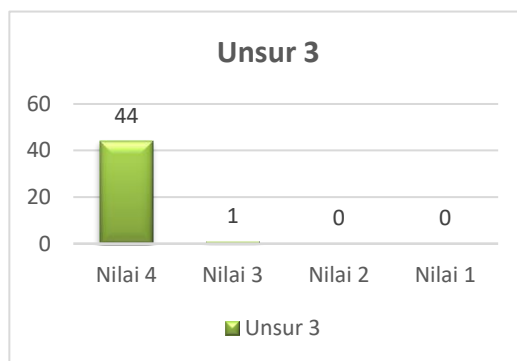
### ***Pertanyaan ke-2***

Berdasarkan survei kepuasan pelayanan publik di Balai Bahasa Provinsi DIY, penilaian terhadap jangka waktu penyelesaian pelayanan menunjukkan hasil yang sangat memuaskan dengan nilai 3,93. Dari 45 responden, 93.33% (42 responden) memberikan penilaian bintang 4, 6.67% (3 responden) memberikan penilaian bintang 3. Tidak ada responden yang memberikan penilaian bintang 2 dan penilaian bintang 1. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.



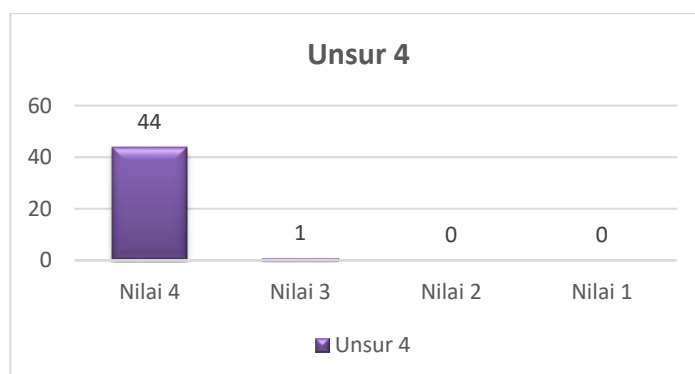
### **Pertanyaan ke-3**

Berdasarkan survei kepuasan pelayanan publik di Balai Bahasa Provinsi DIY, penilaian terhadap kemudahan penggunaan dan akses layanan konsultasi serta pengaduan menunjukkan hasil yang sangat baik dengan nilai 3,86. Dari 45 responden, 97,78% (44 responden) memberikan penilaian bintang 4. 2,22% (1 responden) memberikan penilaian bintang 3, tidak ada responden yang memberikan bintang 2 dan bintang 1. Hasil ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden merasa layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan sangat mudah digunakan dan diakses.



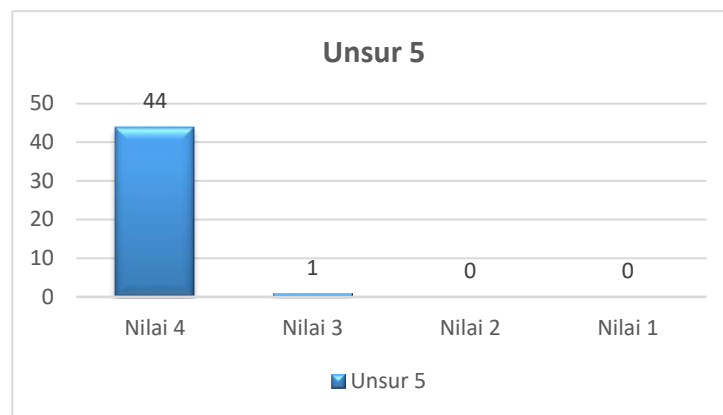
### **Pertanyaan ke-4**

Berdasarkan survei kepuasan pelayanan publik di Balai Bahasa Provinsi DIY, penilaian terhadap perilaku petugas dalam hal kesopanan dan keramahan menunjukkan hasil yang sangat positif. Dari 45 responden, 97,78% (44 responden) memberikan penilaian bintang 4, 2,22% (1 responden) memberikan penilaian bintang 3. Tidak ada yang memberikan penilaian bintang 2 dan 1. Nilai rata-rata yang diperoleh adalah 3,98 dari 4, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa petugas telah memberikan pelayanan dengan kesopanan dan keramahan yang sangat baik.



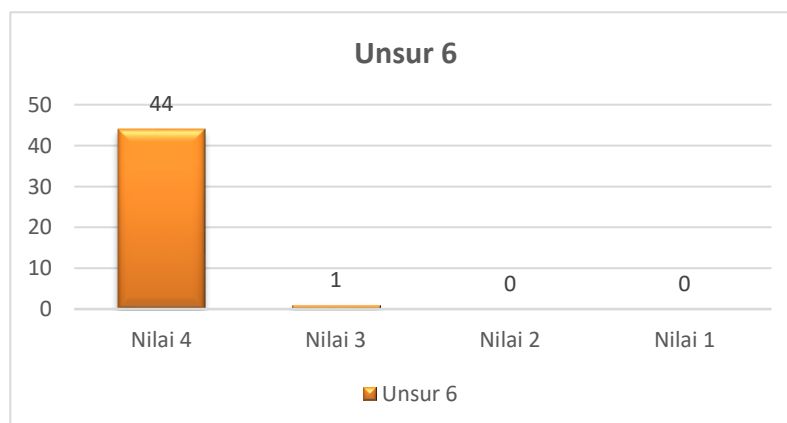
### **Pertanyaan ke-5**

Berdasarkan survei kepuasan pelayanan publik di Balai Bahasa Provinsi DIY, penilaian terhadap kesesuaian informasi persyaratan pelayanan dengan persyaratan yang ditetapkan menunjukkan hasil yang sangat positif. Dari 45 responden, 97,78% (44 responden) memberikan penilaian bintang 4, 2,22% (1 responden) memberikan penilaian bintang 3, dan tidak ada yang memberikan penilaian bintang 1 atau 2. Nilai rata-rata yang diperoleh adalah 3,98 dari skala 4, menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa informasi mengenai persyaratan pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh unit layanan.



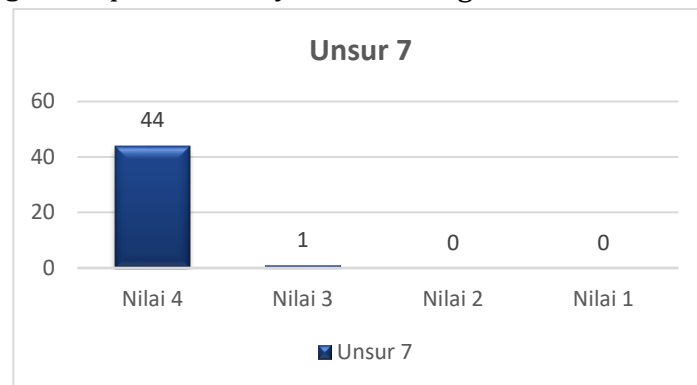
### **Pertanyaan ke-6**

Berdasarkan survei kepuasan pelayanan publik di Balai Bahasa Provinsi DIY, penilaian terhadap kecepatan respon petugas pelayanan dan sistem pelayanan daring (*online*) menunjukkan hasil yang sangat baik. Dari 45 responden, 97,78% (44 responden) memberikan penilaian bintang 4, 2,22% (1 responden) memberikan penilaian bintang 3, dan tidak ada yang memberikan penilaian bintang 2 dan 1. Nilai rata-rata yang diperoleh adalah 3,98 dari skala 4, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa kecepatan respon yang diberikan oleh petugas maupun sistem pelayanan daring sudah sangat memadai.



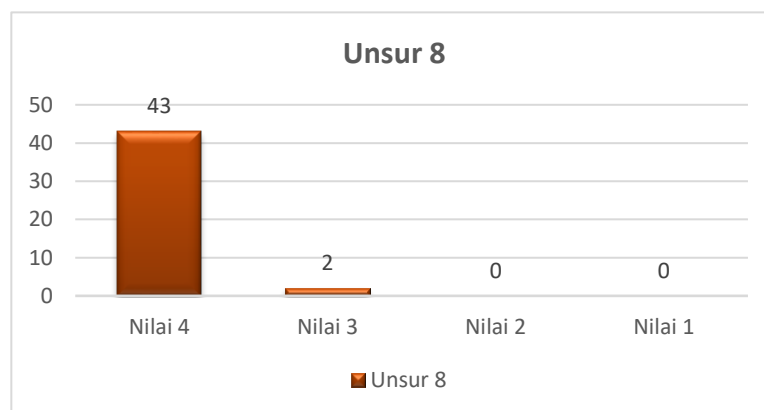
### **Pertanyaan ke-7**

Berdasarkan survei kepuasan pelayanan publik di Balai Bahasa Provinsi DIY, penilaian terhadap kemudahan mengikuti prosedur atau alur pelayanan menunjukkan hasil yang sangat positif. Dari 45 responden, 97.78% (44 responden) memberikan penilaian bintang 4, 2.22% (1 responden) memberikan penilaian bintang 3, serta tidak ada responden yang memberikan penilaian bintang 2 atau 1. Nilai rata-rata yang diperoleh adalah 3,98 dari skala 4, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa prosedur atau alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini sangat mudah diikuti.



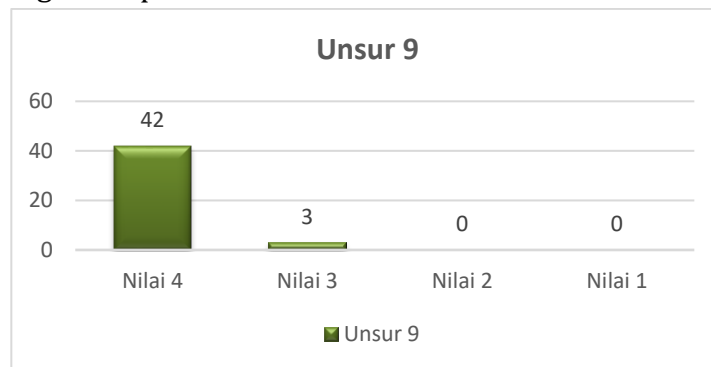
### **Pertanyaan ke-8**

Berdasarkan survei kepuasan pelayanan publik di Balai Bahasa Provinsi DIY, penilaian terhadap kenyamanan dan kemudahan penggunaan sarana prasarana pendukung pelayanan serta sistem pelayanan *online* menunjukkan hasil yang sangat positif. Dari 45 responden, 95.56% (43 responden) memberikan penilaian bintang 4, 4.44% (2 responden) memberikan penilaian bintang 3, dan tidak ada yang memberikan penilaian bintang 2 dan 1. Nilai rata-rata yang diperoleh adalah 3.96 dari skala 4, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa sarana prasarana dan sistem pelayanan *online* yang disediakan sangat nyaman dan mudah digunakan.

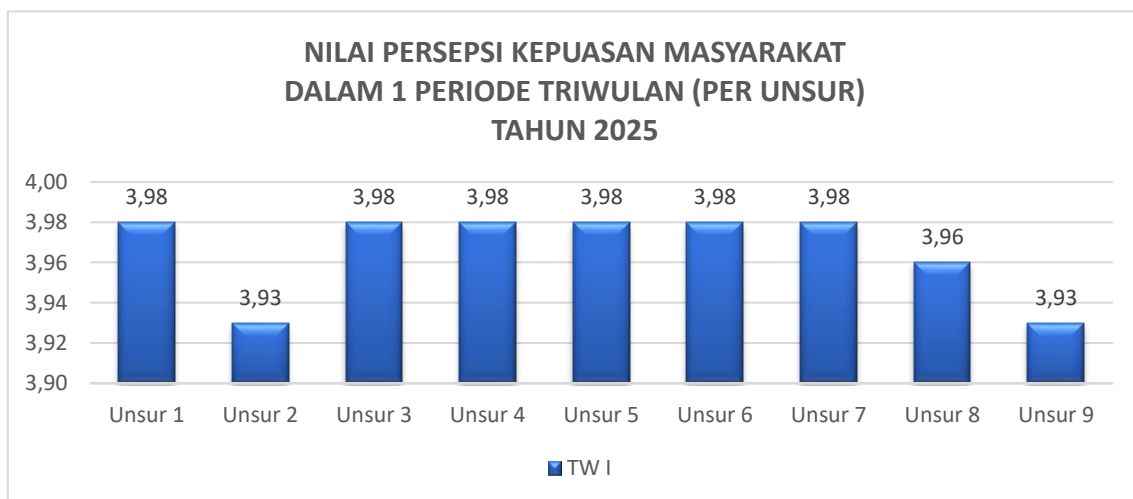


**Pertanyaan ke-9**

Berdasarkan survei kepuasan pelayanan publik di Balai Bahasa Provinsi DIY, penilaian terhadap kesesuaian tarif atau biaya pelayanan dengan tarif yang ditetapkan menunjukkan hasil yang positif namun masih memiliki ruang untuk perbaikan. Dari 45 responden, 93.33% (42 responden) memberikan penilaian bintang 4, 6.67% (3 responden) memberikan penilaian bintang 3, tidak ada responden yang memberikan penilaian Bintang 2 atau 1. Nilai rata-rata yang diperoleh adalah 3,93 dari skala 4, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa tarif atau biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif yang ditetapkan.



**Grafik 1 Nilai SKM Balai Bahasa Provinsi DIY Tahun 2025**



## 2. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

Pelaksanaan Survei Persepsi anti Korupsi dilakukan terhadap responden yang berasal dari individu yang pernah menerima layanan dari Balai Bahasa Provinsi DIY. Berikut disampaikan data hasil pengisian kuesioner yang ekspor dari aplikasi SIAZIK .

The screenshot shows the SIAZIK application interface. At the top, there is a navigation menu with a hamburger icon and the text 'SIAZIK'. On the right, it says 'Balai Bahasa Provinsi D.I. Yogyakarta' and 'Balai Bahasa Provinsi D.I. Yogyakarta' with a user profile icon. Below this, the main heading is 'Rekap Survey Per Triwulan Tahun Berjalan'. There is a search bar labeled 'Triwulan' with the text 'Triwulan' inside, and a blue button labeled 'Lihat'. Below the search bar is a table with the following data:

TRIWULAN	TOTAL SPKP	TOTAL SPAK	INDEKS SURVEI
Triwulan 1	3.97	3.96	3.96

Sumber: <https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id>

Rincian rekapan hasil survei persepsi antikorupsi dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini.

Tabel IPAK dalam Periode Triwulan

	TW 1
Unsur 1	3,96
Unsur 2	3,93
Unsur 3	3,93
Unsur 4	3,98
Unsur 5	3,98
<b>IPAK</b>	<b>3,96</b>

Tabel Jumlah Responden berdasarkan nilai Jawaban

	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5
nilai 4	43	42	43	44	44
nilai 3	2	3	1	1	1
nilai 2	0	0	1	0	0
nilai 1	0	0	0	0	0
	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>45</b>

**Pesentase**

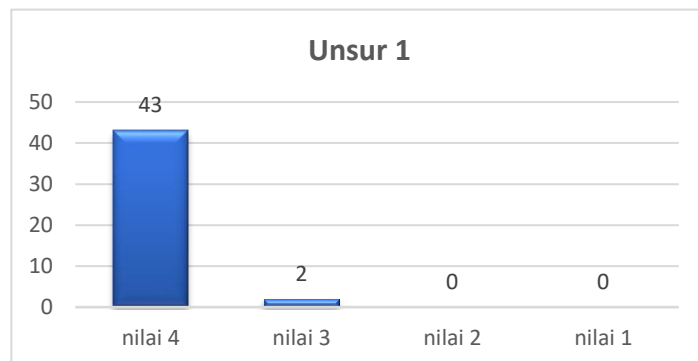
	<b>Unsur 1</b>	<b>Unsur 2</b>	<b>Unsur 3</b>	<b>Unsur 4</b>	<b>Unsur 5</b>
nilai 4	95,56	93,33	95,56	97,78	97,78
nilai 3	4,44	6,67	2,22	2,22	2,22
nilai 2	0,00	0,00	2,22	0,00	0,00
nilai 1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

Pada pelaksanaan survei periode Januari—Maret 2025, Balai Bahasa Provinsi DIY secara rata-rata memperoleh nilai IPAK 3.96 dalam skala 4 atau 17.31 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Balai Bahasa Provinsi DIY telah memperoleh kategori **Sangat Baik**.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai rata-rata (IPAK) Balai Bahasa Provinsi DIY pada periode Januari—Maret 2025. Unsur Diskriminasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Kecurangan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Gratifikasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Pungli memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Calo memperoleh kategori Sangat Baik. Berikut ini uraian tentang hasil survei per unsur pertanyaan.

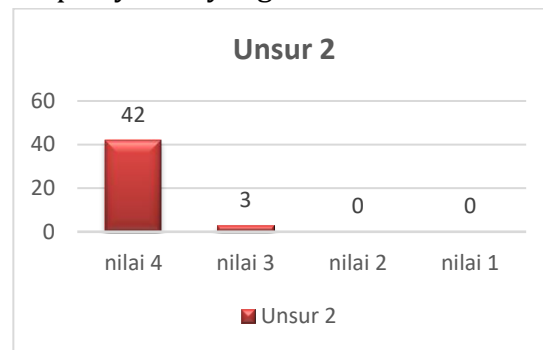
***Pertanyaan ke-1***

Berdasarkan survei persepsi antikorupsi yang dilakukan oleh di Balai Bahasa Provinsi DIY, penilaian terhadap keberadaan diskriminasi dalam pelayanan menunjukkan hasil yang sangat positif. Dari 45 responden, 95.56% (43 responden) memberikan penilaian bintang 4, 4.44% (2 responden) memberikan penilaian bintang 3, dan tidak ada responden yang memberikan penilaian 2 dan 1 dengan nilai rata-rata 3,96 dari skala 4. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa tidak mengalami diskriminasi dalam pelayanan yang diberikan oleh unit kerja ini.



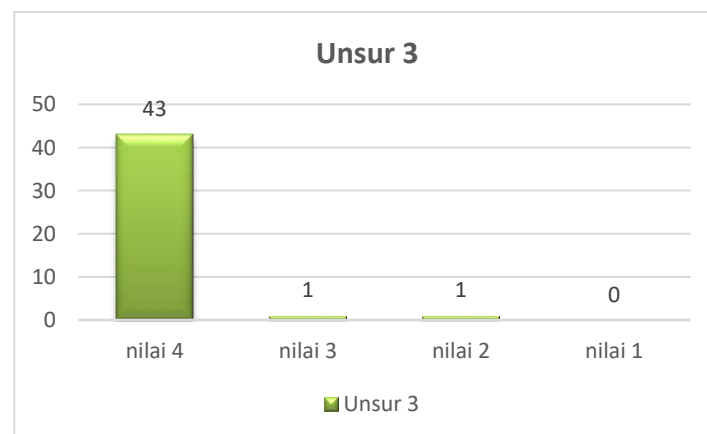
### ***Pertanyaan ke-2***

Berdasarkan survei kepuasan pelayanan publik di Balai Bahasa Provinsi DIY, penilaian terhadap adanya pelayanan di luar prosedur atau kecurangan dalam pelayanan menunjukkan hasil yang sangat positif. Dari 45 responden, 93.33% (42 responden) memberikan penilaian bintang 4, 6.67% (3 responden) memberikan penilaian bintang 3, dan tidak ada responden yang memberikan penilaian Bintang 2 dan 1 dengan nilai rata-rata 3,93 dari skala 4. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh responden merasa tidak ada pelayanan yang dilakukan di luar prosedur atau kecurangan dalam pelayanan yang diberikan oleh unit layanan ini.



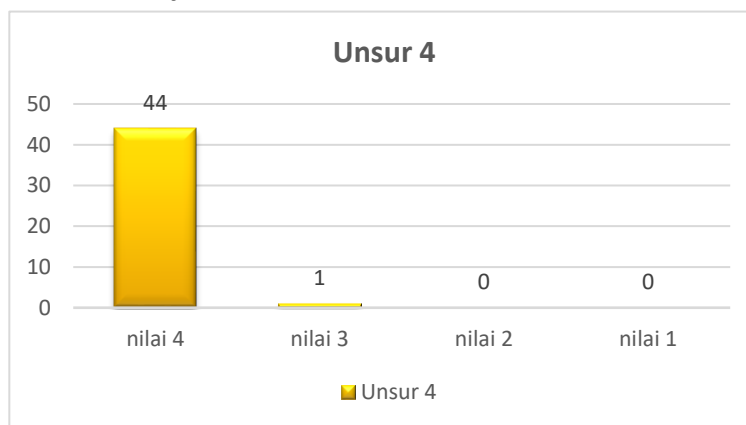
### ***Pertanyaan ke-3***

Berdasarkan survei kepuasan pelayanan publik di Balai Bahasa Provinsi DIY, penilaian terhadap penerimaan imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar ketentuan yang berlaku menunjukkan hasil yang sangat positif. Dari 45 responden, 95.56% (43 responden) memberikan penilaian bintang 4, 2.22% (1 responden) memberikan penilaian bintang 3, dan tidak ada yang memberikan penilaian bintang 2 dan 1. Nilai rata-rata yang diperoleh adalah 3.93 dari skala 4, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa tidak ada penerimaan imbalan yang tidak sesuai ketentuan dalam unit layanan ini.



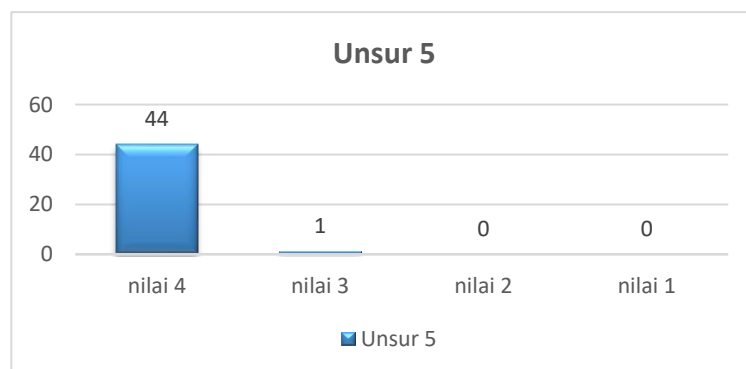
**Pertanyaan ke-4**

Berdasarkan survei kepuasan pelayanan publik di Balai Bahasa Provinsi DIY, penilaian terhadap adanya percaloan atau perantara tidak resmi dalam unit layanan menunjukkan hasil yang sangat positif. Dari 45 responden, 97,78% (44 responden) memberikan penilaian bintang 4, 2,22% (1 responden) memberikan penilaian bintang 3, dan tidak ada yang memberikan penilaian bintang 1 atau 2. Nilai rata-rata yang diperoleh adalah 3,98 dari skala 4, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa tidak ada praktik percaloan atau perantara tidak resmi dalam unit layanan ini.

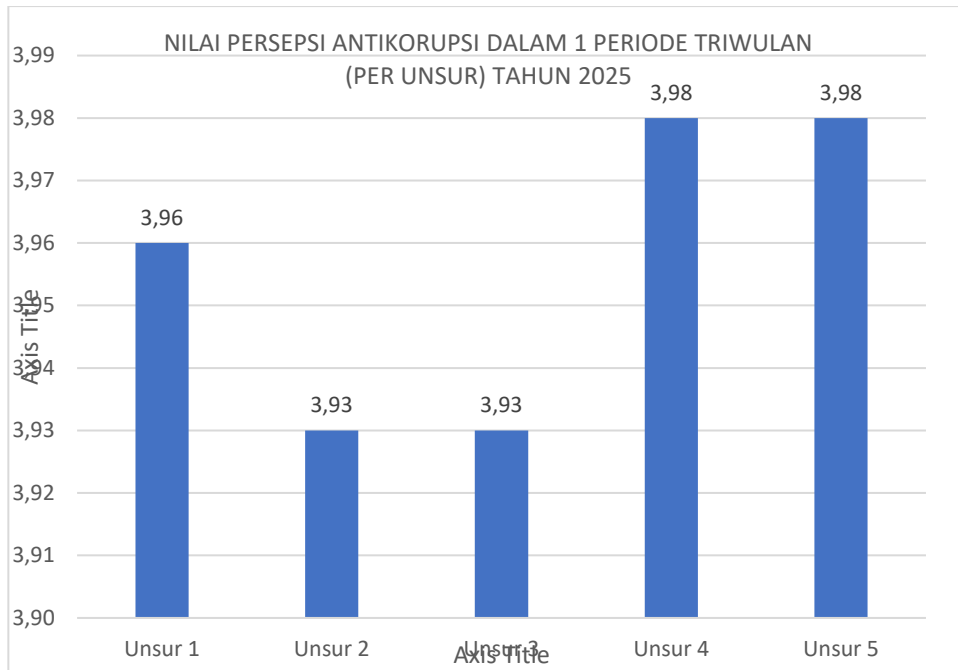


**Pertanyaan ke-5**

Berdasarkan survei kepuasan pelayanan publik di Balai Bahasa Provinsi DIY, penilaian terhadap adanya pungutan liar (pungli) dalam unit layanan menunjukkan hasil yang sangat positif. Dari 45 responden, 97,78% (44 responden) memberikan penilaian bintang 4, 2,22% (1 responden) memberikan penilaian bintang 3, dan tidak ada yang memberikan penilaian bintang 2 atau 1. Nilai rata-rata yang diperoleh adalah 3,98 dari 4, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa tidak ada pungutan liar dalam unit layanan ini.



**Grafik 1 Nilai SPAK Balai Bahasa Provinsi DIY  
Tahun 2025**



### 3.2 Tindak Lanjut Hasil Survei

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut.

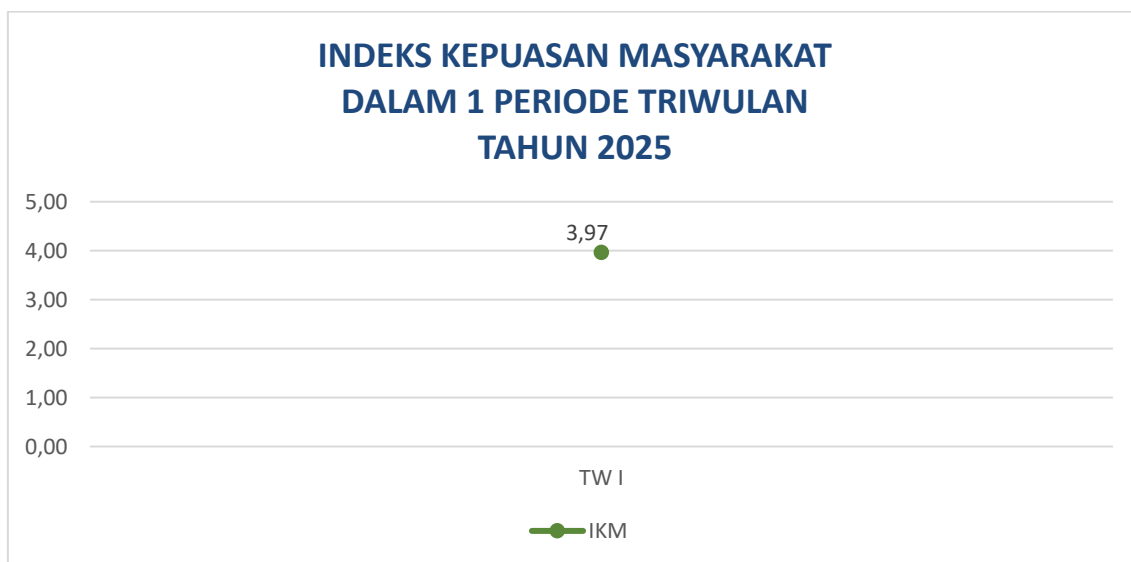
No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Biaya/Tarif	Peningkatan sosialisasi layanan Balai Bahasa Provinsi DIY melalui berbagai media, baik daring maupun luring	√				Bagian Humas dan Koordinator tiap-tiap layanan

2	<b>Kompetensi Petugas</b>	Memberikan pelatihan khusus terkait baik terkait <i>service excellent</i> maupun pelatihan yang bersifat teknis substantif	√				<b>Bagian Kepegawaian</b>
---	---------------------------	--	---	--	--	--	---------------------------

### 3.3 Tren Nilai SKM dan SPAK

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Bahasa Provinsi DIY dapat dilihat melalui grafik berikut.

Grafik 2 Tren Nilai SKM  
Tahun 2025



Grafik 2 Tren Nilai SPAK  
Tahun 2025



Secara keseluruhan nilai IPKP dan IPAK Balai Bahasa Provinsi DIY tahun 2025 untuk Triwulan 1 dapat dilihat pada grafik berikut.



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi dinamika nilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik TW 1 tahun 20245 pada Balai Bahasa Provinsi DIY.

**BAB IV**  
**DATA SURVEI**

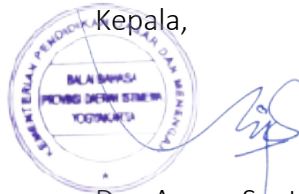
**A. Data Responden**

No	Nama Responden	Email	Whatsapp	Tanggal Isi
1	Asykur Afandy	asykurafandy@gmail.com	085730937935	27-03-2025
2	Eko Saputro	ekosaputro31077@gmail.com	085735665242	27-03-2025
3	SULISTIN	sulistin74@gmail.com	082142228404	27-03-2025
4	Siti Mujiyaroh	mujiyarohsiti@gmail.com	085648507826	27-03-2025
5	Try Sukarno Putra	trysukarnoputra@gmail.com	085731911494	27-03-2025
6	Hety Sulistyorini	sulistyorinihety@gmail.com	082285948405	27-03-2025
7	Didik Heryanto	didikspdsd99@admin.sd.belajar.id	081554117782	27-03-2025
8	Yuliana Leny Widyawati	yulialeny340@gmail.com	085645714388	27-03-2025
9	Saiful Muarif	saifulmuarif12@guru.sd.belajar.id	085646808506	27-03-2025
10	Ahmad Zainil Milahi	ahmadzainilmilahi@gmail.com	0816783396	27-03-2025
11	SURATNA, S.Pd., M.Eng.	suratnasman1pengasih@gmail.com	089687675292	25-02-2025
12	Hendro Cahyono	hendro.cyn1@gmail.com	085777700520	25-02-2025
13	Sefty Wahyu Mulyaningsih	Seftywahyum12@gmail.com	085546557599	25-02-2025
14	Rudianto	rudia8358@gmail.com	085843087168	25-02-2025
15	Mulyono	mulyonomia70@gmail.com	085648484413	25-02-2025
16	Mursid Saksono	senandungdamai@gmail.com	081392630378	25-02-2025
17	Ameliyah	ameliyahpramesti91@gmail.com	081252673494	25-02-2025
18	Retno Indarti	retnokalitidu@gmail.com	082234499419	25-02-2025
19	Mursid Saksono	senandungdamai@gmail.com	081392630378	25-02-2025
20	Nita Apriliasari	nitaaprilia2804@gmail.com	085730574128	25-02-2025
21	Sindi	sindhi.lamongan123@gmail.com	082229848955	24-02-2025
22	Yuni	yuniecantik@gmail.com	089705366440	24-02-2025
23	Kunti Handani	kunti.handani@gmail.com	085647365566	24-02-2025
24	Emmi Mufarrohah	emmimufarrohah29@gmail.com	085746203987	20-02-2025
25	Candra Cahayawati	etic19.ce@gmail.com	08563394487	20-02-2025
26	Fhatra Alex Candra	fhatraa@gmail.com	085232691272	20-02-2025
27	Ratna Pratiwi	ratnapratiwi2105@gmail.com	085815609399	20-02-2025
28	Arik Rodliyah Rohmah	4r1krodliyah@gmail.com	085648135990	20-02-2025
29	Nunik Fatmawati	nunikfatmawati172@gmail.com	085731786640	20-02-2025
30	Zuni Idawati	hikarykeyko@gmail.com	085230003008	20-02-2025
31	Ulfa Prihantini	ulfaprihantini@gmail.com	086748920034	20-02-2025
32	Yuvita Nur Arofah	yuvitanur@gmail.com	085204589284	20-02-2025
33	ANI MILASARI	milasariani16@gmail.com	089682175468	20-02-2025
34	FAJAR BASUKI RAHMAT	fajarbrahmat@gmail.com	08164227882	04-02-2025
35	Nuryani Nisa Hayati	nuryaninisa1402@gmail.com	082316362920	30-01-2025
36	Dinda Dwi Saputri	dindadwisaputri1@gmail.com	088211034169	30-01-2025
37	Jauhar Helmie	jauharhelmie@unsur.ac.id	081572101888	30-01-2025
38	Stefanus Krisandi Setiawan, S.S., M.A.	sandisasda94@gmail.com	089672501259	30-01-2025
39	Hellen	Hellenkristina79@gmail.com	081225683251	30-01-2025
40	Kaila Najwa	Kailanajwaaa@gmail.com	083863268141	30-01-2025
41	Dr. Eva Farhah, S.S., M.A.	evafarhah@staff.uns.ac.id	085864438212	30-01-2025
42	Manggala Rizki Pratama	mamitagala85@gmail.com	08816715095	30-01-2025

43	M. Khuluqin Adhim	mkadhim1103@gmail.com	08979977905	30-01-2025
44	Fachri Satria Rasyid	fachrirasyid9301@gmail.com	081326378569	30-01-2025
45	Suhono	suhono32@admin.smp.belajar.id	08122929152	30-01-2025

Yogyakarta, 27 Maret 2025

Kepala,



Drs. Anang Santosa, M.Hum.

NIP 196804281998021001