

**LAPORAN SURVEI  
PERSEPSI LAYANAN PUBLIK DAN PERSEPSI ANTI KORUPSI  
KANTOR BAHASA PROVINSI LAMPUNG  
PER 31 MARET 2022 (TRIWULAN I)**

Survei persepsi layanan publik dan persepsi anti korupsi 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, Sekertariat Jenderal, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. (Tautan laman aplikasi SIAZIK, <https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/satker/hasil/index>).

Pembahasan persentase pada daftar tanya persepsi layanan terhadap publik dan persepsi anti korupsi menunjukkan bahwa layanan yang diselenggarakan oleh Kantor Bahasa Provinsi Lampung memiliki komponen yang berkategori sangat memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari hasil persentase nilai persepsi layanan publik dan persepsi anti korupsi pada angket.

Kategori nilai sangat memuaskan diperoleh melalui rumus indeks persentase, yaitu jumlah jawaban responden yang memberikan jawaban bintang 4, bintang 3, bintang 2, dan bintang 1 dibagi skor tertinggi dan dikali 100%.

Rumus Indeks Persentase:  $Total\ Skor / Y \times 100 = \%$

Namun sebelum menghitung nilai persentase tersebut, perlu dilakukan pembobotan. Pembobotan ini dilakukan untuk mendapatkan nilai Y, yaitu total skor maksimal. Total skor maksimal adalah jumlah responden dikali bobot skor. Dari perhitungan ini nantinya akan diperoleh akumulasi total skor maksimal, yaitu  $100 \times 4 = 400$ . Jadi nilai Y atau total skor maksimal adalah 400.

Pemberian bobot pada tiap-tiap jawaban dari responden yang dimulai dari kategori sangat memuaskan hingga sangat tidak memuaskan adalah 4, 3, 2, dan 1. Pembobotan skor dilakukan sebagai berikut

1. Responden yang menjawab (★★★★, Sangat Memuaskan) diberi skor 4
2. Responden yang menjawab (★★★☆☆, Memuaskan) diberi skor 3
3. Responden yang menjawab (★★☆☆☆, Tidak Memuaskan) diberi skor 2
4. Responden yang menjawab (★☆☆☆☆, Sangat Tidak Memuaskan) diberi skor 1

Selanjutnya untuk mendapatkan bobot skor responden secara keseluruhan, jumlah jawaban responden per kategori dikali bobot skor yang sudah ditetapkan pada tiap-tiap bintang atau skala. Setelah itu, angka tersebut dijumlahkan seluruhnya untuk mendapatkan nilai persentase.

Akhirnya setelah diperoleh nilai persentase, penilaian merujuk pada skor interval. Menurut Rensis Likert (1932:140), kriteria interpretasi skor berdasarkan interval adalah sebagai berikut:

- Angka 80% —100% = Sangat Memuaskan
- Angka 60% —79,99% = Memuaskan
- Angka 20% —59,99% = Tidak Memuaskan
- Angka 0%—19,99% = Sangat Tidak Memuaskan

Tabel 1. Kisi-Kisi Pertanyaan Survei Persepsi Layanan Publik dan Persepsi Anti Korupsi

| No. | Pertanyaan  | Skala |       |       |      |
|-----|---|-------|-------|-------|------|
|     |   | ★★★★  | ★★★☆☆ | ★★★☆☆ | ★★★★ |
| 1.  | Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini  |       |       |       |      |
| 2.  | Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini  |       |       |       |      |
| 3.  | Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar 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  |       |       |       |      |
| 6.  | Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?   |       |       |       |      |
| 7.  | Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?  |       |       |       |      |
| 8.  | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?  |       |       |       |      |
| 9.  | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?  |       |       |       |      |
| 10. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? |       |       |       |      |
| 11. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?   |       |       |       |      |
| 12. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?  |       |       |       |      |
| 13. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?   |       |       |       |      |
| 14. | Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?   |       |       |       |      |

Pada tabel 1 tentang kisi-kisi pertanyaan survei terdapat dua bentuk pertanyaan, yaitu pertanyaan yang bersifat negasi dan afirmasi. Pertanyaan nomor 1—9 adalah pertanyaan yang diajukan untuk mengetahui persepsi responden terhadap layanan kepada publik dari Kantor Bahasa Provinsi Lampung. Sementara itu, pertanyaan untuk nomor 10—14 merupakan jenis pertanyaan yang digunakan untuk mengukur pendapat responden terhadap celah terjadinya praktik-praktik korupsi selama penyelenggaraan layanan diberikan.

Berikut ini adalah pemaparan hasil analisis survei persepsi layanan publik dan persepsi anti korupsi yang dilakukan pada 100 orang pengguna layanan Kantor Bahasa Provinsi Lampung sebagai responden survei pada periode Triwulan I Tahun 2022.

Tabel 2. Hasil Respon Survei Persepsi Layanan Publik dan Persepsi Anti Korupsi

| No. | Kategori    |                        | Jumlah Tanggapan | Akumulasi Pembobotan Nilai |
|-----|-------------|------------------------|------------------|----------------------------|
| 1.  | ★★★★        | Sangat Memuaskan       | 58               | 230                        |
| 2.  | ★★★☆        | Memuaskan              | 41               | 123                        |
| 3.  | ★★☆☆        | Tidak Memuaskan        | 1                | 2                          |
| 4.  | ★☆☆☆        | Sangat Tidak Memuaskan | 0                | 0                          |
|     |             |                        |                  |                            |
|     | Jumlah Skor |                        |                  | 355                        |
|     | Persentase  |                        |                  | 88%                        |
|     | Kategori    |                        |                  | Sangat Memuaskan           |

Pada tabel 2 dapat dilihat bahwa jumlah skor yang diperoleh adalah 355 dengan persentase penilaian sebanyak 88%. Persentase jawaban yang diberikan oleh responden memiliki kategori nilai sangat memuaskan. Berdasarkan daftar tanya yang diajukan berkaitan dengan layanan publik dan kegiatan praktik anti korupsi yang diselenggarakan oleh Kantor Bahasa Provinsi Lampung, sebanyak 58 responden memberikan tanggapan sangat memuaskan, dan 41 responden menjawab memuaskan.

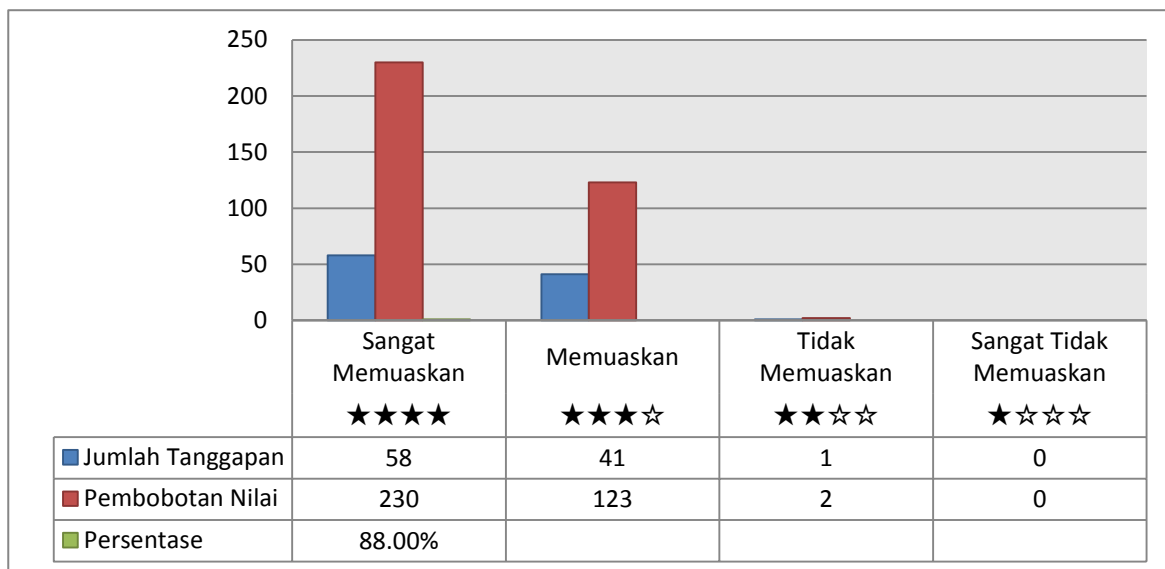
Setelah dilakukan perhitungan sesuai rumus yang disertakan di atas dengan hasil persentase 88%, dapat disimpulkan bahwa layanan publik dan praktik anti korupsi penyelenggaraan kegiatan dan layanan yang dilakukan oleh Kantor Bahasa Provinsi Lampung mendapat umpan balik yang sangat memuaskan dari publik.

Akan tetapi, hasil analisis yang dilakukan terhadap angket Survei Persepsi Layanan Publik dan Anti Korupsi yang dilakukan oleh Kantor Bahasa Provinsi Lampung per-31 Maret 2022 menunjukkan beberapa hal, antara lain:

1. Partisipasi responden yang tersebar di berbagai lapisan masyarakat baik sektor swasta atau instansi pemerintah di Provinsi Lampung berjumlah 100 orang.
2. Responden yang memilih opsi bintang 4 atau sangat memuaskan hanya 58 orang. Sementara itu, 41 orang memilih opsi bintang 3 atau memuaskan, dan terakhir terdapat 1 orang memilih opsi bintang 2 atau tidak memuaskan terhadap layanan publik dan praktik anti korupsi yang diselenggarakan oleh Kantor Bahasa Provinsi Lampung.

Berikut ini hasil respon survei persepsi layanan publik dan persepsi anti korupsi yang disajikan dalam bentuk diagram kolom.

Diagram 1. Hasil Respon Survei Persepsi Layanan Publik dan Persepsi Anti Korupsi



Berdasarkan hasil Laporan Survei Persepsi Layanan Publik dan Persepsi Anti Korupsi, Kantor Bahasa Provinsi Lampung akan melakukan tindak lanjut antara lain:

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.