



LAPORAN SURVEI PERSEPSI ANTIKORUPSI DAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TRIWULAN I TAHUN 2023

**KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**

KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

**Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram
Telepon: (0370) 623544**

 kantorbahasantb.kemdikbud.go.id

 Kantor Bahasa Nusa Tenggara Barat

 Kantor Bahasa Provinsi NTB

 @kantorbahasantb

 @kb_ntb

KATA PENGANTAR



Puji syukur senantiasa kami panjatkan kehadiran Allah swt., Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat- Nya, penyusunan Laporan Indeks Persepsi Anti Korupsi dan dan Indeks Kualitas Pelayanan kepada masyarakat dapat disusun sesuai dengan rencana. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 tahun 2021 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat diterapkan berdasarkan metodologi rumusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan kegiatan pelaksanaan survei ini adalah mengetahui persepsi antikorupsi pengguna dalam memperoleh pelayanan di Unit Layanan Terpadu Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Hasil evaluasi melalui survei yang diselenggarakan oleh Tim Pengungkit VI Reformasi Birokrasi Internal Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dan Tim Forum Konsultasi Publik Tahun 2023 ini sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami berharap perbaikan yang membangun guna melengkapi Laporan Indeks Persepsi Antikorupsi dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayaann agar menjadi lebih baik. Ucapan terima kasih atas partisipasi responden masyarakat secara umum telah aktif menyumbangkan pandangannya dalam kuesioner dan penghargaan setinggi-tingginya kepada pelaksana Tim Pengungkit VI Reformasi Birokrasi Internal Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dan Tim Forum Konsultasi Publik Tahun 2023 atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun tepat waktu sebagaimana yang diharapkan.

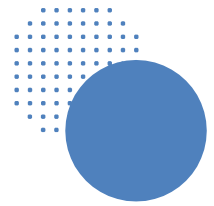
Mataram, 22 Maret 2023

Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB,



Dr. Puji Retno Hardiningtyas, S.S., M.Hum.

DAFTAR ISI



Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	iii

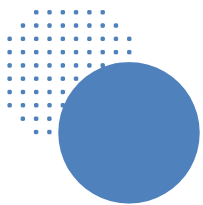
BAB I KUESIONER SURVEI	1
A. Gambaran Umum Responden	1
B. Kuesioner Responden	2

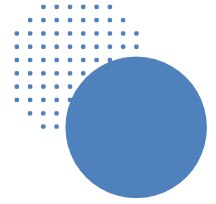
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	10
A. Target Populasi.....	10
B. Penentuan Sampel	10
B.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	10
B.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan	11
C. Metode Analisis	12
C.1 Tim Survei	15
C.2 Jadwal	15
C.3 Data Kuesioner	16
C.3 Media dan Waktu Pengumpulan Data.....	17
C.3 Perhitungan	17
D. Metode Pencacahan	19

BAB III PENGOLAHAN SURVEI.....	22
A. Analisis Hasil Survei.....	22
B. Rencana Tindak Lanjut Survei.....	24

BAB IV DATA SURVEI.....	26
A. Data Responden	26
B. Data Dukung Lainnya	31

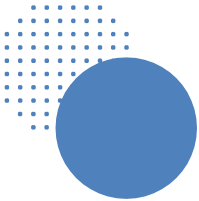
Lampiran	32
----------------	----





DAFTAR TABEL

Tabel B.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	11
Tabel B.2 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	11
Tabel C.2 Jadwal	15
Tabel C.3.1 Jadwal Pelaksanaan Survei Triwulan I Tahun 2023	16
Tabel 3.1 Hasil Survei Triwulan I Tahun 2023	18
Tabel A.1 Hasil Survei Triwulan I Tahun 2023	23
Tabel A Data Responden	26



BAB I

KUESIONER SURVEI



A. Gambaran Umum

Sistem penyelenggaraan pemerintah di setiap Kementerian/Lembaga (K/L) diharuskan berorientasi sepenuhnya terhadap prinsip-prinsip tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*). Dalam upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, setiap K/L diharuskan mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing dalam rangka pencegahan dan pemberantasan korupsi. Berbagai upaya pencegahan telah dilakukan, salah satunya adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan publik.

Dalam rangka menilai komitmen terhadap pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas layanan publik, Kementerian PAN dan RB telah menerbitkan Permenpan dan RB Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan komitmen pencegahan korupsi melalui pelaksanaan kegiatan-kegiatan pencegahan korupsi dalam bentuk yang lebih nyata secara terpadu dan disesuaikan dengan kebutuhan setiap K/L. Reformasi birokrasi merupakan salah satu langkah awal untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah yang baik, efektif dan efisien, sehingga dapat melayani

masyarakat secara cepat, tepat dan profesional. Pada tahun 2023, Kementerian PAN dan RB juga mengeluarkan Surat Edaran Menteri PAN dan RB Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi.

B. Kuesioner Responden

Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam menyelenggarakan layanan kepada masyarakat telah membentuk Unit Layanan Terpadu untuk mewujudkan efisien dalam pelayanan, memiliki standar waktu, biaya, yang jelas, memberikan pelayanan sederhana, dan mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkan sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka penting dilakukan Survei Persepsi Antikorupsi dan Survei Persepsi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik sebagai dukungan dan peran aktif dalam kegiatan pencegahan dan pemberantasan korupsi. Hasil survei dapat digunakan sebagai bahan kajian untuk peningkatan kualitas layanan serta mewujudkan pelaksanaan *good governance*.

Dalam melaksanakan survei tersebut, Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat berpedoman pada survei dalam aplikasi SI-AZIK besutan Biro Organisasi dan Tata Laksana, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. Semua indikator pertanyaan kuesioner survei telah berpedoman pada indikator survei Kementerian PAN dan RB. Berikut ini adalah daftar pertanyaan kuesioner beserta penjelasannya.

B.1. Daftar Pertanyaan Survei Persepsi Antikorupsi

1. Tidak ada diskriminasi pada unit pelayanan ini.
Bintang 1=Tidak Setuju, Bintang 4=Setuju.
Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan pelayanan karena faktor agama, suku, kekerabatan, almamater, dan sebagainya.

2. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini.

Bintang 1=Tidak Setuju, Bintang 4=Setuju.

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrean, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dan lain-lain.

3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas/ di luar ketentuan yang berlaku pada unit pelayanan ini.

Bintang 1=Tidak Setuju, Bintang 4=Setuju.

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transpor, rokok, kopi, dan lain-lain di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dan lain-lain di luar ketentuan, dan pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, *resort* perjalanan/jasa transpor, komunikasi, hiburan, *voucher* belanja, dan lainnya di luar ketentuan).

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

Bintang 1=Tidak Setuju, Bintang 4=Setuju.

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”, dan lain-lain).

5. Tidak ada pungutan liar atau pungli pada unit pelayanan ini.

Bintang 1=Tidak Setuju, Bintang 4=Setuju.

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).

B.2. Daftar Pertanyaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

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

Bintang 1=Tidak Mudah, Bintang 4=Mudah.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi layanan 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. Bintang 1=Buruk, Bintang 4=Baik.

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.

Bintang 1=Buruk, Bintang 4=Baik.

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, respons pengaduan dan konsultasi cepat, serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

4. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik.

Bintang 1=Tidak Ramah, Bintang 4=Ramah.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan dan ramah dan tetap mengedepankan standar pelayanan yang sesuai.

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

Bintang 1=Tidak Sesuai, Bintang 4=Sesuai.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis layanan,

serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

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

Bintang 1=Tidak Kompeten, Bintang 4=Kompeten.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respons pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan, baik melalui tatap muka langsung maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).

7. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.

Bintang 1=Tidak Wajar, Bintang 4=Wajar.

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. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan *online* yang disediakan unit pelayanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.

Bintang 1=Tidak Sesuai, Bintang 4=Sesuai.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu, dan hemat biaya.

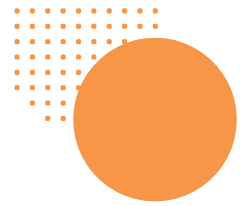
9. Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

Bintang 1=Tidak Setuju, Bintang 4=Setuju.

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 dan memang benar tidak dilakukan pembayaran.



BAB II METODOLOGI SURVEI



Berikut ini uraian metodologi survei responden Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

A. Target Populasi

Target populasi pada Survei Persepsi Antikorupsi dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Unit Layanan Terpadu Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat, yaitu sekitar 30 responden dengan memperhatikan populasi pengguna layanan pada triwulan I tahun 2023. Target disesuaikan dengan jumlah layanan dan jumlah pengguna layanan dengan sistem acak. Jumlah jenis layanan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat pada tahun 2023, yaitu 11 layanan dengan jumlah pengguna layanan pada triwulan I, yaitu 109 pengguna layanan Kantor Bahasa Provinsi NTB.

B. Penentuan Sampel

Penentuan sampel Survei Persepsi Antikorupsi dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Unit Layanan Terpadu Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dibedakan menjadi dua (dua), yaitu kriteria berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan, dan jenis layanan yang telah diterima.

B.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

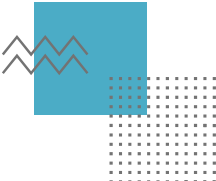
Responden berdasarkan jenis kelamin dipisah dalam kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan. Pemisahan ini bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang menerima pelayanan berdasarkan gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel

berikut ini.

Tabel B.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	15	50 %
2	Perempuan	15	50 %
Jumlah		30	100 %

Sumber Data: Data SI-AZIK



Membaca angka tabel tersebut, jumlah data yang menerima pelayanan sebagai responden Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat, yaitu sebanyak 15 (lima belas) orang laki-laki, sedangkan perempuan sebanyak 15 (lima belas) orang.

B.2. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok PNS, swasta, dan wirausaha sebagai berikut.

Tabel B.2. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	PNS	12	40 %
2	Komunitas Sastra/Literasi	6	20 %
3	Swasta	11	36,7%
4	Mahasiswa	1	3,3%
Jumlah		30	100 %

Berdasarkan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden yang menerima layanan pekerjaan PNS yaitu sebanyak 12 (dua belas) orang, komunitas sastra/literasi sebanyak 6 (enam) orang, swasta sebanyak 11 (sebelas) orang, dan mahasiswa 1 (satu) orang.

C. Metode Analisis

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Persepsi Antikorupsi dan Survei Pelayanan Publik, yaitu pendekatan kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan suatu skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada *Skala Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pengisian survei dilakukan dengan menginput data responden terlebih dahulu melalui aplikasi <https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/>. Selanjutnya, tautan pengisian data survei akan muncul sesuai dengan penomoran akses data responden. Tautan tersebut kemudian diisi oleh responden. Selain efisien, media survei tersebut juga transparan dengan data yang bersifat terbuka dan dapat diakses dengan mudah.

Untuk mempermudah pengambilan data responden dari *database* aplikasi SI-AZIK, tim admin telah melakukan penginputan data berupa nama, posel, dan nomor telepon pengguna layanan yang tersimpan secara otomatis dalam aplikasi tersebut. Kemudian, tautan yang tersedia dikirim melalui *Whatsapp* kepada pengguna layanan.

Setelah hasil pengolahan data Survei Persepsi Antikorupsi dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan maka dilakukan analisis terhadap unsur yang disurvei baik bersifat teknis maupun nonteknis secara keseluruhan sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari survei sendiri.

Unsur Survei Persepsi Antikorupsi adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran IPAK, terdapat 5 (lima) unsur sebagai berikut.

1. Integritas

Petugas yang memberikan pelayanan harus memiliki Integritas. Definisi integritas diambil dari kamus kompetensi perilaku KPK, di mana integritas adalah bertindak secara konsisten antara apa yang dikatakan dengan tingkah lakunya sesuai nilai-nilai yang dianut (nilai-nilai dapat berasal dari nilai kode etik di tempat dia bekerja, nilai masyarakat atau nilai moral pribadi).

2. Diskriminatif

Dalam memberikan pelayanan petugas tidak diskriminatif. Diskriminasi menurut KBBI Kemdikbud adalah perbedaan perlakuan terhadap sesama warga negara (berdasarkan warna kulit, golongan, suku, ekonomi, agama, dan sebagainya).

3. Prosedur

Petugas harus memberikan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Prosedur menurut KBBI adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas.

4. Balas Jasa

Petugas tidak meminta imbalan/balas jasa dalam memberikan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti balas jasa adalah yang diberikan kepada orang atau badan yang pernah berjasa.

5. Pungutan Liar

Petugas tidak melakukan praktik pungli dalam memberikan pelayanan. Menurut Ombudsman RI, Pungutan liar (Pungli) dapat diartikan sebagai suatu perbuatan yang dilakukan oleh seseorang (Pelaksana Pelayanan Publik) dengan cara meminta pembayaran uang yang tidak sesuai atau tidak ada aturan atas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan.

Unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran IPKP, terdapat 9 (sembilan) unsur adalah sebagai berikut.

1. Informasi dan media pelayanan

Petugas pelayanan publik harus memastikan informasi layanan tersedia dan tersebar dalam bentuk atau media elektronik dan nonelektronik untuk memudahkan penyebaran informasi yang terbuka dan merata.

2. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

Petugas pelayanan publik harus memastikan jangka waktu penyelesaian layanan yang diberikan kepada para pengguna layanan telah sesuai dengan standar pelayanan dan Prosedur Operasional Pelayanan pada jenis layanan yang diberikan.

3. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Petugas pelayanan publik harus memastikan bahwa layanan konsultasi dan pengaduan yang telah disediakan pada Unit Layanan Terpadu, baik tatap muka maupun daring dapat diakses secara mudah dan disertai dengan panduan penggunaan yang jelas.

4. Kesopanan dan Keramahan

Para petugas pelayanan publik harus memastikan bahwa unsur sikap dan perilaku kesopanan dan keramahan menjadi modal dasar dalam pemberian pelayanan publik yang prima.

5. Persyaratan Pelayanan

Para petugas pelayanan publik harus memastikan segala informasi persyaratan layanan telah sesuai dengan persyaratan layanan yang telah ditetapkan melalui uji publik Forum Konsultasi Publik.

6. Respons Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan *Online*

Para petugas pelayanan publik harus memastikan bahwa pelayanan sistem daring telah sesuai dengan standar kompetensi serta pemberian respons yang sesuai dan tepat dalam menangani berbagai keperluan pengguna layanan.

7. Prosedur/Alur Pelayanan

Para petugas layanan publik harus memastikan bahwa prosedur atau alur pelayanan publik telah sesuai dan berpedoman pada nilai kewajaran pelayanan publik.

8. Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan/Sistem Pelayanan *Online*

Para petugas pelayanan publik harus memastikan bahwa sarana dan prasarana pendukung layanan telah nyaman, mudah digunakan, dan mudah diakses dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik.

9. Tarif/biaya pelayanan

Para petugas pelayanan publik harus memastikan bahawa tarif atau biaya pelayanan telah sesuai dan dijalankan dnegan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam uji publik Forum Konsultasi Publik.

C.1. Tim Survei

Pelaksanaan survei dilakukan secara swakelola berdasarkan penunjukan tugas tim Unit Layanan Terpadu dan Tim Pengungkit VI Reformasi Birokrasi Internal. Pneunjukan tersebut berdasarka SK Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2023. Tim bertugas untuk melaksanakan dan memastikan pelaksanaan Survei Persepsi Antikorupsi dan Survei Persepsi Pelayanan Publik berjalan dengan baik dan maksimal.

C.2. Jadwal

Berikut tabel jadwal pelaksanaan Indek Persepsi Antikorupsi dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan I Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Tabel C.2 Jadwal

No.	Kegiatan	Pelaksanaan
1	Persiapan	November 2022--Februari 2023
2	Pengumpulan Data/Survei	16 Februari—17 Februari 2023
3	Pengolahan Data	18 Februari—28 Februari 2023
4	Analisis Data	1 Maret—21 Maret 2023
5	Penyajian	21 Maret—23 Maret 2023
6	Waktu Ketersediaan Hasil Survei	24 Maret 2023

Dalam pengolahan dan pelaksanaan Survei Persepsi Antikorupsi dan Survei Persepsi Pelayanan Publik Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat telah dilakukan dengan upaya

sebenarnya menerapkan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas untuk mewujudkan hasil yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara institusi dan tim. Pelaksanaan Survei Persepsi Antikorupsi dan Survei Persepsi Pelayanan Publik diperoleh hasil sebagai berikut.

C.3. Data Kuesioner

1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Persepsi Antikorupsi dan Survei Persepsi Pelayanan Publik

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan Survei Persepsi Antikorupsi dan Survei Persepsi Pelayanan Publik Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dari bulan November 2022 sebagai rencana persiapan pelaksanaan survei Triwulan I Tahun 2023.

Tabel C.3.1 Jadwal Pelaksanaan Survei Triwulan I Tahun 2023

No.	Kegiatan	Pelaksanaan
1	Persiapan	November 2022—Februari 2023
2	Pengumpulan Data/Survei PAK	16 Februari—17 Februari 2023
3	Pengolahan Data Indeks	18 Februari—21 Maret 2023
4	Penyusunan dan Pelaporan	21 Maret—23 Maret 2023

2. Jumlah Responden

Jumlah responden yang terlibat dalam pengisian Survei Persepsi Antikorupsi dan Survei Persepsi pelayanan Publik, yaitu sejumlah 30 orang dengan latar belakang berbagai unsur, mulai dari PNS, swasta, komunitas sastra/literasi, dan mahasiswa. Tiga puluh responden merupakan perwakilan pengguna layanan yang telah menerima 11 jenis layanan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat, yaitu Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI) Adaptif Merdeka, BIPA, Ahli Bahasa, Klinik Kebahasaan dan Kesastraan, Narasumber/Penyuluhan/Penyuntingan Bahasa dan Sastra,

Perpustakaan, Penerjemahan, Juri Lomba Kebahasaan dan Kesastraan, Peminjaman BMN (Aula dan Bus), Praktik Kerja Lapangan/Magang, dan Literasi.

C.4. Media dan Waktu Pengumpulan Data

Media pengumpulan data yang digunakan dalam bentuk kuesioner dalam bentuk tautan pengisian pada aplikasi SI-AZIK. Tautan dikirim kepada penerima layanan sebagai responden melalui media sosial Whatsapp. Berdasarkan jadwal yang telah direncanakan pada Triwulan I Tahun 2023, pengumpulan data/survei dilaksanakan mulai tanggal 16—17 Februari 2023.

C.5. Perhitungan

C.3.1. Nilai Unsur Persepsi Antikoruspsi dan Persepsi Kualitas Pelayanan Publik

Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, tiap-tiap pertanyaan unsur antikoruspsi dan kualitas pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 30 (tiga puluh) responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut.

Tabel 3.1 Hasil Survei Triwulan I Tahun 2023

No.	Nilai IPAK	Nilai IPKP	Nilai Survei
1	4	4	4
2	4	4	4
3	4	4	4
4	4	4	4
5	4	3,89	3,93
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	4	4	4
13	4	4	4
14	4	3,89	3,93
15	4	4	4
16	4	4	4
17	4	3,89	3,93
18	4	4	4
19	4	3,89	3,93
20	4	4	4
21	4	4	4
22	4	4	4
23	4	4	4
24	4	3,78	3,86

25	4	4	4
26	4	4	4
27	4	4	4
28	4	4	4
29	4	4	4
30	4	4	4

D. Metode Pencacahan

Metode pencacahan survei yang digunakan adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang di dalamnya menggunakan banyak angka. Mulai dari proses pengumpulan data hingga penafsirannya. Persiapan yang dilakukan oleh Tim Unit Layanan Terpadu (Tim Survei) sebagai berikut.

- a. Penyusunan kuisioner dibagi atas 6 (enam) bagian, yaitu
 - Bagian I: Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden.
 - Bagian II: Identitas responden, meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, jumlah kunjungan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
 - Bagian III: Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
 - Bagian IV: Persepsi dan harapan terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu nilai dengan range nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.
 - Bagian V: Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisioner diisi oleh Pencari Keadilan, bagian ini tidak diisi).
 - Bagian VI: Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan
- b. Penyusunan bentuk jawaban
 1. Indeks Persepsi Angka Korupsi Bentuk jawaban untuk menentukan IPAK melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat, mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **kurang baik** diberi nilai persepsi 1, **cukup baik** diberi nilai persepsi 2, **baik** dari nilai persepsi 3, **sangat baik** diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

- Diberi nilai 1 (kurang baik) apabila mendapatkan pelayanan kurang baik dalam persepsi angka korupsi.
- Diberi nilai 2 (cukup baik) apabila mendapatkan pelayanan sudah tersedia namun masih cukup baik dalam persepsi angka korupsi.
- Diberi nilai 3 (baik) apabila mendapatkan pelayanan sudah baik dalam persepsi angka korupsi .
- Diberi nilai 4 (sangat baik) apabila mendapatkan pelayanan sangat baik dalam persepsi angka korupsi 2.

Saran perbaikan responden diminta untuk memberikan saran perbaikan kepada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

c. Penetapan responden dan lokasi

i. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan,

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

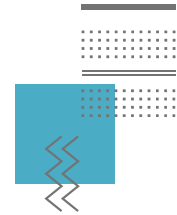
iii. Target responden

Secara garis besar target responden adaalh para pengguna layanan yang telah berkunjung ke Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat

dan telah mendapat pelayanan dari Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI



A. Analisis Hasil

Analisis data untuk menentukan Indeks Persepsi Antikorupsi dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1--4. Unsur nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani. Data persepsi antikorupsi dan persepsi kualitas pelayanan disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan indeks persepsi antikorupsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap periodenya. Teknik analisis perhitungan Indeks Persepsi Antikorupsi pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut.

- Pertama
Menentukan bobot total dari masing- masing unsur yang digunakan dalam survei ini.
- Kedua
Mencari bobot rata- rata setiap indikator.

Skala indeks tiap unsur 1--4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0--100. Skala Indeks Persepsi Antikorupsi dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan antara 1--4 yang artinya mendekati nilai 4 maka Persepsi Antikorupsi dan Persepsi Kualitas Pelayanan semakin baik, bersih dari praktik korupsi, dan kualitas pelayanan publik meningkat. Berikut ini adalah data tabel hasil pengisian Survei Persepsi Antikorupsi dan Survei Persepsi Pelayanan Publik Triwulan I Tahun 2023 kepada 30 responden Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Tabel A.1 Hasil Survei Triwulan I Tahun 2023

No.	Nilai IPAK	Nilai IPKP	Nilai Survei
1	4	4	4
2	4	4	4
3	4	4	4
4	4	4	4
5	4	3,89	3,93
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	4	4	4
13	4	4	4
14	4	3,89	3,93
15	4	4	4
16	4	4	4
17	4	3,89	3,93
18	4	4	4
19	4	3,89	3,93
20	4	4	4
21	4	4	4
22	4	4	4
23	4	4	4

24	4	3,78	3,86
25	4	4	4
26	4	4	4
27	4	4	4
28	4	4	4
29	4	4	4
30	4	4	4

Berdasarkan hasil data Survei Persepsi Antikorupsi dan Survei Persepsi Pelayanan Publik Triwulan I Tahun 2023, yaitu Indeks Persepsi Antikorupsi, yaitu skala indeks **4** dan Indeks Persepsi Pelayanan Publik, yaitu skala indeks **3.97**.

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

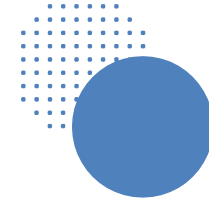
Berdasarkan hasil Survei Persepsi Antikorupsi dan Survei Persepsi Pelayanan Publik Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat Triwulan I Tahun 2023 menunjukkan bahwa nilai unsur persepsi antikorupsi terendah stabil pada angka skala indeks 4 yang memuat unsur integritas, diskriminatif dalam memberikan pelayanan dan unsur prosedur dalam memberikan pelayanan, dan dinilai **“Bersih dari Korupsi”** dan nilai unsur persepsi kualitas pelayanan terendah pada nilai 3.78.

Berdasarkan hasil tersebut, rencana tindak lanjut yang akan dan harus dilakukan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah sebagai berikut.

1. Meningkatkan kompetensi petugas layanan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Hal ini dapat ditempuh dengan memberikan pelatihan berkala dan pemutakhiran Informasi terhadap layanan-layanan yang ada secara berkala.

2. Membuat buku panduan Unit Layanan Terpadu dengan cakupan lengkap dan jelas untuk memudahkan kemampuan pemahaman para petugas Unit Layanan Terpadu.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana penunjang layanan, baik layanan tatap muka maupun layanan daring dengan akses informasi yang jelas, tepat, dan mudah.

BAB IV DATA SURVEI



A. Data Responden

SIAZIK - Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan										
No.	Alamat Survei	Nama Responden	Email	Whatsapp	Tanggal Isi	Triwulan	Nilai IPAK	Nilai IPKP	Nilai Survei	
1	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14b44974-9158-11ed-9ddf-005056af1431	Dian Rizki Utami	dianrizkiutami07@gmail.com	085333707844	17-02-2023	I	4	4	4	Detail
2	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14b98038-9158-11ed-81d9-005056af1431	Siti Rahajeng NH	sitirahajengnh@gmail.com	081238142672	17-02-2023	I	4	4	4	Detail
3	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14b7d79c-9158-11ed-afea-005056af1431	Irma Setiawan	irmasetiawan@ummat.ac.id	081918170660	17-02-2023	I	4	4	4	Detail

4	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14b06c14-9158-11ed-9ac0-005056af1431	Hurmayani	hurmayani1984@gmail.com	081907995184	17-02-2023	I	4	4	4	Detail
5	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14adfb32-9158-11ed-bc2d-005056af1431	Andriansyah	zaskiagotic02@gmail.com	081915976702	17-02-2023	I	4	3,89	3,93	Detail
6	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14ad9f02-9158-11ed-9ac7-005056af1431	Sri Wahyu Indriani,S.Pd	hj.yayukindriani@gmail.com	087871888421	17-02-2023	I	4	4	4	Detail
7	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14af755c-9158-11ed-8a74-005056af1431	Hari Supandi	harsupandi98@gmail.com	081999741639	17-02-2023	I	4	4	4	Detail
8	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14af05ae-9158-11ed-9e1f-005056af1431	Sufiani, S.Pd	sufiani.samy@gmail.com	08175761873	17-02-2023	I	4	4	4	Detail
9	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14aecea4-9158-11ed-b4ee-005056af1431	H.Ahmad Saehu,S.Pd	Ahmadsaehu12@admid.smp.belajar.id	087864302472	16-02-2023	I	4	4	4	Detail
10	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14ad7248-9158-11ed-9319-005056af1431	Khairul Amri Assidiq	khairulamriassidiq@gmail.com	08102317429	16-02-2023	I	4	4	4	Detail
11	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14b5c970-9158-11ed-8ff9-005056af1431	Muchammad un	muchammadun@uinmataram.ac.id	087753357799	16-02-2023	I	4	4	4	Detail

12	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14b55bde-9158-11ed-81c8-005056af1431	Imansyah	imansyah022@gmail.com	085333684155	16-02-2023	I	4	4	4	Detail
13	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14af3dee-9158-11ed-814a-005056af1431	Lalu Abdul Fatah	fatabdul@gmail.com	085655695645	16-02-2023	I	4	4	4	Detail
14	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14ac9328-9158-11ed-8b20-005056af1431	Samsik Rahman	samsikrahman997@gmail.com	087852446282	16-02-2023	I	4	3,89	3,93	Detail
15	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14aff446-9158-11ed-a491-005056af1431	Tris Shakti Permata	tris.shakti@gmail.com	082339577530	16-02-2023	I	4	4	4	Detail
16	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14ae2ca6-9158-11ed-96d6-005056af1431	Mohammad Jocky	em2jocky.mj@gmail.com	087861668471	16-02-2023	I	4	4	4	Detail
17	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14aba3b4-9158-11ed-bb4c-005056af1431	Nurmawati	nurmawati81@gmail.com	081917916581	16-02-2023	I	4	3,89	3,93	Detail
18	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14ac343c-9158-11ed-bdba-005056af1431	Muhammad Shubhi	shubhi.muhammad@gmail.com	082145462378	16-02-2023	I	4	4	4	Detail
19	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14adcdd8-9158-11ed-ae15-005056af1431	Drs. AROFIQ, M. M.	arofiqdardiri@gmail.com	08175794433	16-02-2023	I	4	3,89	3,93	Detail

20	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14b0a274-9158-11ed-8f08-005056af1431	Tuti Herawati, S.Pd	tutiherawati251@guru.sma.b elajar.id	08785380 3572	16-02- 2023	I	4	4	4	Detail
21	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14abd118-9158-11ed-aa49-005056af1431	Atanasius Rony Fernandez	rony.fernandez92@gmail.com	08520571 7353	16-02- 2023	I	4	4	4	Detail
22	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14afb382-9158-11ed-a1e2-005056af1431	Randa Anggarista	randaanggarista@yahoo.co.id	08234053 3987	16-02- 2023	I	4	4	4	Detail
23	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14ab6e62-9158-11ed-8621-005056af1431	Tuti Herawati, S.Pd	tutiherawati251@guru.sma.b elajar.id	08785380 3572	16-02- 2023	I	4	4	4	Detail
24	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14aafc02-9158-11ed-b282-005056af1431	Tuti Herawati, S.Pd	tutiherawati251@guru.sma.b elajar.id	08785380 3572	16-02- 2023	I	4	4	4	Detail
25	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14acc028-9158-11ed-97f2-005056af1431	Dr. Rabiyyatul Adawiyah, M.Pd.	rabiyyatula@gmail.com	08185964 47	16-02- 2023	I	4	4	4	Detail
26	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14b0306e-9158-11ed-a9f5-005056af1431	Siti Rahmi	doctorsweety1977@gmail.co m	08782211 3013	16-02- 2023	I	4	3,78	3,86	Detail
27	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14b0d82a-9158-11ed-8bca-005056af1431	Andymujiani ngsih	andymujianingsih@gmail.co m	08131888 9488	16-02- 2023	I	4	4	4	Detail

28	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14ae98a8-9158-11ed-9251-005056af1431	WINARTi MURIA TIWI	winartimuriatiwi1975@gmail.com	08968401 7200	16-02- 2023	I	4	4	4	Detail
29	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14ac62e0-9158-11ed-b964-005056af1431	AGUSSALIM MAD ARAB	asmaagus@gmail.com	08595513 8990	16-02- 2023	I	4	4	4	Detail
30	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14ac0390-9158-11ed-b8da-005056af1431	Komang Arini Putri	ominkchan18@gmail.com	08188342 5210	16-02- 2023	I	4	4	4	Detail
31	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14ad457a-9158-11ed-9914-005056af1431	Fazlur Rahman, S.Pd., M.Pd	fazlur_rahman_87@yahoo.co.id	08786420 0007	16-02- 2023	I	4	4	4	Detail
32	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/14ab3910-9158-11ed-8add-005056af1431	budi muliani	budimuliani183@gmail.com	08784561 0616	16-02- 2023	I	4	4	4	Detail

B. DATA DUKUNG LAINNYA

B.1 LAMPIRAN KUESIONER SURVIE PERSEPSI ANTIKORUPSI PADA APLIKASI SI-AZIK

Silakan isi pertanyaan survey berikut ini:

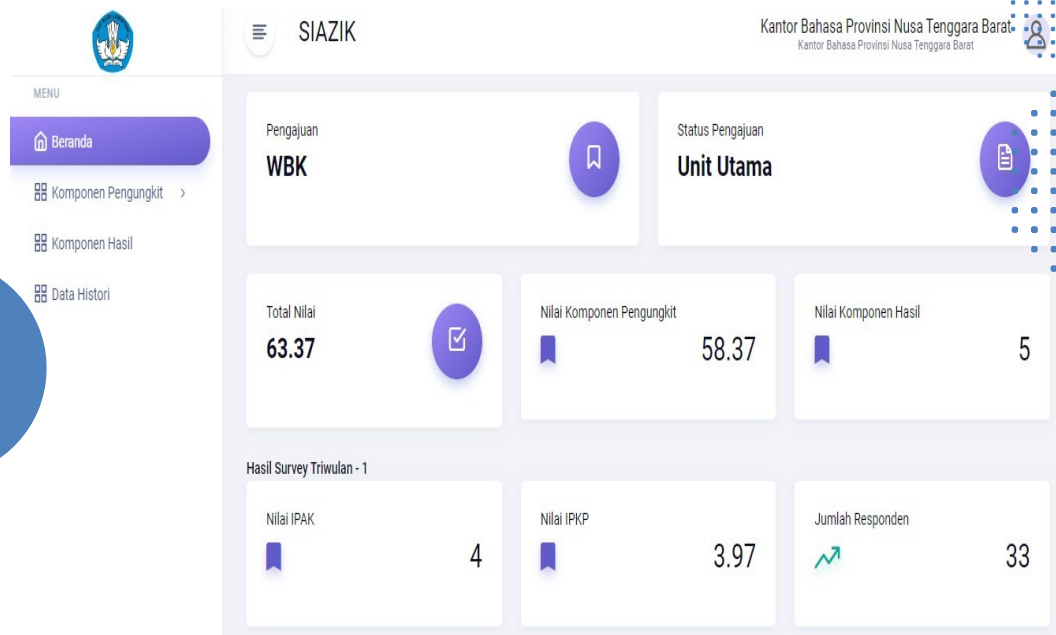
NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini Bintang 1 = Tidak setuju, bintang 4 = Setuju	★★★★
2	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini Bintang 1 = Tidak setuju, bintang 4 = Setuju	★★★★
3	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas 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 >>

B.2. LAMPIRAN KUESIONER SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PADA APLIKASI SI-AZIK

1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik Bintang 1 = Tidak mudah, bintang 4 = Mudah	★★★★
2	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini Bintang 1 = Buruk, bintang 4 = Baik	★★★★
3	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses Bintang 1 = Buruk, bintang 4 = Baik	★★★★
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 = Sesuai	★★★★
6	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat Bintang 1 = Tidak kompeten, bintang 4 = Kompeten	★★★★
7	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan Bintang 1 = Tidak wajar, bintang 4 = Wajar	★★★★
8	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan Bintang 1 = Tidak sesuai, bintang 4 = Sesuai	★★★★
9	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan Bintang 1 = Lambat, bintang 4 = Cepat	★★★★

B.3. LAMPIRAN HASIL SURVEI PERSEPSI ANTIKORUPSI DAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PADA APLIKASI SI-AZIK



B.4. LAMPIRAN SK UNIT LAYANAN TERPADU 2023



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
KANTOR BAHASA**

PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempeng Baru, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram 83116

Telepon (0370) 623544

Laman: kantorbahasantb.kemdikbud.go.id; Posel: kantorbahasantb@kemdikbud.go.id

KEPUTUSAN

**KEPALA KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**

Nomor: 0154/15.18/LK.06.00/2023

tentang

**Tim Unit Layanan Terpadu (ULT) Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat
Tahun Anggaran 2023**

KEPALA KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

- Menimbang :**
1. dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka layanan pendidikan dan kebudayaan yang ditangani unit kerja masing-masing di lingkungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi dikelola secara terpadu satu pintu yang dikoordinasikan oleh Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat, Sekretariat Jenderal Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;
 2. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam angka 1, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat tentang Tim Unit Layanan Terpadu (ULT) di Lingkungan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- Mengingat :**
1. Undang—Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
 2. Undang—Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4663);
 5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 249 Tahun 2011 tentang Pengukuran dan Evaluasi Kinerja atas Pelaksanaan Rencana Kerja dan anggaran Kementerian Negara/Lembaga;
 6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 83 Tahun 2022 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2023;
 7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2017 tentang Satuan Pengawasan Intern di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
 8. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; dan
 9. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 12 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bahasa dan Kantor Bahasa.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan:**
- Pertama :** Menunjuk mereka yang namanya tercantum dalam lampiran surat keputusan ini sebagai Tim Unit Layanan Terpadu (ULT) Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2023.
- Kedua :** Tim Unit Layanan Terpadu (ULT) bertugas sesuai arahan pimpinan dan melaporkan hasil pekerjaannya kepada Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR.

Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal 19 Januari sampai dengan 31 Desember 2023 dan akan dilakukan perubahan apabila ternyata terdapat kekeliruan.

Ditetapkan di : Mataram
Pada Tanggal : 19 Januari 2023

Kepala Kantor Bahasa
Provinsi Nusa Tenggara Barat,



Dr. Puji Retno Hardiningtyas, M.Hum.
NIP 198103092006042002

Lampiran I : Surat Keputusan Kepala Kantor Provinsi Bahasa Nusa Tenggara Barat Tahun Anggaran 2023.
 Nomor : 0154/15.18/LK.06.00/2023
 Tanggal : 19 Januari 2023

Tim Unit Layanan Terpadu (ULT) Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2023.

No.	Nama dan NIP	Jabatan dalam Tim	Tugas
1.	Dr. Puji Retno Hardiningtyas, M.Hum. NIP 198103092006042002	Penanggung Jawab	Bertanggung Jawab atas pelaksanaan Unit Layanan Terpadu.
2.	Baiq Ayu Candra, S.I.Kom. NIP 199110032014042001	Ketua	a. Menyusun program pelaksanaan pelayanan Unit Layanan Terpadu. b. Mengkoordinasi dan memfasilitasi penyelenggaraan layanan informasi publik, pengaduan layanan dan aspirasi masyarakat, survei kepuasan masyarakat serta layanan fasilitasi lainnya.
3.	Desi Rachmawati, S.Pd. NIP 197612082005012001	Anggota	Memfasilitasi penyelenggaraan layanan informasi publik, pengaduan layanan dan aspirasi masyarakat, survei kepuasan masyarakat serta layanan fasilitasi lainnya.
4.	Rondiyah, S.Pd. NIP 199401142022032009	Anggota	
5.	Satriadi Efendi Putra	Anggota	
6.	Dian Fitri Nurullah, S.Pd.	Anggota	

Kepala Kantor Bahasa
 Provinsi Nusa Tenggara Barat,



Dr. Puji Retno Hardiningtyas, M.Hum.
 NIP 198103092006042002



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah"
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

B.4. LAMPIRAN SK TIM RBI 2023



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
KANTOR BAHASA
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram 83116
Telepon (0370) 623544
Laman: kantorbahasantb.kemdikbud.go.id; Posel: kantorbahasantb@kemdikbud.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
Nomor: 0107/15.18/LK.06.00/2023

tentang
Pembentukan Tim Reformasi Birokrasi Internal (RBI) Kantor Bahasa Nusa Tenggara Barat
Tahun Anggaran 2023

KEPALA KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

- Menimbang :**
1. bahwa dalam rangka untuk menata dan mempercepat tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik, dipandang perlu membentuk Tim Reformasi Birokrasi Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat;
 2. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam angka 1, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan tentang Tim Reformasi Birokrasi Internal (RBI) di Lingkungan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- Mengingat :**
1. Undang—Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
 2. Undang—Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4663);
 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 249 Tahun 2011 tentang Pengukuran dan Evaluasi Kinerja atas Pelaksanaan Rencana Kerja dan anggaran Kementerian Negara/Lembaga;
 5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; dan
 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan:**
- Pertama :** Menunjuk yang namanya tercantum dalam lampiran surat keputusan ini sebagai Tim Reformasi Birokrasi Internal (RBI) di Lingkungan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- Kedua :** Tugas Tim Reformasi Birokrasi Internal (RBI) adalah:
1. Tim Manajemen Perubahan
Tim ini bertugas mengubah sistem, pola pikir dan budaya kerja menjadi lebih baik.
 2. Tim Penataan Tatalaksana
Tim ini bertugas meningkatkan efisiensi dan efektifitas system, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien dan terukur.
 3. Tim Penataan Sistem Manajemen SDM
Tim ini bertugas untuk menciptakan SDM yang professional dan kompeten dengan dukungan rekrutmen dan promosi aparatur yang berbasis kompetensi dan transparan.
 4. Tim Penguatan Akuntabilitas Kinerja
Tim ini bertugas untuk meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja.
 5. Tim Penguatan Pengawasan
Tim ini bertugas untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi.
 6. Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
Tim ini bertugas meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE.

Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal 12 Januari sampai dengan 31 Desember 2023 dan akan dilakukan perubahan apabila ternyata terdapat kekeliruan.

Ditetapkan di : Mataram
Pada Tanggal : 13 Januari 2023
Kepala Kantor Bahasa
Provinsi Nusa Tenggara Barat,



Dr. Puji Retno Hardiningtyas, M.Hum.
NIP 198103092006042002



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

19.	Dwi Joko Mursihono, S.Sos. NIP 198001182003121002	Penyusun Program Anggaran dan Laporan	Anggota
20.	I Nyoman Cahyasabudhi S., S.Pd. NIP 197711272005011001	Penerjemah Ahli Muda	Anggota
21.	Ni Luh Wiantini, A.Md. NIP 197507042006042001	Bendahara	Anggota
22.	Fitri Ahyani, S.E. NIP 197909042005012001	Pengadministrasi Keuangan	Anggota
23.	Ni Wayan Widiartini, A.Md. NIP 198305262006042002	Verifikator Keuangan	Anggota
Tim Penguatan Pengawasan			
24.	Zamzam Hariro, M.Pd. NIP 197802052006041002	Penerjemah Ahli Muda	Koordinator
25.	Toni Samsul Hidayat, M.Pd. NIP 197805162005011002	Penerjemah Ahli Madya	Anggota
26.	Made Ana Susanthi, S.E. NIP 198607092014042002	Pengadministrasi Kepegawaian	Anggota
27.	Ni Made Yudiastini, S.Pd. NIP 197411032005012001	Analisis Kata dan Istilah	Anggota
28.	Eka Wira Atmaja	PPNPN	Anggota
Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik			
29.	Baiq Ayu Candra, S.I.Kom. NIP 199110032014042001	Pengelola Situs dan Web	Koordinator
30.	Hartanto, S.S. NIP 197709112003121003	Analisis Kata dan Istilah	Anggota
31.	Rondiyah, S.Pd. NIP 199401142022032009	Pengkaji Bahasa dan Sastra	Anggota
32.	Yodi Sumarjana, S.E. NIP 198001042005011001	Pengelola Barang Milik Negara	Anggota
33.	Baiq Rumita, S.Sos. NIP 196512311987032003	Pengadministrasi Perpustakaan	Anggota
34.	Wahyudi NIP 197509272006041003	Pengadministrasi Barang Milik Negara	Anggota

Kepala Kantor Bahasa
Provinsi Nusa Tenggara Barat,



Dr. Puji Retno Hardiningtyas, M.Hum.
NIP 198103092006042002



RB CANTIK
Cepat, Akuntabel, Netral,
Transparan, Inovatif, dan Kredibel

KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram
Telepon: (0370) 623544

 kantorbahasantb.kemdikbud.go.id

 Kantor Bahasa Nusa Tenggara Barat

 Kantor Bahasa Provinsi NTB

 @kantorbahasantb

 @kb_ntb