



Kemendikdasmen
Balai Bahasa Provinsi Riau

LAPORAN

SURVEI INDEKS

PERSEPSI KUALITAS

PELAYANAN (IPKP)

Periode Januari--Februari (TW I)

Tahun 2026



**LAPORAN SURVEI
INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (IPKP)
PERIODE JANUARI—FEBRUARI (TW I)
TAHUN 2026**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA
BALAI BAHASA PROVINSI RIAU
2026**

LEMBAR VALIDASI

Laporan Survei
Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)
Periode Januari—Februari (TW I) Tahun 2026
Telah divalidasi oleh
Kepala Balai Bahasa Provinsi Riau/KPA



Dr. Umi Kulsum, S.S., M.Hum.

NIP 197301161997032011

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga pelaksanaan serta pengolahan data Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Balai Bahasa Provinsi Riau pada periode Januari—Februari (Triwulan I) Tahun 2026 dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan survei ini tidak terlepas dari dukungan dan kolaborasi berbagai pihak. Untuk itu, kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Riau yang telah memberikan kepercayaan kepada tim penyusun untuk melaksanakan survei mandiri terhadap pengguna layanan; Kepala Subbagian Umum Balai Bahasa Provinsi Riau yang senantiasa mendukung setiap tahapan kegiatan survei; petugas ULT Balai Bahasa Provinsi Riau yang berperan aktif dalam penyebaran kuesioner kepada responden; serta seluruh responden yang telah berpartisipasi dengan memberikan penilaian atas layanan yang diterima.

Kami menyadari bahwa pelaksanaan survei ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan kekurangan. Namun demikian, kami berharap hasil yang diperoleh dapat menjadi bahan evaluasi dan memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kualitas layanan Balai Bahasa Provinsi Riau ke depannya.

Tim Penyusun

Daftar Isi

LEMBAR VALIDASI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I KUESIONER SURVEI	1
BAB II METODOLOGI SURVEI	2
A. Kriteria Responden	2
B. Metode Pencacahan	2
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	2
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	3
A. Analisis Hasil Survei	3
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	7
BAB IV DATA SURVEI	8
A. Data Responden	8
B. Data Dukung Lainnya	8

BAB I

KUESIONER SURVEI

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Balai Bahasa Provinsi Riau dilaksanakan secara daring melalui kuesioner daring yang dibagikan dalam bentuk Google Form. Tautan survei dibagikan kepada para pengguna layanan Balai Bahasa Provinsi Riau dan seluruh respons yang masuk secara otomatis terekam dalam sistem aplikasi tersebut. Komponen survei persepsi kualitas pelayanan mencakup sembilan butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur Indeks Kualitas Pelayanan (IPKP) sebagai indikator tingkat integritas dan transparansi pelayanan.

Berikut ini adalah sembilan pertanyaan yang terdapat dalam komponen survei persepsi kualitas pelayanan.

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik.
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.
3. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses.
4. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik.
5. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan.
6. Petugas pelayanan/sistem pelayanan *online* pada unit layanan ini merespons keperluan Bapak/Ibu dengan cepat.
7. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.
8. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan *online* yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.
9. Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

BAB II METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Kriteria responden dalam pengisian survei ini adalah pengguna layanan Balai Bahasa Provinsi Riau. Pada periode 1 Januari s.d. 23 Februari 2026 (Triwulan I) sebanyak 8 responden mengisi survei persepsi antikorupsi.

B. Metode Pencacahan

Metode pencacahan adalah salah satu metode yang digunakan dalam pengambilan data. Dalam survei ini pencacahan dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara daring melalui tautan Google Form yang diisi oleh masing-masing responden.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis



Pengolahan dan analisis data untuk menentukan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dilakukan dengan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur melalui skala penilaian 1–4. Skor 1 menunjukkan tingkat persepsi terendah dan skor 4 menunjukkan tingkat persepsi tertinggi sekaligus mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih serta pelayanan yang baik. Rentang indeks persepsi korupsi berada pada skala 1–4; semakin mendekati angka 4, semakin menunjukkan bahwa persepsi terhadap praktik korupsi dinilai bersih dari korupsi. Nilai akhir yang diperoleh akan menghasilkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dengan mengacu pada tabel Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan yang telah ditetapkan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00—1,75	D	Tidak Baik
2	1,76—2,50	C	Kurang Baik
3	2,51—3,25	B	Cukup Baik
4	3,26—4,00	A	Baik

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang telah dibagikan kepada responden, diperoleh data Survei Persepsi Kualitas Kualitas Pelayanan di Balai Bahasa Provinsi Riau yang selanjutnya disajikan dalam bentuk diagram-diagram berikut.

<p>1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik.</p> 	<p>2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.</p> 
<p>Masyarakat memahami bahwa informasi pelayanan di Balai Bahasa Provinsi Riau dapat diakses melalui media elektronik maupun nonelektronik. Berdasarkan hasil survei, aspek tersebut memperoleh skor 3,66. Skor ini berada dalam rentang 3,26—4,00 sehingga masuk kategori A dengan predikat BAIK.</p>	<p>Masyarakat menilai bahwa jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Balai Bahasa Provinsi Riau. Berdasarkan hasil survei, aspek ketepatan waktu pelayanan tersebut memperoleh nilai 3,66. Nilai ini berada pada rentang 3,26—4,00 sehingga termasuk dalam kategori A dengan predikat BAIK.</p>

<p>3. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses.</p> 	<p>4. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik.</p> 
<p>Masyarakat menilai bahwa layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan Balai Bahasa Provinsi Riau mudah diakses dan digunakan. Berdasarkan hasil survei, aspek tersebut memperoleh skor 3,83. Skor ini berada dalam rentang 3,26—4,00 sehingga termasuk kategori A dengan predikat BAIK.</p>	<p>Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, khususnya terkait kesopanan dan keramahan, dinilai sudah baik. Berdasarkan hasil survei, aspek perilaku petugas layanan di Balai Bahasa Provinsi Riau memperoleh nilai 4. Nilai tersebut berada pada rentang 3,26—4,00 sehingga termasuk dalam kategori A dengan predikat BAIK.</p>
<p>5. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan.</p> 	<p>6. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespons keperluan Bapak/ibu dengan cepat.</p> 
<p>Persyaratan pelayanan yang disampaikan kepada masyarakat telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Balai Bahasa Provinsi Riau. Berdasarkan hasil survei, aspek persyaratan pelayanan tersebut memperoleh nilai 3,66. Nilai ini berada pada rentang 3,26—4,00 sehingga termasuk dalam kategori A dengan predikat BAIK.</p>	<p>Petugas pelayanan maupun sistem pelayanan daring di Balai Bahasa Provinsi Riau dinilai cepat dalam merespons kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil survei, aspek kecepatan respons tersebut memperoleh skor 3,66. Skor ini berada pada rentang 3,26—4,00 sehingga termasuk dalam kategori A dengan predikat BAIK.</p>

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



Prosedur atau alur pelayanan yang ditetapkan oleh Balai Bahasa Provinsi Riau dinilai mudah dipahami dan diikuti oleh masyarakat. Berdasarkan hasil survei, aspek prosedur pelayanan tersebut memperoleh nilai 3,83. Nilai ini berada pada rentang 3,26—4,00 sehingga termasuk dalam kategori A dengan predikat **BAIK**.

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



Masyarakat menilai bahwa sarana dan prasarana pendukung pelayanan, termasuk sistem pelayanan daring yang disediakan oleh Balai Bahasa Provinsi Riau, telah memberikan kenyamanan dan mudah digunakan. Penilaian tersebut tercermin dari skor 3,83. Nilai ini berada pada rentang 3,26—4,00 sehingga termasuk dalam kategori A dengan predikat **BAIK**.

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



Tarif atau biaya pelayanan yang dibayarkan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Berdasarkan hasil survei, aspek kesesuaian tarif/biaya pelayanan di Balai Bahasa Provinsi Riau memperoleh nilai 3,66. Nilai tersebut berada pada rentang 3,26—4,00 sehingga termasuk dalam kategori A dengan predikat **BAIK**.

Berdasarkan jawaban responden, hasil survei dapat ditampilkan dalam tabel berikut.

No	Komponen Survei	Nilai
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik.	3,66
2	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.	3,66
3	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses.	3,83
4	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik.	4,00
5	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan.	3,66
6	Petugas pelayanan/sistem pelayanan <i>online</i> pada unit layanan ini merespons keperluan Bapak/Ibu dengan cepat.	3,66
7	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.	3,83
8	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan <i>online</i> yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.	3,83
9	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.	3,66
	Rata-rata	3,75

Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa nilai persepsi kualitas pelayanan di Balai Bahasa Provinsi Riau pada Januari—Februari (Triwulan I) 2026 adalah 3.75. Dengan demikian, Balai Bahasa Provinsi Riau mendapat kategori A dengan kualitas BAIK untuk kualitas pelayanan.

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan tabel hasil survei IPKP, seluruh butir pertanyaan memperoleh penilaian positif dari responden. Penilaian tersebut diberikan oleh 6 responden yang menerima layanan pada Januari—Februari 2026 (Triwulan I). Untuk menjaga konsistensi capaian nilai pada setiap triwulan, Balai Bahasa Provinsi Riau perlu melakukan tindak lanjut sebagai berikut.

1. Balai Bahasa Provinsi Riau telah mempublikasikan informasi layanan beserta panduan permohonan layanan melalui laman <https://balaibahasariau.kemendikdasmen.go.id/>.
2. Informasi terkait pengelolaan pengaduan turut dicantumkan dalam setiap unggahan media sosial Balai Bahasa Provinsi Riau.
3. Standar pelayanan yang memuat persyaratan, prosedur, hingga rincian biaya layanan dapat diakses oleh masyarakat melalui laman Balai Bahasa Provinsi Jambi di <https://balaibahasariau.kemendikdasmen.go.id/>.
4. Balai Bahasa Provinsi Riau memberikan penghargaan kepada petugas ULT (Unit Layanan Terpadu) terbaik sebagai bentuk motivasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

Pada Januari—Februari (TW I), sebanyak 6 responden mengisi survei melalui Google Form. Berikut data responden Januari—Februari (TW I) tahun 2026.

No	Nama Responden	Pos-el	Nomor Ponsel
1	Ismail	ismailpunye@gmail.com	085272139882
2	Khaidir Rahman	khaidir.rahman.ibr@gmail.com	082298620986
3	Devi Kurnia Fitra	vikurniafitra@gmail.com	081365532118
4	Christina Natalia, S.Pd. Gr.	christinanatalia52@guru.sma.belajar.id	085265271833
5	Nani Hasmarini	nani.nani9725@gmail.com	081365419725
6	Khairil Fauzan	khairilfauzan9@gmail.com	085274145572

B. Data Dukung Lainnya

Tampilan halaman awal formulir Google Form Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

The screenshot shows the initial page of a Google Form. At the top, it says 'Untitled form' and 'Published'. The title of the form is 'Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Balai Bahasa Provinsi Riau Tahun 2026'. Below the title, there is a description: 'Survei ini bertujuan untuk mengetahui pendapat masyarakat sebagai pengguna layanan Balai Bahasa Provinsi Riau. Pendapat Saudara melalui pengisian survei ini akan menjadi dasar penyusunan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) sekaligus sebagai upaya Balai Bahasa Provinsi Riau untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.' The form contains three required short-answer questions: 'Nama lengkap', 'Pos-el (E-mail)', and 'Nomor ponsel'.

Tampilan daftar pertanyaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Untitled form ☆

Published

Questions Responses Settings

Pilihlah 1 jawaban yang menurut Anda menggambarkan pelayanan Balai Bahasa Provinsi Riau.

Keterangan:

- (1) Tidak setuju
- (2) Ragu-ragu
- (3) Setuju
- (4) Sangat setuju

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

1 2 3 4

☆ ☆ ☆ ☆

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

1 2 3 4

☆ ☆ ☆ ☆

Tampilan daftar pertanyaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Untitled form ☆

Published

Questions Responses Settings

☆ ☆ ☆ ☆

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

1 2 3 4

☆ ☆ ☆ ☆

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

1 2 3 4

☆ ☆ ☆ ☆

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

1 2 3 4

☆ ☆ ☆ ☆

Tampilan daftar pertanyaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

The screenshot displays a survey form with four questions, each with a 4-point Likert scale. The questions are:

6. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat.
7. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.
8. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.
9. Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

Each question has four response options labeled 1, 2, 3, and 4, each accompanied by a star icon. The form is titled 'Untitled form' and is in 'Published' status.

Tampilan data responden Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

The screenshot displays the 'Responses' tab of the survey form. It shows four individual responses, each with a name and a '1 response' indicator:

- Nama lengkap: Khaidir Khaidir Rahman
- Nama lengkap: Ismail, S.Pd
- Nama lengkap: Nani Hasmarini
- Nama lengkap: Christina Natalia, S.Pd. Gr.

The form is titled 'Untitled form' and is in 'Published' status.