Balai Bahasa Provinsi Aceh

LAPORAN IPAK

Indeks Persepsi Anti Korupsi
Triwulan I Tahun 2026

Prakata

Puji syukur kehadirat Allah Swt., Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat-Nya, penyusunan Laporan Indeks Persepsi Anti Korupsi tahun 2026 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.

Tujuan kegiatan pelaksanaan survei ini adalah mengetahui persepsi antikorupsi yang selama ini telah diberikan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Unit Layanan Terpadu Balai Bahasa Provinsi Aceh. Hasil evaluasi melalui survei yang diselenggarakan oleh Tim Pelayanan Publik Balai Bahasa Provinsi Aceh di triwulan I tahun 2025 ini sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami harap laporan ini dapat menjabarkan informasi yang komprehensif mengenai indeks pelayanan dan antikorupsi di satker ini. Ucapan terima kasih atas partisipasi responden masyarakat secara umum telah aktif menyumbangkan pandangannya dalam kuesioner.

Muhammad Irsan

Kepala Balai Bahasa Provinsi Aceh

Gambaran Umum

Sistem penyelenggaraan pemerintah di setiap Kementerian/ Lembaga (K/L) diharuskan berorientasi sepenuhnya terhadap prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), salah satunya yang dilaksanakan oleh Balai Bahasa Provinsi Aceh. Dalam upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, setiap K/L, termasuk Balai Bahasa Provinsi Aceh 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.

Semua hal pelaksanaan pelayanan publik di Balai Bahasa Provinsi Aceh mengacu pada dasar hukum di antaranya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan survei Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di instansi.

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, termasuk Balai Bahasa Provinsi Aceh.

Kuesioner Responden

Balai Bahasa Provinsi Aceh 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, penting dilakukan Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) sebagai dukungan dan peran aktif dalam kegiatan pencegahan dan pemberantasan korupsi. Hasil survei dapat digunakan sebagai bahan kajian dan analisis untuk peningkatan kualitas layanan dan mewujudkan pelaksanaan good governance di Balai Bahasa Provinsi Aceh.

Dalam melaksanakan survei tersebut, Balai Bahasa Provinsi Aceh 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.

Daftar Pertanyaan
Survei Persepsi Antikorupsoi

Adapun daftar pertanyaan kuesioner survei evaluasi Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) yang dilaksanakan oleh Balai Bahasa Provinsi Aceh diuraikan sebagai berikut.

(1) Tidak ada diskriminasi pada unit pelayananini

Bintang 1=Tidak Setuju, Bintang 4=Setuju

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan 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 waktutunggu 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,parsel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan,dan lain- lain di luar ketentuan, dan pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transpor, komunikasi, hiburan, voucer/kupon belanja, dan slainnya di luar ketentuan).

(4) Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini
Bintang 1=Tidak Setuju, Bintang 4=Setuju
Bintang 1=Tidak Setuju, Bintang 4=Setuju

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakahada praktik percaloan(pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawaipada unit layananini maupun pihak luar yang memiliki hubungan/ atau tidak memilikihubungan dengan oknum pegawai).

(5) Tidak ada pungutan liar atau pungli pada unit pelayanan ini
Bintang 1=Tidak Setuju, Bintang 4=Setuju

Pernyataan ini disampaikan untukmengetahui apakah ada petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (pungli bisa dikamuflasekan melalui berbagai istilah seperti “uang administrasi”, “uang rokok”, “uang terima kasih”, dan lain-lain).

Metodologi Survei

Target Populasi

Target populasi pada Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada Unit Layanan Terpadu Balai Bahasa Provinsi Aceh, yaitu sejumlah 38 responden dengan memperhatikan populasi pengguna layanan pada Triwulan I tahun 2026. Target disesuaikan dengan jumlah layanan dan jumlah pengguna layanan dengan sistem acak. Jumlah jenis layanan Balai Bahasa Provinsi Aceh pada tahun 2026, yaitu 8 layanan dengan jumlah pengguna layanan Triwulan I tahun 2026 sebanyak 38 orang.

Metode Analisis

Pelaksanaan Survei Indeks Persespi Anti Korupsi (IPAK) menggunakan 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 diisioleh 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 apalikasi tersebut. Kemudian, tautan yang tersedia dikirim melalui WhatsApp kepada pengguna layanan.

Setelah hasil pengolahan data Survei Indeks Persepsi Antikorupsi (IPAK), dilakukan analisis terhadap unsur yang disurvei, baik bersifat teknis maupun nonteknis secara keseluruhan sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari survei sendiri.

Unsur Survei Indeks Persepsi Antikorupsi (IPAK), ada lima unsur atau faktor yang dijadikan pengukuran IPAK.

Integritas

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

Diskriminatif

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

Prosedur

Petugas harusmemberikan pelayanan sesuaiprosedur yang telahditetapkan. Prosedur menurut KBBI adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas.

Balas Jasa

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

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.

Tim Survei

Pelaksanaan survei dilakukan secara swakelola berdasarkan penunjukan tugas Tim Unit Layanan Terpadu dan Tim Pelayanan Publik. Penunjukan tersebut berdasarkan SK Kepala Balai Bahasa Provinsi Aceh Tahun 2026. Tim bertugas untuk melaksanakan dan memastikan pelaksanaan Survei Persepsi Antikorupsi berjalan dengan baik dan maksimal.

Jadwal

Berikut tabeljadwal pelaksanaan Survei Persepsi Antikorupsi Tahun 2026 Balai Bahasa Provinsi Aceh.

Tabel 1 Jadwal

No	Kegiatan	Pelaksanaan
1	Persiapan	1 Januari--20 Februari
2	Pengumpulan Data/Survei	1 Januari--30 Maret
3	Pengolahan Data	16--23 Maret
4	Analisis Data	23--31 Maret
5	Penyajian	30--31 Maret
6	Waktu Ketersediaan Hasil Survei	1 April

Dalam pengolahan dan pelaksanaan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Balai Bahasa Provinsi Aceh telah dilakukan dengan upaya sungguh-sungguh menerapkan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas untuk mewujudkan hasil yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara institusi dan tim. Pelaksanaan Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Data Kuesioner

a. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi

Pelaksanaan persiapan penyusunan Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Balai Bahasa Provinsi Aceh dari bulan Januari hingga Desember 2026.

b. Jumlah Responden

Jumlah responden yang terlibat dalam pengisian Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) yaitu sejumlah 38 orang dengan latar belakang berbagai unsur, mulai dari PNS, swasta, komunitas sastra/literasi, dan mahasiswa. Responden merupakan perwakilan pengguna layanan yang telah menerima 8 jenis layanan Balai Bahasa Provinsi Aceh, yaitu Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI), Bahasa Indonesia Bagi Penutur Asing (BIPA), Saksi Ahli Bahasa, Penerjemahan, Penyuntingan, Perpustakaan, Konsultasi Kebahasaan dan Kesastraan, Permohonan Narasumber dan Juri.

Media dan Waktu Pengumpulan

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 2026, pengumpulan data/survei dilaksanakan mulai tanggal 1 Januari–31 Maret 2026.

Penghitungan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, tiap-tiap pertanyaan unsur antikorupsi dan kualitas pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 38 orang.

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.

Penyusunan Kuesioner

- 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 penerimapelayanan yang memuat simpulan atau pendapat respondenterhadap unsur-unsur pelayananyang dinilai.
- Bagian IV: Persepsi dan harapan terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu nilai dengan rentang nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.
- Bagian V: Identitas pencacah,berisi data pencacah(apabila kuesioner diisi oleh pencari keadilan, bagian ini tidak diisi).
- Bagian VI: Saran/opini/pendapat respondenterhadap unit pelayanan.

Penyusunan Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban untuk menentukan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Balai Bahasa Provinsi Aceh, 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, tetapi 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 Balai Bahasa Provinsi Aceh sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja Balai Bahasa Provinsi Aceh.

Tabel 2 Pertanyaan Survei Persepsi Korupsi

No	Pertanyaan	Skala			
		1	2	3	4
1	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini.				
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini.				
3	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/jasa/fasilitas di luar 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.				

Penetapan Responden dan Lokasi

Berikut ini tiga hal kriteria penetapan responden dan lokasi oleh Balai Bahasa Provinsi Aceh.

Jumlah responden

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

Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Balai Bahasa Provinsi Aceh pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

Target responden

Secara garis besar, target responden adalah para pengguna layanan yang telah berkunjung ke Balai Bahasa Provinsi Aceh dan telah mendapat pelayanan dari Balai Bahasa Provinsi Aceh.

Pengolahan Survei

Analisis Hasil

Analisis data untuk menentukan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1–4. Unsur nilai 1 merupakan skor persepsipaling 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 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 dua cara. Pertama, petugas menentukan bobot total dari masing-masing unsur yang digunakan dalam survei ini. Kedua, petugas mencari bobot rata-rata setiap indikator.

Skala indeks tiap unsur 1–4 yang kemudiandikonversikan ke angka 0–100. Skala Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) antara 1–4 yang artinya mendekati nilai 4. Dengan demikian, persepsi antikorupsi makin baik, bersih dari praktik korupsi.

Tabel 2 Hasil Survei Triwulan I Tahun 2026

Tanyaan	Nilai IPAK
1	143
2	148
3	147
4	148
5	148
Total	**734**
IPAK	**3.863**

Berdasarkan tabel hasil Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) per responden, persepsi masyarakat terhadap Balai Bahasa Provinsi Aceh mendapat nilai memuaskan.

Berdasarkan hasil data Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Triwulan I Tahun 2026, persepsi masyarakat terhadap Balai Bahasa Provinsi Aceh sudah baik. Hal itu dibuktikan dengan indeks persepsi anti korupsi mendapat skor 3,863.

Tabel 3 Data Responden IPAK Triwulan I Tahun 2026

No	Nama	Posel	Nomor HP	Total IPAK
1	Azka Najiya Siregar	[redacted]	[redacted]	20
2	Anggi	[redacted]	[redacted]	20
3	Hida Al Maida	[redacted]	[redacted]	20
4	Johan Khadafi	[redacted]	[redacted]	20
5	Sasih Sundari	[redacted]	[redacted]	19
6	Anggi Humaira	[redacted]	[redacted]	20
7	Risma	[redacted]	[redacted]	20
8	Muhammad Taqwa	[redacted]	[redacted]	20
9	Bensu Sasmidalia	[redacted]	[redacted]	20
10	Delvi alfia anjani	[redacted]	[redacted]	20
11	Salsabila	[redacted]	[redacted]	20
12	Hidayatun Puji	[redacted]	[redacted]	19
13	Suciyana Fitria	[redacted]	[redacted]	20
14	Adinda Salsabila	[redacted]	[redacted]	19
15	Ksnadia putri morisca	[redacted]	[redacted]	20
16	Bahiratu Aufal Jannah	[redacted]	[redacted]	20
17	Risty Anisa	[redacted]	[redacted]	20
18	Cut Yuli Irada	[redacted]	[redacted]	20
19	Mhd. Hafiz Daniel	[redacted]	[redacted]	20
20	Syukrullah	[redacted]	[redacted]	20

No	Nama	Posel	Nomor HP	Total IPAK
21	Fajar Hidayat	fjar[redacted]	0852[redacted]3960	20
22	Zaky Murtadha	zaky[redacted]	0823[redacted]52313	19
23	Muzalna Rafli	muza[redacted]	0857[redacted]95344	20
24	Syafura La Djuna	syafu[redacted]	0852[redacted]42889	20
25	Najla Nur Salsabila	najla[redacted]	0812[redacted]26695	20
26	Dek Rizwan	lentera[redacted]	0821[redacted]27083	19
27	Aulia Rahman	auliara[redacted]	0812[redacted]12183	19
28	Rizki al kausar	rizkialk[redacted]	0822[redacted]19617	20
29	Aldira Malini	malini[redacted]	0823[redacted]37330	16
30	Bahtera Khoiruddin Lubis	bahtera.22[redacted]	0813[redacted]29801	20
31	Bilqis Rizki Ilahi	bil[redacted]	0882[redacted]534441	20
32	Sri devi	Devip[redacted]	0856[redacted]02735	20
33	Ranita suryani	Ranita[redacted]	0822[redacted]89623	20
34	Salpi	sp6[redacted]	0852[redacted]99016	20
35	Elsa Ananda	elsaa[redacted]	0853[redacted]63524	20
36	Wildatul Silfa	wilda[redacted]	0822[redacted]37318	20
37	Silvatul kumala sari	Silvatulk[redacted]	0895[redacted]17655	20
38	Muhammad Taqwa	ahma[redacted]	0822[redacted]101711	20

Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil data di atas, rencana tindak lanjut yang akan dan harus dilakukan Balai Bahasa Provinsi Aceh adalah sebagai berikut;

- Meningkatkan kompetensi petugas layanan Balai Bahasa Provinsi Aceh. Hal ini dapat ditempuh dengan memberikan sosialisasi budaya prima.
- Meningkatkan fungsi pengendalian dan pengawasan layanan untuk memastikan semua layanan bebas dari unsur pungli dan sejenisnya dengan menguatkan tim pelayanan dan SPI.
- Studi tiru Unit Layanan Terpadu BBPA ke ULT instansi lain yang telah meraih predikat ZI WBK.

Penutup

Demikianlah laporan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Triwulan I tahun 2026. Menurut hasil survei IPAK Triwulan I tahun 2026, persepsi masyarakat terhadap Balai bahasa Provinsi Aceh sudah baik, hal itu dibuktikan dengan indeks persepsi antikorupsi mendapat skor 3,863.

BALAI BAHASA PROVINSI ACEH

LAPORAN IPKP

INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TRIWULAN I TAHUN 2026

Prakata

Puji syukur kehadirat Allah Swt., Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat-Nya, penyusunan Laporan Indeks Kualitas Pelayanan Triwulan I Tahun 2026 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.

Tujuan kegiatan pelaksanaan survei ini adalah mengetahui persepsi kualitas pelayanan yang selama ini telah diberikan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Unit Layanan Terpadu Balai Bahasa Provinsi Aceh. Hasil evaluasi melalui survei yang diselenggarakan oleh Tim Pelayanan Publik Balai Bahasa Provinsi Aceh di Triwulan I Tahun 2026 ini sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami laporan ini dapat menjabarkan informasi yang komprehensif mengenai indeks pelayanan dan antikorupsi di satker ini. Ucapan terima kasih atas partisipasi responden masyarakat secara umum telah aktif menyumbangkan pandangannya dalam kuesioner.

Muhammad Irsan

Kepala Balai Bahasa Provinsi Aceh

Gambaran Umum

Sistem penyelenggaraan pemerintah di setiap Kementerian/ Lembaga (K/L) diharuskan berorientasi sepenuhnya terhadap prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), salah satunya yang dilaksanakan oleh Balai Bahasa Provinsi Aceh. Dalam upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, setiap K/L, termasuk Balai Bahasa Provinsi Aceh 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.

Semua hal pelaksanaan pelayanan publik di Balai Bahasa Provinsi Aceh mengacu pada dasar hukum di antaranya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di instansi.

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, termasuk Balai Bahasa Provinsi Aceh.

Kuesioner Responden

Balai Bahasa Provinsi Aceh 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, penting dilakukan Survei Indeks Persepsi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (IPKP) sebagai dukungan dan peran aktif dalam kegiatan pencegahan dan pemberantasan korupsi. Hasil survei dapat digunakan sebagai bahan kajian dan analisis untuk peningkatan kualitas layanan dan mewujudkan pelaksanaan good governance di Balai Bahasa Provinsi Aceh.

Dalam melaksanakan survei tersebut, Balai Bahasa Provinsi Aceh 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.

Daftar Pertanyaan
Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Adapun daftar pertanyaan kuesioner survei evaluasi Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) yang dilaksanakan oleh Balai Bahasa Provinsi Aceh diuraikan sebagai berikut.

(1) Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik ataupun nonelektronik

Bintang 1=Tidak Setuju, Bintang 4=Setuju

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersediadan dapat menjawabkebutuhan 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=Tidak Setuju, Bintang 4=Setuju

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaain 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=Tidak Setuju, Bintang 4=Setuju

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah saranan layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media daring), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respons pengaduan dan konsultasi cepat, dan 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 Setuju, Bintang 4=Setuju

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 layana

Bintang 1=Tidak Setuju, Bintang 4=Setuju

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 daring pada unit layanan ini merespons keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

Bintang 1=Tidak Setuju, Bintang 4=Setuju

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respons pelayanan dengan cepat kepadapengguna layanan, baik melalui tatapmuka langsung ataupun melaluiaplikasi 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 Setuju, Bintang 4=Setuju

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 daring yang disediakan unit pelayanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

Bintang 1=Tidak Setuju, Bintang 4=Setuju

Pernyataan ini disampaikan untukmelihat apakah saranadan prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan daring 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 untukmelihat 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

Metodologi Survei

Target Populasi

Target populasi pada Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada Unit Layanan Terpadu Balai Bahasa Provinsi Aceh, yaitu sejumlah 38 responden dengan memperhatikan populasi pengguna layanan pada Triwulan I tahun 2026. Target disesuaikan dengan jumlah layanan dan jumlah pengguna layanan dengan sistem acak. Jumlah jenis layanan Balai Bahasa Provinsi Aceh pada tahun 2026, yaitu 8 layanan dengan jumlah pengguna layanan Triwulan I tahun 2026 sebanyak 38 orang.

Metode Analisis

Pelaksanaan Survei Indeks Persespi Kualitas Pelayanan (IPKP) menggunakan 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 apalikasi tersebut. Kemudian, tautan yang tersedia dikirim melalui WhatsApp kepada pengguna layanan.

Untuk Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP), ada 9 unsur atau faktor yang dijadikan pengukuran IPKP dengan penjabaran berikut ini.

1. Informasi dan Media Pelayanan

Petugas pelayanan publik harus memastikan informasi layanan tersediadan 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 Daring

Para petugas pelayanan publik harus memastikan bahwa pelayanan sistem daring telah sesuai dengan standarkompetensi 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 Daring

Para petugas pelayanan publik harus memastikan bahwa sarana dan prasarana pendukunglayanan 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 telahsesuai dan dijalankan dnegan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam uji publik Forum Konsultasi Publik.

Tim Survei

Pelaksanaan survei dilakukan secara swakelola berdasarkan penunjukan tugas Tim Unit Layanan Terpadu dan Tim Pelayanan Publik. Penunjukan tersebut berdasarkan SK Kepala Balai Bahasa Provinsi Aceh Tahun 2026. Tim bertugas untuk melaksanakan dan memastikan pelaksanaan Survei Persepsi Pelayanan Publik berjalan dengan baik dan maksimal.

Jadwal

Berikut tabeljadwal pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Triwulan I Tahun 2026 Balai Bahasa Provinsi Aceh.

Tabel 1 Jadwal

No	Kegiatan	Pelaksanaan
1	Persiapan	1 Januari--20 Februari
2	Pengumpulan Data/Survei	1 Januari--30 Maret
3	Pengolahan Data	16--23 Maret
4	Analisis Data	23--31 Maret
5	Penyajian	30--31 Maret
6	Waktu Ketersediaan Hasil Survei	1 April

Dalam pengolahan dan pelaksanaan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Balai Bahasa Provinsi Aceh telah dilakukan dengan upaya sungguh-sungguh menerapkan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas untuk mewujudkan hasil yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara institusi dan tim.

Data Kuesioner

a. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Pelaksanaan persiapan penyusunan Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Balai Bahasa Provinsi Aceh dari bulan Januari hingga Maret 2026.

b. Jumlah Responden

Jumlah responden yang terlibat dalam pengisian Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP), yaitu sejumlah 38 orang dengan latar belakang berbagai unsur, mulai dari PNS, swasta, komunitas sastra/literasi, dan mahasiswa. Responden merupakan perwakilan pengguna layanan yang telah menerima 8 jenis layanan Balai Bahasa Provinsi Aceh, yaitu Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI), Bahasa Indonesia Bagi Penutur Asing (BIPA), Saksi Ahli Bahasa, Penerjemahan, Penyuntingan, Perpustakaan, Konsultasi Kebahasaan dan Kesastraan, Permohonan Narasumber dan Juri.

Media dan Waktu Pengumpulan

Media pengumpulan data yang digunakan dalam bentuk kuesioner dalam bentuk tautan pengisianpada aplikasi SI-AZIK. Tautan dikirim kepada penerima layanan sebagai responden melalui media sosial Whatsapp. Berdasarkan jadwal yang telah direncanakan pada Triwulan I Tahun 2026, pengumpulan data/survei dilaksanakan mulai tanggal 1 Januari–31 Maret 2026.

Penghitungan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, tiap-tiap pertanyaan unsur kualitas pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 38 orang.

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.

Penyusunan Kuesioner

- 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 simpulan 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 rentang nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.
- Bagian V: Identitas pencacah,berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh pencari keadilan, bagian ini tidak diisi).
- Bagian VI: Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

Penyusunan Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban untuk menentukan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Balai Bahasa Provinsi Aceh, 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, tetapi 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 Balai Bahasa Provinsi Aceh sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja Balai Bahasa Provinsi Aceh.

Tabel 2 Pertanyaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Skala			
		1	2	3	4
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 uni 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.				

Penetapan Responden dan Lokasi

Berikut ini tiga hal kriteria penetapan responden dan lokasi oleh Balai Bahasa Provinsi Aceh.

Jumlah responden

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

Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Balai Bahasa Provinsi Aceh pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

Target responden

Secara garis besar, target responden adalah para pengguna layanan yang telah berkunjung ke Balai Bahasa Provinsi Aceh dan telah mendapat pelayanan dari Balai Bahasa Provinsi Aceh.

Tabel 2 Hasil Survei Triwulan I Tahun 2026

Tanyaan	Nilai IPKP
1	145
2	148
3	147
4	148
5	148
6	146
7	149
8	141
9	150
Total	**1322**
IPKP	**3.865**

Tabel 3 Nama Responden IPKP TW I 2026

No	Nama	Posel	Nomor HP	Total Nilai IPKP
1	Azka Najiya Siregar	[redacted]	[redacted]	36
2	Anggi	[redacted]	[redacted]	36
3	Hida Al Maida	[redacted]	[redacted]	36
4	Johan Khadafi	[redacted]	[redacted]	36
5	Sasih Sundari	[redacted]	[redacted]	33
6	Anggi Humaira	[redacted]	[redacted]	36
7	Risma	[redacted]	[redacted]	36
8	Muhammad Taqwa	[redacted]	[redacted]	35
9	Bensu Sasmidalia	[redacted]	[redacted]	36
10	Delvi alfia anjani	[redacted]	[redacted]	36
11	Salsabila	[redacted]	[redacted]	36
12	Hidayatun Puji	[redacted]	[redacted]	34
13	Suciyana Fitria	[redacted]	[redacted]	36
14	Adinda Salsabila	[redacted]	[redacted]	35
15	Ksnadia putri morisca	[redacted]	[redacted]	36
16	Bahiratu Aufal Jannah	[redacted]	[redacted]	36
17	Risty Anisa	[redacted]	[redacted]	36
18	Cut Yuli Irada	[redacted]	[redacted]	36
19	Mhd. Hafiz Daniel	[redacted]	[redacted]	32
20	Syukrullah	[redacted]	[redacted]	36

No	Nama	Posel	Nomor HP	Total Nilai IPKP
21	Fajar Hidayat	fjar[redacted]	085211[redacted]3960	36
22	Zaky Murtadha	zaky[redacted]	0823706[redacted]52313	30
23	Muzalna Rafli	muza[redacted]	0857615[redacted]95344	34
24	Syafura La Djuna	syafu[redacted]	0852615[redacted]42889	36
25	Najla Nur Salsabila	najla[redacted]	0812633[redacted]26695	36
26	Dek Rizwan	lentera[redacted]	0821740[redacted]27083	31
27	Aulia Rahman	auliara[redacted]	0812655[redacted]12183	28
28	Rizki al kausar	rizkialk[redacted]	0822674[redacted]19617	36
29	Aldira Malini	malini[redacted]	0823175[redacted]37330	28
30	Bahtera Khoiruddin Lubis	bahtera.22[redacted]	0813602[redacted]29801	36
31	Bilqis Rizki Ilahi	bil[redacted]	0882016[redacted]534441	36
32	Sri devi	Devip[redacted]	0856682[redacted]02735	33
33	Ranita suryani	Ranita[redacted]	0822740[redacted]89623	36
34	Salpi	sp6[redacted]	0852165[redacted]99016	34
35	Elsa Ananda	elsaa[redacted]	0853213[redacted]63524	35
36	Wildatul Silfa	wilda[redacted]	0822187[redacted]37318	36
37	Silvatul kumala sari	Silvatulk[redacted]	0895166[redacted]17655	36
38	Muhammad Taqwa	ahma[redacted]	0822601[redacted]101711	36

Berdasarkan tabel hasil Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) per responden, persepsi masyarakat terhadap Balai Bahasa Provinsi Aceh mendapat nilai memuaskan.

Berdasarkan hasil data Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Triwulan I Tahun 2026, persepsi masyarakat terhadap Balai Bahasa Provinsi Aceh sudah baik. Hal itu dibuktikan dengan indeks persepsi kualitas pelayanan mendapat skor 3,865.

Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil data di atas, rencana tindak lanjut yang akan dan harus dilakukan Balai Bahasa Provinsi Aceh adalah sebagai berikut;

- Meningkatkan kompetensi petugas layanan Balai Bahasa Provinsi Aceh. Hal ini dapat ditempuh dengan memberikan sosialisasi budaya prima.
- Meningkatkan fungsi pengendalian dan pengawasan layanan untuk memastikan semua layanan bebas dari unsur pungli dan sejenisnya dengan menguatkan tim pelayanan dan SPI.
- Studi tiru Unit Layanan Terpadu BBPA ke ULT instansi lain yang telah meraih predikat ZI WBK.

Penutup

Demikianlah laporan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Triwulan I tahun 2026. Menurut hasil survei IPKP Triwulan I tahun 2026, persepsi masyarakat terhadap Balai bahasa Provinsi Aceh sudah baik, hal itu dibuktikan dengan indeks persepsi antikorupsi mendapat skor 3,865.