

**LAPORAN
PELAYANAN UNIT LAYANAN TERPADU
TENTANG SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) PERIODE BULAN JULI SAMPAI
DENGAN OKTOBER 2022
BPMP PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
TAHUN 2022**

**DIREKTORAT JENDERAL PAUD
PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
TAHUN 2022**

Kata Pengantar

Setiap hal terjadi atas takdir dari Sang Pencipta, maka rasa Syukur senantiasa kita panjatkan atas kehadiran dan karunia dari Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa, atas terselesaikannya Laporan Pelayanan Unit Terpadu (ULT) Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2022.

Laporan ini berisi tentang informasi jumlah pengunjung Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur, yang mendapatkan layanan secara tatap muka langsung dan tidak langsung.

Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur melalui Sebagai Balai penyelenggara pelayanan publik, Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Kalimantan Timur dituntut untuk menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Oleh karena itu, maka BPMP Provinsi Kalimantan Timur telah membuat Maklumat Pelayanan yang menyatakan **“Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan”**.

Laporan Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2022 ini disusun sebagai bahan informasi mengenai Penilaian Masyarakat terhadap layanan Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur, Di tahun 2022.

Dan menjadi salah satu bahan ukuran BPMP Provinsi Kalimantan Timur, didalam memberikan layanan, serta hal apa saja yang harus segera ditindaklanjuti dan diperbaiki, agar masyarakat mendapatkan layanan yang terbaik, terutama dimasa Pandemi Covid-19.

Bagi seluruh publik yang menjadi mitra kerja BPMP Provinsi Kalimantan Timur, dalam rangka usaha peningkatan mutu layanan kepada masyarakat, pengguna layanan Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, sehingga dapat tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022.

Samarinda, October 2022

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	2
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GRAFIK	5
I Pendahuluan.....	6
II Dasar Hukum	7
III Pelaksanaan	8
A. Mekanisme Pelayanan Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur	8
B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Juli sampai dengan October 2022, di Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Timur.....	9
C. Tanggapan dan masukan Pengunjung terhadap layanan Unit Layanan Terpadu (ULT), adalah sebagai berikut :.....	16
D. Tanggapan dan masukan Pengunjung terhadap layanan Unit Layanan Terpadu (ULT), adalah sebagai berikut :	21
E. Sumber Daya Manusia (SDM)	21
F. Sarana Pelayanan Informasi Publik	22
G. Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur	23
H. Anggaran	23
I. Penutup.....	24

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel Rekapitulasi Jumlah Pengunjung dari Bulan Januari s.d Juni 2022	10
Tabel 1. 2 Tabel Unsur Pelayanan	13
Tabel 1. 3 Tabel Rekapitulasi Jumlah Pengunjung dari Bulan Juli s.d Desember 2022	16
Tabel 1. 4 Unsur Pelayanan	18

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Grafik Unsur Penilaian	14
Grafik 1. 2 Unsur Penilaian	18

I Pendahuluan

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sebagai Balai penyelenggara pelayanan publik, Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Kalimantan Timur dituntut untuk menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Oleh karena itu, maka BPMP Provinsi Kalimantan Timur telah membuat Maklumat Pelayanan yang menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 2898/A5.4/HM/2018 tanggal 25 Januari 2018 tentang Pembentukan ULT pada BPMP, maka BPMP Provinsi Kalimantan Timur membentuk Unit Layanan Terpadu (ULT). ULT ini mempunyai tugas untuk memberikan layanan informasi dan pengaduan terkait bidang pendidikan di wilayah Kalimantan Timur. Adapun jenis layanan yang dilakukan oleh ULT BPMP adalah: Tunjangan Profesi

Guru, Dapodik, NUPTK, Permohonan Informasi dan Pengaduan, dan Permohonan Layanan Fasilitas Sarana dan Prasarana.

Pembentukan Unit Layanan Terpadu pada BPMP merupakan langkah untuk penguatan jejaring layanan dan lebih mengefektifkan layanan terpadu di daerah, sehingga memudahkan pemangku kepentingan di daerah untuk menyampaikan aspirasi atau permasalahannya di daerah setempat / ULT setempat, tanpa perlu datang langsung ke Unit Layanan Terpadu Pusat di Jakarta. ULT BPMP Provinsi Kalimantan Timur bertugas untuk memberikan layanan yang serupa dengan ULT Pusat yang ada di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

II Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 36 Tahun 2012 Nomor tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Rincian Tugas Unit Kerja di Lingkungan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;
8. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;
9. Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 2898/A5.4/HM/2018 tanggal 25 Januari 2018, tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu (ULT) pada Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP);

III Pelaksanaan

A. Mekanisme Pelayanan Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi

Kalimantan Timur

Mekanisme layanan Unit Layanan Terpadu (ULT) sebagai berikut:

1. Layanan informasi di Kemendikbud dikelola secara terpusat satu pintu oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yaitu Kepala Sub Bagian Tata Umum BPMP Provinsi Kalimantan Timur
2. Layanan informasi publik diselenggarakan di Unit Layanan Terpadu (ULT), Jl. Cipto Mangunkusumo Km.2 SamarindaSeberang, Kalimantan Timur
3. Permohonan layanan ke ULT BPMP Provinsi Kalimantan Timur, dapat disampaikan secara langsung ke ULT maupun tidak langsung melalui telepon atau Whats App, email, surat,dan laman.

4. Pengunjung Unit Layanan Terpadu (ULT) wajib mengikuti ketentuan yang berlaku, sebagai berikut:

a. Mengisi registrasi Nomor fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), atau NUPTK (Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan)

b. Jadwal Pelayanan di Unit Layanan Terpadu :

Senin-Kamis : Pukul 08.00-16.00 Wita

Jumat : Pukul 08.00-16.00 Wita

(Istirahat: Pukul 11.30 - 13.30 Wita)

5. Layanan di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur tidak dipungut biaya. Jika ada dokumen yang harus di fotokopi atau penggandaan CD, maka penggandaan dan pembiayaan dilakukan sendiri oleh pemohon.

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Juli sampai dengan October 2022, di Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Timur

Survei ini diberikan kepada Pengunjung Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur, yang mengunjungi secara langsung atau tatap muka langsung.

Alur Survei Kepuasan Masyarakat :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diberikan kepada Pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Timur, dengan metode secara *Online*, di Nomor *WhatsApp 0821 4878 8787*
2. Survei ini diberikan secara sampel kepada Pengunjung Tatap Muka Langsung atau secara *Online*

[illegible]

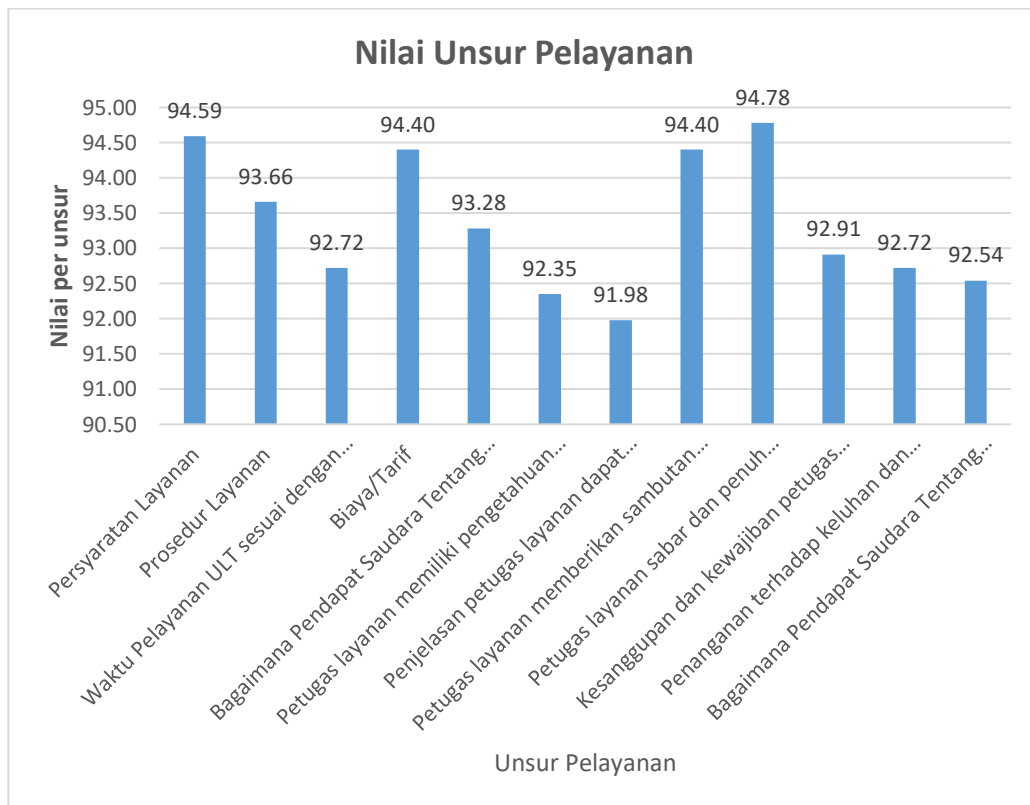
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
48	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3
63	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
71	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
76	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
79	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4
80	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
82	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3

90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
117	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
118	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
128	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai/Unsur	507	502	497	506	500	495	493	506	508	498		496
NRR/Unsur	3,78	3,75	3,71	3,78	3,73	3,69	3,68	3,78	3,79	3,72	0,00	3,70
NRR Tertimbang	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,29	0,30	0,30	0,30	0,00	0,30
Nilai Per Unsur	94,59	93,66	92,72	94,40	93,28	92,35	91,98	94,40	94,78	92,91	0,00	92,54

IKM UNIT PELAYANAN

Tabel 1. 2 Tabel Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang/Unsur	Nilai per unsur
1	Persyaratan Layanan	3,78	0,30	94,59
2	Prosedur Layanan	3,75	0,30	93,66
3	Waktu Pelayanan ULT sesuai dengan jadwal yang diinformasikan	3,71	0,30	92,72
4	Biaya/Tarif	3,78	0,30	94,40
5	Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan Antara yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Hasil yang Diberikan.	3,73	0,30	93,28
6	Petugas layanan memiliki pengetahuan yang cukup	3,69	0,30	92,35
7	Penjelasan petugas layanan dapat dipercaya	3,68	0,29	91,98
8	Petugas layanan memberikan sambutan yang simpatik, baik, dan ramah terdapat tamu/pemohon dalam menyampaikan permasalahannya	3,78	0,30	94,40
9	Petugas layanan sabar dan penuh pengertian dalam menangani tamu/pemohon	3,79	0,30	94,78
10	Kesanggupan dan kewajiban petugas menindaklanjuti/menyelesaikan permohonan	3,72	0,30	92,91
11	Penanganan terhadap keluhan dan pengaduan	3,71	0,30	92,72
12	Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kualitas Sarana dan Prasarana.	3,70	0,30	92,54
NILAI INDEKS (NI)			3,59	

Grafik 1. 1 Grafik Unsur Penilaian**Keterangan :**

Pada Tabel 1.1, 1.2 dan Grafik 1.1 menunjukkan bahwa Unsur Penilaian dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan Layanan dengan nilai 94 predikat Sangat Baik;
2. Prosedur Layanan dengan nilai 93 predikat Sangat Baik;
3. Waktu Pelayanan dengan nilai 92 predikat Sangat Baik;
4. Biaya/Tarif dengan nilai 94 predikat Sangat Baik;
5. Kesesuaian Produk Pelayanan nilai 93 predikat Sangat Baik;
6. Pengetahuan Petugas Layanan nilai 92 predikat Sangat Baik;
7. Petugas Layanan dapat dipercaya nilai 91 predikat Sangat Baik;
8. Sambutan Petugas Layanan nilai 94 predikat Sangat Baik;

9. Petugas melayani dengan sabar dalam menangani pengunjung nilai 94 predikat Sangat Baik;
10. Kesanggupan dan Kewajiban Petugas menindaklanjuti permohonan nilai 92 predikat Sangat Baik;
11. Penanganan terhadap keluhan pengaduan nilai 92 predikat Sangat Baik;
12. Kualitas Sarana dan Prasarana nilai 92 predikat Sangat Baik;

NILAI IKM	Nama Layanan : Unit Layanan Terpadu
	RESPONDEN : 134 Orang JUMLAH JENIS KELAMIN : L = 53 P = 81 Orang PENDIDIKAN : 43 SMA = 1 Orang D III = 0 Orang 122 S1 = Orang S2 = 14 Orang S3 = 0 Orang
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

IKM Unit

Pelayanan

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) 88.31 - 100.00

B (Baik)	76.61 - 88.30
C (Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D (Tidak Baik)	25.00 - 64.99

Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unsur Pelayanan adalah 89,6 dengan Kriteria Sangat Baik yaitu antara Nilai Unsur 88,31 - 100,00.

C. Tanggapan dan masukan Pengunjung terhadap layanan Unit

Layanan Terpadu (ULT), adalah sebagai berikut :

- Pelayanan sangat baik
- Tetap pertahankan pelayanan yang sudah sangat memuaskan dan sangat membantu
- Kembangkan Sistem Informasi Berbasis Website untuk ULT LPMP
- Tingkatkan terus pelayanan demi kualitas yg lebih baik lagi

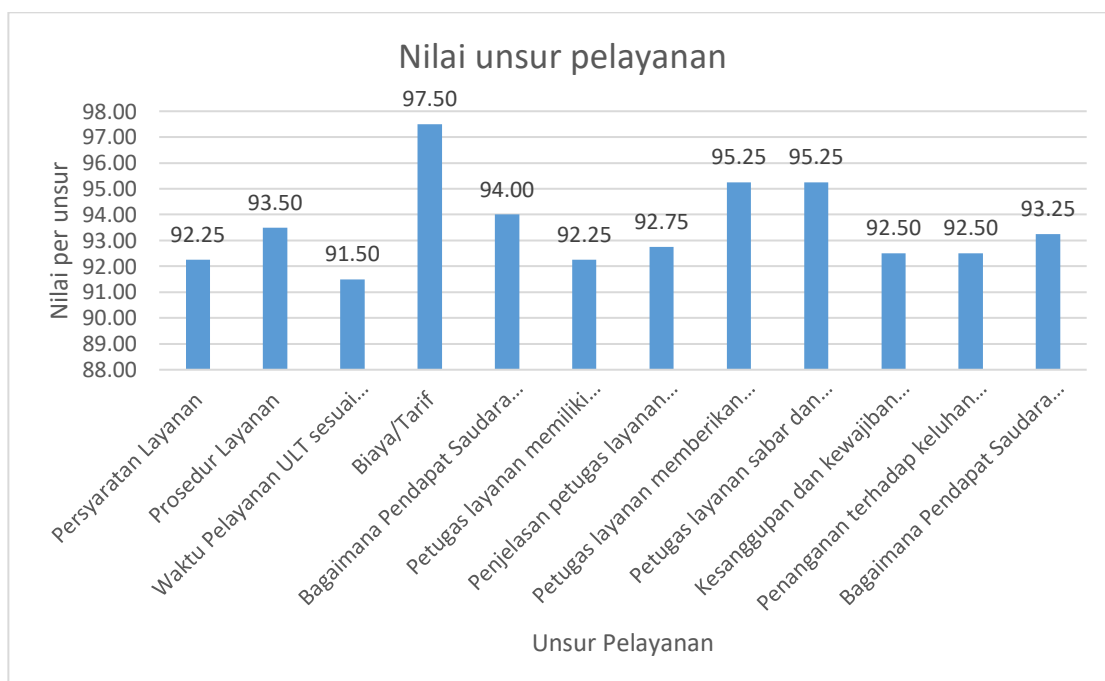
**Tabel 1. 3 Tabel Rekapitulasi Jumlah Pengunjung dari
Bulan Juli s.d October 2022**

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
32	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
37	3	2	3	3	3	3	3	4	3	
38	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
39	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	3	3	3	4	3	2	3	3	3	
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
52	1	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	3	3	4	4	3	4	4	4	

62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
65	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
66	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
70	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
71	3	3	3	4	2	2	3	4	4	
Jumlah Nilai/Unsur	262	266	260	277	267	262	264	271	271	2
NRR/Unsur	3,69014	3,74648	3,66197	3,90141	3,76056	3,69014	3,71831	3,8169	3,8169	3,746
NRR Tertimbang	0,29521	0,29972	0,29296	0,31211	0,30085	0,29521	0,29746	0,30535	0,30535	0,299
Nilai Per Unsur	73,8028	93,662	91,5493	97,5352	94,0141	92,2535	92,9577	95,4225	95,4225	93,6
IKM UNIT PELAYANAN										

Grafik 1. 2 Unsur Penilaian



Tabel 1. 4 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang/ Unsur	Nilai per unsur
1	Persyaratan Layanan	3,69	0,29	92,25
2	Prosedur Layanan	3,74	0,29	93,50
3	Waktu Pelayanan ULT sesuai dengan jadwal yang diinformasikan	3,66	0,29	91,50

4	Biaya/Tarif	3,90	0,31	97,50
5	Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan Antara yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Hasil yang Diberikan.	3,76	0,30	94,00
6	Petugas layanan memiliki pengetahuan yang cukup	3,69	0,29	92,35
7	Penjelasan petugas layanan dapat dipercaya	3,71	0,29	92,75
8	Petugas layanan memberikan sambutan yang simpatik, baik, dan ramah terdapat tamu/pemohon dalam menyampaikan permasalahannya	3,81	0,30	95,25
9	Petugas layanan sabar dan penuh pengertian dalam menangani tamu/pemohon	3,81	0,30	95,25
10	Kesanggupan dan kewajiban petugas menindaklanjuti/ menyelesaikan permohonan	3,74	0,29	93,50
11	Penanganan terhadap keluhan dan pengaduan	3,70	0,29	92,50
12	Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kualitas Sarana dan Prasarana.	3,73	0,29	93,25
NILAI INDEKS (NI)			3,59	
NILAI INDEKS SETELAH DIKONVERSI (NI x 25)			89,6	

Keterangan :

Pada Tabel 1.3, 1.4 dan Grafik 1.2 menunjukkan bahwa Unsur Penilaian dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan Layanan dengan nilai 92 predikat Sangat Baik;
2. Prosedur Layanan dengan nilai 93 predikat Sangat Baik;
3. Waktu Pelayanan dengan nilai 91 predikat Sangat Baik;
4. Biaya/Tarif dengan nilai 97 predikat Sangat Baik;
5. Kesesuaian Produk Pelayanan nilai 94 predikat Sangat Baik;
6. Pengetahuan Petugas Layanan nilai 92 predikat Sangat Baik;
7. Petugas Layanan dapat dipercaya nilai 92 predikat Sangat Baik;
8. Sambutan Petugas Layanan nilai 95 predikat Sangat Baik;
9. Petugas melayani dengan sabar dalam menangani pengunjung nilai 95 predikat Sangat Baik;

10. Kesanggupan dan Kewajiban Petugas menindaklanjuti permohonan nilai 92 predikat Sangat Baik;
11. Penanganan terhadap keluhan pengaduan nilai 92 predikat Sangat Baik;
12. Kualitas Sarana dan Prasarana nilai 93 predikat Sangat Baik

NILAI IKM	Nama Layanan : Unit Layanan Terpadu
89	RESPONDEN JUMLAH : 71 JENIS KELAMIN : L = 35 P = 36 Orang PENDIDIKAN : SD = 0 Orang SMP = 0 Orang SMA = 10 Orang D III = 0 Orang S1 = 40 Orang S2 = 21 Orang S3 = 0 Orang
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

IKM Unit Pelayanan

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik)	88.31 - 100.00
B (Baik)	76.61 - 88.30
C (Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D (Tidak Baik)	25.00 - 64.99

Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unsur Pelayanan adalah 89,9 dengan Kriteria Sangat Baik yaitu antara Nilai Unsur 88,31 - 100,00.

D. Tanggapan dan masukan Pengunjung terhadap layanan Unit

Layanan Terpadu (ULT), adalah sebagai berikut :

- a. Pertahankan keramahan dalam pelayanan anda
- b. Sosialisasi BPMP di lingkungan dinas pendidikan kota / kabupaten agar mudah di akses oleh guru dan tenaga pendidik khususnya nomor hotline BPMP
- c. Periode penerbitan jurnal perlu dirambah jika memungkinkan

E. Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam mendukung pelaksanaan layanan di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur, telah menyiapkan Sumber Daya Manusia dengan berbagai latar belakang pendidikan strata satu dan strata dua, sebanyak 26 orang, yang ditempatkan di ULT . SDM tersebut berasal dari berbagai unit kerja di BPMP Provinsi Kalimantan Timur yang terbagi pada posisi layanan langsung yaitu resepsionis dan *front office*. Adapun layanan tidak langsung dilakukan melalui *back office* seperti telepon, ponsel, portal ULT, portal LAPOR, dan lainnya.

Dalam meningkatkan mutu layanan informasi publik maka para petugas secara berkala diberikan pelatihan peningkatan kapasitas SDM, sehingga diharapkan dapat:

1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang informasi publik;
2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan informasi;

3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi kemdikbud;
4. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan;
5. Memahami secara umum jenis-jenis informasi yang ada di Kementerian pendidikan dan Kebudayaan;
6. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI); dan
7. Komunikatif dan sopan.

F. Sarana Pelayanan Informasi Publik

Dalam rangka memberikan kenyamanan terhadap pelaksanaan layanan informasi publik untuk petugas dan pemohon yang datang ke Kemendikbud, telah disediakan sarana yang memadai untuk menunjang pelaksanaan tugas pelayanan informasi. Sarana tersebut meliputi:

1. Ruang Layanan ber-AC;
2. Komputer dan Printer;
3. Jaringan Internet;
4. Pesawat Telepon;
5. Free Wifi;
6. Dispenser
7. Televisi;
8. Mesin Printer;
9. Display nomor antrian (manual);
10. Meja dan kursi;
11. Jam dinding;
12. Kotak Saran dan Pengaduan;
13. Ruang Tunggu;
14. Pojok Baca;

15. Arena Bermain Anak

G. Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Unit Layanan Terpadu BPMP

Provinsi Kalimantan Timur

Dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur :

- a. Pada saat bulan Juli sampai dengan bulan October tahun 2022, ULT BPMP Provinsi Kalimantan Timur, dibuka secara Normal melalui proses tatap muka, dimulai dengan pukul Jadwal Pelayanan di Unit Layanan Terpadu :

Hari Senin-Kamis : Pukul 08.00-16.00 Wita
(Istirahat: Pukul 12.00-13.00 Wita)

Hari Jumat : Pukul 08.00-16.30 Wita
(Istirahat: Pukul 11.30-13.30 Wita)

- b. Jumlah Pengunjung Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Timur, adalah sebagai berikut :

1. Tatap Muka Langsung atau *Offline* berjumlah 261 orang
2. Secara Daring (Dalam Jaringan) atau *Online*, melalui Konsultasi di No *WhatsApp* 082148788787, berjumlah 753 orang.

H. Anggaran

Dalam menunjang pelaksanaan di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur Tahun Anggaran Tahun 2022.

Anggaran tersebut antara lain digunakan untuk penyusunan Jenis-jenis informasi, Standar Operasional Prosedur, Uji Publik SOP, dan pembekalan materi kepada petugas layanan, berupa kegiatan Pelatihan Pelayanan Prima.

I. Penutup

Demikian laporan pelayanan di Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Timur, yang telah dilaksanakan dari bulan Juli sampai dengan October 2022. Harapannya pada tahun 2023, layanan atau pelayanan terus berjalan dengan baik dan berkualitas, cepat dalam memberikan layanan kepada masyarakat pengguna layanan.