

**LAPORAN
PELAYANAN UNIT LAYANAN TERPADU
TENTANG SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN I
BULAN JANUARI S.D MARET 2023
BPMP PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

**DIREKTORAT JENDERAL PAUD
PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
TAHUN 2023**

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 Tentang Sirvei Kepuasan Masyarakat Periode Bulan Januari s.d Maret Tahun 2023.

Laporan ini berisi tentang informasi tentang penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan 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 **“Kami Pimpinan dan Segenap Pegawai BPMP Provinsi Kalimantan Timur, berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus bersedia menerima sanksi, atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar”**.

Laporan Pelayanan Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat Periode Bulan Januari s.d Maret Tahun 2023 ini, disusun sebagai bahan informasi mengenai Penilaian Masyarakat terhadap layanan Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi

Ka3imantan Timur, selama Periode bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2023 (Triwulan I).

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 selalu mendapatkan layanan yang terbaik, tuntas dan cepat.

Serta 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 ini.

Samarinda, April 2023

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
I. Pendahuluan.....	1
II. Dasar Hukum.....	3
III. Pelaksanaan.....	4
A. Mekanisme Pelayanan Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Timur.....	4
B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Triwulan I Bulan Januari sampai dengan Maret 2023, di Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Timur.....	5
C. Tanggapan dan masukan Pengunjung terhadap layanan Unit Layanan Terpadu (ULT), adalah sebagai berikut:.....	14
D. Sarana Pelayanan Informasi Publik.....	16
E. Kendala Pelaksanaan Pelayanan di Unit Layanan Terpadu.....	17
F. Anggaran.....	18
G. Penutup.....	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 “ **Kami Pimpinan dan Segenap Pegawai Bpmp Provinsi Kalimantan Timur, berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus bersedia menerima sanksi, atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar**”.

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: Layanan Data dan Informasi Mutu Pendidikan, Layanan Supervisi Mutu Pendidikan, Layanan Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan, Layanan Permohonan Permohonan Narasumber. Layanan Pengaduan Pendidikan, Layanan Kenaikan Pangkat Guru Golongan IV/b ke atas, dan Layanan Penggunaan dan Peminjaman 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, Kebudayaan, Riset dan Teknologi.

Sebagai sebuah badan publik, Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Timur, mempunyai kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Terkait dengan Pencanaan Pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi (ZI-WBK) Tahun 2023, BPMP Provinsi Kalimantan Timur berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan, untuk mendapatkan informasi dan mengenai gambaran pelaksanaan pelayanan dibulan Januari s.d Maret

2023, seluruh pengguna layanan diberikan Survei Kepuasan Masyarakat, yang bertujuan untuk mendapatkan masukan, sehingga dapat ditindaklanjuti, dan secara terus menerus melakukan perbaikan. Dengan harapan pengguna layanan mendapatkan *Service Excelent* atau pelayanan yang terbaik.

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 (BPMP).

III. Pelaksanaan

A. Mekanisme Pelayanan Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP

Provinsi Kalimantan Timur

Mekanisme layanan Unit Layanan Terpadu (ULT) sebagai berikut:

1. Layanan informasi di Unit Layanan Terpadu dikelola secara terpusat satu pintu oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yaitu Kepala Sub Bagian Tata Usaha BPMP Provinsi Kalimantan Timur;
2. Layanan informasi publik diselenggarakan di Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Timur secara luring, di Jalan Cipto Mangunkusumo Km.2 Samarinda Seberang, 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 atau website;
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);
5. Jadwal Pelayanan di Unit Layanan Terpadu :
Hari Senin-Kamis : Pukul 08.00 s.d 16.00 Wita
Hari Jumat : Pukul 08.00 s.d 16.30 Wita
6. Tambahan Waktu Layanan pada pukul 12.00 s.d 13.00 Wita;
7. 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) Periode Triwulan I Bulan Januari sampai dengan Maret 2023, 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 *Whats App* 082148788787;
2. Survei ini diberikan kepada seluruh Pengunjung Tatap Muka Langsung (*Offline*) dan Tidak Tatap Muka Langsung (*Online*);
3. Pengunjung sebagai sampel mengisi pertanyaan, yang meliputi:

Jumlah Pengunjung di Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Timur periode Januari hingga Maret 2023 adalah sebagai berikut:

1.1 Tabel Rekapitulasi Jumlah Pengunjung dari Bulan Januari s.d Maret 2023

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	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	3	3	4	4	3	4	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	3	4	4	3	4	4	3
15	3	3	4	4	3	3	3	3	3
16	3	4	4	4	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	4	4	3	3	3	3	3
20	3	3	4	4	3	4	4	4	3
21	3	3	3	4	2	2	4	4	2
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	4	3	3	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	4	4	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	4	3	4	3	3	4	3	3
30	4	3	3	4	3	3	4	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	3	3	4	4	4	4

33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	4	3	3	4	3	3
36	4	3	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	2	4	4	3	4	4	3
38	4	4	3	4	3	3	3	3	3
39	4	3	3	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	3	4	3	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur	151	150	147	161	149	149	158	156	148
Jumlah Nilai/Unsur	3,68	3,66	3,59	3,93	3,63	3,63	3,85	3,8	3,61
NRR Tertimbang	0,41	0,4	0,39	0,43	0,4	0,4	0,42	0,42	0,4
IKM UNIT PELAYANAN	91,8								

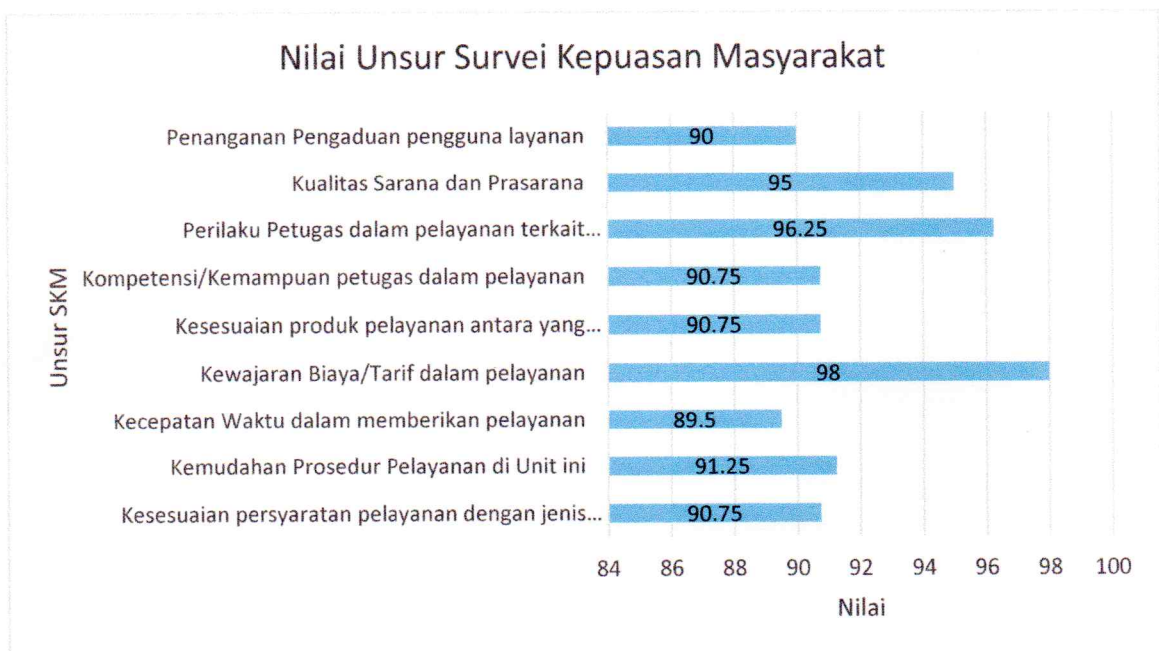
3,67

Tabel 1.2 Unsur Pelayanan

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	90,75
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini	91,25
3	Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan	89,5
4	Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan	98
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	90,75
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	90,75

7	Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	96,25
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	95
9	Penanganan Pengaduan pengguna layanan	90

Grafik 1.1 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. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenie pelayanan, dengan nilai 94 (Sembilan Puluh Empat) predikat Sangat Baik;
2. Kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini dengan nilai 91,25 (Sembilan Puluh Satu Koma Dua Lima) predikat Sangat Baik;

3. Kecepatan waktu pelayanan dalam memberikan pelayanan, dengan nilai 89,5 (Delapan Puluh Koma Lima) predikat Sangat Baik;
4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dengan nilai 98 (Sembilan Puluh Delapan) predikat Sangat Baik;
5. Kesesuaian produk pelayanan anatara yang tercantum dalam standar pelayanan yang diberika, dengan nilai 90,75 (Sembilan Puluh Koma Tujuh Lima) predikat Sangat Baik;
6. Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan nilai 90,75 (Sembilan Puluh Koma Tujuh Lima) predikat Sangat Baik;
7. Perilaku Petugas dakam pelayanan terkait kesopanaan dan keramahaan, dengan nilai 96,25 (Sembilan Puluh Enam Koma Dua Lima) predikat Sangat Baik;
8. Kualitas Sarana dan Prasarana, dengan nilai 95 (Sembilan Puluh Lima) predikat Sangat Baik;
9. Penanganan Pengaduan pengguna layanan, dengan nilai 90 (Sembilan Puluh) predikat Sangat Baik.

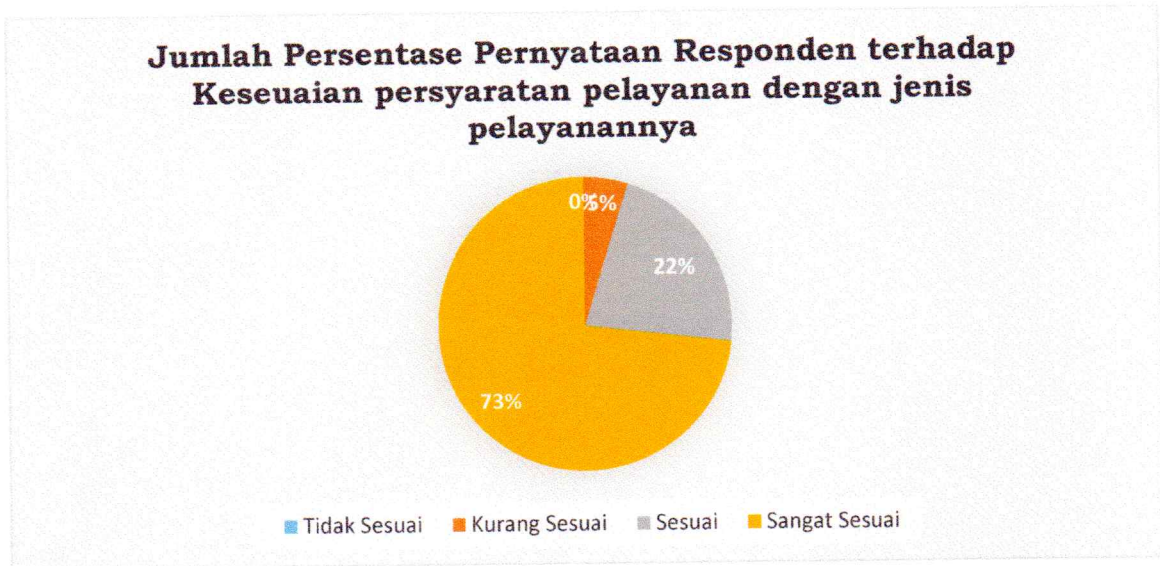
IKM Unit Pelayanan

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 91,8 (Sembilan Puluh Satu Koma Delapan) dengan Kriteria Sangat Baik yaitu antara Nilai Unsur 88,31 - 100,00.

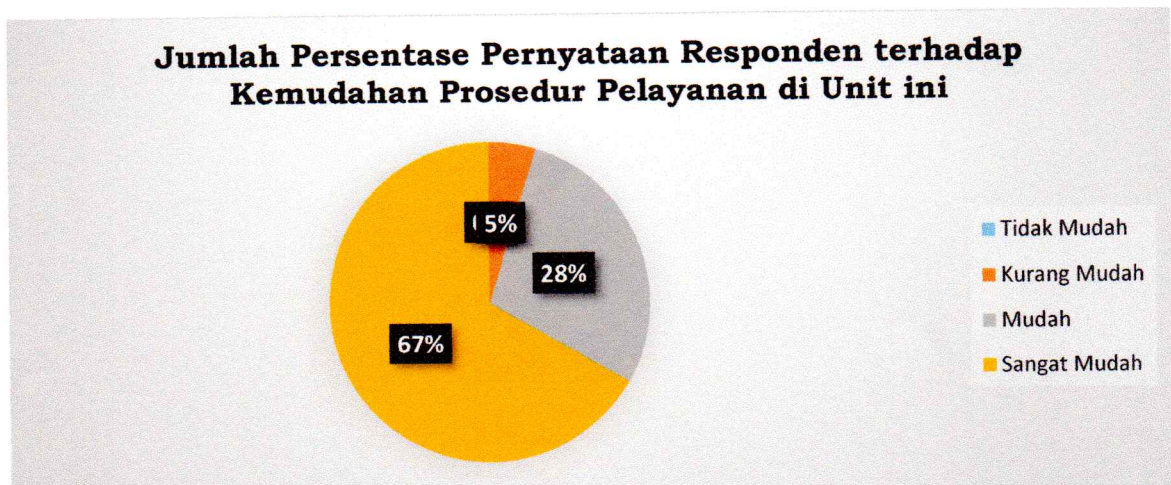
Diagram 1.1



Keterangan:

Pada Diagram 1.1 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Keseuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, yang menyatakan Tidak Sesuai 0 %; Kurang Sesuai 5%; Sesuai 32%; Sangat Sesuai 73%.

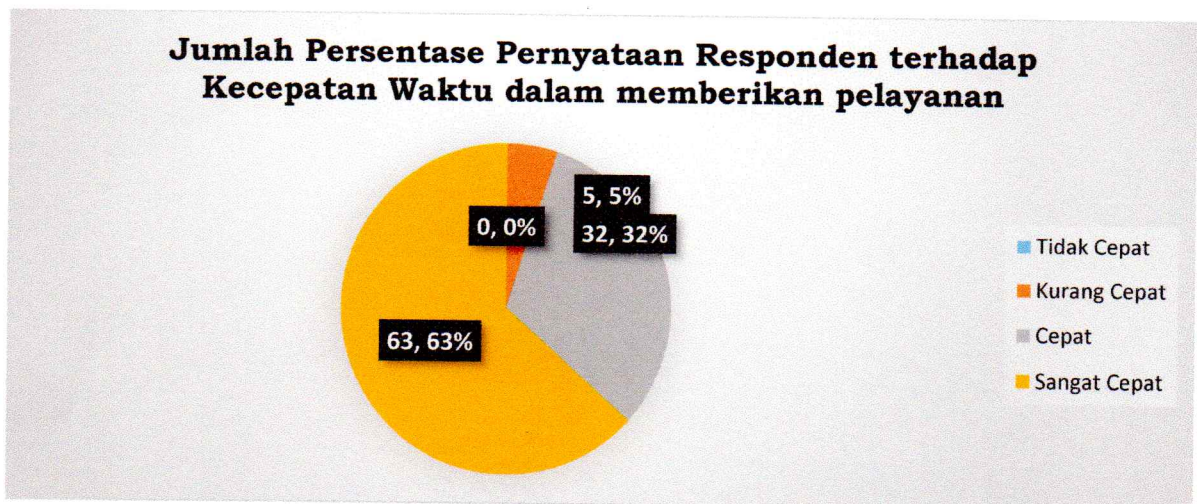
Diagram 1.2



Keterangan:

Pada Diagram 1.2 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini, yang menyatakan Tidak Muda 0 %; Kurang Mudah 5%; Mudah 28%; Sangat Mudah 67%.

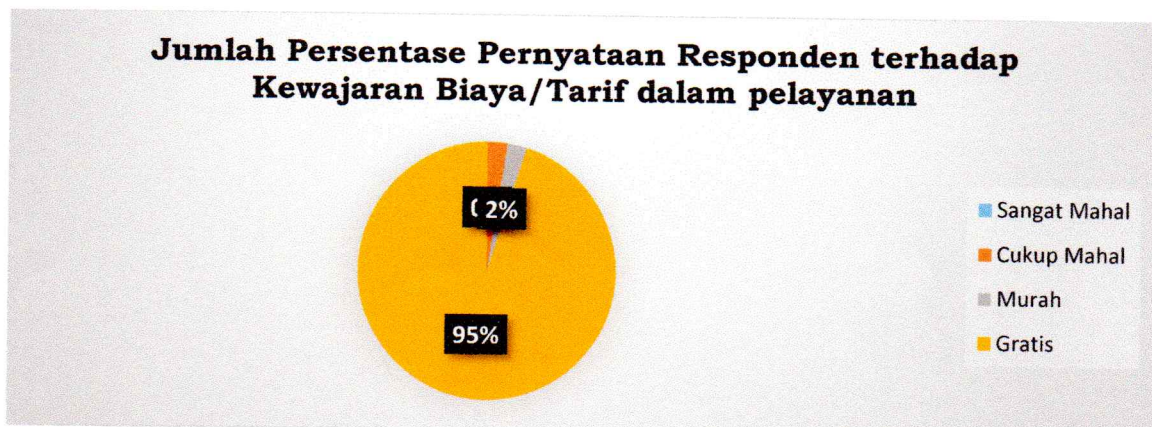
Diagram 1.3



Keterangan:

Pada Diagram 1.2 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan, yang menyatakan Tidak Cepat 0 %; Kurang Cepat 5%; Cepat 32%; Sangat Cepat 63%.

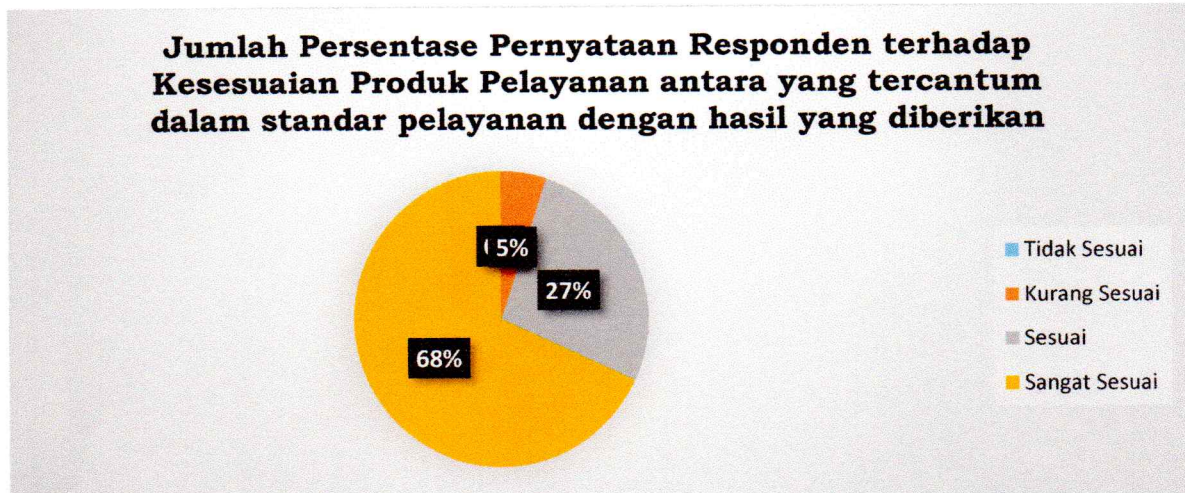
Diagram 1.4



Keterangan:

Pada Diagram 1.2 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan, yang menyatakan Sangat Mahal 0 %; Cukup Mahal 2%; Murah 2%; Gratis 95%.

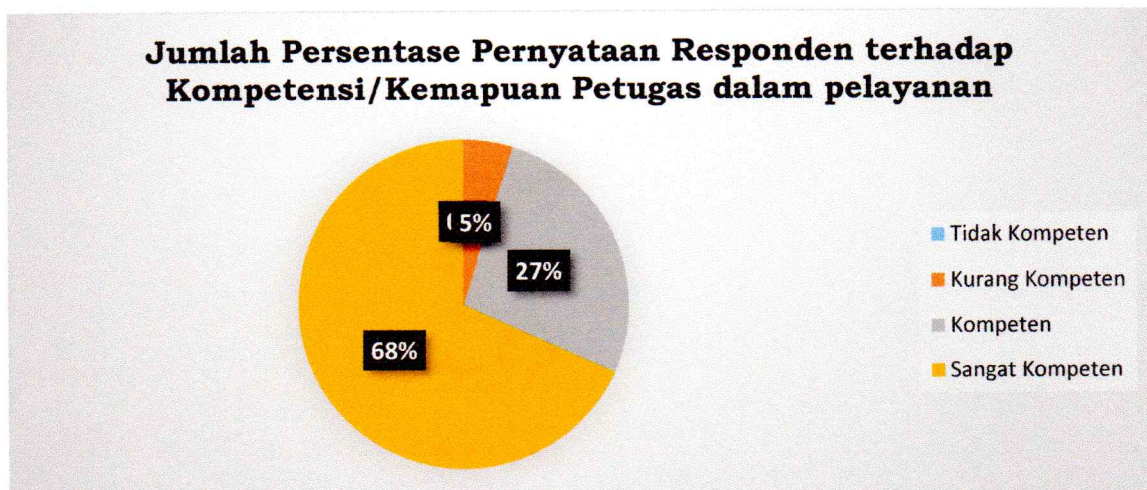
Diagram 1.5



Keterangan:

Pada Diagram 1.2 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, yang menyatakan Tidak Sesuai 0 %; Kurang Sesuai 5%; Sesuai 27%; Sangat Sesuai 68%.

Diagram 1.6



Keterangan:

Pada Diagram 1.2 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam pelayanan, yang menyatakan Tidak Kompeten 0 %; Kurang Kompeten 5%; Kkmpteten 27%; Sangat Kompeten 68%.

Diagram 1.7



Keterangan:

Pada Diagram 1.2 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Kesesuaian Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan, yang menyatakan Tidak Sopan dan Ramah 0 %; Kurang sopan dan ramah 5%; Sopan dan Ramah 10%; Sangat Sopan dan Ramah 88%.

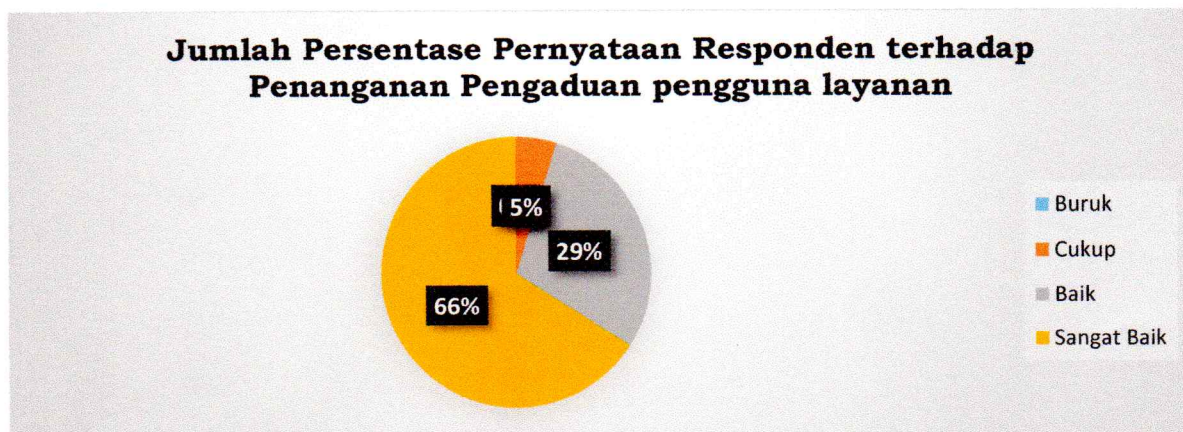
Diagram 1.8



Keterangan:

Pada Diagram 1.2 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana, yang menyatakan Buruk 0 %; Cukup 5%; Baik 14%; Sangat Baik 81%.

Diagram 1.9



Keterangan:

Pada Diagram 1.2 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Penanganan Pengaduan pengguna layanan, yang menyatakan Buruk 0 %; Cukup 5%; Baik 29%; Sangat Baik 66%.

C. Tanggapan dan masukan Pengunjung terhadap layanan Unit Layanan Terpadu (ULT), adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan sangat baik;
- b. Semoga dapat dipertahankan dan ditingkatkan;
- c. Harapan saya kedepan BPMP KalTim tetap menjadi mitra bagi guru-guru maupun tenaga kependidikan dalam mengembangkan kompetensi diri, diharapkan ada sosialisasi terkait program-program pengembangan diri disampaikan kesekolah melalui email sekolah ataupun via wa;

- d. Semoga pelayanannya kedepannya tidak berubah dan menjadi lebih baik lagi;
- e. Pelayanan baik tapi terkadang menunggu terbit jurnalnya semoga bisa dipercepat waktu terbitnya

Dalam mendukung pelaksanaan layanan di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur, telah menyiapkan Sumber Daya Manusia dengan berbagai latar belakang pendidikan strata satu, strata dua, strata tiga, sebanyak 37 (Tiga Puluh Tujuh) orang, yang ditempatkan di ULT . SDM tersebut berasal dari berbagai Kelompok Kerja (Pokja) di BPMP Provinsi Kalimantan Timur yang terbagi pada posisi layanan langsung yaitu *Front Office* dan *Back 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 Kemdikbudristek;
4. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan;
5. Memahami secara umum jenis-jenis informasi yang ada di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi;

6. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI); dan
7. Komunikatif dan sopan.

D. Sarana Pelayanan Informasi Publik

Dalam rangka memberikan kenyamanan terhadap pelaksanaan layanan informasi publik untuk petugas dan pemohon yang datang ke Kemendikbudristek, 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

E. Kendala Pelaksanaan Pelayanan di Unit Layanan Terpadu

Dalam pelaksanaan pelayanan di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur, tidak ada kendala yang dihadapi, hanya saja pada bagian tertentu, diantaranya pada pelayanan:

1. Terkait pelaporan Bantuan Operasional Satuan Pendidikan, jika terkendala dengan masalah Aplikasi RKAS;
2. Pengajuan DUPAK di tingkat Pusat
3. Dari 128 (Seratus Dua Puluh Delapan) orang pengunjung Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur, masing-masing Pengunjung *Online* sejumlah 54 (Lima Puluh Empat) Orang dan Pengunjung *Offline* sejumlah 73 (Tujuh Puluh Tiga) Orang hanya terkumpul responden yang mengisi instrument 41 (Empat Puluh Satu) Orang, dari total seluruhnya perwakilan dari sampel sejumlah 92 (Sembilan Puluh Dua) Orang.

Para Pengunjung pengguna layanan ingin mengetahui kepastian waktu proses diatas, tetapi karena kita terkait dengan prosedur dan sistematisa, oleh karena itu membutuhkan koordinasi secara terus menerus dengan pihak terkait, untuk memberikan jawaban kepastian kepada pihak pengguna layanan.

Untuk pembahasan terhadap saran atau harapan responden, dan kendala pelaksanaan pelayanan di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur Periode Bulan Januari s.d Maret 2023, akan dibahas pada Rencana Tindak Lanjut.

F. Anggaran

Dalam menunjang pelaksanaan di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur, bersumber pada DIPA RKAL Tahun Anggaran Tahun 2023.

G. Penutup

Demikian Laporan Jumlah Pengunjung Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Timur, periode bulan Januari s.d Maret 2023 ini dibuat. Harapannya pada periode selanjutnya Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Timur, selalu memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat, sesuai dengan Janji yang tertuang pada Maklumat Pelayanan.

Sehingga pelayanan publik terus berjalan dengan maksimal dan berkualitas, cepat dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat pengguna layanan.

Samarinda, April 2023

Dibuat oleh Tim ULT

1. Evi Firdalisa, S.Pd
2. Siti Aminah, S.Pd
3. Syahrul, A.Md

Mengetahui
Kepala Sub Bagian Umum



Abd. Sokib Zunaidi, S.Si.,MM
NIP. 19690705 200212 1003