

**LAPORAN  
JUMLAH PENGUNJUNG  
UNIT LAYANAN TERPADU  
BPMP PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
PERIODE BULAN OKTOBER S.D DESEMBER  
TAHUN 2023**



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

**LEMBAR PERSETUJUAN  
PENYUSUNAN LAPORAN  
JUMLAH PENGUNJUNG DI UNIT LAYANAN TERPADU  
BPMP PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
PERIODE BULAN OKTOBER S.D DESEMBER  
TAHUN 2023**

**SAMARINDA, JANUARI 2024**

**DISUSUN OLEH TIM ULT**



**MENGETAHUI**

**KEPALA SUB BAGIAN UMUM**

**BALAI PENJAMINAN  
MUTU PENDIDIKAN  
PROVINSI  
KALIMANTAN TIMUR**

**ABD. SOKIB ZUNAI, S.SI.,MM**

**NIP. 19690705 200212 1003**

## 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 Pengunjung Unit Terpadu (ULT) Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Timur Periode Bulan Oktober s.d Desember Tahun 2023.

Laporan ini berisi tentang informasi jumlah pengunjung Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur, yang mendapatkan layanan secara tatap muka langsung dan tidak langsung. Kegiatan layanan ini dilaksanakan selama Bulan Oktober s.d Desember Tahun 2023.

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 Jumlah Pengunjung Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur Periode Bulan Oktober s.d Desember Tahun 2023 ini disusun sebagai bahan informasi, dan menjadi salah satu bahan masukan 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 Jumlah Pengunjung Unit Layanan

Terpadu Periode Bulan Oktober s.d Desember Tahun 2023 BPMP Provinsi Kalimantan Timur ini.

**Samarinda, Januari 2024**

## 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 Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan, Layanan Permohonan Permohonan Narasumber. Layanan Pengaduan Pendidikan, dan Layanan Penggunaan dan Peminjaman Fasilitas Sarana dan Prasarana, serta Layanan yang terkait dengan Program/Kebijakan Merdeka Belajar.

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.

## **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 Apartur 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 BPMP Provinsi Kalimantan Timur**

Mekanisme layanan Unit Layanan Terpadu (ULT) sebagai berikut:

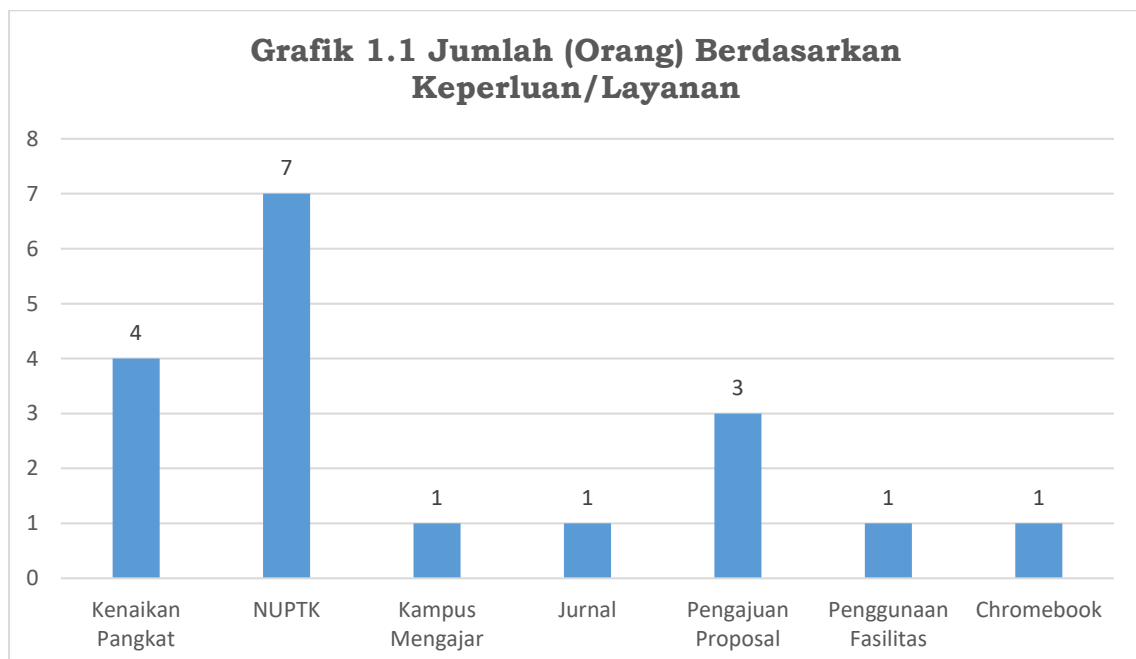
1. Layanan informasi di Unit Layanan Terpadu dikelola secara terpusat satu pintu oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yaitu Kepala Sub Bagian Umum BPMP Provinsi Kalimantan Timur;
2. Layanan informasi publik diselenggarakan di Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Timur 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. Jumlah Pengunjung Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Timur**

Jumlah Pengunjung Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Timur, baik secara tatap muka langsung maupun tidak tatap muka langsung. Adapun Pengunjung tidak tatap muka langsung atau Online, melalui konsultasi Online di Nomor *Whats App* 0821 4878 8787. Jumlah Pengunjung di Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Timur periode Oktober s.d Desember 2023 adalah sebagai berikut:

### **a. Periode Bulan Oktober s.d Desember 2023 melalui Layanan Konsultasi melalui Nomor Whats APP atau Online :**

#### **Grafik 1.1 Rekapitulasi Jumlah Pengunjung Berdasarkan Keperluan/Konsultasi atau Jenis Layanan :**

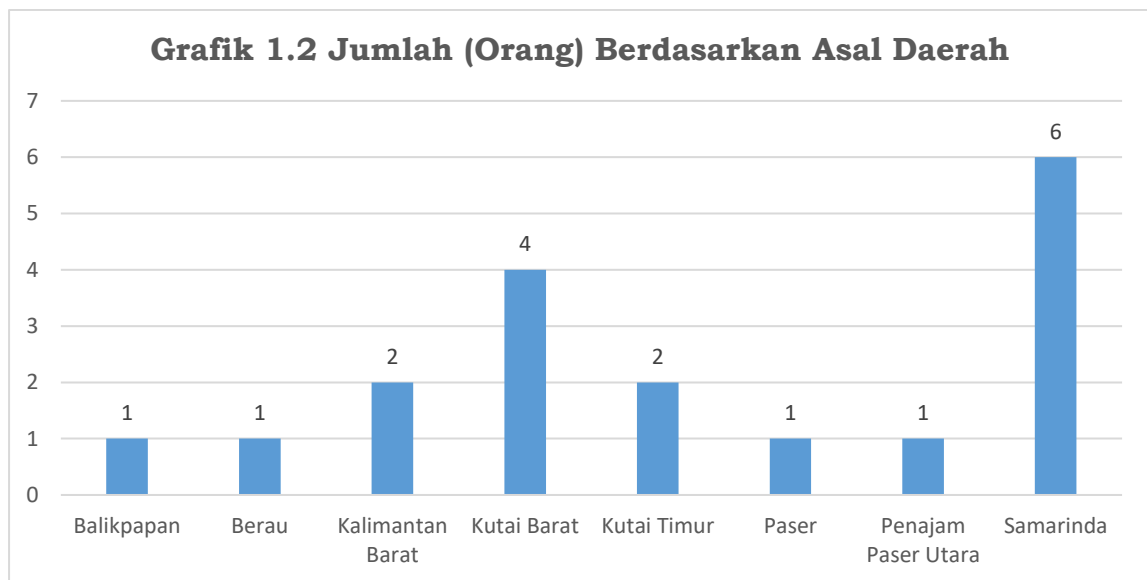


#### **Keterangan :**

Pada Grafik 1.1 menunjukkan bahwa jumlah pengunjung berdasarkan Jumlah Pengunjung Berdasarkan Keperluan/Konsultasi atau Jenis Layanan adalah sebagai berikut :

1. Layanan Konsultasi Kenaikan Pangkat berjumlah 4 Orang;
2. Layanan Konsultasi NUPTK berjumlah 7 Orang;
3. Layanan Konsultasi Komunitas Belajar berjumlah 1 Orang;
4. Layanan Konsultasi Jurnal berjumlah 1 Orang;
5. Layanan Penggunaan Fasilitas berjumlah 1 Orang;
6. Layanan Konsultasi Pengajuan Proposal Kerjasama berjumlah 3 Orang;
7. Layanan Konsultasi Chromebook berjumlah 1 Orang.

**Grafik 1.2 Rekapitulasi Jumlah Pengunjung berdasarkan Asal Daerah (Kabupaten/Kota):**



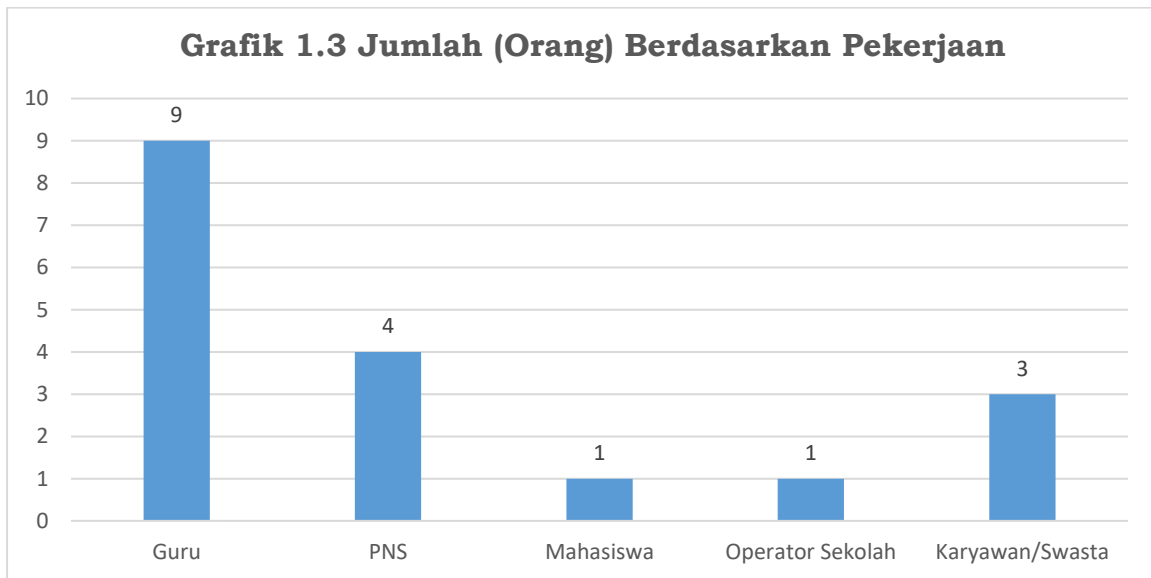
**Keterangan :**

Grafik 1.2 menunjukkan bahwa jumlah pengunjung berdasarkan Asal Daerah (Kabupaten/Kota/Provinsi) adalah sebagai berikut :

1. Balikpapan berjumlah 1 Orang;
2. Bontang berjumlah 2 Orang;
3. Kalimantan Barat berjumlah 2 Orang;
4. Kutai Barat berjumlah 4 Orang;
5. Kutai Timur berjumlah 2 Orang;
6. Paser berjumlah 2 Orang;
7. Penajam Paser Utara berjumlah 1 Orang;

8. Samarinda berjumlah 6 Orang.

**Grafik 1.3 menunjukkan bahwa jumlah pengunjung berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :**



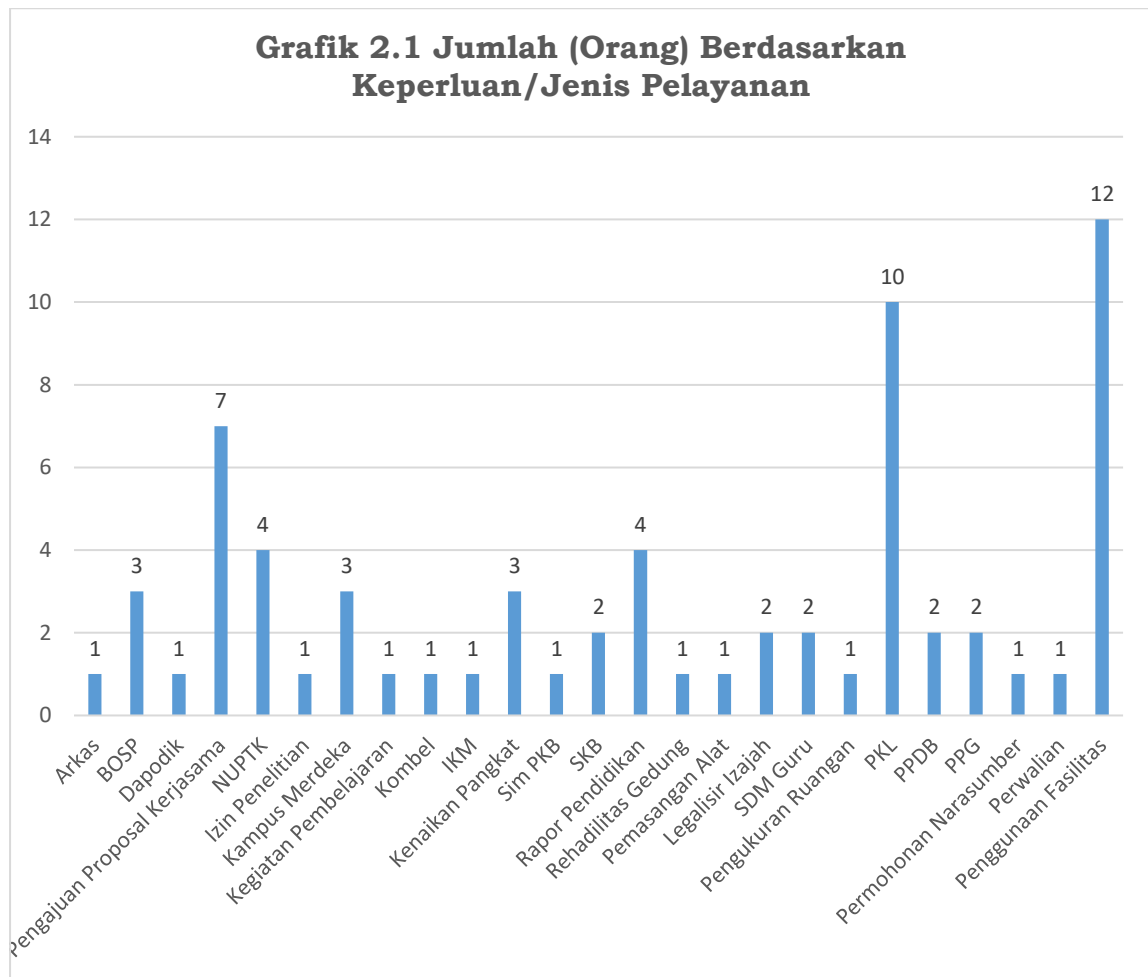
**Keterangan :**

Pada Grafik 1.3 menunjukkan bahwa jumlah pengunjung berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. Guru berjumlah 9 Orang;
2. PNS berjumlah 4 Orang;
3. Mahasiswa berjumlah 1 Orang;
4. Operator Sekolah berjumlah 1 Orang;
5. Karyawan/Swasta berjumlah 3 Orang.

**b. Periode Bulan Oktober s.d Desember 2023 melalui Layanan Tatap Muka Langsung atau Offline :**

**Grafik 2.1 Rekapitulasi Jumlah Pengunjung Berdasarkan Keperluan/Jenis Layana adalah sebagai berikut :**



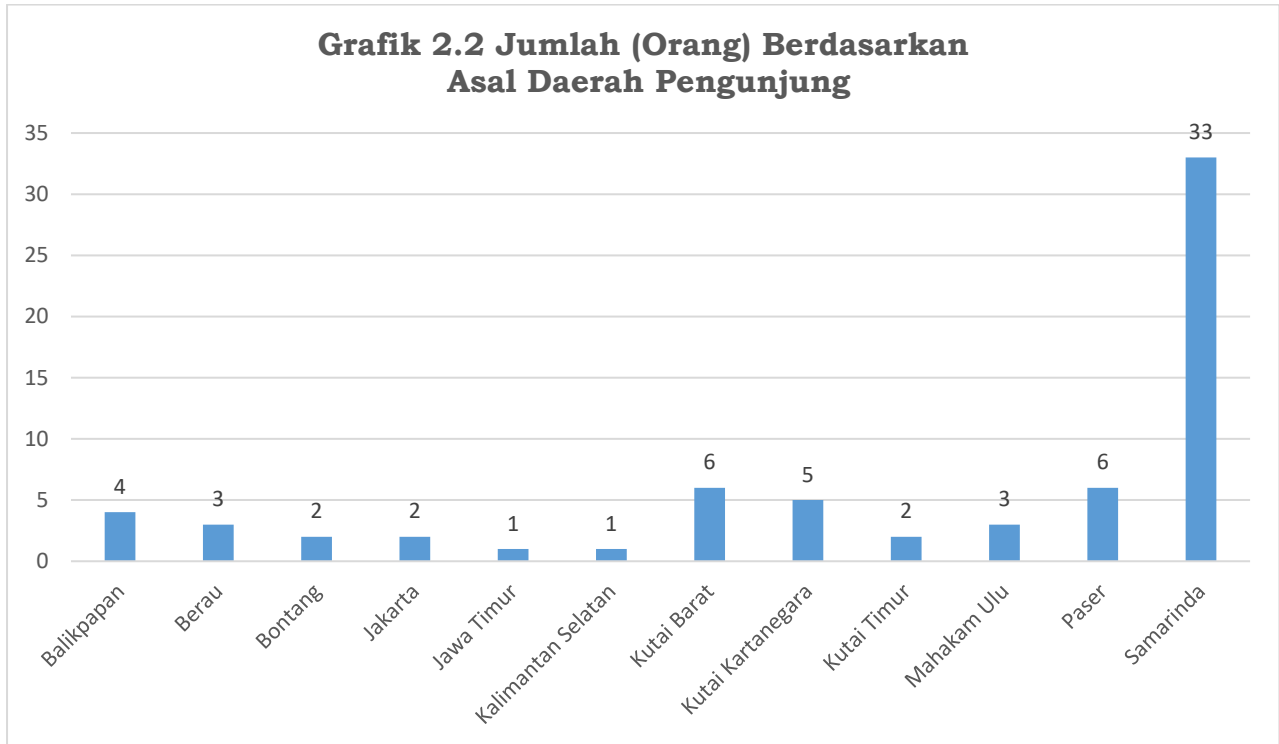
**Keterangan :**

Pada Grafik 2.1 menunjukkan bahwa jumlah pengunjung berdasarkan Keperluan/Konsultasi Jenis Layanan adalah sebagai berikut :

1. Layanan Konsultasi Arkas berjumlah 1 Orang;
2. Layanan Konsultasi BOSP berjumlah 3 Orang;
3. Layanan Konsultasi Dapodik berjumlah 1 Orang;
4. Layanan Konsultasi Pengajuan Proposal Kerjasama berjumlah 7 Orang;
5. Layanan Konsultasi NUPTK berjumlah 4 Orang;

6. Layanan Konsultasi Izin Penelitian berjumlah 1 Orang;
7. Layanan Konsultasi Kampus Merdeka berjumlah 3 Orang;
8. Layanan Konsultasi Kegiatan Pembelajaran berjumlah 1 Orang;
9. Layanan Konsultasi Komunitas Belajar berjumlah 1 Orang;
10. Layanan Konsultasi IKM berjumlah 1 Orang;
11. Layanan Konsultasi Kenaikan Pangkat berjumlah 3 Orang;
12. Layanan Konsultasi SIM PKB berjumlah 1 Orang;
13. Layanan Konsultasi SKB berjumlah 2 Orang;
14. Layanan Konsultasi Rapor Pendidikan berjumlah 4 Orang;
15. Kunjungan Rehadilitas Gedung berjumlah 1 Orang;
16. Pemasangan Alat berjumlah 1 Orang;
17. Layanan Konsultasi Legalisir Izajah berjumlah 1 Orang;
18. Layanan Konsultasi SDM Guru berjumlah 1 Orang;
19. Kunjungan Pengukuran Ruangan berjumlah 1 Orang;
20. Layanan Konsultasi PKL/Magang berjumlah 1 Orang;
21. Layanan Konsultasi PPDB berjumlah 1 Orang;
22. Layanan Konsultasi PPG berjumlah 1 Orang;
23. Layanan Konsultasi Perwalian berjumlah 1 Orang;
24. Layanan Konsultasi Permohonan Narasumber berjumlah 2 Orang;
25. Layanan Konsultasi Penggunaan Fasilitas berjumlah 12 Orang;

**Grafik 2.2 Rekapitulasi Jumlah Pengunjung Berdasarkan Asal Daerah (Kabupaten/Kota/Provinsi) Layanan Tatap Muka Langsung :**

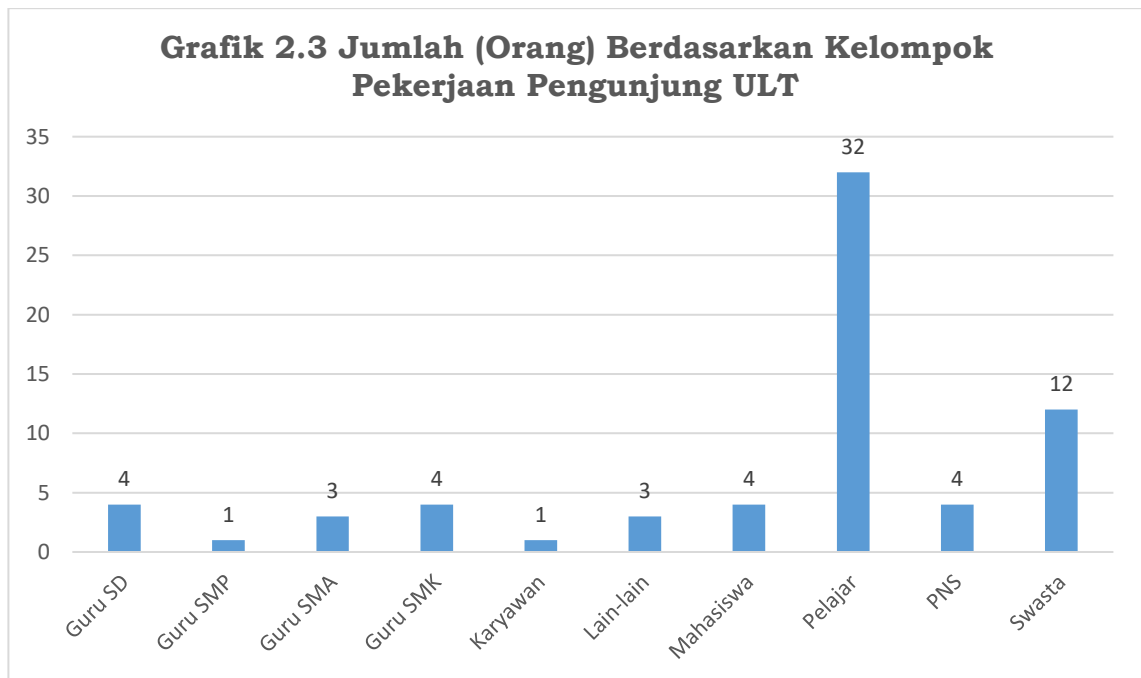


**Keterangan :**

Pada Grafik 2.2 menunjukkan bahwa jumlah pengunjung berdasarkan Asal Daerah adalah (Kabupaten/Kota/Provinsi) sebagai berikut :

1. Balikpapan berjumlah 4 Orang;
2. Berau berjumlah 3 Orang;
3. Bontang berjumlah 2 Orang;
4. Jakarta berjumlah 2 Orang;
5. Jawa Timur berjumlah 1 Orang;
6. Kalimantan Selatan berjumlah 1 Orang;
7. Kutai Kartanegara berjumlah 5 Orang;
8. Kutai Barat berjumlah 6 Orang;
9. Kutai Timur berjumlah 2 Orang;
10. Paser berjumlah 6 Orang;
11. Samarinda berjumlah 33 Orang.

### **Grafik 2.3 Rekapitulasi Jumlah Pengunjung Berdasarkan Kelompok Pekerjaan**



#### **Keterangan :**

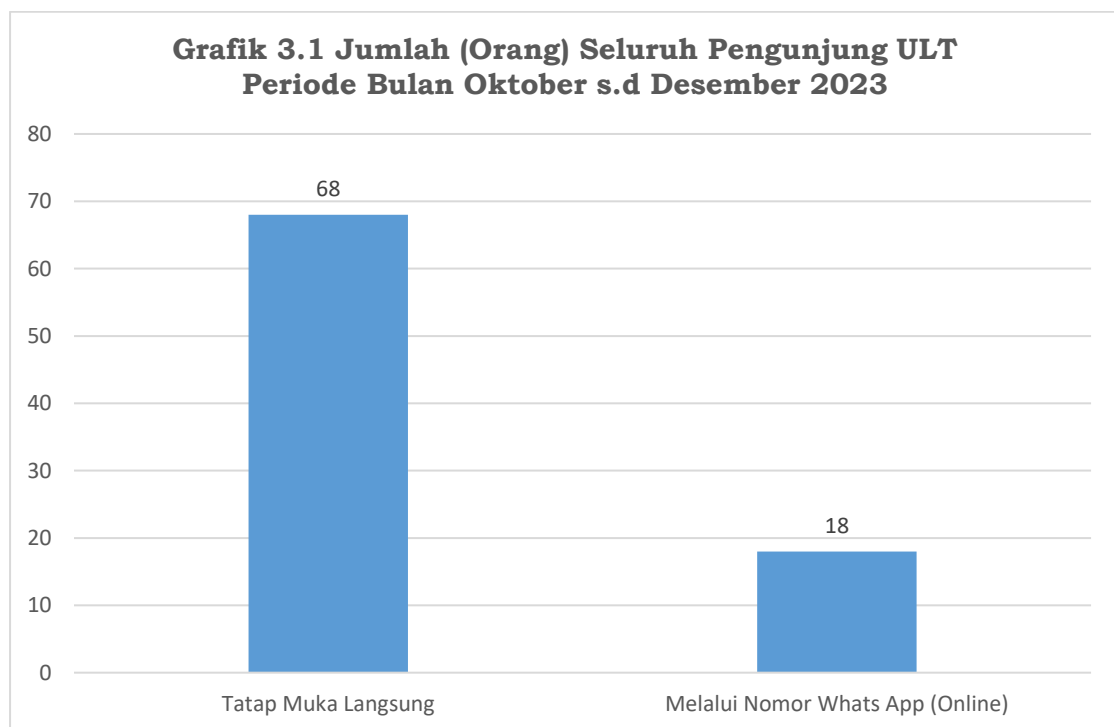
Pada Grafik 2.3 menunjukkan bahwa jumlah pengunjung berdasarkan Kelompok Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. Guru SD berjumlah 4 Orang;
2. Guru SMA berjumlah 3 Orang;
3. Guru SMK berjumlah 4 Orang;
4. Guru SMP berjumlah 1 Orang;
5. Mahasiswa berjumlah 4 Orang;
6. Pelajar berjumlah 32 Orang;
7. PNS berjumlah 4 Orang;
8. Lain-lain berjumlah 3 Orang;
9. Swasta berjumlah 12 Orang.

### C. Jumlah Keseluruhan Pengunjung Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur

Jumlah Keseluruhan Pengunjung Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur, periode Bulan Oktober s.d Desember 2023 adalah sebagai berikut :

**Grafik 3.1 Jumlah Keseluruhan Pengunjung Unit Layanan BPMP Provinsi Kalimantan Timur Periode Bulan Oktober s.d Desember 2023**



#### **Keterangan :**

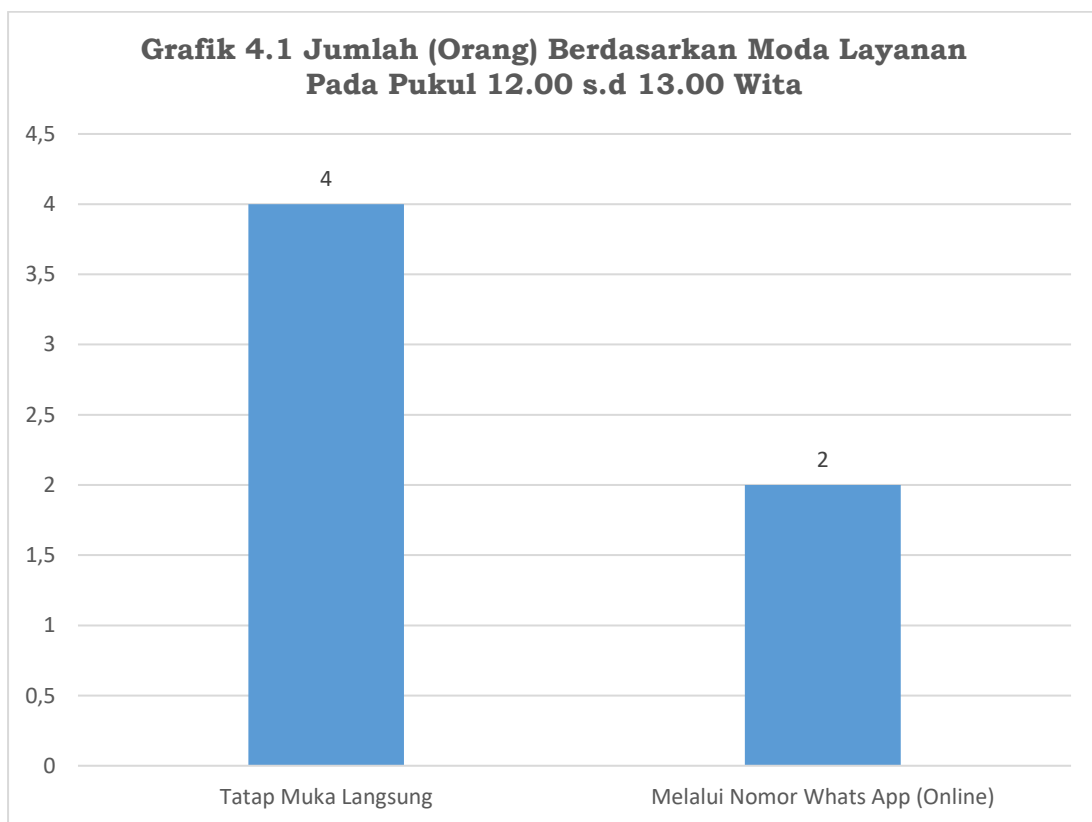
Pada Grafik 3.1 menunjukkan bahwa jumlah pengunjung secara keseluruhan adalah 86 (Delapan Puluh Enam) Orang, dengan rincian sebagai berikut :

1. Pengunjung Tidak Tatap Muka Langsung atau Online berjumlah 68 (Tiga Puluh Tiga) Orang
2. Pengunjung Tatap Muka Langsung atau Offline berjumlah 18 (Tujuh Puluh Lima) Orang

#### **D. Jumlah Keseluruhan Pengunjung Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur**

Jumlah Keseluruhan Pengunjung Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur, berdasarkan Moda Layanan pada pukul 12.00 s.d 13.00 Wita periode Bulan Oktober s.d Desember 2023 adalah sebagai berikut :

#### **Grafik 4.1 Jumlah Keseluruhan Pengunjung Unit Layanan BPMP Provinsi Kalimantan Timur Periode Bulan Oktober s.d Desember 2023**



#### **Keterangan :**

Pada Grafik 4.1 menunjukkan bahwa jumlah pengunjung berdasarkan Moda Layanan pada pukul 12.00 s.d 13.00 Wita, periode Bulan Oktober s.d Desember 2023 adalah 6 (Enam) Orang, dengan rincian sebagai berikut :

1. Pengunjung Tidak Tatap Muka Langsung atau Online berjumlah 4 (Empat) Orang;
2. Pengunjung Tatap Muka Langsung atau Offline berjumlah 2 (Dua) Orang.

## **E. Sumber Daya Manusia (SDM)**

Dalam mendukung pelaksanaan layanan informasi publik dimaksud, BPMP Provinsi Kalimantan Timur telah menyiapkan Sumber Daya Manusia, untuk mendukung layanan informasi publik,

Dalam meningkatkan mutu layanan informasi publik maka para petugas Front Office dan Back Office ULT BPMP Provinsi Kalimantan Timur, secara bergantian bertugas secara langsung di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur, dengan persyaratan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang:

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.

## **E. Sarana Pelayanan atau Penyelenggara Pelayanan Publik**

Dalam rangka memberikan kenyamanan terhadap pelaksanaan layanan informasi publik untuk petugas dan pemohon yang datang ke Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur 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

#### **F. 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, yaitu:

1. Pengajuan Kenaikan Pangkat/DUPAK di tingkat Pusat

Para Pengunjung pengguna layanan ingin mengetahui kepastian waktu proses diatas, serta banyaknya Pendidik (Kepala Sekolah dan Guru), yang tidak mengetahui batas akhir pengiriman berkas DUPAK untuk proses penilaian, tetapi karena terkait dengan prosedur dan sistematika, oleh karena itu membutuhkan koordinasi secara terus menerus dengan pihak terkait, untuk memberikan jawaban kepastian kepada pihak pengguna layanan.

#### **G. Anggaran**

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

## H. **Penutup**

Demikian Laporan Jumlah Pengunjung Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Timur, periode bulan Oktober s.d Desember 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.