

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



**DIREKTORAT JENDERAL PAUD
PENDIDIKAN DASAR DAN 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**

**ABD. SOKIB ZUNAIDI, 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 Pelayanan Unit Terpadu (ULT) Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Timur Tentang Survei Kepuasan Masyarakat Periode Bulan Oktober s.d Desember 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 Oktober s.d Desember Tahun 2023 ini, disusun sebagai bahan informasi mengenai Penilaian Masyarakat terhadap layanan Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur, selama Periode bulan Oktober sampai dengan bulan Desember 2023 (Triwulan IV).

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, 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.

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 Oktober s.d Desember Tahun 2023, seluruh pengguna layanan diberikan Survei Kepuasan Masyarakat, yang bertujuan untuk mendapatkan masukan, sehingga dapat ditindak lanjuti, 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 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. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Triwulan II Bulan Oktober sampai dengan Desember 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 atau melalui Layanan tidak tatap muka langsung. Alur Survei Kepuasan Masyarakat :

24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	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	4	3	4	4	3	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
Jumlah Nilai Per Unsur	128	128	127	129	125	128	130	130	126	
Jumlah Nilai/Unsur	3,12	3,12	3,1	3,15	3,05	3,12	3,17	3,17	3,07	
NRR Tertimbang	0,34	0,34	0,34	0,35	0,34	0,34	0,35	0,35	0,34	3,09
IKM UNIT PELAYANAN										77,2

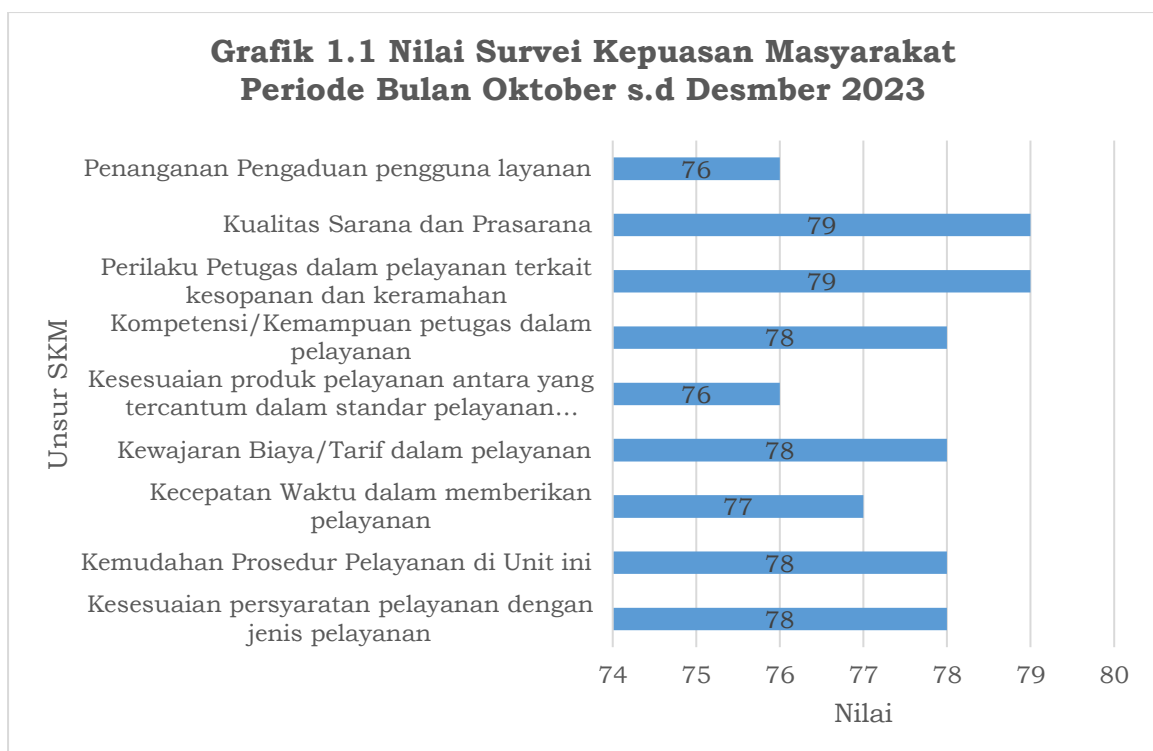
Tabel 1.2 Unsur Pelayanan

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	78
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini	78
3	Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan	77
4	Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan	78
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	76
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	78
7	Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	79
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	79
9	Penanganan Pengaduan pengguna layanan	76

Tabel 1.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

NILAI IKM		Nama Layanan : Unit Layanan Terpadu	
77		RESPONDEN	
		JENIS KELAMIN : L = 15 P = 22	37 Orang
		PENDIDIKAN : SMA =	Orang
		S1 =	Orang
		S2 =	Orang
PREDIKAT BAIK			
<p>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</p>			

Grafik 1.1 Unsur Penilaian



Keterangan :

Pada Tabel 1.1; 1.2; 1.3 dan Grafik 1.1 menunjukkan bahwa Unsur Penilaian dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, dengan nilai 78 (Tujuh Puluh Delapan) predikat Baik;
2. Kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini dengan nilai 78 (Tujuh Puluh Delapan) predikat Baik;
3. Kecepatan waktu pelayanan dalam memberikan pelayanan, dengan nilai 77 (Tujuh Puluh Tujuh) predikat Baik;
4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dengan nilai 78 (Tujuh Puluh Delapan) predikat Baik;
5. Kesesuaian produk pelayanan anantara yang tercantum dalam standar pelayanan yang diberika, dengan nilai 76 (Tujuh Puluh Enam) predikat Baik;
6. Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan nilai 78 (Tujuh Puluh Delapan) predikat Baik;
7. Perilaku Petugas dakam pelayanan terkait kesopanaan dan keramahaan, dengan nilai 79 (Tujuh Puluh Sembilan) predikat Baik;
8. Kualitas Sarana dan Prasarana, dengan nilai 79 (Tujuh Puluh Sembilan) predikat Baik;
9. Penanganan Pengaduan pengguna layanan, dengan nilai 79 (Tujuh Puluh Sembilan) predikat Baik.

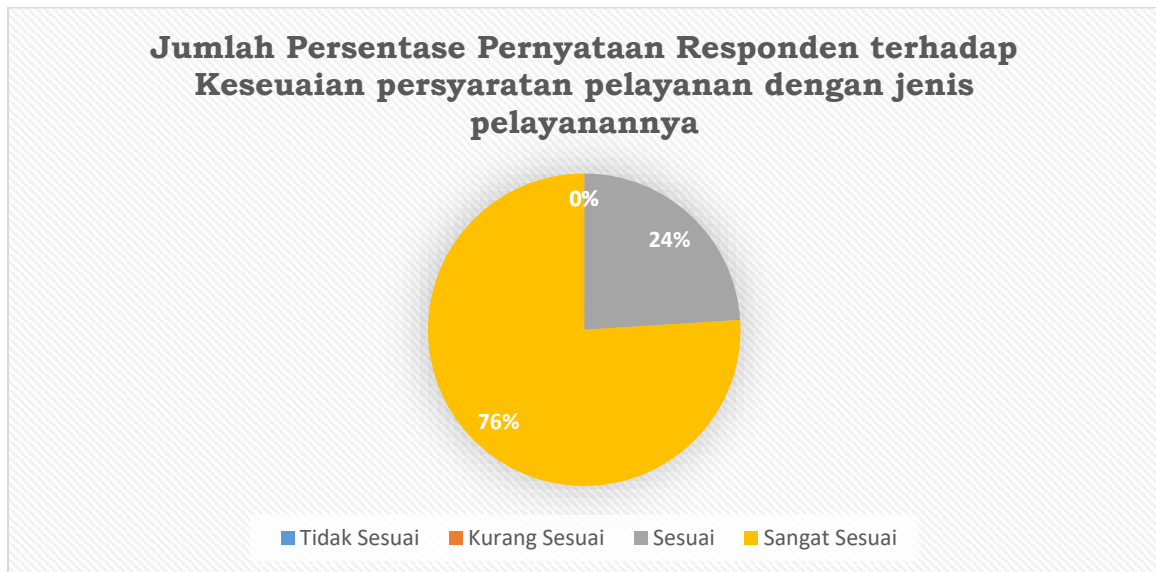
IKM Unit Pelayanan

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 77 (Tujuh Puluh Tujuh) dengan Kriteria Baik yaitu antara Nilai Unsur 76,61 – 88,30.

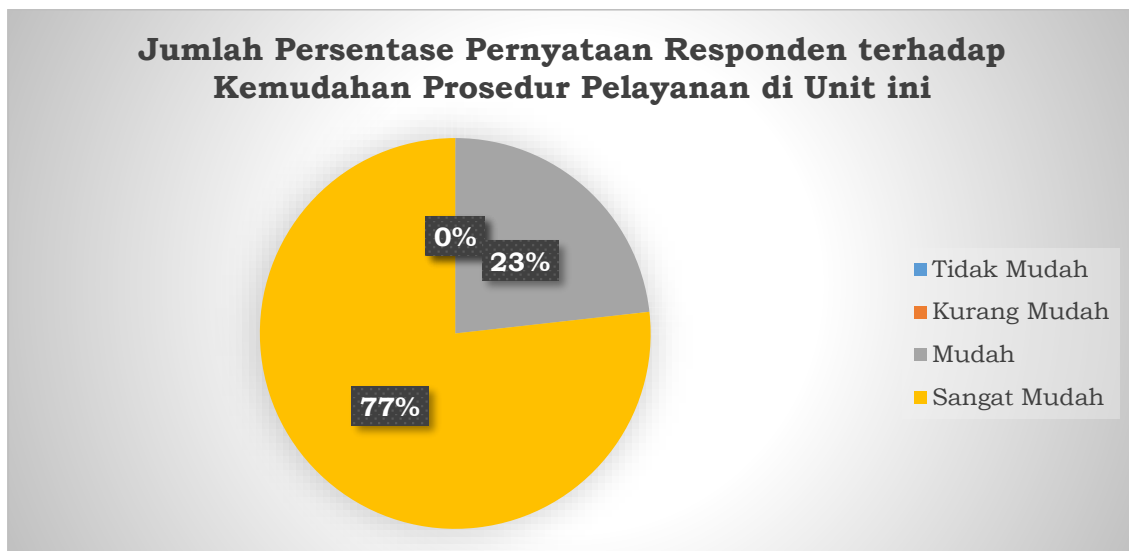
Diagram 1.1



Keterangan :

Pada Diagram 1.1 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Keseuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, yang menyatakan Tidak Sesuai 0 %; Kurang Sesuai 0%; Sesuai 24%; Sangat Sesuai 76%.

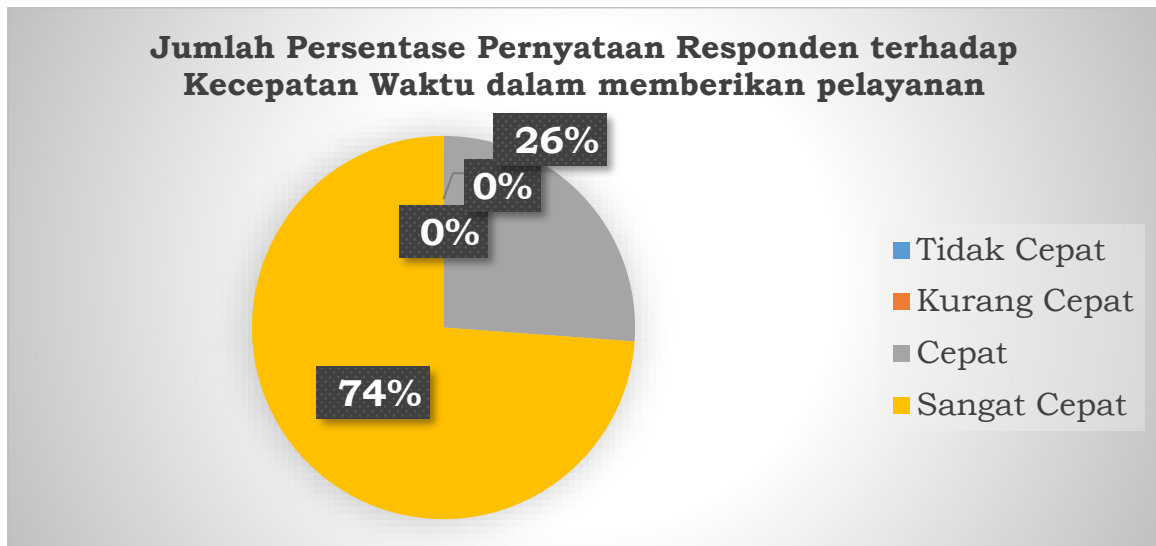
Diagram 1.2



Keterangan :

Pada Diagram 1.2 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini, yang menyatakan Tidak Mudah 0 %; Kurang Mudah 0%; Mudah 23%; Sangat Mudah 77%.

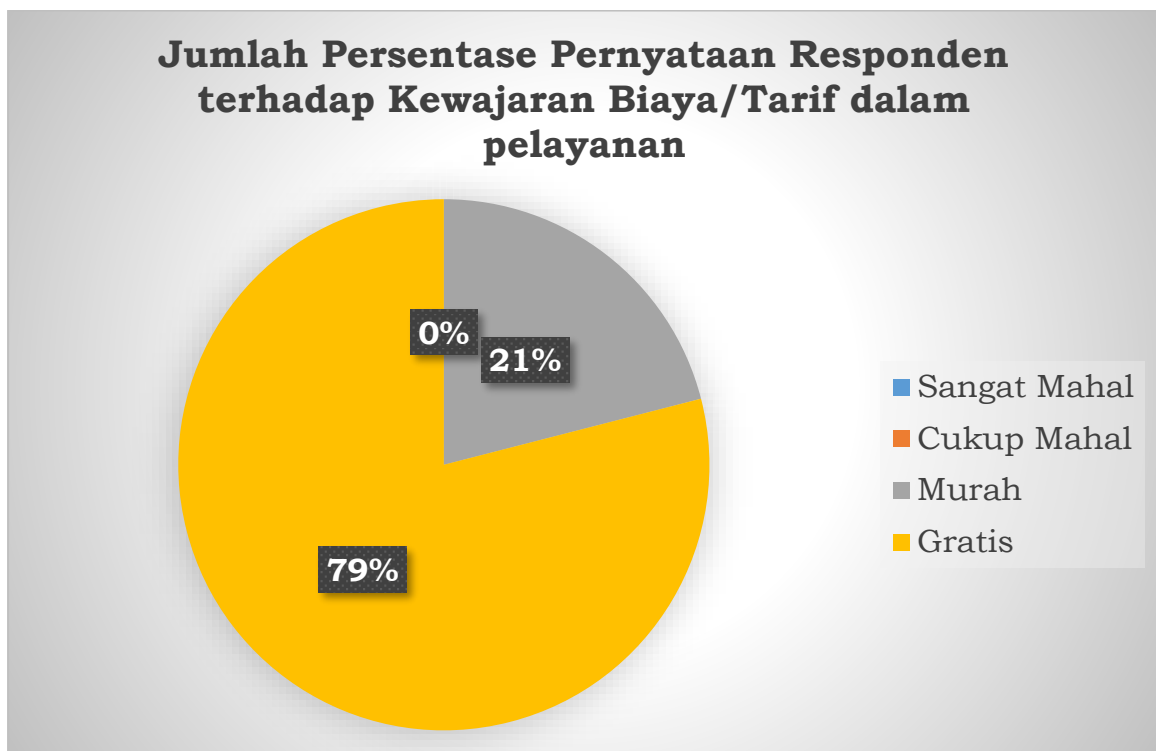
Diagram 1.3



Keterangan :

Pada Diagram 1.3 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan, yang menyatakan Tidak Cepat 0 %; Kurang Cepat 0%; Cepat 26%; Sangat Cepat 74%.

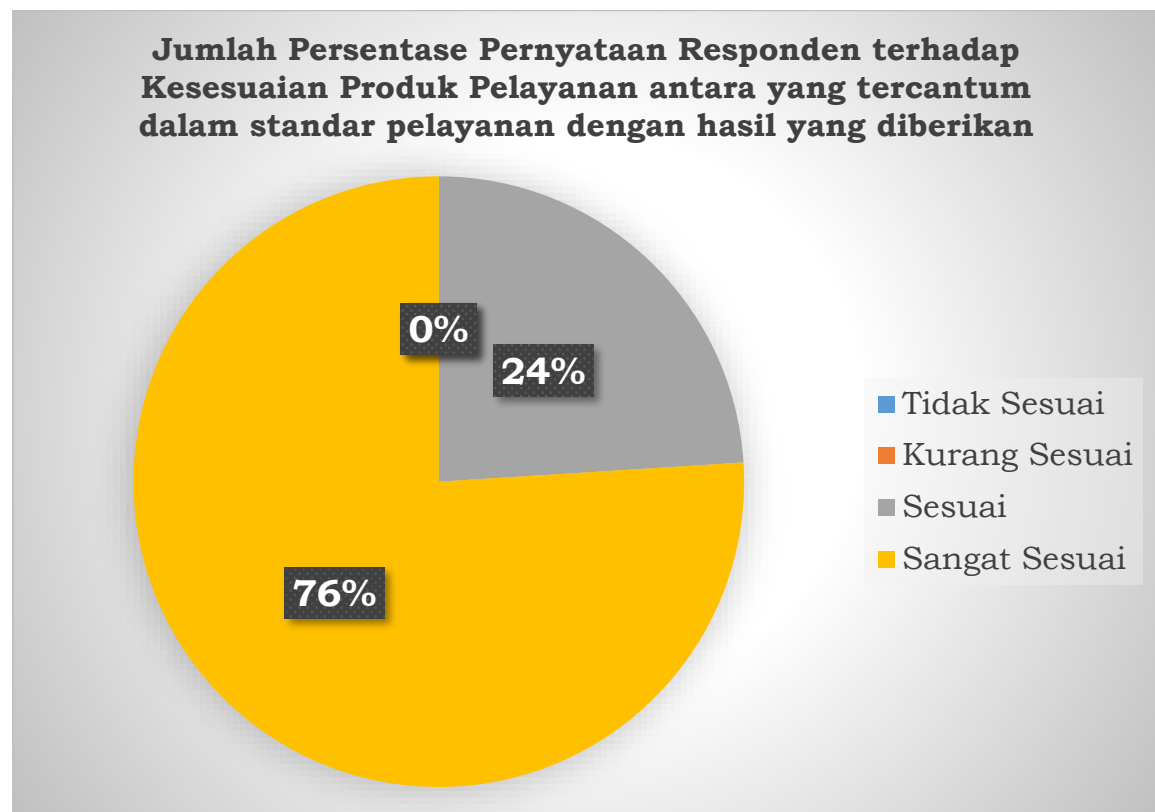
Diagram 1.4



Keterangan :

Pada Diagram 1.4 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan, yang menyatakan Sangat Mahal 0%; Cukup Mahal 0%; Murah 21%; Gratis 79%.

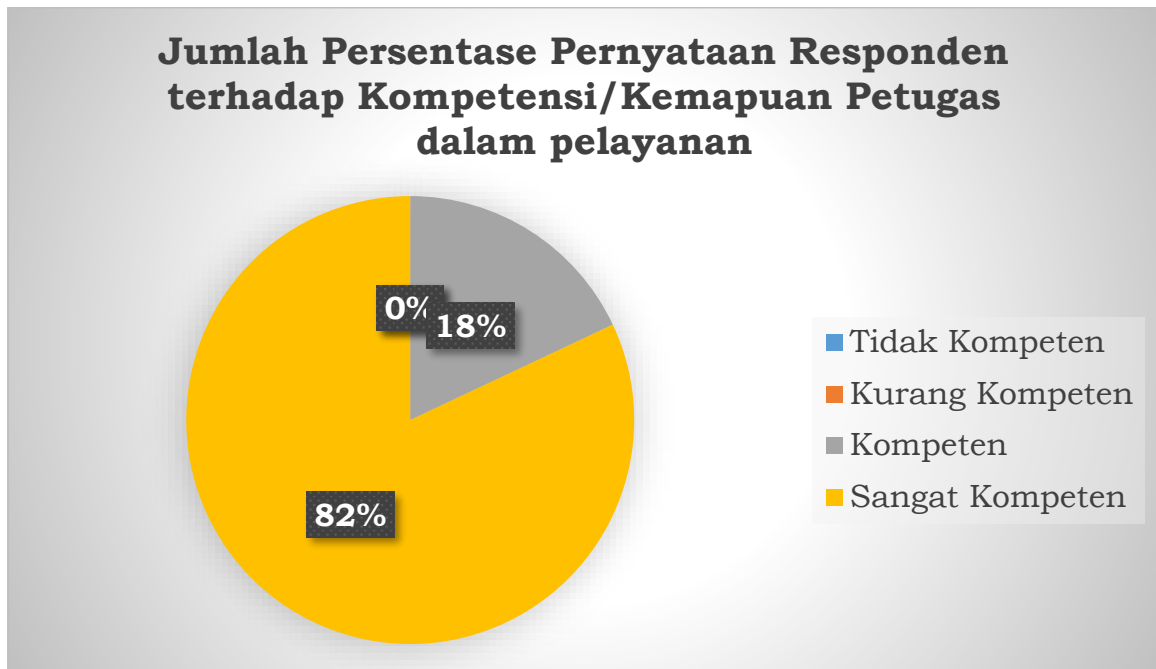
Diagram 1.5



Keterangan :

Pada Diagram 1.5 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 0%; Sesuai 24%; Sangat Sesuai 76%.

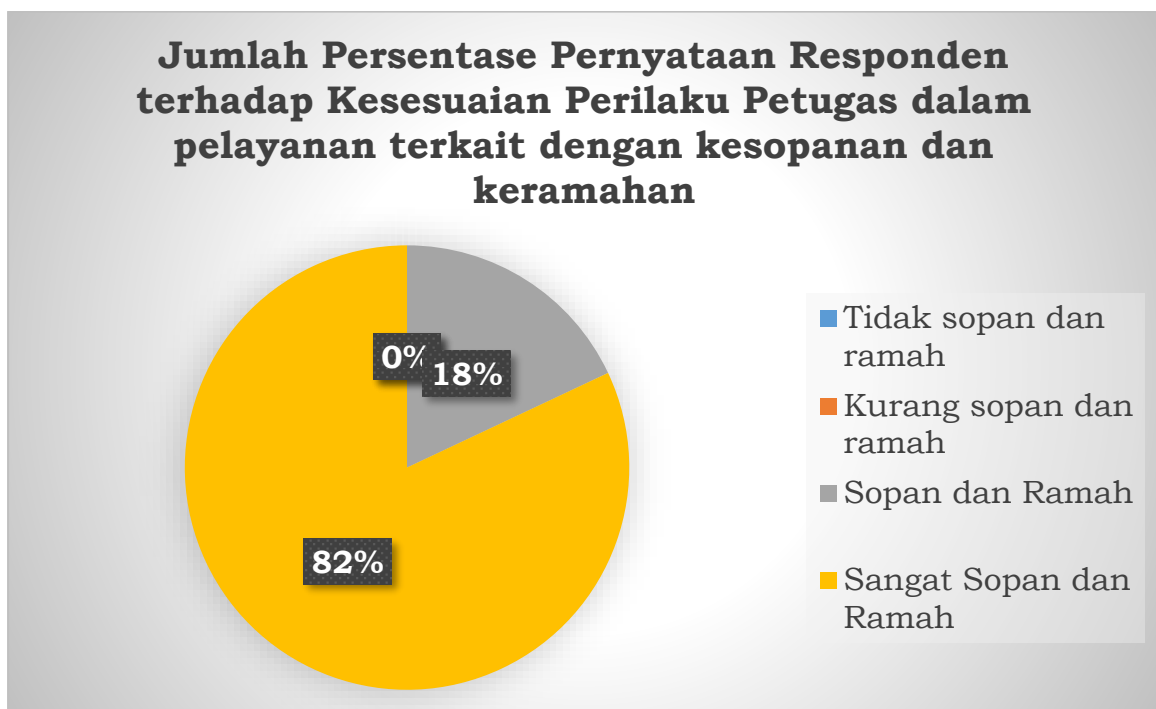
Diagram 1.6



Keterangan :

Pada Diagram 1.6 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam pelayanan, yang menyatakan Tidak Kompeten 0 %; Kurang Kompeten 0%; Kompeten 18%; Sangat Kompeten 82%.

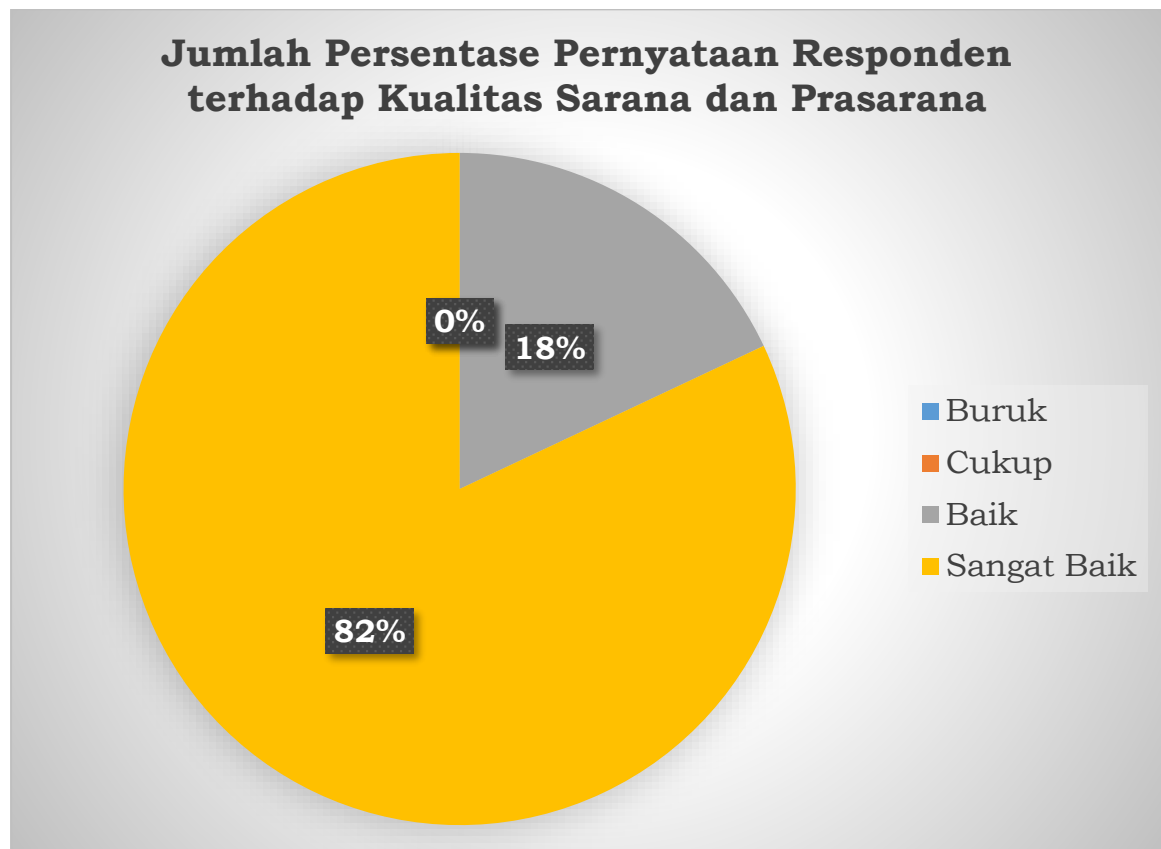
Diagram 1.7



Keterangan :

Pada Diagram 1.7 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 0%; Sopan dan Ramah 18%; Sangat Sopan dan Ramah 82%.

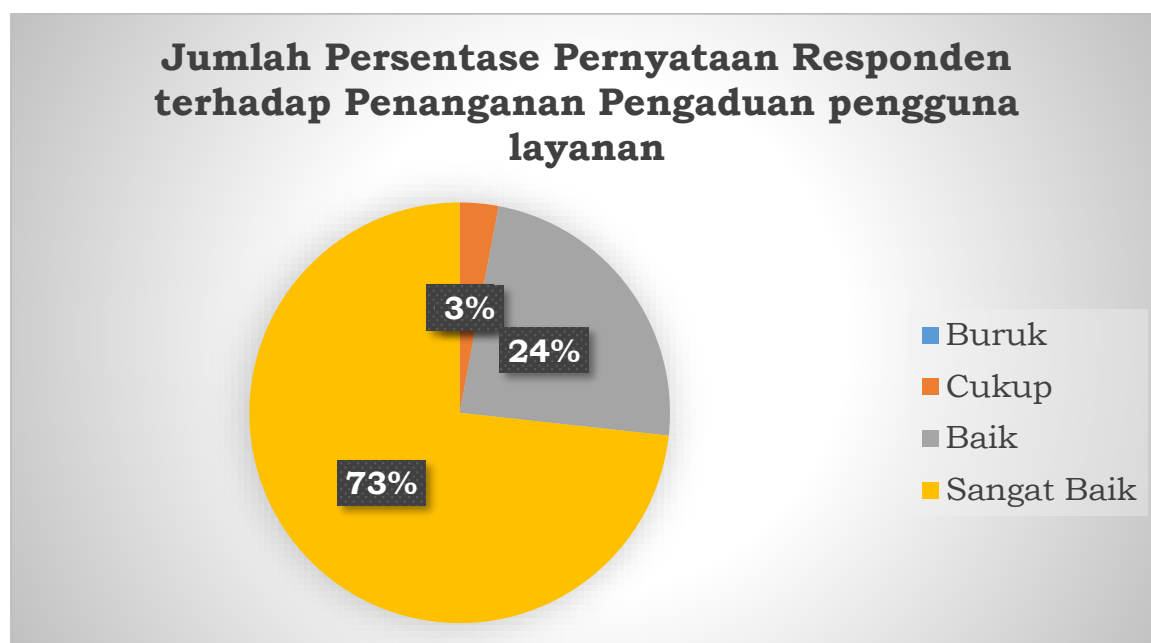
Diagram 1.8



Keterangan :

Pada Diagram 1.8 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana, yang menyatakan Buruk 0 %; Cukup 0%; Baik 18%; Sangat Baik 82%.

Diagram 1.9



Keterangan :

Pada Diagram 1.9 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Penanganan Pengaduan pengguna layanan , yang menyatakan Buruk 0 %; Cukup 3%; Baik 24%; Sangat Baik 73%.

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

- a. Pelayanan sangat baik;
- b. Semoga dapat dipertahankan dan ditingkatkan;

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 44 (Empat Puluh Empat) 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.

E. 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

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, yaitu terkait dengan jumlah responden yang mengisi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM):

Dari 86 (Delapan Puluh Enam) orang pengunjung Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur, masing-masing Pengunjung *Online* sejumlah 68 (Enam Puluh Delapan) Orang dan Pengunjung *Offline* sejumlah 18 (Delapan Belas) Orang, hanya terkumpul 34 (Tiga Puluh Empat) Orang responden yang mengisi instrument, dari total seluruhnya perwakilan dari sampel sejumlah 86 (Delapan Puluh Enam) Orang, atau hanya 39,53 % yang mengisi survei.

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

G. Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak perbaikan atas permasalahan hasil survei sebagai berikut :

No	Aspek	Program /Kegiatan	Rencana Pelaksanaan		
			TW IV	TW Selanjutnya	Penanggung jawab
1	Layanan Informasi	Kami Harapkan NUPTK Dapat di Verval Di LPMP kembali. Meningat Kalimantan Timur akan menjadi Ibu Kota Negara	✓	✓	Wewenang dari Pusdatin Pusat
2.	Pembinaan GTK	Dengan banyak sekolah dari Paud/TK sampai SMK/SMA se Kab/ Kota di Kaltim maka manajemen pelayanan lebih dimaksimalkan lagi, agar ULT BPMP bisa menjadikan sentral pembinaan dan pengembangan GTK se Kaltim	✓	✓	Wewenang dari Dirjend GTK

3.		Untuk respon perlu ditingkatkan lagi jika ada masalah perlu di jelaskan letak kekurangannya	✓	✓	Wewenang dari Kasubag Umum (Permohonan Pengunjung tidak spesifik, tidak menyebutkan pada bagian layanan yang kurang maksimal dalam memberikan respon), tetapi akan menjadi bahan penguatan untuk Peningkatan Profesionalisme SDM di ULT BPMP Provinsi Kaltim

Selain itu akan memberikan penjelasan kepada masyarakat pengguna layanan, tentang informasi apa saja yang menjadi bagian layanan dari Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur, dimana Layanan Informasi mengenai Usulan DUPAK dan Aprove Pengusulan NUPTK, tidak di BPMP Provinsi Kalimantan Timur seperti ditahun-tahun sebelumnya.

H. Rekomendasi

Selain itu dengan pemberian informasi kepada Kasubag Umum atau Unit Kerja terkait, tentang respon dari Back Office perlu ditingkatkan lagi jika ada masalah perlu di jelaskan letak kekurangannya, akan tetapi Pengunjung tidak spesifik, tidak menyebutkan pada bagian layanan yang kurang maksimal dalam memberikan respon), tetapi akan menjadi bahan penguatan untuk Peningkatan Profesionalisme SDM di ULT BPMP Provinsi Kaltim kedepannya.

Terkait dengan informasi pengembangan SDM GTK, telah diberikan informasi Nomor Unit Layanan Balai Guru Penggerak, yang merupakan UPT Dirjen GTK Kemendikbudristek yang ada di Provinsi Kalimantan Timur, agar pengunjung mendapatkan informasi lebih lanjut.

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.

