

**LAPORAN  
PELAYANAN UNIT LAYANAN TERPADU  
TENTANG SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
JUMLAH PENGUNJUNG  
RENCANA TINDAK LANJUT  
PERIODE TRIWULAN III  
BULAN JULI S.D SEPTEMBER 2024  
BPMP PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**




**DIREKTORAT JENDERAL PAUD  
PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET DAN TEKNOLOGI  
TAHUN 2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN  
PENYUSUNAN LAPORAN**

**SAMARINDA, OKTOBER 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 Pelayanan Unit Terpadu (ULT) Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Timur Tentang Survei Kepuasan Masyarakat Periode Bulan Juli s.d September Tahun 2024.

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 Juli s.d September Tahun 2024 ini, disusun sebagai bahan informasi mengenai Penilaian Masyarakat terhadap layanan Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur, selama Periode bulan Juli sampai dengan bulan September 2024 (Triwulan III).

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, Oktober 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 2024, BPMP Provinsi Kalimantan Timur berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan, untuk mendapatkan informasi dan mengenai gambaran pelaksanaan pelayanan dibulan Juli s.d September Tahun 2024, 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**

- a. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 36 Tahun 2012 Nomor        tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;

- e. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Rincian Tugas Unit Kerja di Lingkungan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;
- h. 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;
- i. 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 (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Timur**

- a. Mekanisme layanan Unit Layanan Terpadu (ULT) sebagai berikut:  
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;
- b. 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;
- c. 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:  
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 III Bulan Juli hingga September 2024, 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 :

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 Juli hingga September 2024 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Rekapitulasi Hasil SKM Pengunjung dari Bulan Juli hingga September 2024 :**

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	3	3	3
2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
5	4	3	3	3	4	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	3	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	3	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	3	4	4	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	4	3	4	4	4	4	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	3	4	4
28	4	4	3	4	4	3	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4
31	4	4	4	4	4	3	4	4	4

32	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
33	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	3	4	4	3	4	3	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	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
Jumlah Nilai Per Unsur	170	167	163	167	168	163	163	163	163	
Jumlah Nilai/Unsur	3,62	3,55	3,47	3,55	3,57	3,47	3,47	3,47	3,47	
NRR Tertimbang	0,398	0,391	0,381	0,391	0,393	0,381	0,381	0,381	0,381	3,48
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										<b>87,0</b>

### IKM Unit Pelayanan

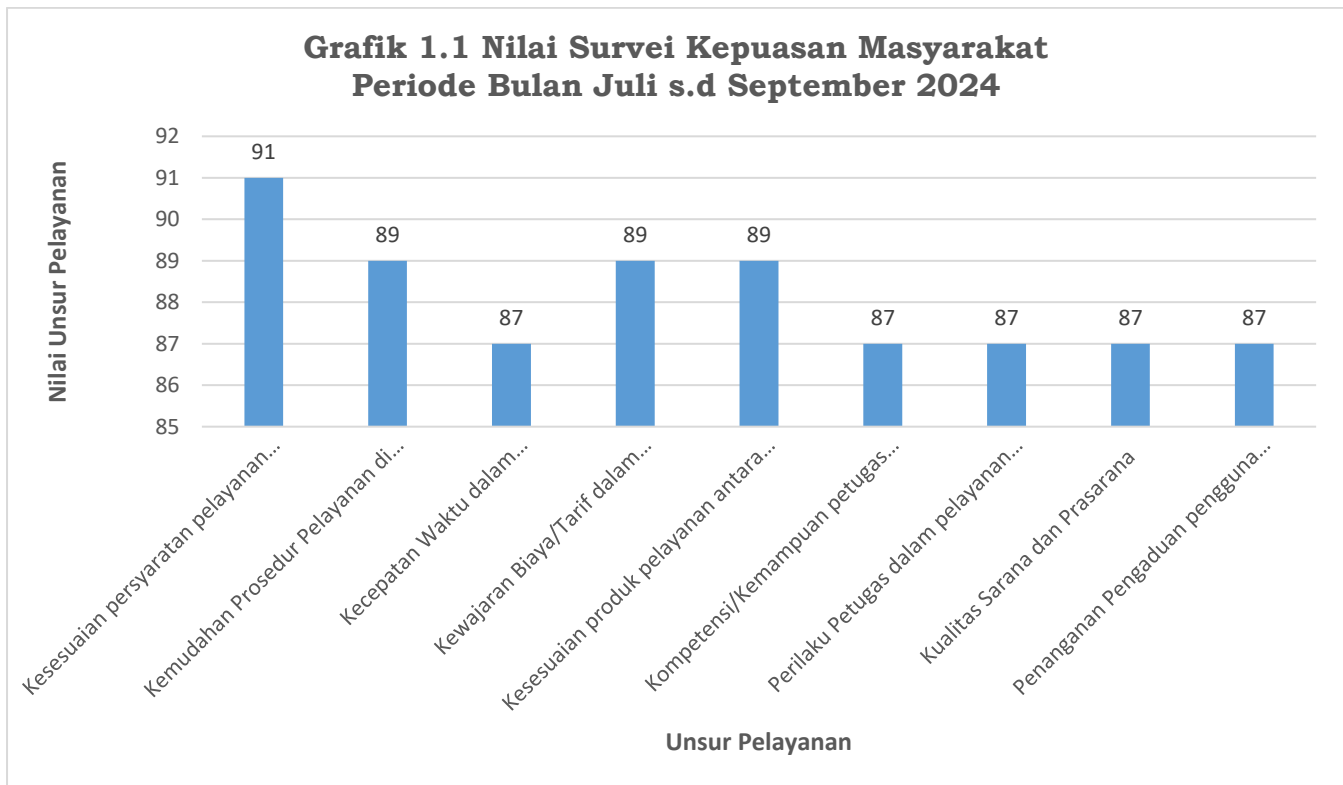
Mutu Pelayanan:

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

**Tabel 1.2 Unsur Pelayanan**

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>	<b>NRR Tertimbang/Unsur</b>	<b>Predikat</b>
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,62	91	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini	3,55	89	Sangat Baik
3	Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan	3,47	87	Baik
4	Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan	3,55	89	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,57	89	Sangat Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	3,47	87	Baik
7	Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,47	87	Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,47	87	Baik
9	Penanganan Pengaduan pengguna layanan	3,47	87	Baik

## 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 jenis pelayanan, dengan nilai 91 (Sembilan Puluh Satu) predikat Sangat Baik;
2. Kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini dengan nilai 89 (Delapan Puluh Sembilan) predikat Sangat Baik;
3. Kecepatan waktu pelayanan dalam memberikan pelayanan, dengan nilai 87 (Delapan Puluh Tujuh) predikat Baik;
4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dengan nilai 89 (Delapan Puluh Sembilan) predikat Sangat Baik;
5. Kesesuaian produk pelayanan anantara yang tercantum dalam standar pelayanan yang diberika, dengan nilai 89 (Delapan Puluh Sembilan) predikat Sangat Baik;

6. Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan nilai 87 (Delapan Puluh Tujuh) predikat Baik;
7. Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanaan dan keramahaan, dengan nilai 87 (Delapan Puluh Tujuh) predikat Baik;
8. Kualitas Sarana dan Prasarana, dengan nilai 87 (Delapan Puluh Tujuh) predikat Baik;
9. Penanganan Pengaduan pengguna layanan, dengan nilai 87 (Delapan Puluh Tujuh) predikat Baik.

**IKM Unit Pelayanan**

Mutu Pelayanan:

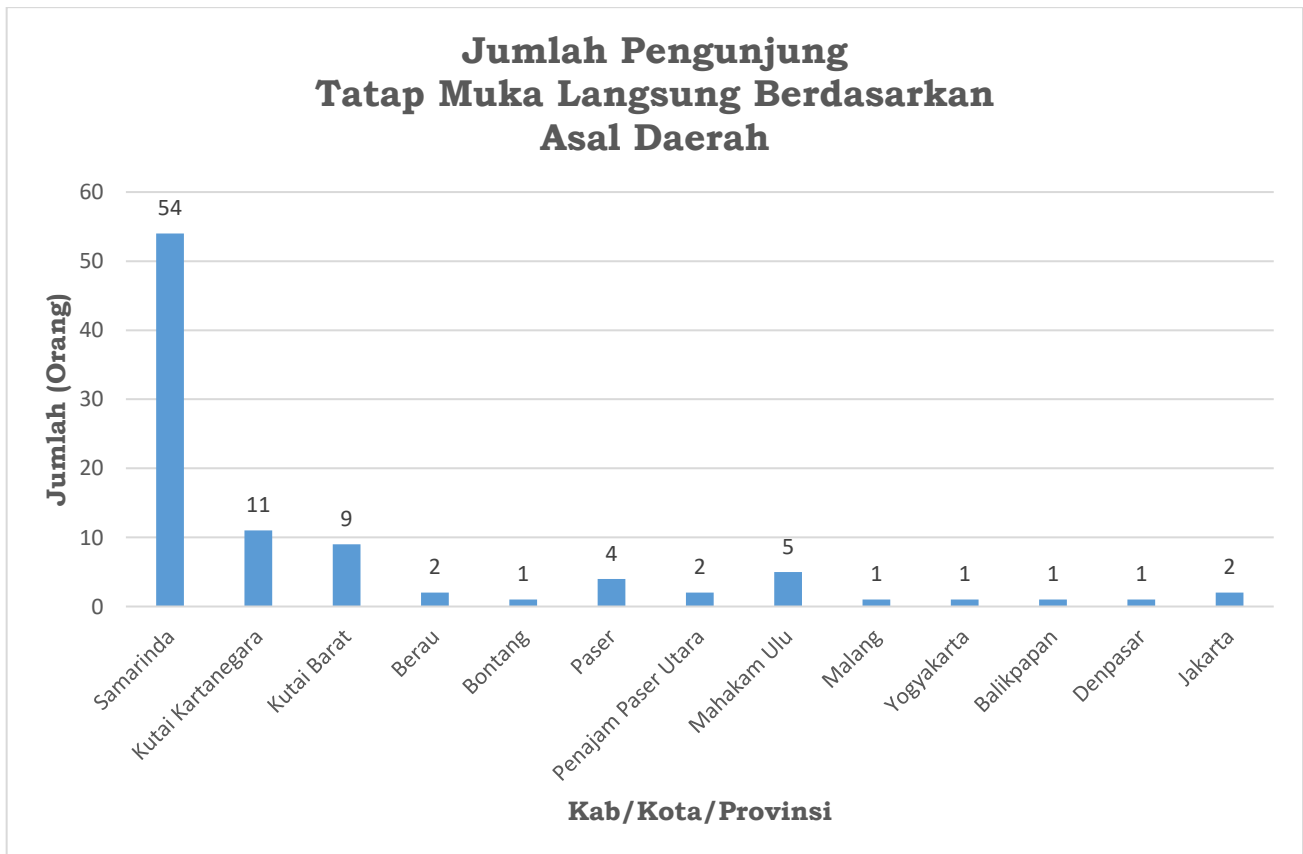
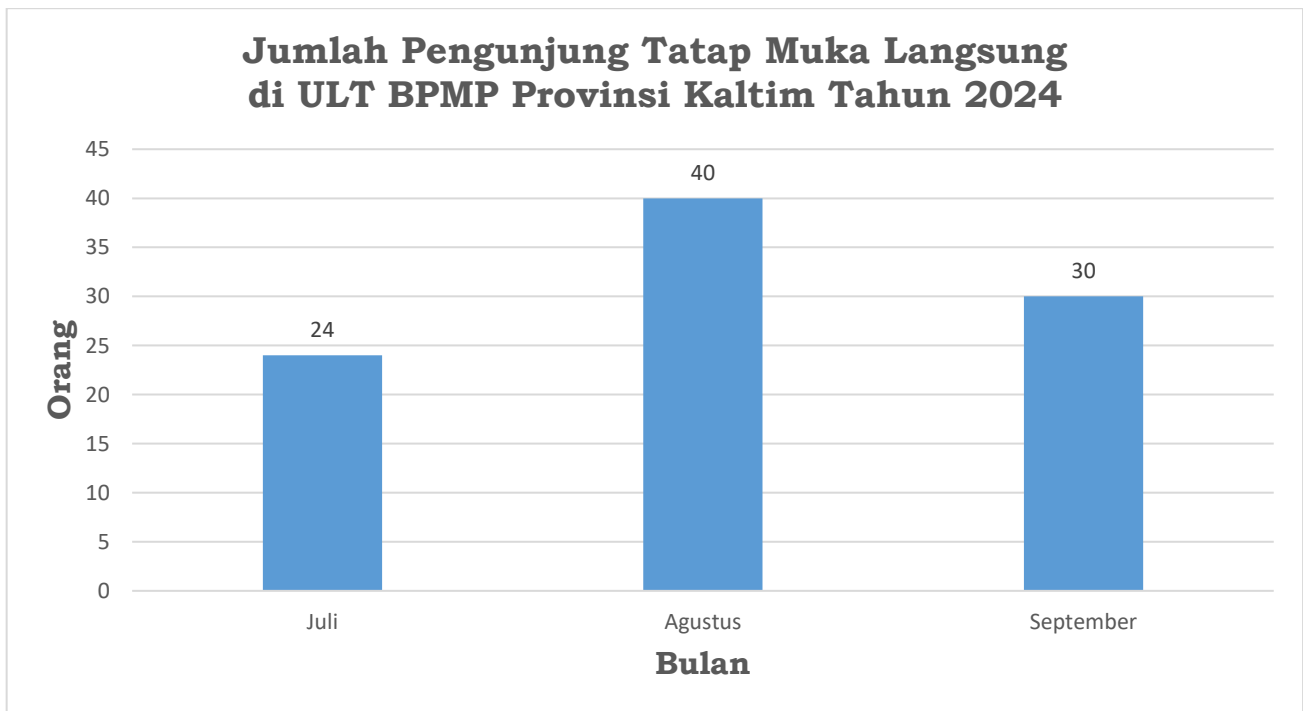
A (Sangat Baik)	88.31 - 100.00
B (Baik)	76.61 - 88.30
C (Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D (Tidak Baik)	25.00 - 64.99

Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unsur Pelayanan adalah Delapan Puluh Tujuh (Sembilan Puluh Dua) dengan Kriteria Baik yaitu antara Nilai Unsur 76.61 – 88.30.

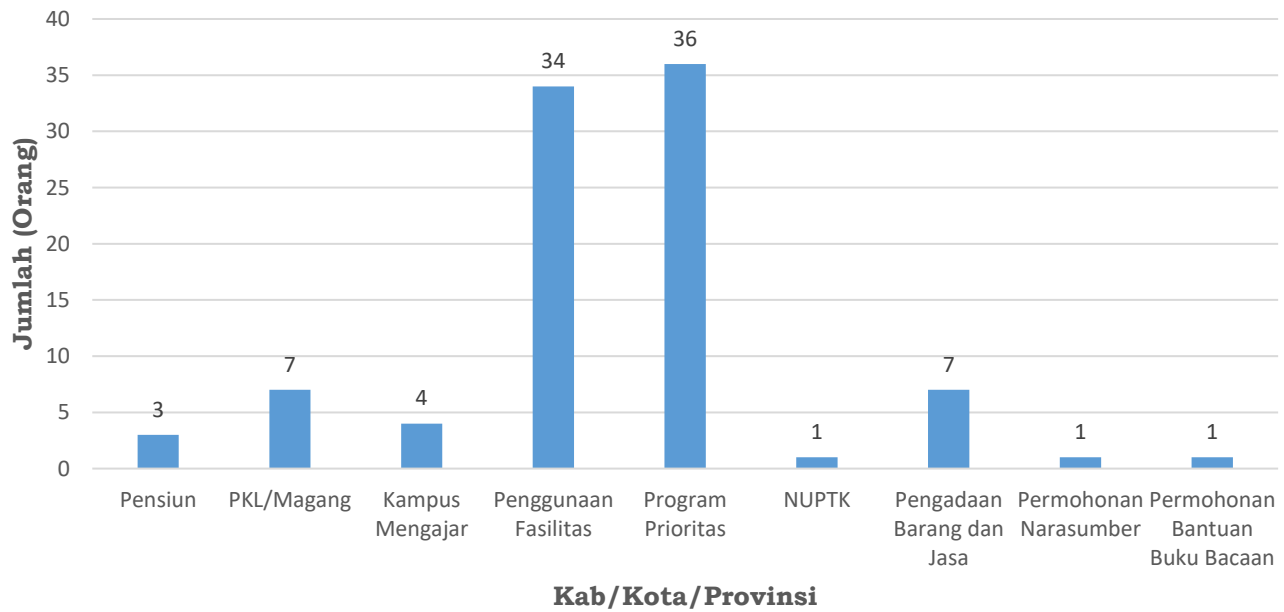
**C. Capaian Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Bulan Juli hingga September 2024 atau Triwulan III adalah sebagai berikut :**

<b>NILAI IKM</b>	<b>Nama Layanan : Unit Layanan Terpadu</b>
<b>87</b>	<p><b>RESPONDEN</b></p> <p>JENIS KELAMIN : L = 18      P = 25      43 Orang</p> <p>PENDIDIKAN : SMA/SMK = 4 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">D3 = 1 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">S1 = 33 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">S2 = 5 Orang</p> <p><b>PREDIKAT BAIK</b></p> <p><b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN</b></p> <p><b>MASUKKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b></p>

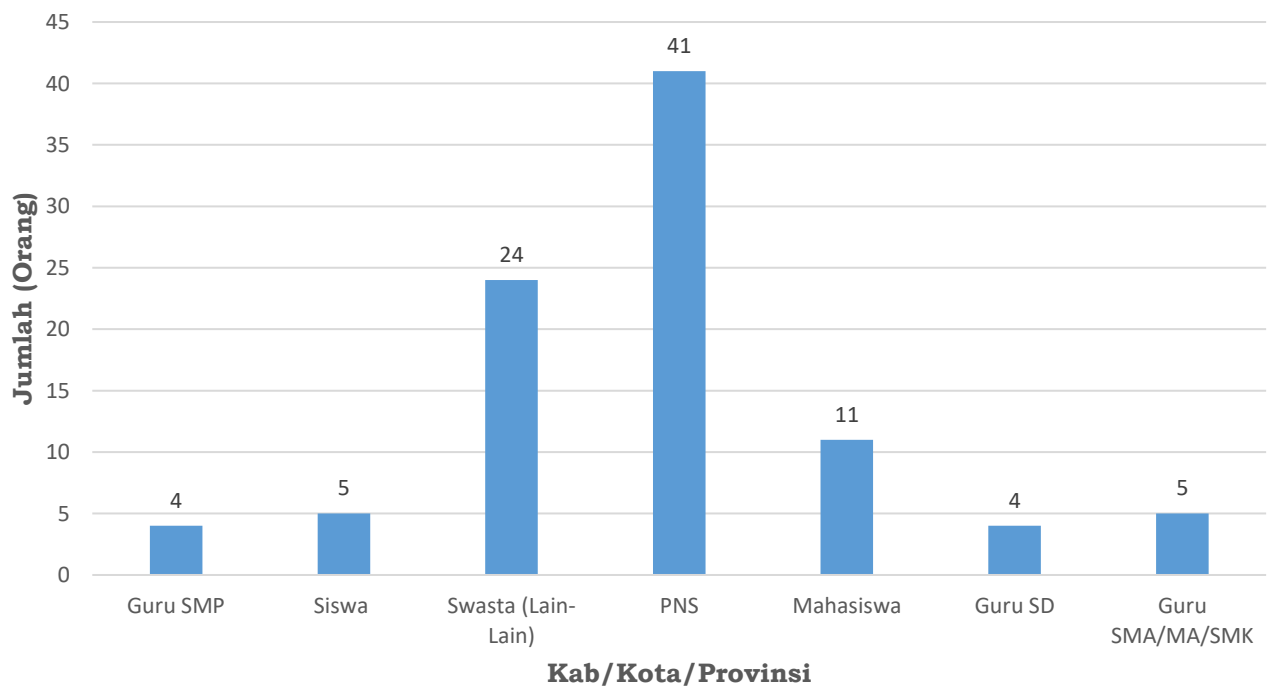
**D. Grafik 1.2 Jumlah Pengunjung Tatap Muka Langsung di Unit Layanan Terpadu Selama Bulan Juli hingga September 2024 :**



### Jumlah Pengunjung Tatap Muka Langsung Berdasarkan Keperluan atau Jenis Layanan



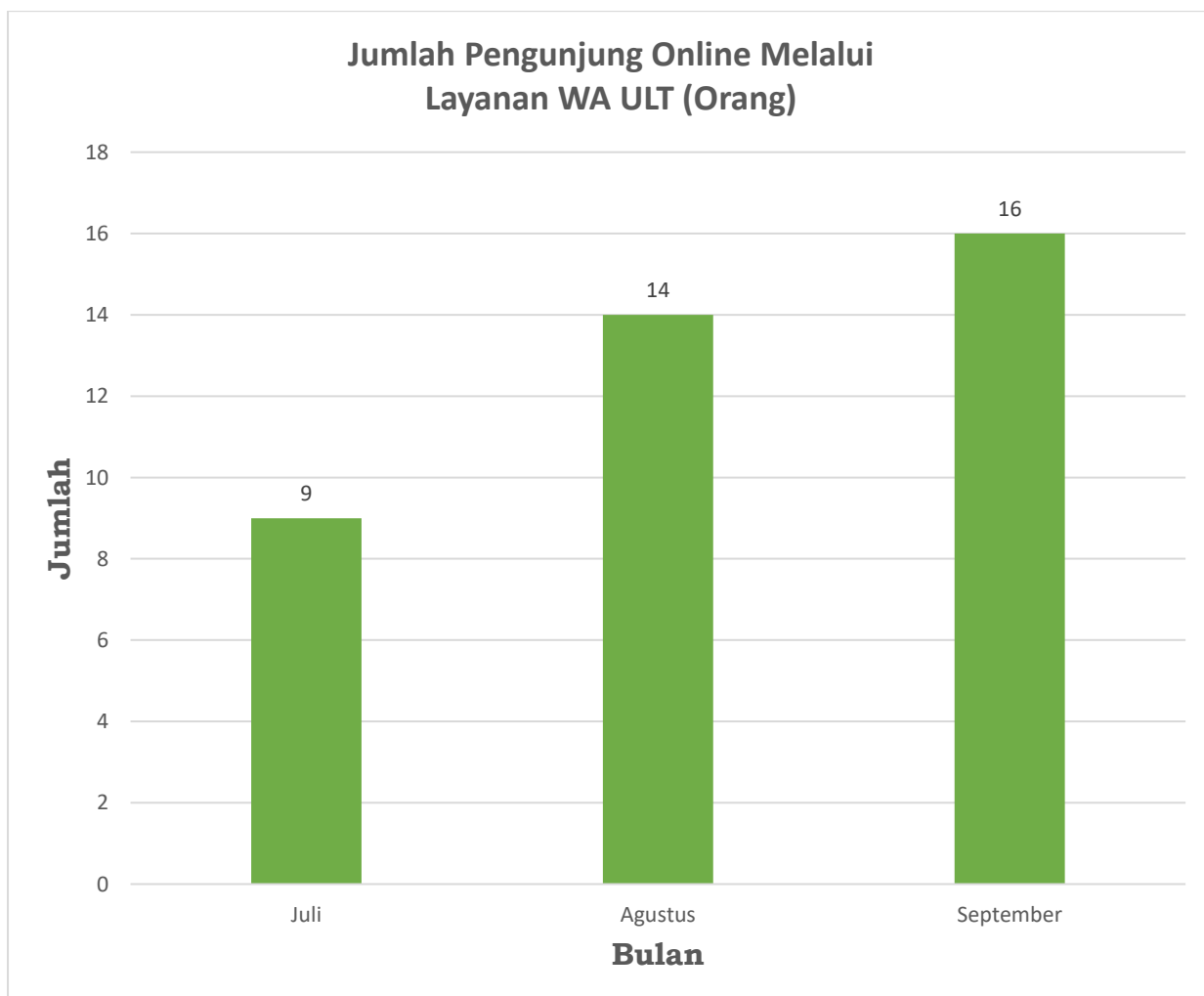
### Jumlah Pengunjung Tatap Muka Langsung Berdasarkan Pekerjaan/Profesi



**E. Tabel 1.3 Jumlah Pengunjung Non Tatap Muka Langsung di Unit Layanan Terpadu Selama Bulan Juli hingga September 2024 :**

No	Bulan	Jumlah Pengunjung Online Melalui Layanan WA ULT (Orang)
1	Juli	9
2	Agustus	14
3	September	16
	<b>Total Keseluruhan</b>	<b>39</b>

**F. Grafik 1.3 Jumlah Pengunjung Non Tatap Muka Langsung di Unit Layanan Terpadu Selama Bulan Juli hingga September 2024 :**



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

- a. Lebih diperhatikan lagi tamunya.

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, Pengelola ULT sebanyak 7 (Tujuh) orang, Front Office sebanyak 4 (Empat) orang, Back Office sebanyak 30 (Tiga Puluh) Orang, yang ditempatkan di ULT. SDM tersebut berasal dari berbagai Tim Kerja (Timker/Timja) 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. Ruang Tunggu;
13. Pojok Baca;
14. 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 saja, yaitu terkait dengan Pengajuan NUPTK dan Persyaratan Pendirian Perguruan Tinggi, yang bukan menjadi bidang pelayanan di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur.

Dalam memberikan jawaban terhadap pengunjung harus terlebih dahulu untuk mengkonfirmasi ke Unit Utama (Unit Layanan Terpadu) Kemendikbudristek Pusat dan harus berkoordinasi dengan pihak ULT Dikti.

Dari 94 (Sembilan Puluh Empat) orang pengunjung Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur, terkumpul 43 (Empat Puluh Tiga) Orang responden yang mengisi instrument, dari total seluruhnya perwakilan dari sampel sejumlah 46% yang mengisi survei.

Untuk pembahasan terhadap saran atau harapan responden, dan kendala pelaksanaan pelayanan di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur Periode Bulan Juli hingga September 2024, akan dibahas pada Rencana Tindak Lanjut.

### G. Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut dari saran responden pengunjung di Unit Layanan Terpadu sebagai berikut :

No	Aspek	Program /Kegiatan	Rencana Pelaksanaan		
			TW III	TW IV	Penanggung jawab
1.	Jenis Layanan	a. Sosialisasi lebih diperluas atau ditingkatkan lagi terkait dengan Nomor Layanan di Unit Layanan Terpadu	✓	✓	a. Akan dilakukan Sosialisasi terkait dengan Nomor Layanan di Unit Layanan Terpadu, melalui Kanal Resmi, Media Sosial Resmi Banner, Spanduk, Brosur/Pamflet dari BPMP Provinsi Kalimantan Timur

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 Aprove Pengusulan NUPTK, tidak di BPMP Provinsi Kalimantan Timur seperti ditahun-tahun sebelumnya, berikut dengan penjelasan terkait dengan Persyaratan Pendirian Perguruan Tinggi Baru bukan menjadi tugas BPMP Provinsi Kalimantan Timur, karena yang langsung menangani Aprove Usul NUPTK adalah Pusdatin Pusat, beserta dengan hal yang terkait dengan Persyaratan atau Izin Pendirian Perguruan Tinggi Baru.

## **H. Rekomendasi**

Selain itu dengan koordinasi kepada Kasubag Umum atau Unit Kerja terkait, untuk terus meningkatkan kualitas pada aspek layanan agar dapat meningkatkan aspek tertentu dalam indikator tersebut agar bahan masukkan, dalam hal ini aspek Inovasi Layanan. Koordinasi berkala dengan PIC atau Unit Kerja terkait untuk memaksimalkan pemberian pelayanan sesuai dengan aspek yang terkandung dalam indikator survei, untuk meningkatkan kualitas atau pengembangan inovasi dibidang pelayanan.

Terkait dengan mengenai waktu penerbitan NUPTK, telah koordinasi mengenai alur penerbitan NUPTK, yang langsung ditangani oleh pihak Pusdatin Pusat, beserta dengan hal yang terkait dengan Persyaratan atau Izin Pendirian Perguruan Tinggi Baru, dalam memberikan jawaban terhadap pengunjung harus terlebih dahulu untuk mengkonfirmasi ke Unit Utama (Unit Layanan Terpadu) Kemendikbudristek Pusat dan harus berkoordinasi dengan pihak ULT Dikti.

## **G. Anggaran**

Dalam menunjang pelaksanaan di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur, bersumber pada DIPA RKAL Tahun Anggaran Tahun 2024.

## **H. Penutup**

Demikian Laporan Jumlah Pengunjung Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Timur, periode bulan Juli hingga September 2024 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.