

**LAPORAN
PELAYANAN UNIT LAYANAN TERPADU
TENTANG
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN IV TAHUN 2025
(BULAN OKTOBER HINGGA DESEMBER)**



**DIREKTORAT JENDERAL PAUD
PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
TAHUN 2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI UNIT LAYANAN TERPADU
PERIODE TRIWULAN IV TAHUN 2025
(BULAN OKTOBER HINGGA DESEMBER)**

SAMARINDA, JANUARI 2026

DISUSUN OLEH TIM ULT

MENGETAHUI
PEY. KEPALA SUB BAGIAN UMUM



SOERJO ADI POERNOMO, S.S.,M.Pd
NIP. 19751219 200312 1001

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 Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan IV Tahun 2025 (Bulan Oktober hingga Desember).

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 Rekapitulasi Pelayanan Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat Periode Bulan Oktober hingga Desember Tahun 2025 ini, disusun sebagai bahan informasi mengenai Penilaian Masyarakat terhadap layanan di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur, untuk Periode 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 di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, sehingga dapat tersusunnya Laporan ini.

Samarinda, Januari 2025

DAFTAR ISI

A. DAFTAR ISI	Error! Bookmark not defined.
I. PENDAHULUAN	7
II. Dasar Hukum.....	9
B. Pengunjung Tatap Muka Langsung	10
C. Pengunjung Tidak Tatap Muka Langsung.....	Error! Bookmark not defined.
D. SKM.....	Error! Bookmark not defined.
E. Pendukung Layanan.....	21
F. Sarana dan Prasarana	23
G. Kendala.....	23
H. Hasil Nilai SKM.....	26
I. Saran.....	27
J. Anggaran	27
K. Penutup.....	27

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 Narasumber, Layanan Pengaduan Pendidikan, dan Layanan Penggunaan dan Peminjaman Fasilitas Sarana dan Prasarana, Permohonan Data dan

Informasi, serta Layanan yang terkait dengan Program Prioritas Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah lainnya.

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 Dasar dan Menengah.

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 2025 ini, BPMP Provinsi Kalimantan Timur berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan, untuk mendapatkan informasi dan mengenai gambaran pelaksanaan pelayanan selama Bulan Oktober hingga Desember Tahun 2025, 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 Rekapitulasi Jumlah Pengunjung (Tatap Muka Langsung) Bulan Oktober hingga Desember 2025, di Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Timur:

1. Jumlah Pengunjung Berdasarkan Asal Daerah :

No	Asal Daerah	Jumlah (Orang)
1	Balikpapan	3
2	Berau	7
3	Bontang	1
4	Bulungan	1
5	Jakarta	1
6	Paser	3
7	Kutai Barat	7
8	Kutai Timur	3
9	Mahakam Ulu	2

10	Samarinda	66
11	Kutai Kartanegara	8
12	Sulsel (Pangkep)	1
	Jumlah Keseluruhan	103

2. Jumlah Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan/Profesi:

No	Pekerjaan/Profesi	Jumlah (Orang)
1	Guru TK/PAUD	1
2	Guru SD	3
3	Guru SMP	2
4	Guru SMA	3
5	Kepala Sekolah	5
6	PNS/ASN/PPPK	37
7	Swasta	24
8	Lain-lain	1
9	Pegawai BUMN	3
10	Mahasiswa	19
11	Murid	4
12	Operator Sekolah	1
	Jumlah Keseluruhan	103

3. Jumlah Pengunjung Berdasarkan Layanan:

No	Konsultasi/Layanan	Jumlah (Orang)
1	Berkas/Administrasi	9
2	Narasumber	6
3	Konsultasi Terkait Program Prioritas	27
4	Konsultasi Terkait Verval Data PTK	1
5	Lelang Barjas	7
6	Kunjungan	1
7	Kunjungan Pengkajian tentang SDM SR	2

8	Penggunaan Sarpras	23
9	PKL/Magang	9
10	Penelitian/Permohonan Data dan Informasi	6
11	Pengajuan NUPTK	1
12	Penawaran Barjas	10
13	Tamu	1
	Jumlah Keseluruhan	103

C. Hasil Rekapitulasi Jumlah Pengunjung (Tidak Tatap Muka Langsung) Bulan Oktober hingga Desember 2025 (Melalui Layanan Whats App), di Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Timur:

1. Jumlah Pengunjung Berdasarkan Asal Daerah :

No	Asal Daerah	Jumlah (Orang)
1	Balikpapan	1
2	Samarinda	13
3	Berau	1
4	Kutai Timur	1
5	Nusa Tenggara Timur	1
6	Tenggarong	2
	Jumlah Keseluruhan	19

2. Jumlah Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan/Profesi:

No	Pekerjaan/Profesi	Jumlah (Orang)
1	Guru	3
2	Kepala Sekolah	1
3	Mahasiswa	2
4	Murid	1
5	Pegawai BUMN	1
6	PNS	6
7	PPPK	1
8	Swasta	2
9	Lain-lain	2
	Jumlah Keseluruhan	19

3. Jumlah Pengunjung Berdasarkan Layanan:

No	Jenis Layanan	Jumlah (Orang)
1	Bantuan Spanduk	1
2	Informasi Nomor WA	1
3	Konsultasi Mengenai EFIN dan NPWP	1
4	Konsultasi Tentang Mata Pelajaran	1
5	Konsultasi Tentang Verval PTK	1
6	Koordinasi Tentang Program Revitalisasi Sekolah	1
7	Mutasi NRG	1
8	Pelaporan Program Digitalisasi Sekolah	1
9	Penawaran Barjas	3
10	Penelitian/Permohonan Data dan Informasi	2
11	Mutasi NRG	1
12	Program Digitalisasi Sekolah	1
13	Penerbitan NUPTK	1
14	Penggunaan Sarpras	1
15	Persyaratan BCKS	1
16	PKL/Magang	1
Jumlah Keseluruhan		19

D. Hasil Rekapitulasi Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Triwulan IV Bulan Oktober hingga Desember 2025, di Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Timur.

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
7	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
8	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
9	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
12	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
18	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
19	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
26	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
27	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
Jumlah Nilai Per Unsur	101	100	99	91	96	99	102	103	96	
Jumlah Nilai/Unsur	3,61	3,57	3,54	3,25	3,43	3,54	3,64	3,68	3,43	
NRR Tertimbang	0,4	0,39	0,39	0,36	0,38	0,39	0,4	0,4046	0,377	3,484643
IKM UNIT PELAYANAN										87,1

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.

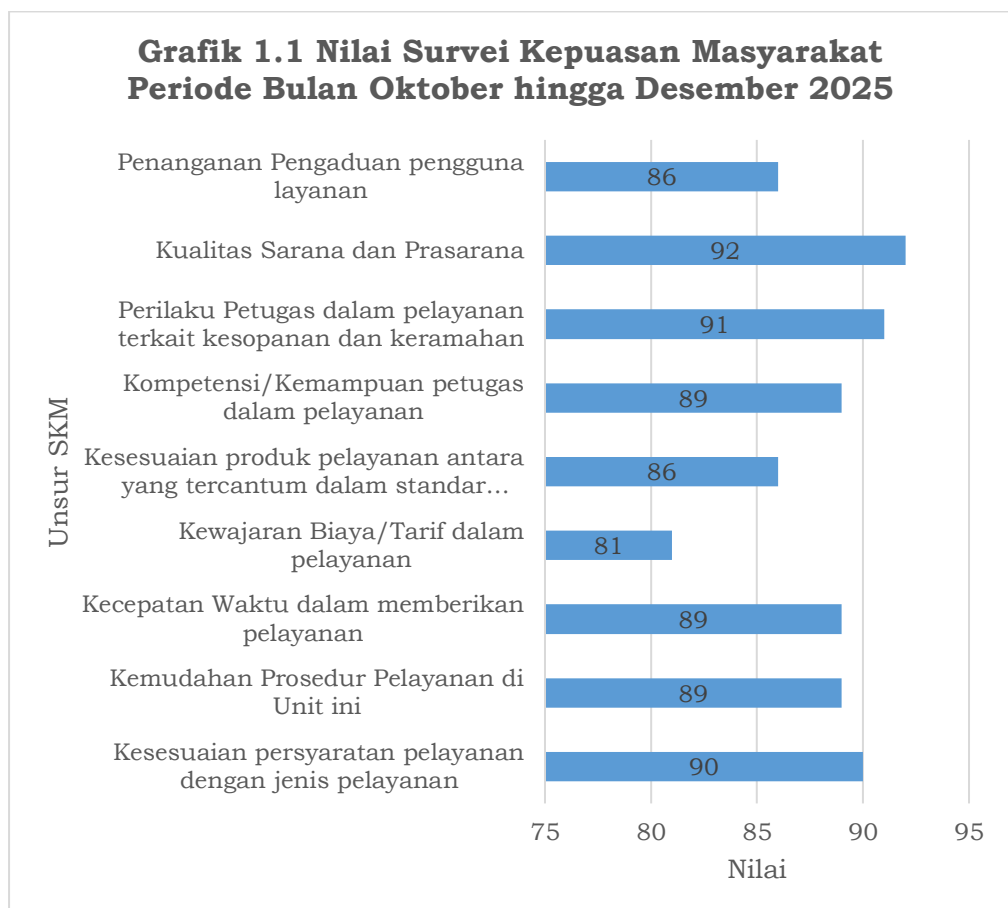
Alur Survei Kepuasan Masyarakat :

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*);

Pengunjung sebagai sampel mengisi pertanyaan, yang meliputi :

Jumlah Pengunjung di Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Timur periode Bulan Oktober hingga Desember Tahun 2025 adalah sebagai berikut:

1.1 Grafik Rekapitulasi Hasil SKM Pengunjung dari Bulan Oktober hingga Desember 2025 :



2.2 Tabel Hasil SKM Pengunjung dari Bulan Oktober hingga Desember 2025 :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang/ Unsur	Predikat
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,61	90	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini	3,57	89	Sangat Baik
3	Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan	3,54	89	Sangat Baik
4	Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan	3,25	81	Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,43	86	Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	3,54	89	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,64	91	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,68	92	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan pengguna layanan	3,43	86	Baik

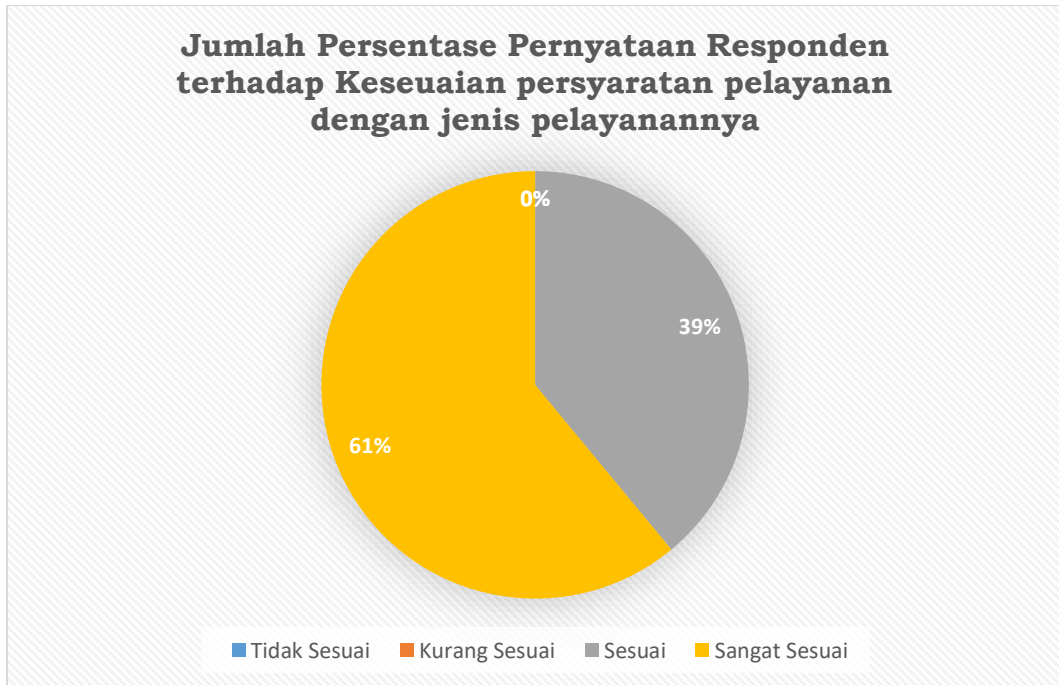
Nilai per Unsur Pelayanan, meliputi :

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan;
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini;
3. Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan;
4. Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan;
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan;
6. Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan;

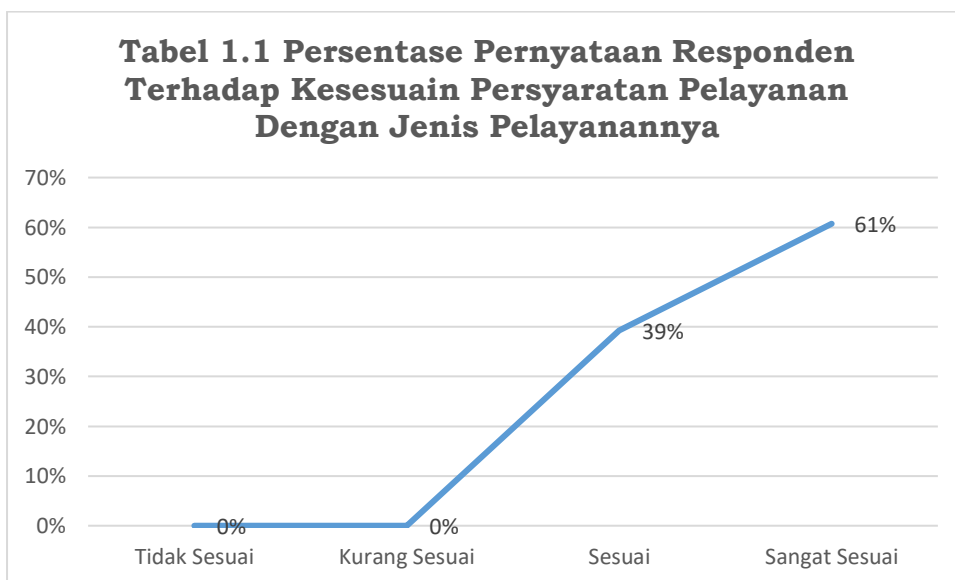
- 7. Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan;
- 8. Kualitas Sarana dan Prasarana;
- 9. Penanganan Pengaduan pengguna layanan.

1. Unsur Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan

a. Diagram 1.1



b. Grafik 1.1

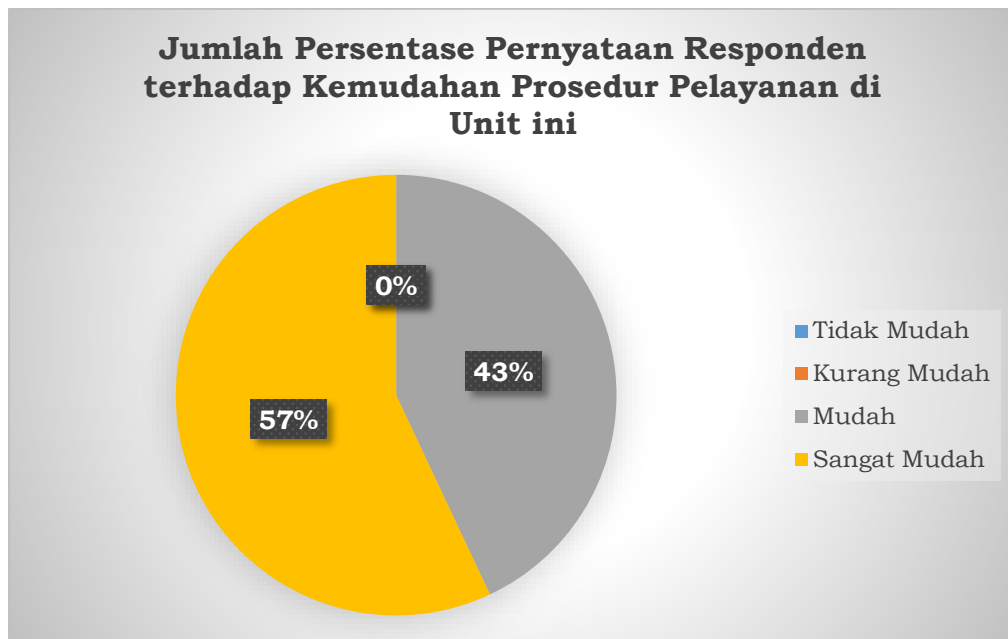


Keterangan :

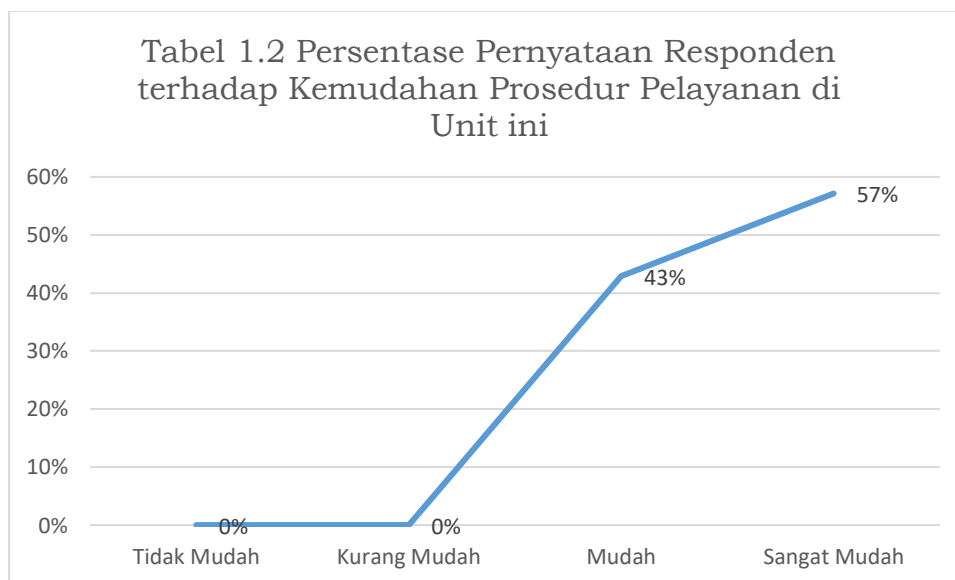
Pada Grafik 1.1 dan Diagram 1.1 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Keseuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, yang menyatakan Tidak Sesuai 0 %; Kurang Sesuai 0%; Sesuai 39%; Sangat Sesuai 61%.

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini

a. Diagram 1.2



b. Grafik 1.2

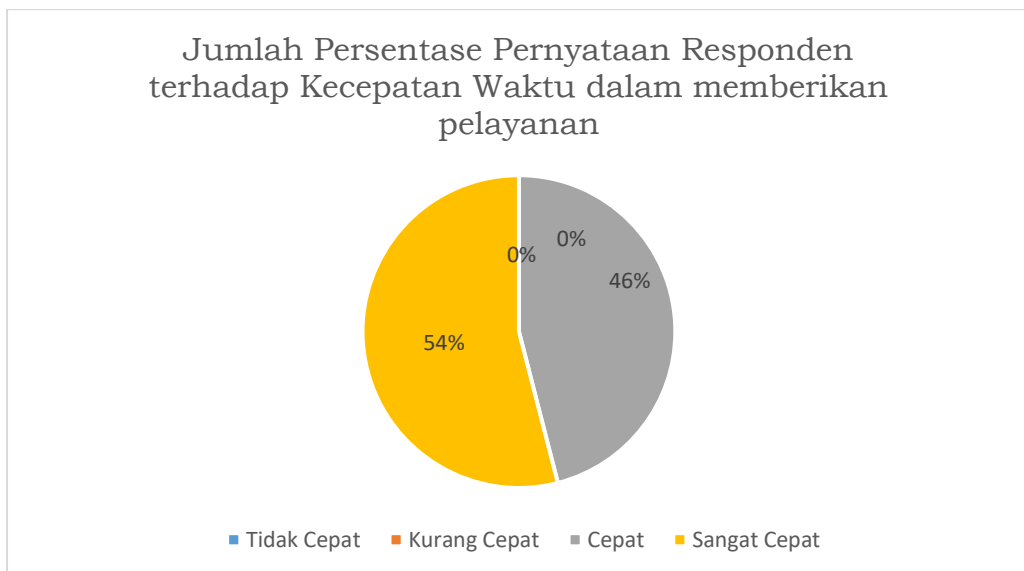


Keterangan :

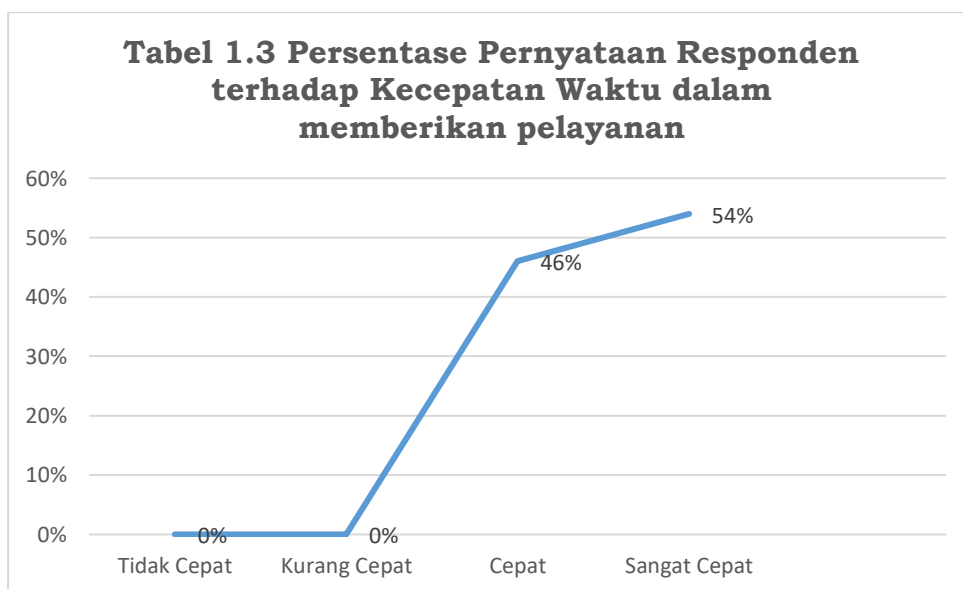
Pada Grafik 1.2 dan Diagram 1.2 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini, yang menyatakan Tidak Mudah 0 %; Kurang Mudah 5%; Mudah 43%; Sangat Mudah 57%.

3. Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan

a. Diagram 1.3



b. Grafik 1.3

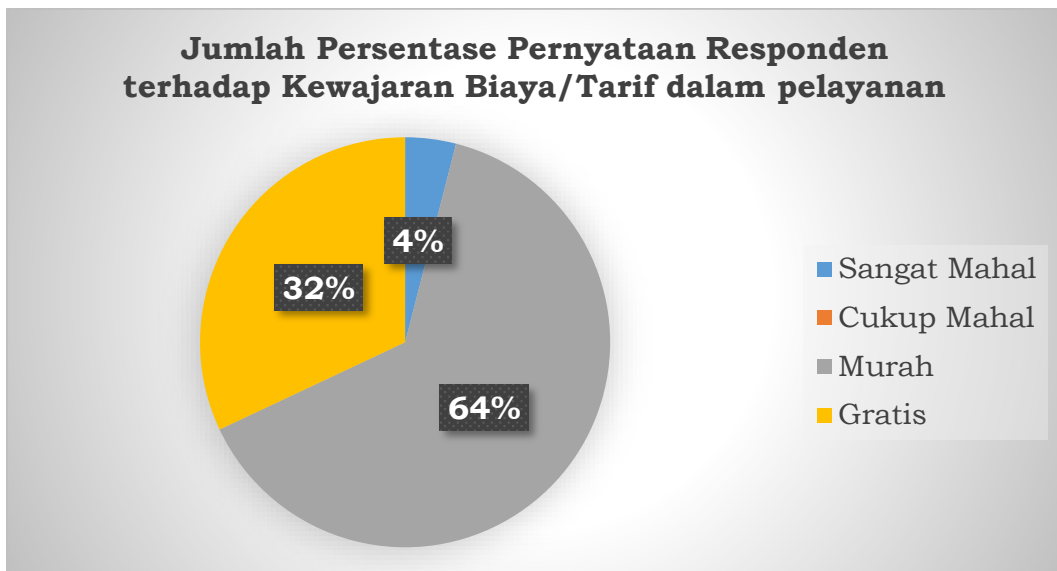


Keterangan :

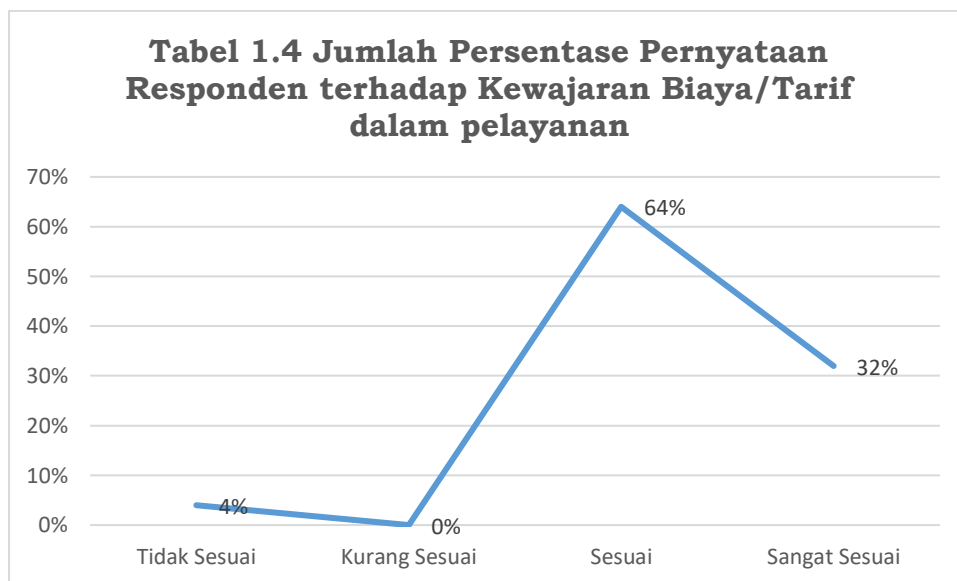
Pada Grafik 1.3 dan Diagram 1.3 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan, yang menyatakan Tidak Cepat 0 %; Kurang Cepat 10%; Cepat 46%; Sangat Cepat 54%.

4. Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan

a. Diagram 1.4



b. Grafik 1.4

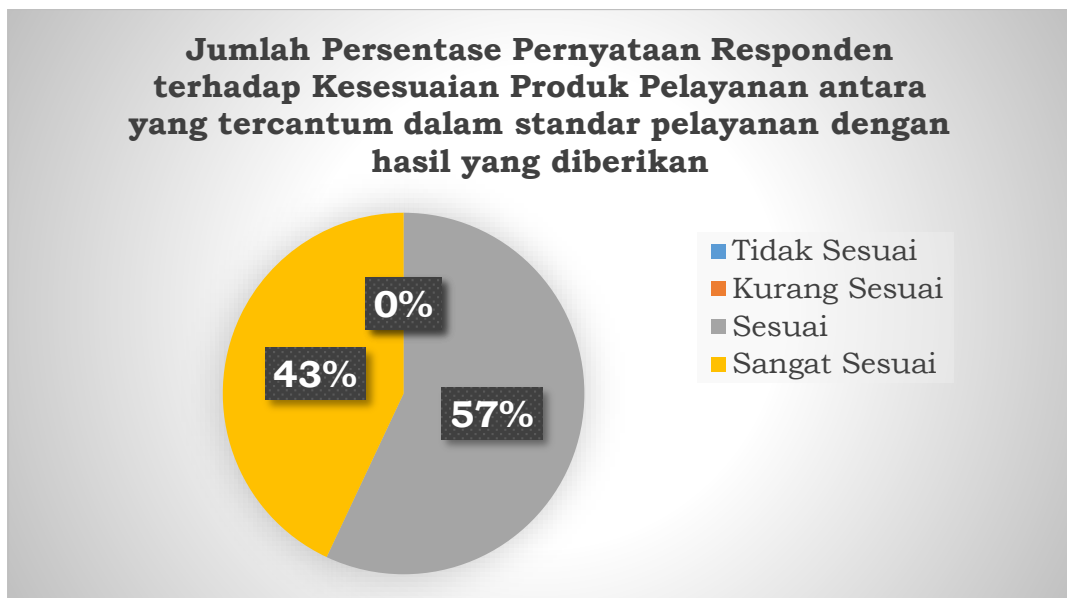


Keterangan :

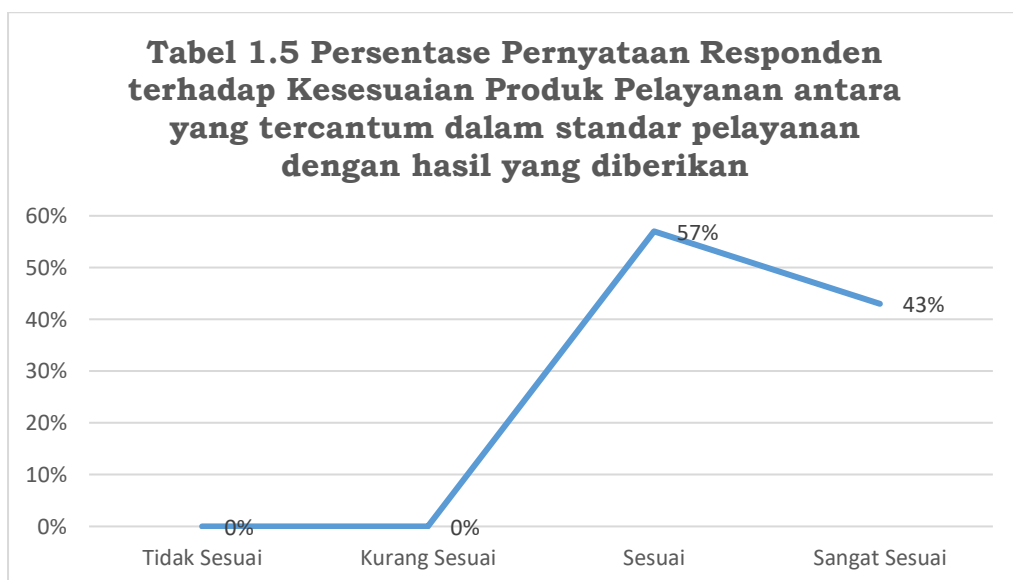
Pada Grafik 1.4 dan Diagram 1.4 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan, yang menyatakan Tidak Sesuai 4%; Kurang Sesuai 0%; Sesuai 64%; Sangat Sesuai 32%.

5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan;

a. Diagram 1.5



b. Grafik 1.5

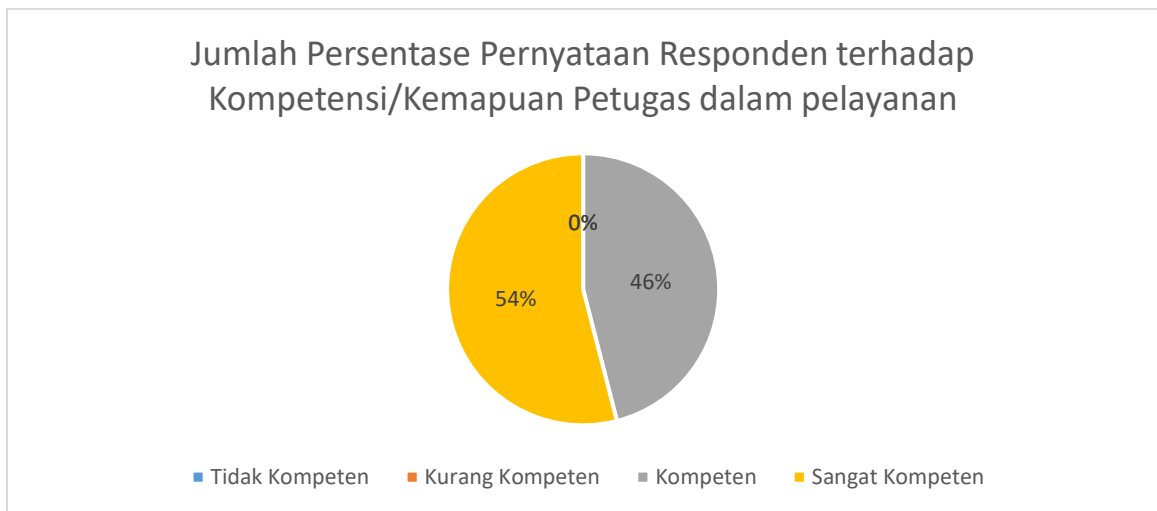


Keterangan :

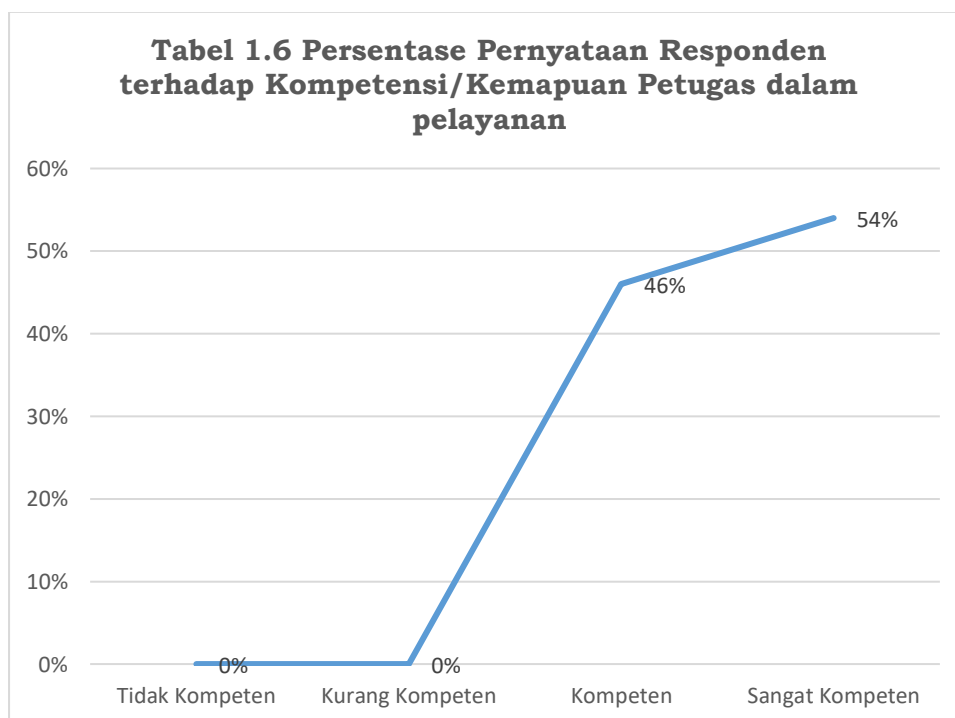
Pada Grafik 1.5 dan Diagram 1.5 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, yang menyatakan Tidak Sesuai 0 %; Kurang Sesuai 0%; Sesuai 57%; Sangat Sesuai 43%.

6. Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan;

a. Diagram 1.6



b. Grafik 1.6

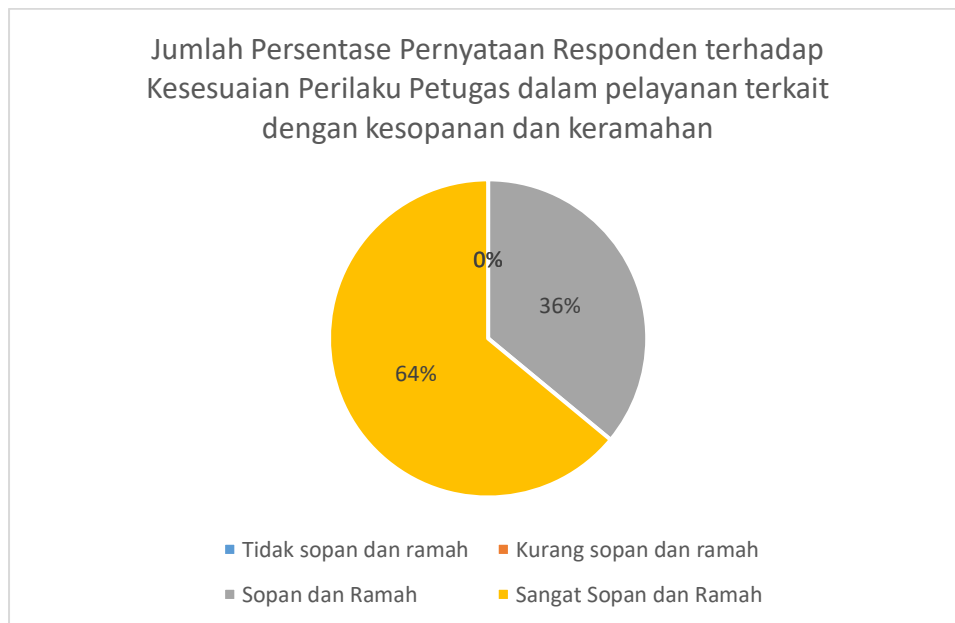


Keterangan :

Pada Diagram 1.6 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam pelayanan, yang menyatakan Tidak Kompeten 0 %; Kurang Kompeten 0%; Kompeten 46%; Sangat Kompeten 54%.

7. Perilaku Kesesuaian Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan

a. Diagram 1.7



b. Grafik 1.7

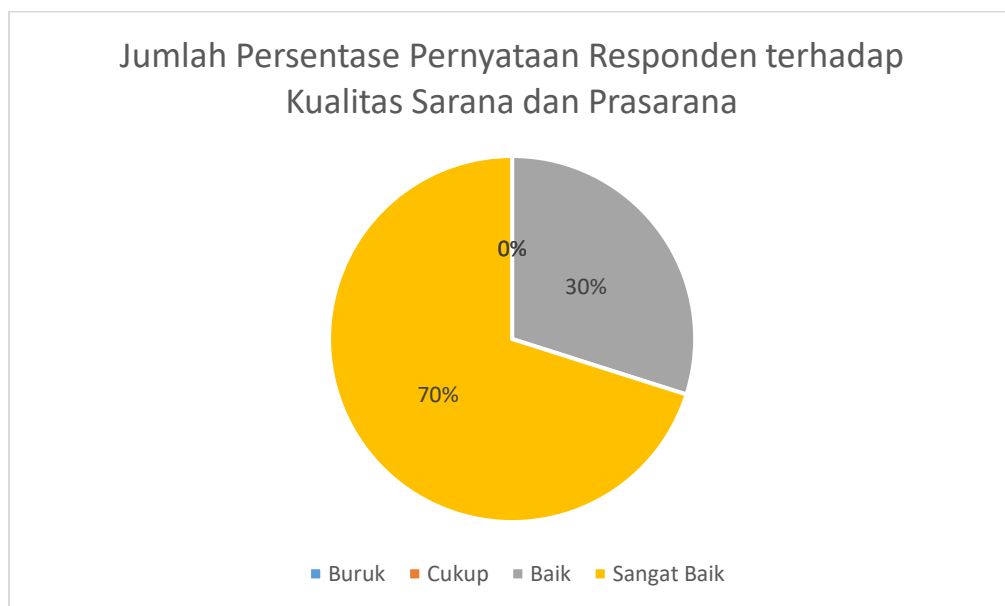


Keterangan :

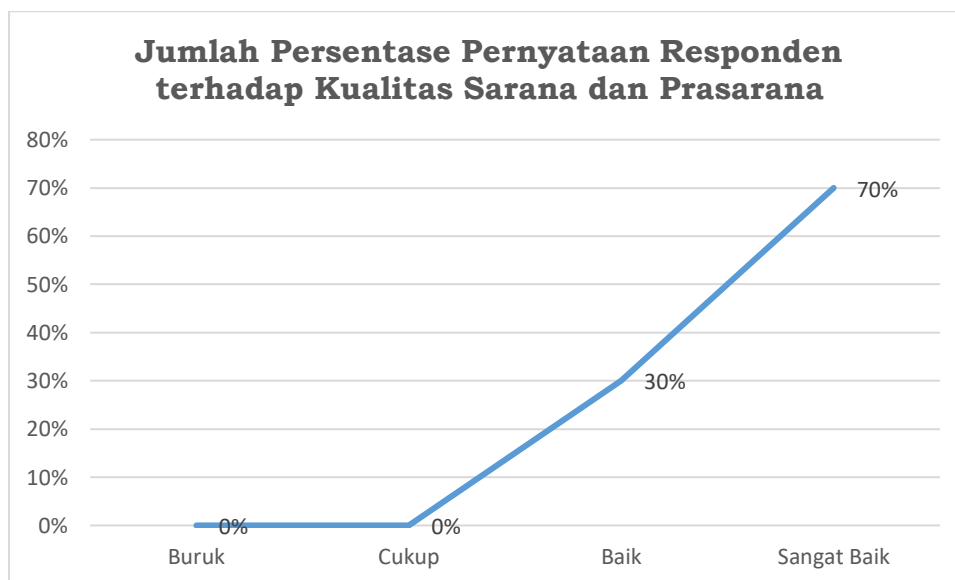
Pada Grafik 1.7 dan Diagram 1.7 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Kesesuaian Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan , yang menyatakan Tidak Sopan dan Ramah 0 %; Kurang sopan dan ramah 0%; Sopan dan Ramah 36%; Sangat Sopan dan Ramah 64%.

8. Perilaku Kesesuaian Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan

a. Diagram 1.8



b. Grafik 1.8

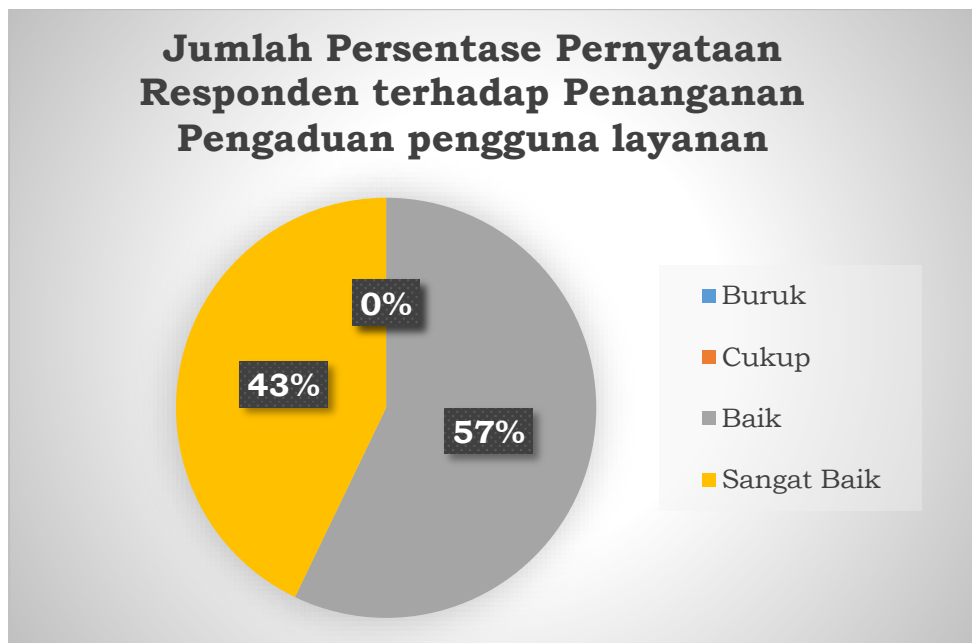


Keterangan :

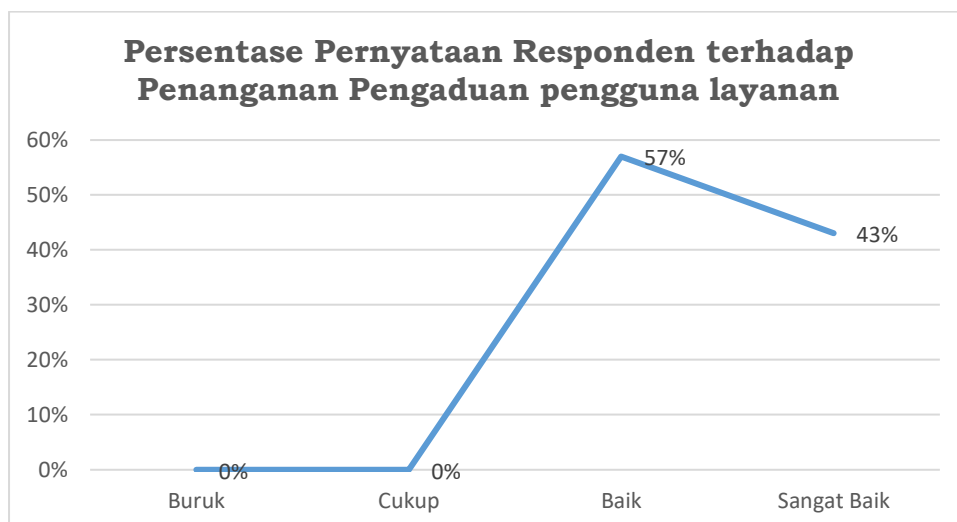
Pada Diagram 1.8 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana, yang menyatakan Buruk 0 %; Cukup 0%; Baik 30%; Sangat Baik 70%.

9. Persentase Pernyataan Responden Terhadap Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

a. Diagram 1.9



b. Grafik 1.9



Keterangan :

Pada Grafik 1.9 dan Diagram 1.9 menunjukkan Persentase Pernyataan Responden terhadap Penanganan Pengaduan pengguna layanan , yang menyatakan Buruk 0 %; Cukup 0%; Baik 57%; Sangat Baik 43%.

E. Pendukung Layanan

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 Gugus Mutu dan Sub Bagian Umum 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 Kemendikdasmen;
4. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan;
5. Memahami secara umum jenis-jenis informasi yang ada di Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah;
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 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. Klinik;
16. Arena Bermain Anak;
17. Mushola;
18. Alur Berjalan Untuk Kawan Disabilitas (Akses Menuju Ruang ULT);
19. dan Sarana Olah Raga.

G. 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 122 (Seratus Dua Puluh Dua) orang pengunjung Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur, terkumpul 19 (Sembilan Belas) Orang responden yang mengisi instrument, dari total seluruhnya perwakilan dari sampel sejumlah 122 (Seratus Dua Puluh Dua) Orang, atau hanya 15 % yang mengisi survei.

H. Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Oktober hingga Desember 2025 :

NILAI IKM		Nama Layanan : Unit Layanan Terpadu	
87	RESPONDEN		
	JENIS KELAMIN	: L = 11 P = 17	= 28 Orang
	PENDIDIKAN	SMK/SMA	= 7 Orang
		S1	= 12 Orang
		S2	= 5 Orang
		D3	= 4 Orang
	RENTANG USIA (TAHUN)	: 16 S.D 21	= 4 Orang
		24 S.D 30	= 9 Orang
		32 S.D 57	= 15 Orang
PREDIKAT BAIK			
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			

I. Saran dari Responden

Saran atau masukan dari Responden untuk peningkatan kualitas mutu layanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Timur adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan sangat memuaskan;

2. Pelayanan sudah sangat baik

J. Anggaran

Dalam menunjang pelaksanaan di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Timur, bersumber pada DIPA RKAL Tahun Anggaran Tahun 2025.

K. Penutup

Demikian Laporan Jumlah Pengunjung Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Timur, periode bulan Oktober hingga Desember 2025 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.