



Kemendikdasmen

Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah

Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Timur

Jalan Cipto Mangunkusumo Km 2, Samarinda Seberang, Samarinda 75132

www.bmpmkaltim.kemdikdasmen.go.id



(0541) 260304



0177

LAPORAN

LAYANAN PADA UNIT LAYANAN TERPADU

BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

(BULAN MEI TAHUN 2026)

A. Latar belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja instansi pemerintah. Masyarakat sebagai pengguna layanan menuntut adanya pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel, sejalan dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah dituntut untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Kalimantan Timur sebagai unit pelaksana teknis Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan mutu pendidikan di daerah. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, BPMP Kalimantan Timur berinteraksi langsung dengan berbagai pemangku kepentingan, seperti pemerintah daerah, satuan pendidikan, pendidik dan tenaga kependidikan, serta masyarakat umum. Interaksi tersebut memerlukan suatu sistem pelayanan yang terintegrasi, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, BPMP Kalimantan Timur menyelenggarakan **Unit Layanan Terpadu (ULT)**. ULT berfungsi sebagai pusat pelayanan yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan, antara lain layanan informasi dan konsultasi, pengaduan masyarakat, permohonan data, serta fasilitasi program dan kegiatan BPMP. Dengan adanya ULT, diharapkan proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif, terkoordinasi, dan terstandar.

Selain itu, pembentukan dan pengelolaan Unit Layanan Terpadu juga merupakan upaya BPMP Kalimantan Timur dalam mendukung kebijakan pemerintah terkait reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. ULT menjadi sarana strategis untuk mewujudkan keterbukaan informasi, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta menampung aspirasi dan pengaduan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Oleh karena itu, penyusunan laporan pelayanan Unit Layanan Terpadu BPMP Kalimantan Timur menjadi penting sebagai bentuk pertanggungjawaban kinerja pelayanan kepada pimpinan dan pemangku kepentingan, sekaligus sebagai bahan

evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan BPMP Kalimantan Timur pada periode selanjutnya.

B. Maksud dan Tujuan

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk :

1. sebagai bahan informasi terkait layanan yang diselenggarakan di Unit layanan Terpadu BPMP Kaltim
2. sebagai bahan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan di waktu yang akan datang
3. sebagai bentuk pertanggungjawaban tugas dan fungsi petugas layanan pada Unit Layanan Terpadu BPMP kaltim

C. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup layanan pada Unit Layanan Terpadu BPMP kaltim meliputi :

1. Layanan Informasi dan data
2. Layanan permohonan Narasumber
3. Layanan permohonan penggunaan Fasilitas
4. Layanan Kerjasama peningkatan Mutu Pendidikan

D. Dasar

Penyelenggaraan pelayanan pada Unit Layanan Terpadu BPMP Kalimantan Timur berlandaskan pada ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
3. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi terkait organisasi dan tata kerja BPMP.
4. Ketentuan internal BPMP Kalimantan Timur mengenai penyelenggaraan layanan publik.

E. Kegiatan Yang Dilaksanakan

Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP memberikan layanan berupa :

- Kerjasama peningkatan Mutu Pendidikan
- permintaan data dan informasi
- permohonan Narasumber

- permohonan penggunaan Fasilitas

Dalam pelaksanaan layanan, Unit layanan Terpadu mengacu pada Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2017 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kemendikbud antara lain mengatur mekanisme layanan informasi publik sebagai berikut:

1. Layanan pada Unit layanan Terpadu (ULT) diselenggarakan di Unit Layanan Terpadu (ULT) Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Timur, Jalan Cipto Mangunkusumo Km.2 Samarinda Seberang, Kalimantan Timur;
2. Permohonan layanan ke Unit layanan Terpadu (ULT) Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Timur, dapat disampaikan melalui :
 - a) secara langsung ke Unit layanan Terpadu (ULT)
 - b) secara tidak langsung melalui saluran telepon atau WhatsApp pada Nomor **082148788787**,
 - c) email BPMP Kaltim, bpmpkaltim@gmail.com
 - d) surat
 - e) dan laman atau website pada www.bpmpkaltim.kemendikdasmen.go.id
3. Pengunjung Unit Layanan Terpadu (ULT) wajib mengisi buku tamu digital
4. Jadwal Pelayanan di Unit Layanan Terpadu sebagai berikut :

Hari Senin-Kamis : Pukul 08.00 s.d 16.00 Wita

Hari Jumat : Pukul 08.00 s.d 16.30 Wita

Layanan tetap berlangsung saat waktu istirahat pada pukul 12.00 s.d 13.00 Wita
5. 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.

Penerima layanan Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Kaltim meliputi :

1. Pemerintah Daerah
2. Dinas Pendidikan
3. Guru dan Tenaga Kependidikan
4. Pelajar / Mahasiswa
5. Mitra pendidikan
6. Masyarakat umum

C. Hasil yang Dicapai

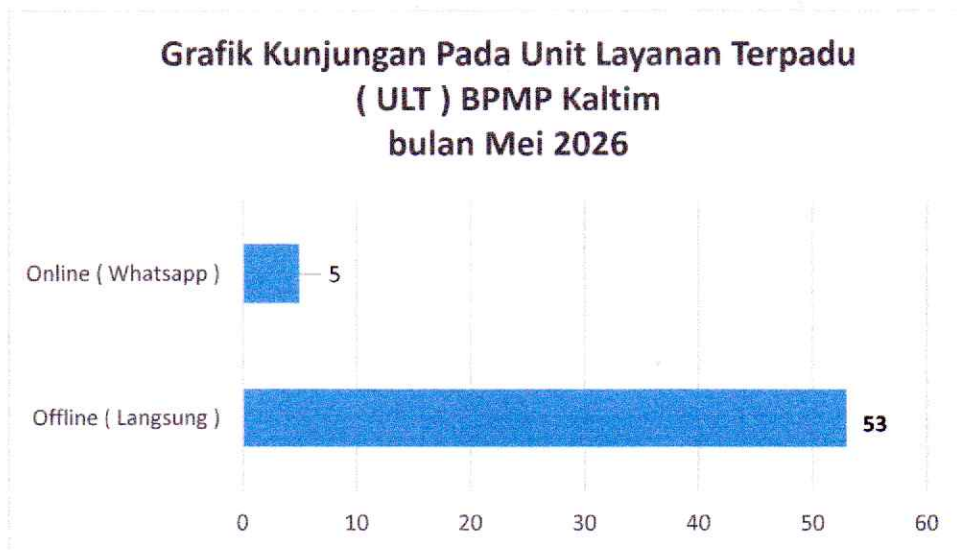
Jumlah Kunjungan yang ada di Unit Layanan terpadu selama bulan Mei adalah sebagai berikut :

REKAPITULASI PENGUNJUNG UNIT LAYANAN TERPADU BULAN MEI 2026

No	Kunjungan	Jumlah
1	Offline (Langsung)	53
2	Online (Whatsapp)	5
	Total Jumlah	58

Tabel 1 : Rekapitulasi Pengunjung Unit Layanan terpadu Bulan Mei 2026

Berdasarkan data layanan diatas, maka layanan pada Unit layanan Terpadu (ULT) BPMP kaltim dapat digambarkan dalam grafik sebagai berikut :



**Grafik 1 : Grafik Kunjungan Pada Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Kaltim
bulan Mei 2026**

1. Layanan Kunjungan langsung

Berdasarkan data Asal daerah pengunjung yang berkunjung ke Unit layanan terpadu BPMP Kaltim adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan langsung Pada Unit Layanan Terpadu BPMP Kaltim Berdasarkan Asal Daerah Pengguna layanan Bulan Mei tahun 2026

No	Asal Pengunjung	Jumlah
1	Samarinda	44
2	PPU	1
3	Bontang	1
4	Bandung	1
5	Kutai Timur	1
6	Kutai Kartanegara	3
7	Balikpapan	2
	Jumlah	53

Grafik untuk data asal daerah pengunjung yang berkunjung ke Unit layanan terpadu BPMP Kaltim adalah sebagai berikut :

Grafik 1.1 Data berdasarkan asal daerah pengunjung pada Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Kaltim Bulan Mei tahun 2026 berdasarkan Asal Daerah Pengguna Layanan



Data pengunjung layanan pada Unit layanan Terpadu (ULT) BPMP Kaltim Keperluan, dapat digambarkan dalam tabel berikut :

Tabel 1.2 Data pengunjung berdasarkan keperluan pada Unit layanan Terpadu (ULT) BPMP Kaltim Bulan Mei tahun 2026

No	Keperluan	Jumlah
1	Penggunaan Fasilitas	7
2	Permohonan Informasi	4
3	Lainnya	42
	Total Jumlah	53

Data pengunjung berdasarkan keperluan pada Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP kaltim , maka dapat digambarkan dalam grafik sebagai berikut :

Grafik 1.2 Data pengunjung pada Unit layanan Terpadu (ULT) BPMP Kaltim Bulan Mei berdasarkan Keperluan



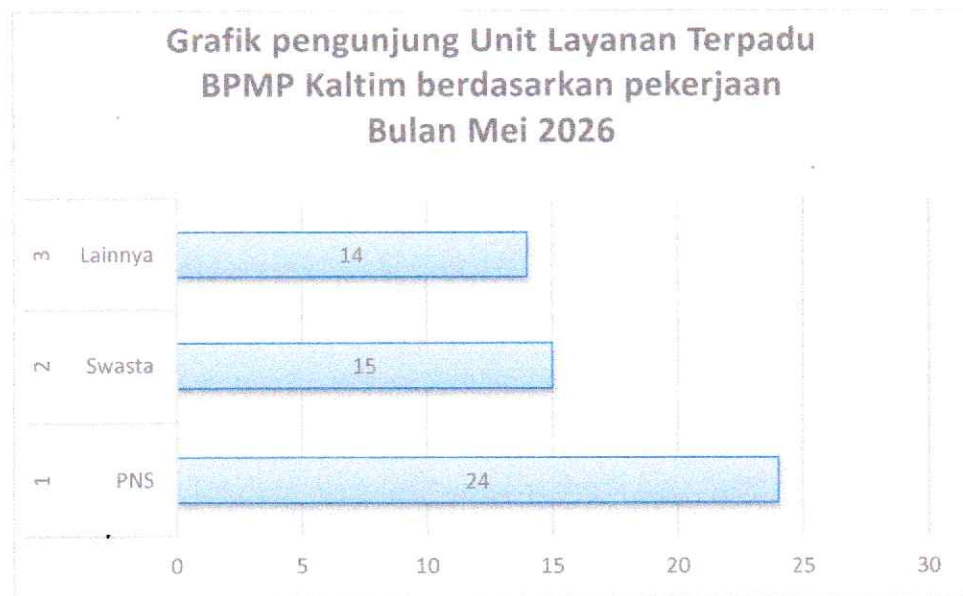
Berdasarkan data pekerjaan pengunjung yang berkunjung ke Unit layanan terpadu BPMP Kaltim adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3 Data pengunjung secara langsung berdasarkan pekerjaan pengunjung pada Unit layanan Terpadu (ULT) BPMP Kaltim Bulan Mei tahun 2026

NO	Keterangan	Jumlah
1	PNS	24
2	Swasta	15
3	Lainnya	14
	Jumlah	53

Berdasarkan data Pekerjaan pengunjung layanan pada Unit layanan Terpadu (ULT) BPMP kaltim, maka dapat digambarkan dalam grafik sebagai berikut :

**Grafik 1.3 Data pengunjung pada Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Kaltim
Bulan Mei tahun 2026 berdasarkan Pekerjaan Pengguna Layanan**



2. Kunjungan *online* melalui Nomor Telepon dan *Whatsapp*

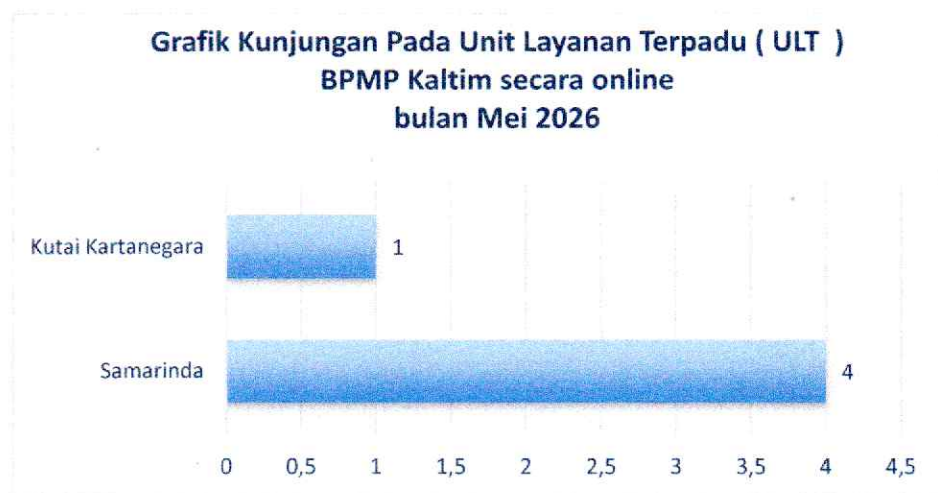
Layanan pada Unit layanan Terpadu BPMP Kaltim melalui Nomor Telepon dan *Whatsapp* Unit layanan Terpadu adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.1 Rekapitulasi Pengunjung Unit Layanan Terpadu secara Online
Berdasarkan Asal Daerah Pengguna layanan Bulan Mei 2026**

No	Asal daerah	Jumlah
1	Samarinda	4
2	Kutai Kartanegara	1
	Total Jumlah	5

Berdasarkan data asal daerah pengunjung yang menghubungi Unit layanan Terpadu BPMP Kaltim secara online adalah sebagai berikut:

Grafik 2.1 Layanan Pada Unit layanan Terpadu melalui Nomer Telepon dan Whatssapp berdasarkan Asal daerah pengguna layanan Bulan Mei 2026



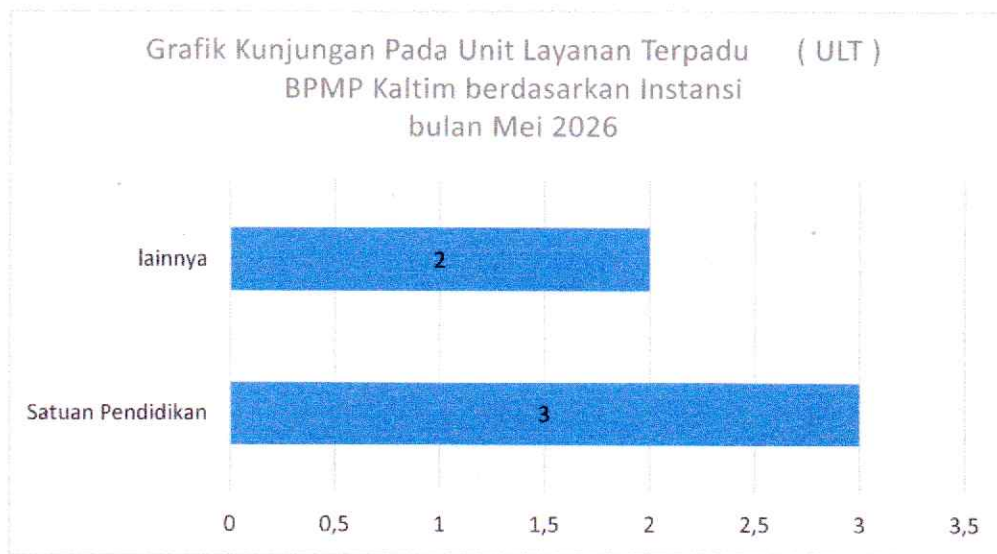
Data data pengunjung pada Unit layanan Terpadu (ULT) BPMP Kaltim melalui layanan telepon dan Whatsapp berdasarkan Instansi, dapat digambarkan dalam tabel berikut :

Tabel 2.2 Rekapitulasi data pengunjung melalui layanan telepon dan Whatsapp pada Unit layanan Terpadu (ULT) BPMP Kaltim Berdasarkan Instansi pengguna Layanan bulan Mei 2026

No	Instansi	Jumlah
1	Satuan Pendidikan	3
2	lainnya	2
	Jumlah	5

Berdasarkan data data Instansi pengunjung layanan pada melalui telepon dan Whatsapp, maka dapat digambarkan dalam grafik sebagai berikut :

Grafik 2.2 Rekapitulasi Pengunjung Unit Layanan Terpadu Bulan Mei 2026 Berdasarkan Instansi pengunjung



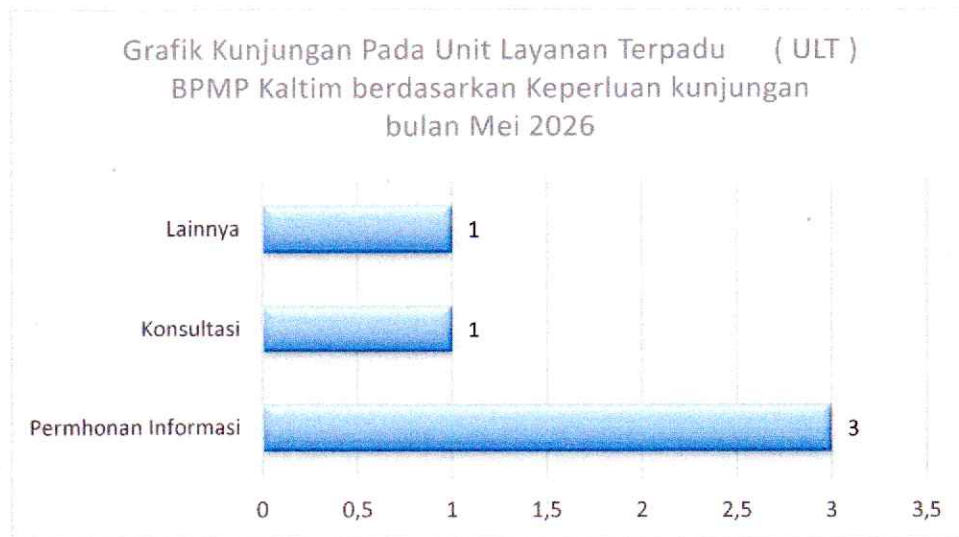
Data data pengunjung pada Unit layanan Terpadu (ULT) BPMP Kaltim melalui layanan telepon dan Whatsapp berdasarkan keperluan, dapat digambarkan dalam tabel berikut :

Tabel 2.3 Rekapitulasi Pengunjung Unit Layanan Terpadu Bulan Mei 2026 Berdasarkan Keperluan Kunjungan

No	Keperluan	Jumlah
1	Permohonan Informasi	3
2	Konsultasi	1
3	Lainnya	1
	Jumlah	5

Berdasarkan data data Keperluan pengunjung layanan pada melalui telepon dan Whatsapp, maka dapat digambarkan dalam grafik sebagai berikut :

**Grafik 2.3 Data pengunjung pada Unit layanan Terpadu (ULT) Bulan Mei
BPMP Kaltim berdasarkan Keperluan Kunjungan**



D. Kesimpulan

Simpulan :

- Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP kaltim memberikan layanan kepada **53** Orang pengunjung secara langsung selama bulan Mei
- Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP kaltim memberikan layanan kepada **5** Orang pengunjung melalui saluran Telepon dan Whatssapp selama bulan Mei
- Unit layanan terpadu (ULT BPMP Kaltim) memberikan layanan Extra time kepada pengunjung secara langsung sebanyak **3** layanan
- Pada bulan Mei terdapat 1 Konsultasi melalui Whatsapp Unit layanan terpadu (ULT) BPMP Kaltim

E. Penutup

Demikian laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas pokok dan fungsi layanan pada Unit layanan Terpadu Balai Penjaminan Mutu pendidikan Provinsi Kalimantan Timur bulan Mei 2026.

Mengetahui,
Kepala Subbagian Umum



Soerjo Adi Poernomo, S.S., M.Pd.
NIP 197512192003121001

Dibuat di Samarinda
Samarinda, 6 Mei 2026
Penyusun Laporan

Siti Amriyah Kurniasih, S. Pd.
NIP 197901092002122001