



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 177

LAPORAN

LAYANAN PADA UNIT LAYANAN TERPADU

BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

(BULAN APRIL 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
Tambahan Waktu Layanan (Extra Time layanan) 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 April adalah sebagai berikut :

Tabel 1 : Rekapitulasi Pengunjung Unit Layanan terpadu Berdasarkan Instansi Pengguna layanan Bulan April 2026

REKAPITULASI PENGUNJUNG UNIT LAYANAN TERPADU BULAN APRIL 2026

No	Keterangan	Jumlah
1	Kunjungan Langsung	46
2	Kunjungan melalui Telephone/ Whatsapp	10
	Jumlah Total Kunjungan	56

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



1. Layanan Kunjungan langsung

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

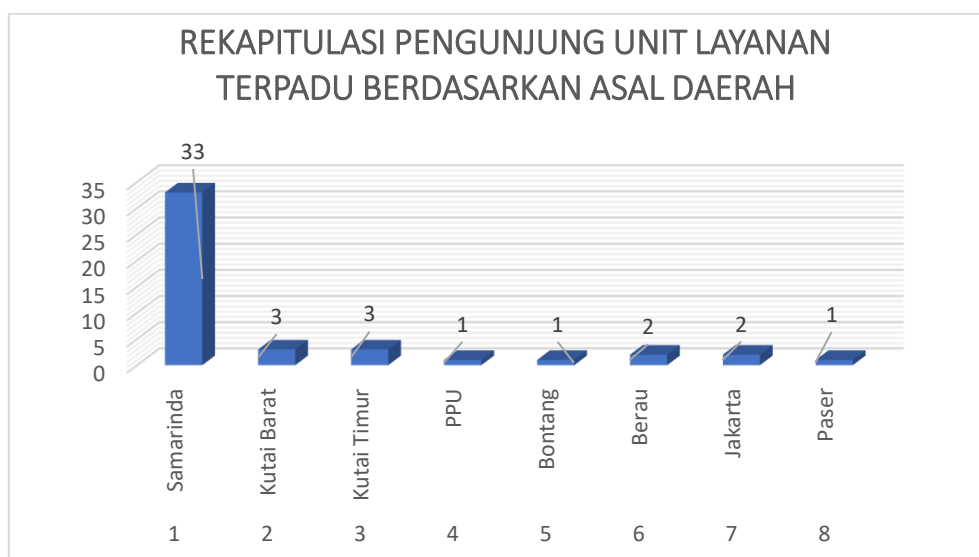
Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan langsung Pada Unit Layanan Terpadu BPMP Kaltim Berdasarkan Asal Daerah Pengguna layanan Bulan April tahun 2026

REKAPITULASI PENGUNJUNG UNIT LAYANAN TERPADU BERDASARKAN ASAL DAERAH

No	Kab / Kota	Jumlah
1	Samarinda	33
2	Kutai Barat	3
3	Kutai Timur	3
4	PPU	1
5	Bontang	1
6	Berau	2
7	Jakarta	2
8	Paser	1
		46

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 April tahun 2026 berdasarkan Keperluan Pengguna Layanan



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

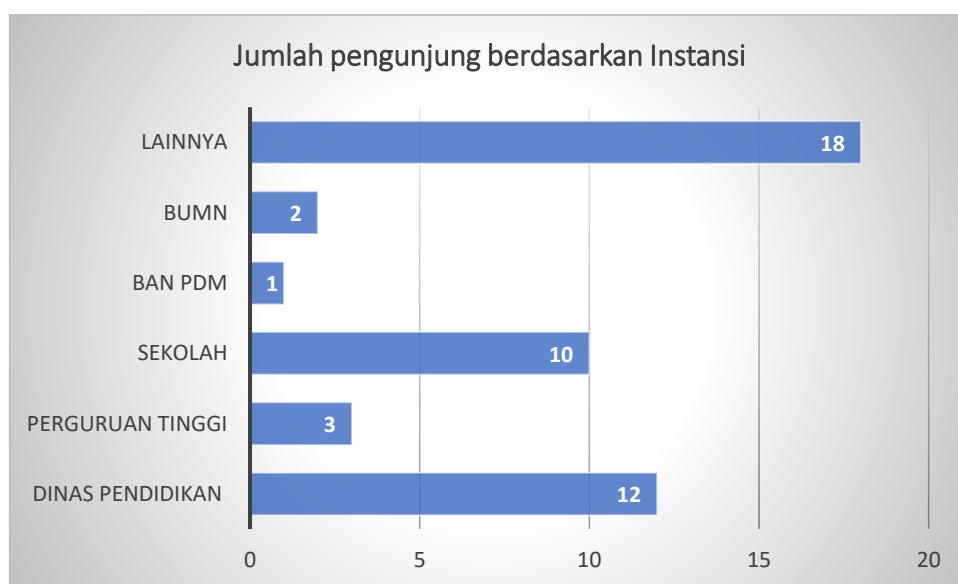
Tabel 1.2 Data pengunjung berdasarkan instansi pada Unit layanan Terpadu (ULT) BPMP Kaltim Bulan April tahun 2026

**REKAPITULASI PENGUNJUNG UNIT LAYANAN TERPADU
BERDASARKAN INSTANSI**

No	Keperluan	Jumlah
1	Dinas Pendidikan	12
2	Perguruan Tinggi	3
3	Sekolah	10
4	BAN PDM	1
5	BUMN	2
6	Lainnya	18
	Total Jumlah	46

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

Grafik 1.2 Data pengunjung pada Unit layanan Terpadu (ULT) Bulan April BPMP Kaltim berdasarkan instansi



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

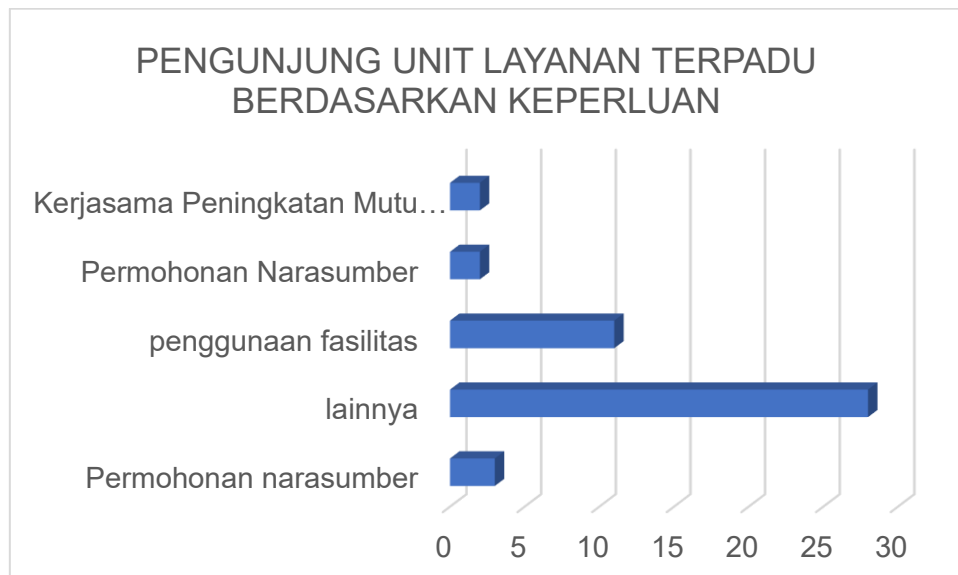
Tabel 1.3 Data pengunjung secara langsung berdasarkan Keperluan pada Unit layanan Terpadu (ULT) BPMP Kaltim Bulan April tahun 2026

**REKAPITULASI PENGUNJUNG UNIT LAYANAN
TERPADU BERDASARKAN KEPERLUAN**

No	Keperluan	Jumlah
1	Permohonan narasumber	3
2	lainnya	28
3	penggunaan fasilitas	11
4	Permohonan Narasumber	2
5	Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan	2
	Total	46

Berdasarkan data keperluan 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 April tahun 2026 berdasarkan Keperluan Pengguna Layanan



Untuk data Pekerjaan pengunjung yang berkunjung ke Unit layanan terpadu BPMP Kaltim adalah sebagai berikut :

Tabel 1.4 Data pengunjung secara langsung berdasarkan data Pekerjaan Pengguna Layanan pada Unit layanan Terpadu (ULT) BPMP Kaltim Bulan April tahun 2026

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Pelajar	4
2	Karyawan	11
3	Masyarakat Umum	4
4	Mahasiswa	3
5	Pejabat/Pegawai Dinas pendidikan	11
6	PNS	4
7	Guru	7
8	Tokoh Agama	1
9	Bussiness development	1
		46

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

Grafik 1.4 Data pengunjung pada Unit layanan Terpadu (ULT) BPMP Kaltim berdasarkan Pekerjaan pengguna layanan



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

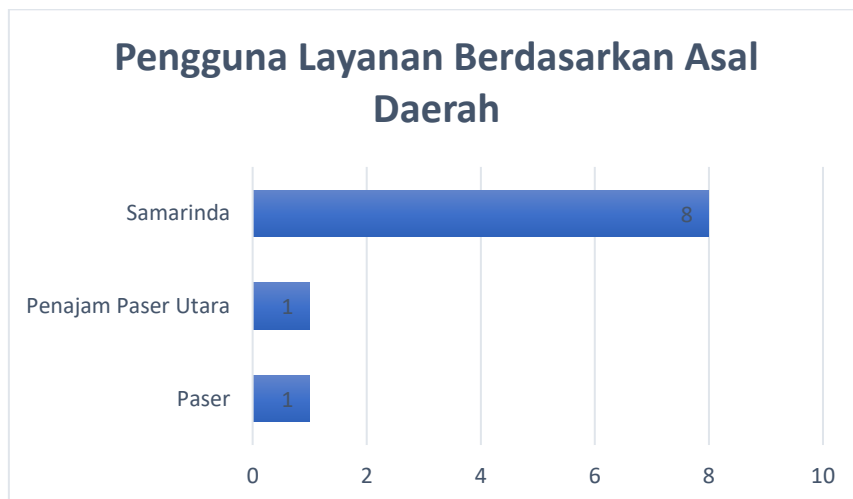
Layanan pada Unit layanan Terpadu BPMP Kaltim melalui Nomor Telepon dan *Whatsapp* adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 Rekapitulasi Pengunjung Unit Layanan terpadu Berdasarkan Asal Daerah Pengguna layanan Bulan April 2026

No	Kab / Kota	Jumlah
1	Paser	1
2	Penajam Paser Utara	1
3	Samarinda	8
		10

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

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



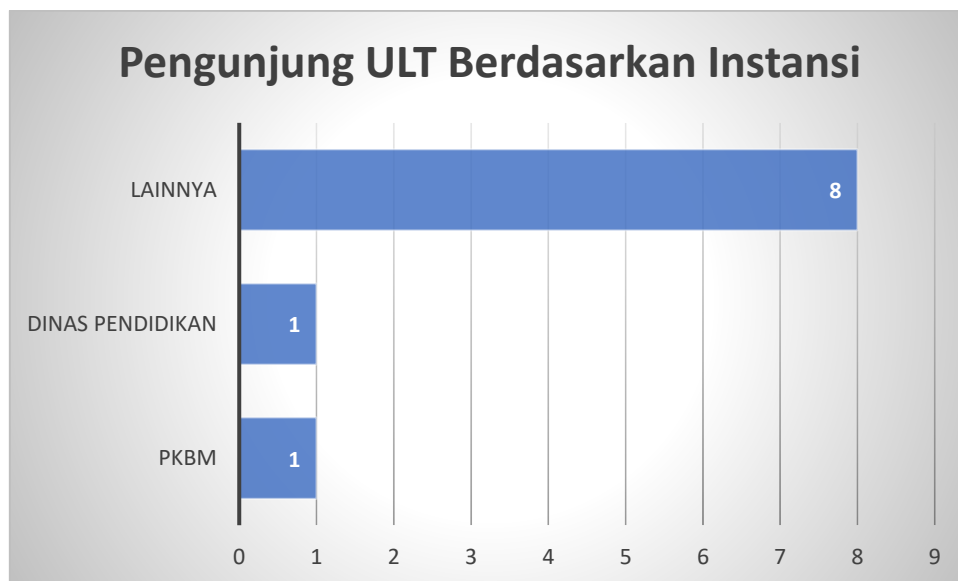
Data data pengunjung pada Unit layanan Terpadu (ULT) BPMP Kaltim melalui layanan telepon dan *Whatsapp* berdasarkan Instansi, dapat digambarkan dalam tabel berikut :

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

No	Keterangan	Jumlah
1	PKBM	1
2	Dinas Pendidikan	1
3	Lainnya	8
		10

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

Tabel 2.2 Rekapitulasi Pengunjung Unit Layanan Terpadu Bulan April 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 :

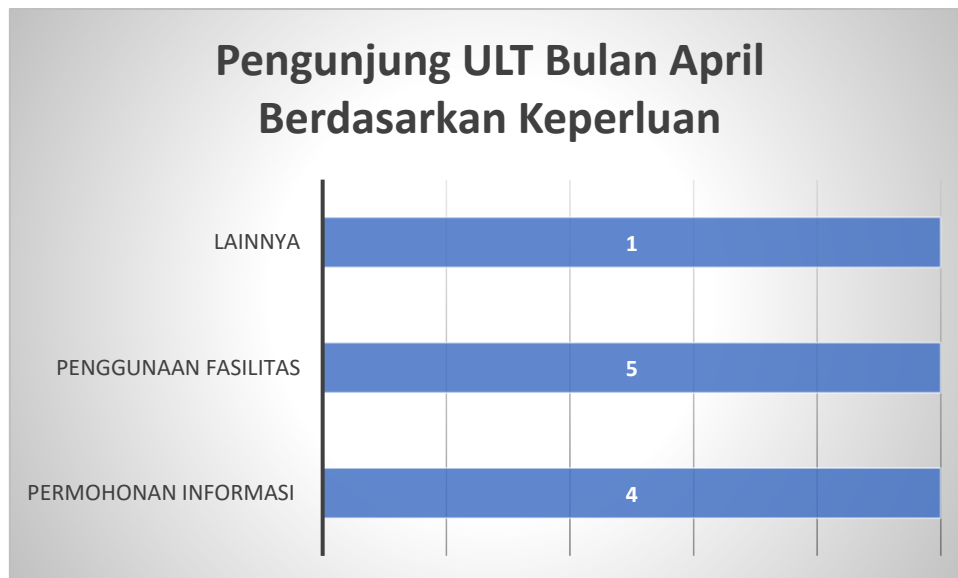
**Tabel 2.3 Rekapitulasi Pengunjung Unit Layanan Terpadu Bulan April 2026
Berdasarkan Keperluan Kunjungan Bulan April 2026**

No	Keperluan Kunjungan	Jumlah
1	Permohonan Informasi	4
2	Penggunaan fasilitas	5
3	Lainnya	1
		10

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 April

BPMP Kaltim berdasarkan Keperluan Kunjungan



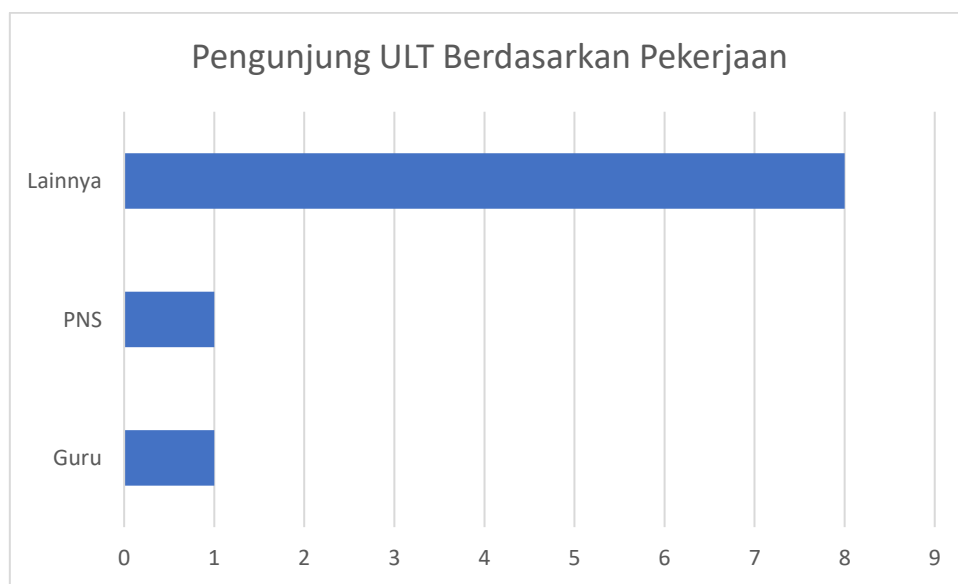
Data data Pekerjaan pengunjung layanan pada Unit layanan Terpadu (ULT) BPMP Kaltim melalui layanan telepon dan Whatsapp Pengguna Layanan, dapat digambarkan dalam tabel berikut :

Tabel 2.4 data pengunjung melalui layanan telepon dan Whatsapp berdasarkan Pekerjaan Pengguna Layanan pada Unit layanan Terpadu (ULT) BPMP Kaltim Bulan April tahun 2026

No	Keterangan	Jumlah
1	Guru	1
2	PNS	1
3	Lainnya	8
		10

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

Grafik 2.4 Data pengunjung pada Unit layanan Terpadu (ULT) Bulan April BPMP Kaltim berdasarkan Pekerjaan



3. Layanan *Extra Time* (pukul 12.00 s.d 13.00 Wita)

Dengan komitmen untuk memberikan layanan prima kepada penerima layanan, maka Unit Layanan terpadu (ULT) BPMP Kaltim tetap memberikan **pelayanan ekstra (*Extra time*)** yaitu dengan tetap memberikan pelayanan pada jam istirahat.

Layanan ekstra yang diberikan selama bulan April tahun 2026 adalah sebagai berikut :

**REKAPITULASI PENGUNJUNG UNIT LAYANAN TERPADU
(EXTRA TIME) BULAN APRIL 2026**

No	Keterangan	Jumlah
1	Kunjungan Langsung	3
2	Kunjungan melalui Telephone/ Whatsapp	0
	Jumlah Kunjungan	3

Jumlah pelayanan ekstra (*Extra time*) pada Unit layanan Terpadu (ULT) bulan April adalah 3 layanan kunjungan langsung.

D. Kesimpulan

Simpulan :

- Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP kaltim memberikan layanan kepada **46** Orang pengunjung secara langsung selama bulan April
- Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP kaltim memberikan layanan kepada **10** Orang pengunjung melalui saluran Telepon dan Whatssapp selama bulan April
- Unit layanan terpadu (ULT BPMP Kaltim) memberikan layanan Extra time kepada pengunjung secara langsung sebanyak **3** layanan
- Pada bulan April **tidak** terdapat pengaduan baik secara langsung maupun melalui aplikasi website dan saluran telpon 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 April 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