



**LAPORAN**  
**LAYANAN INFORMASI PUBLIK**  
**2023**

**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)**

**BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN**  
**PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**  
**2024**

# DAFTAR ISI

## DAFTAR

DAFTAR ISI .....1

RINGKASAN .....2

## BAB I PENDAHULUAN

A. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

B. GAMBARAN UMUM LAYANAN INFORMASI PUBLIK

## BAB II PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

A. Mekanisme Layanan Informasi Publik

B. Jumlah Permohonan Informasi Publik

C. Perkembangan Jumlah Pemohon Informasi Publik

D. Sumber daya Manusia (SDM)

E. Sarana Pelayanan Informasi Publik

F. Sengketa Informasi Publik

G. Kendala pelaksanaan pelayanan Informasi Publik

H. Anggaran

## BAB III PENUTUP

## RINGKASAN

Layanan Informasi Publik wajib dilaksanakan bagi setiap Badan Publik sesuai Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Turunan dari Undang-Undang tersebut yakni Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Laporan Koordinator Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Nusa Tenggara Barat ini berisi tentang gambaran umum kebijakan dan pelaksanaan pelayanan informasi publik sepanjang tahun 2023.

Selama 2023, Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Nusa Tenggara Barat fokus di beberapa kanal layanan informasi meliputi kanal laman (<https://bpmpntb.kemdikbud.go.id/>) dan Unit Layanan Terpadu (ULT) Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Nusa Tenggara Barat (<https://ult-bpmpntb.kemdikbud.go.id>) , kanal pelaporan dan pengaduan (FORMULIR PELAPORAN GRATIFIKASI, PENGADUAN MASYARAKAT, WHISTLE BLOWING SYSTEM DAN BENTURAN KEPENTINGAN (google.com))pusat panggilan telepon: 0370 7507692, WhatsApp: 0811 390 6669, Telegram: [https://t.me/ult\\_bpmpntb](https://t.me/ult_bpmpntb), posel: [ultpmpntb@gmail.com](mailto:ultpmpntb@gmail.com), Pelayanan informasi publik tetap dapat diakses oleh masyarakat baik secara daring maupun luring, loket pelayanan informasi publik secara luring di Kantor Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Laporan ini disusun sebagai bentuk laporan kinerja atas pelayanan informasi publik oleh Koordinator PPID Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Nusa Tenggara Barat di tahun 2023. Laporan ini ditujukan kepada Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi dan Sekretaris Jenderal Kemendikbudristek selaku Atasan PPID Kemendikbudristek serta Komisi Informasi Pusat. Laporan ini juga merupakan bagian dari evaluasi mandiri Koordinator PPID Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan dan pendokumentasian informasi publik yang dilakukan secara terukur dan berkesinambungan.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Gambaran Umum Tentang Kebijakan Layanan Informasi Publik**

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya. Di samping itu, memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia. Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mewajibkan BPK sebagai badan publik untuk menyediakan, memberikan, dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada pemohon informasi publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan

Badan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Pasal 7 ayat (3), wajib membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien sehingga layanan informasi dapat diberikan dengan mudah. Setiap badan publik juga perlu melakukan pengelolaan informasi dan dokumentasi yang dapat menjamin penyediaan informasi yang mudah, cermat, cepat, dan akurat.

Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Nusa Tenggara Barat (BPMP Provinsi NTB) merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemdikbudristek) sebagai badan publik terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik melalui berbagai pembenahan dan inovasi di berbagai aspek. Dari segi sarana dan prasarana, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) terus berupaya mengembangkan layanan informasi publik melalui laman dan memanfaatkan media sosial agar informasi publik BPMP Provinsi NTB didapatkan dengan mudah, cepat dan tepat oleh masyarakat.

#### **B. Gambaran Umum Layanan Informasi Publik**

Dalam memenuhi dan melayani permintaan informasi publik, Kepala Sub Bagian Umum BPMP Provinsi NTB sebagai PPID BPMP Provinsi NTB juga melayani masyarakat secara langsung bertempat di Unit Layanan Terpadu, Jalan Panjitar Negara No.8 Mataram, Nusa

Tenggara Barat, dan layanan tidak langsung melalui telepon: 0370 7507692, WhatsApp: 0811 390 6669, Telegram: [https://t.me/ult bmpntb](https://t.me/ult_bmpntb), posel: [ultpmpntb@gmail.com](mailto:ultpmpntb@gmail.com), dan portal: <https://ult-bmpntb.kemdikbud.go.id/> atau melalui zoom meeting setiap hari kerja.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

#### **A. Mekanisme Pelayanan Informasi Publik**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia nomor 41 tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, antara lain mengatur mekanisme pelayanan informasi publik sebagai berikut:

1. Layanan Informasi di Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Nusa Tenggara Barat (BPMP Provinsi NTB) dikelola secara terpusat satu pintu oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yaitu Kepala Sub Bagian Umum BPMP Provinsi NTB
2. Layanan informasi publik diselenggarakan di Unit Layanan Terpadu (ULT), BPMP Provinsi NTB Jalan Panjtilar Negara No. 8 Mataram, Nusa Tenggara Barat, KP 83114
3. Permohonan informasi ke PPID BPMP Provinsi NTB, dapat disampaikan secara tertulis dan tidak tertulis, secara langsung ke ULT maupun tidak langsung melalui telepon: 0370 7507692, WhatsApp: 0811 390 6669, Telegram: [https://t.me/ult\\_bpmpntb](https://t.me/ult_bpmpntb), posel: [ultlpmpntb@gmail.com](mailto:ultlpmpntb@gmail.com), dan portal: <https://ult-bpmpntb.kemdikbud.go.id/>
4. Pemohon informasi wajib mengikuti ketentuan yang berlaku sebagai berikut:
  - a. Apabila pemohon mengatasnamakan pribadi, wajib melampirkan fotokopi Kartu tanda Penduduk (KTP).
  - b. Apabila pemohon mengatasnamakan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), wajib menyertakan fotokopi akta notaris yang mencantumkan nomor registrasi bahwa LSM tersebut terdaftar di Kementerian Hukum dan HAM atau Kementerian Dalam Negeri.
  - c. Apabila pemohon mengatasnamakan perusahaan, wajib menyertakan fotokopi akta pendirian perusahaan



5. Berdasarkan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, jangka waktu pemenuhan informasi berlangsung selama 10 hari kerja dan dapat di tambah 7 hari kerja.

6. Jadwal pelayanan informasi:

Senin-Jumat : 08.00 s.d 16.00 Wita (Layanan Langsung)

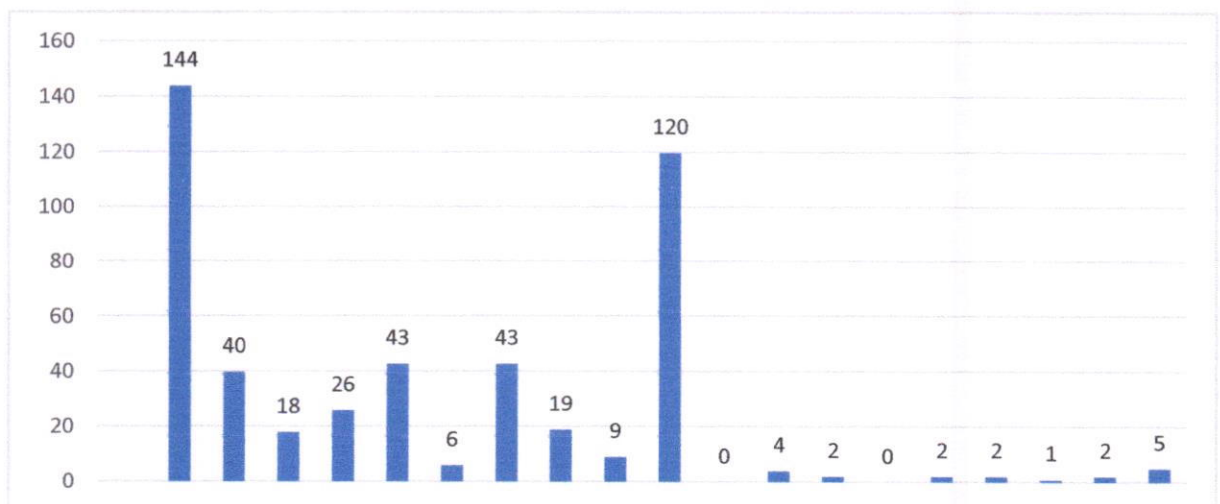
Sabtu-Minggu : 24 Jam (Layanan Tidak Langsung)

7. Layanan informasi publik di BPMP Provinsi NTB tidak dipungut biaya. Jika ada dokumen yang harus di fotokopi atau penggandaan CD, maka penggandaan dan pembiayaan dilakukan sendiri oleh pemohon. Dalam menjamin permintaan informasi publik sesuai dengan tujuan permintaan Maka pemohon agar membawa materai Rp.6.000,- untuk ditandatangani dalam formulir pernyataan permohonan informasi.

#### B. Jumlah Permohonan Informasi Publik

Jumlah pemohon informasi publik dan pengaduan yang dilakukan baik secara langsung dan tidak langsung sejak 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Desember 2023 berjumlah 506 pemohon. Adapun rekapitulasi permintaan informasi dan pengaduan di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi NTB sebagai berikut:

#### JENIS PERMINTAAN INFORMASI DAN PENGADUAN LAYANAN TIDAK LANGSUNG UNIT LAYANAN TERPADU BPMP Provinsi NTB Periode Januari s.d Desember 2023



Jenis permintaan informasi dan pengaduan terkait Dupak telah terlayani sebanyak 144 pemohon. Selanjutnya 120 pemohon mengajukan permintaan informasi terkait Kampus Mengajar. Informasi dan pengaduan tentang Dapodik dan PPG

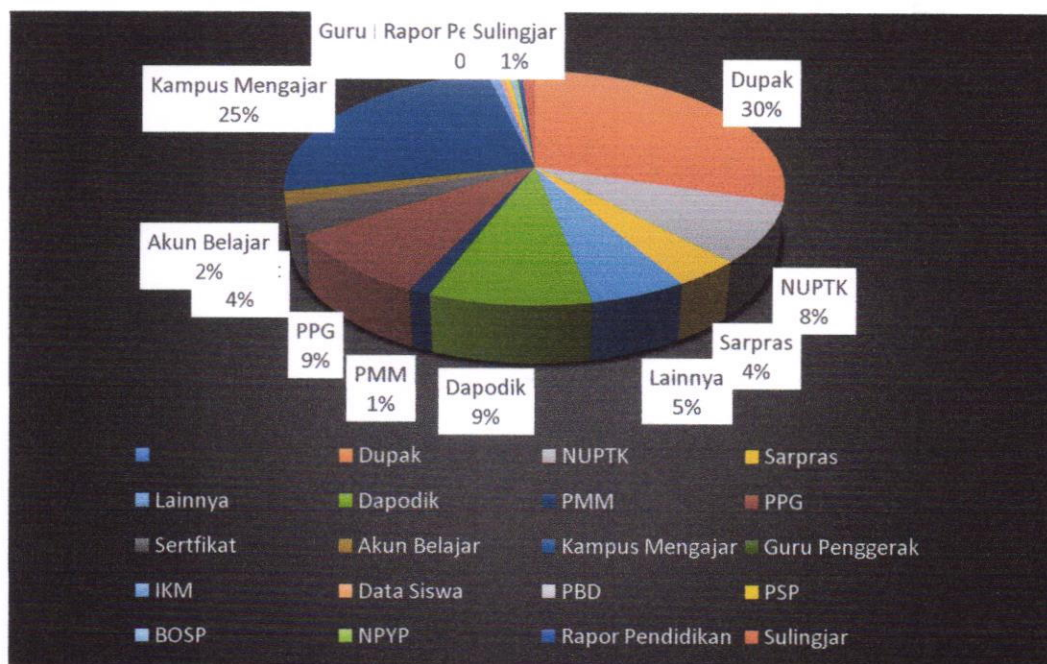
sebanyak 43 pemohon masing-masing, terkait NUPTK sebanyak 40 pemohon. Selanjutnya terkait (PMM, sertifikat, Akun belajar, Sulingjar, IKM,PSP,Data siswa, BOSP, Rapor Pendidikan, NPYP) sebanyak 33 pemohon. Kemudian untuk Guru Penggerak serta PBD tidak ada pemohon, terkait informasi sarana prasarana BPMP Provinsi NTB telah terlayani sebanyak 44 pemohon.

**REKAPITULASI PERMINTAAN INFORMASI DAN PENGADUAN  
PELAYANAN TIDAK LANGSUNG UNIT LAYANAN TERPADU BPMP Provinsi NTB  
Periode Januari s.d Desember 2023**

NO	JENIS PENGADUAN	BULAN												JUMLAH
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGU	SEP	OKT	NOV	DES	
1	Dupak	14	21	16	12	26	11	12	5	5	10	11	1	144
2	NUPTK	5	6	4	1	5	5		3	2	6	1	2	40
3	Sarpras	2	1	2		5	1				5	2		18
4	Lainnya	2	3	2		1	1	1	2	9	2	2	1	26
5	Dapodik		1	1	3	2	1	1	1	30	3			43
6	PMM		1							1	4			6
7	PPG		1	1	1	6	24	3		1	1	4	1	43
8	Sertifikat		1					1				3	14	19
9	Akun Belajar			2	2	1	3			1				9
10	Kampus Mengajar								1	98			21	120
11	Guru Penggerak													0
12	IKM			1	1		1		1					4
13	Data Siswa								1	1				2
14	PBD													0
15	PSP					1	1							2
16	BOSP						2							2
17	NPYP							1						1
18	Rapor Pendidikan							2						2
19	Sulingjar										4	1		5
<b>JUMLAH</b>		<b>23</b>	<b>35</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>47</b>	<b>50</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>148</b>	<b>35</b>	<b>24</b>	<b>40</b>	<b>486</b>

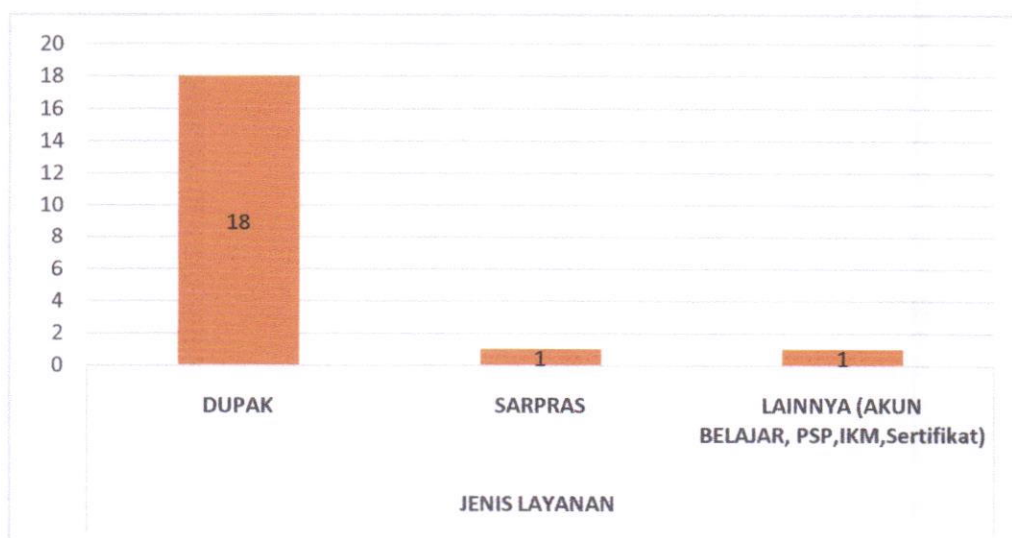


**GRAFIK PERSENTASE PERMINTAAN INFORMASI DAN PENGADUAN  
PELAYANAN TIDAK LANGSUNG UNIT LAYANAN TERPADU BPMP Provinsi NTB  
Periode Januari s.d Desember 2023**



Dari permintaan informasi dan pengaduan pelayanan diatas pengguna layanan mulai dari guru, kepala sekolah, operator sekolah, mahasiswa, dinas, pengawas dan masyarakat umum dengan jumlah 476 pemohon.

**JENIS PERMINTAAN INFORMASI DAN PENGADUAN LAYANAN LANGSUNG  
UNIT LAYANAN TERPADU BPMP Provinsi NTB  
Periode Januari s.d Desember 2023**



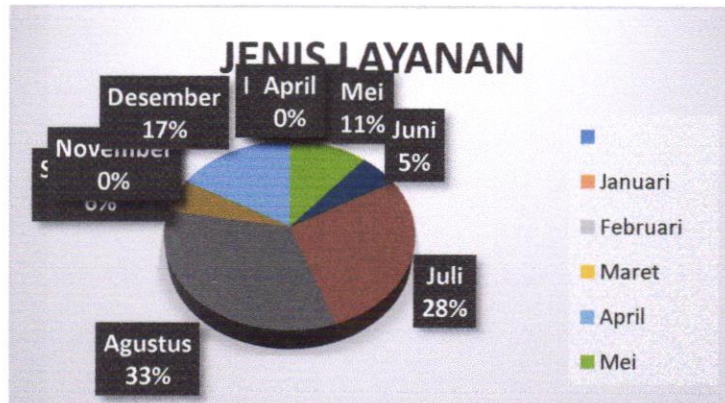
Jenis permintaan informasi dan pengaduan terkait Dupak telah terlayani sebanyak 18 pemohon. Selanjutnya 1 pemohon mengajukan permintaan informasi dan pengaduan terkait Sarpras, terkait lainnya (Akun Belajar, PSP,IKM,Sertifikat) sebanyak 1 pemohon.

**REKAPITULASI PERMINTAAN INFORMASI DAN PENGADUAN  
PELAYANAN LANGSUNG UNIT LAYANAN TERPADU  
BPMP Provinsi NTB  
Periode Januari s.d Desember 2023**

BULAN	JENIS LAYANAN			TOTAL
	DUPAK	SARPRAS	LAINNYA (AKUN BELAJAR, PSP,IKM,Sertifikat)	
Januari	0	0	1	1
Februari	0	0	0	0
Maret	0	0	0	0
April	0	0	0	0
Mei	2	0	0	2
Juni	1	0	0	1
Juli	5	1	0	6
Agustus	6	0	0	6
September	1	0	0	1
Oktober	0	0	0	0
November	0	0	0	0
Desember	3	0	0	3
Total	18	1	1	20

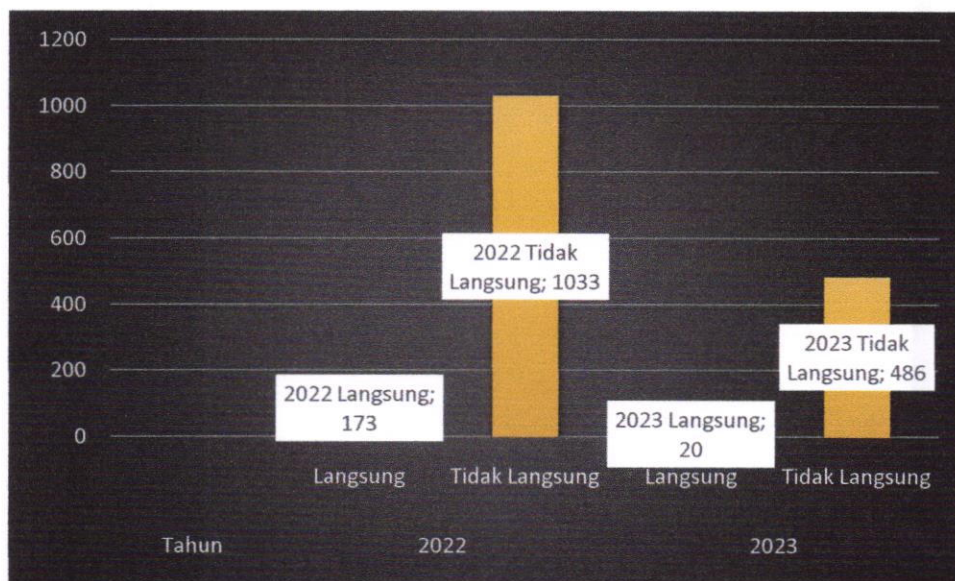


**GRAFIK PERSENTASE PERMINTAAN INFORMASI DAN PENGADUAN  
PELAYANAN LANGSUNG UNIT LAYANAN TERPADU BPMP Provinsi NTB  
Periode Januari s.d Desember 2023**



**C. Perkembangan Jumlah Pemohon Informasi Publik**

Berikut adalah perkembangan jumlah pemohon informasi publik di Unit Layanan Terpadu tahun 2021 dan 2022:



Permintaan informasi dan pengaduan yang telah terlayani di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi NTB secara tidak langsung sejak 2022 sampai 2023 mengalami penurunan dari 1033 pemohon menjadi 486 pemohon. Selanjutnya permintaan informasi dan pengaduan secara langsung mengalami penurunan dari 173 pemohon (2022) menjadi 20 pemohon (2023). Penurunan tersebut disebabkan oleh peralihan tugas dan fungsi dari LPMP menjadi BPMP.

#### D. Sumber daya Manusia (SDM)

Dalam mendukung pelaksanaan layanan informasi publik di Unit Layanan Terpadu, BPMP Provinsi NTB telah menyiapkan SDM sebanyak 10 orang, yang terbagi pada posisi layanan langsung yaitu *resepsionis*, *customer service* dan *front office* (loket). Adapun layanan tidak langsung dilakukan melalui *back office* seperti telepon, WhatsApp, telegram, posel dan portal ULT.

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 system dan prosedur layanan informasi;
3. Mengetahui tugas dan fungsi Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi NTB
4. Memahami informasi bidang Pendidikan dan kebudayaan;
5. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI);
6. Komunikatif dan sopan;

#### E. Sarana Pelayanan Informasi Publik

Dalam rangka memberikan kenyamanan terhadap pelaksanaan layanan informasi publik untuk petugas dan pemohon yang datang ke Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi NTB, telah disediakan sarana yang memadai untuk menunjang pelaksanaan tugas pelayanan informasi. Sarana tersebut meliputi: ruang layanan ber-AC, computer dan printer/scanner/fotocopy, jaringan internet, pesawat telepon, free wifi, dispenser, televisi, display nomor antrian, meja dan kursi, jam dinding, CCTV, Ruang Tunggu, *Smile face*, Pojok baca, Arena bermain anak, ruang konsultasi





### *Resepsionis, Customer Service*



#### **F. Sengketa Informasi Publik**

Sengketa Informasi Publik adalah sengketa yang terjadi antara badan publik dan pengguna informasi publik yang berkaitan dengan hak memperoleh dan menggunakan informasi berdasarkan perundang-undangan. BPMP Provinsi NTB telah bekerja sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala BPMP Provinsi NTB. Dengan demikian, seluruh permintaan informasi publik dan pengaduan masyarakat khususnya yang masuk pada tahun 2023 dapat ditindaklanjuti sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan dan sesuai kesepakatan dengan pemohon informasi, sehingga



tidak ada permintaan informasi yang ditolak ataupun menimbulkan ketidakpuasan bagi pemohon informasi ataupun pengadu.

#### **G. Kendala pelaksanaan pelayanan Informasi Publik**

Dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik di BPMP Provinsi NTB, kendala yang dihadapi adalah terkait dengan data dan informasi yang belum sepenuhnya tersedia di petugas layanan informasi atau PPID, sehingga membutuhkan waktu untuk memperolehnya. Jenis informasi yang meliputi informasi yang wajib disediakan dan umumkan secara berkala, informasi yang tersedia setiap saat, informasi yang diumumkan secara serta merta, dan informasi yang dikecualikan pada setiap fungsi tidak mudah untuk memperolehnya, sehingga diperlukan koordinasi secara terus menerus.

#### **H. Anggaran**

Dalam menunjang pelaksanaan layanan informasi publik di Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi NTB, telah disediakan anggaran dari DIPA BPMP Provinsi NTB TA 2023.

### **BAB III**

#### **PENUTUP**

Demikian laporan pelayanan informasi publik yang dilaksanakan oleh PPID Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi NTB dari Januari sampai dengan Desember 2023. Harapannya pada tahun 2024, layanan informasi dapat berjalan semakin baik dan berkualitas, cepat, mudah, sederhana, dan tidak berbiaya agar terwujudnya penyelenggaraan negara yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang Undang Keterbukaan Informasi Publik

Mataram, 1 Februari 2024

Kepala Subbagian Umum  
Selaku PPID BPMP Provinsi NTB



Hj. Lielies Miningrum, SE  
NIP 197608132001122001

### Lampiran Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

No Pertanyaan	Unsur Pelayanan	Nilai Rata- Rata	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
1	Persyaratan	3.62	0.40	<b>90.38</b>
2	Prosedur	3.62	0.40	
3	Waktu Pelayanan	3.62	0.40	
4	Akses Layanan	3.62	0.40	
5	Kesesuaian Produk Layanan	3.62	0.40	
6	Kompetensi Pelaksana	3.62	0.40	<b>Sangat Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3.62	0.40	
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.62	0.40	
9	Penanganan Pengaduan	3.62	0.40	
<b>Nilai Indeks</b>			3.62	
<b>Jumlah Responden</b>			118	