



**LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI DKI JAKARTA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
TAHUN 2025**

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

**BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI DKI JAKARTA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
REPUBLIK INDONESIA**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Pelayanan Informasi Publik ini dapat disusun dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan keterbukaan informasi publik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Laporan ini berisi gambaran umum mengenai pelaksanaan pelayanan informasi publik, termasuk mekanisme pelayanan, jumlah permohonan informasi yang diterima, serta upaya peningkatan kualitas layanan yang telah dilakukan. Kami berharap laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam mewujudkan pelayanan informasi yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan demi peningkatan layanan informasi publik yang lebih baik di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Koordinator PPID
BPMP Provinsi DKI Jakarta

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
RINGKASAN	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	1
BAB II PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK.....	4
A. MEKANISME LAYANAN INFORMASI PUBLIK.....	4
B. JENIS LAYANAN INFORMASI PUBLIK	5
C. PEMBIAYAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	6
D. SUMBER DAYA LAYANAN INFORMASI PUBLIK	6
E. SARANA DAN PRASARANA	7
F. STATISTIK LAYANAN INFORMASI PUBLIK	8
G. SENGKETA INFORMASI	12
H. SURVEI KEPUASAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	13
I. KENDALA LAYANAN INFORMASI PUBLIK.....	14
BAB III PENUTUP	15
A. SARAN DAN REKOMENDASI	15
B. RENCANA TINDAK LANJUT	16

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Sarana dan Prasarana di BPMP DKI Jakarta	7
Tabel 2.2 Jumlah Permohonan Informasi	11

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Organisasi PPID BPMP Provinsi DKI Jakarta	3
Gambar 2.1 Statistik Layanan Informasi Publik BPMP Jakarta	8
Gambar 2.2 Rekapitulasi Layanan ULT	9
Gambar 2.3 Rincian Layanan ULT	10
Gambar 2.4 Waktu Layanan Permohonan Informasi	11
Gambar 2.5 Jumlah Pemohon Informasi Publik	12
Gambar 2.6 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	13

RINGKASAN

Laporan Pelayanan Informasi Publik Tahun 2025 disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi DKI Jakarta selama Tahun 2025.

Pelayanan informasi publik dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta peraturan pelaksanaannya. BPMP Provinsi DKI Jakarta menyediakan layanan informasi publik melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) baik secara luring maupun daring.

Selama periode pelaporan, jumlah pemohon informasi publik tercatat sebanyak 795 pemohon. Seluruh permohonan informasi yang diterima dinyatakan dikabulkan dengan rata-rata waktu pelayanan kurang dari satu hari kerja.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik terhadap kualitas pelayanan informasi publik. Sepanjang tahun 2025 tidak terdapat sengketa informasi publik.

Capaian tersebut menjadi dasar bagi BPMP Provinsi DKI Jakarta untuk terus memperkuat tata kelola pelayanan informasi publik guna mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, efektif, dan akuntabel.

BAB I

PENDAHULUAN

A. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu pilar penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Melalui keterbukaan informasi, masyarakat memiliki hak untuk mengetahui proses perumusan kebijakan, pelaksanaan program, serta capaian kinerja pemerintah sebagai bentuk pertanggungjawaban penyelenggaraan negara.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menjadi landasan hukum bagi setiap badan publik untuk menyediakan dan melayani kebutuhan informasi masyarakat secara terbuka, cepat, tepat, dan tidak diskriminatif. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa informasi publik merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh badan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi DKI Jakarta sebagai unit pelaksana teknis Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah memiliki tanggung jawab strategis dalam mendukung peningkatan mutu pendidikan di wilayah Provinsi DKI Jakarta. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, BPMP Provinsi DKI Jakarta berkomitmen untuk mengedepankan prinsip keterbukaan informasi publik sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sebagai bentuk implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik, BPMP Provinsi DKI Jakarta menyelenggarakan pelayanan informasi publik melalui pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). PPID memiliki peran penting dalam pengelolaan, penyediaan, pendokumentasian, serta penyampaian informasi publik kepada masyarakat secara sistematis dan terkoordinasi.

Pelayanan informasi publik di BPMP Provinsi DKI Jakarta dilaksanakan melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) yang melayani masyarakat secara luring maupun daring. Layanan tersebut dapat diakses melalui kunjungan langsung, layanan telepon, WhatsApp, serta website resmi lembaga. Seluruh layanan informasi publik diberikan tanpa dipungut biaya.

Melalui penyelenggaraan layanan informasi publik yang terintegrasi, BPMP Provinsi DKI Jakarta berupaya memastikan bahwa setiap permohonan informasi masyarakat dapat dilayani secara profesional, responsif, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Keberadaan PPID dan ULT diharapkan dapat meningkatkan kualitas tata kelola informasi publik, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah, serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang transparan, efektif, dan akuntabel di lingkungan BPMP Provinsi DKI Jakarta.

Sebagai bentuk penguatan tata kelola pelayanan informasi publik, BPMP Provinsi DKI Jakarta telah menetapkan struktur organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang terintegrasi dengan struktur organisasi lembaga. Struktur organisasi PPID berada di bawah koordinasi Kepala BPMP Provinsi DKI Jakarta dan secara operasional didukung oleh Kepala Subbagian Umum serta para ketua tim kerja pada masing-masing jenjang pendidikan.

Struktur organisasi PPID tersebut dirancang untuk memastikan pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan informasi publik dapat berjalan secara efektif, terkoordinasi, dan akuntabel. Keterlibatan unsur pimpinan dan unit kerja teknis dalam struktur PPID bertujuan untuk memperlancar proses pengumpulan, pendokumentasian, serta penyediaan informasi publik sesuai dengan kewenangan masing-masing unit kerja.

Dengan adanya struktur organisasi PPID yang jelas dan terintegrasi, BPMP Provinsi DKI Jakarta dapat menjamin bahwa setiap permohonan informasi publik ditangani secara tepat, berjenjang, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Struktur ini juga mendukung pengambilan keputusan yang cepat serta memperkuat koordinasi internal dalam rangka peningkatan kualitas layanan informasi publik.

Struktur organisasi PPID BPMP Provinsi DKI Jakarta sebagaimana ditampilkan pada bagan organisasi menjadi dasar pelaksanaan tugas dan fungsi PPID dalam memberikan layanan informasi publik kepada masyarakat.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI DKI JAKARTA

STRUKTUR ORGANISASI

Wibowo Mukti, S.Kom., M.Si

Kepala BPMP Provinsi DKI Jakarta

Rina Harjanti, S.Si., M.Pd.

Kepala Subbagian Umum

Heni Mulyani, M.Si

Ketua Tim Kerja
Jenjang Paud dan Kesetaraan

Widyaningtyas Sistaningrum, S.E., M.M.

Ketua Tim Kerja
Jenjang SMA

Susiah Budiarti, M.Pd

Ketua Tim Kerja
Jenjang SD dan SLB

Sri Sulastri, S.Si., M.Pd

Ketua Tim Kerja
Jenjang SMP

Gambar 1.1 Bagan Organisasi PPID BPMP Provinsi DKI Jakarta

BAB II

PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

A. MEKANISME LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pelaksanaan layanan informasi publik di BPMP Provinsi DKI Jakarta dikoordinasikan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagai penanggung jawab pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan lembaga.

Pelayanan informasi publik diselenggarakan melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi DKI Jakarta yang beralamat di:

Jl. Nangka I Nomor 60, Tanjung Barat, Jagakarsa, Jakarta Selatan

Telepon: (021) 7805916

Layanan WhatsApp: 0821-1631-4866

Website: <https://bpmpt.kemendikdasmen.go.id/>

Email: lpmp.dkijakarta@kemdikbud.go.id

Pelayanan informasi publik dilaksanakan secara **luring dan daring** guna memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Permohonan informasi dapat disampaikan secara langsung ke ULT maupun secara tidak langsung melalui telepon, layanan WhatsApp, dan website resmi lembaga.

Pelayanan informasi publik di BPMP Provinsi DKI Jakarta tidak dipungut biaya. Pemohon informasi wajib mengikuti ketentuan yang berlaku, antara lain mengisi buku tamu, formulir permohonan informasi, serta surat pernyataan yang telah disediakan oleh petugas layanan.

Adapun jam pelayanan Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi DKI Jakarta adalah sebagai berikut:

- Senin–Kamis : pukul 07.00–16.30 WIB
(istirahat pukul 12.00–13.00 WIB)
- Jumat : pukul 07.00–17.00 WIB
(istirahat pukul 12.00–13.00 WIB)

B. JENIS LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Prosedur layanan informasi publik di ULT BPMP Provinsi DKI Jakarta di antaranya:

1. Permohonan informasi ke Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) BPMP Provinsi DKI Jakarta dapat disampaikan dengan datang langsung ke ULT BPMP Provinsi DKI Jakarta maupun tidak langsung melalui laman website, pos el, dan whatsapp.
2. Pemohon informasi yang datang langsung ke ULT BPMP Provinsi DKI Jakarta kemudian akan diterima Petugas ULT untuk kemudian Petugas ULT mempersilahkan tamu untuk mengisi buku tamu, formulir dan Surat Pernyataan untuk diisi.
3. Pemohon informasi mengisi formulir dan Surat Pernyataan yang disediakan.
4. Petugas ULT memanggil Pemohon informasi berdasarkan nomor antrian.
5. Pemohon informasi menuju loket antrian menyerahkan formulir, Surat Pernyataan, dan data pemohon.
6. Petugas mengklarifikasikan data pemohon informasi dan permohonan informasi yang diminta (dapat disampaikan atau dikecualikan).
7. Petugas meneruskan permohonan informasi ke Kasubbag Umum/Ketua Tim Kerja, atau Staf PPID terkait memberikan informasi yang dibutuhkan.
8. Pimpinan menyetujui informasi yang akan diberikan.
9. Pemohon informasi akan menerima informasi dalam waktu paling lambat 3 hari.
10. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, jangka waktu pemenuhan informasi berlangsung selama 10 hari kerja dan dapat ditambah 7 hari kerja sesuai dengan ketentuan perundang-undangan tersebut.
11. Layanan informasi publik di ULT BPMP Provinsi DKI Jakarta tidak dipungut biaya.

Layanan yang diberikan di ULT BPMP Provinsi DKI Jakarta meliputi berbagai layanan seperti:

1. Layanan konsultasi program terkait program prioritas Kemendikdasmen seperti Kurikulum Nasional, Program Digitalisasi dan Revitalisasi Sekolah, Asesmen Nasional, PPDB, BOSP, Rapor Pendidikan dan informasi lainnya.
2. Layanan Peminjaman Fasilitas seperti layanan sewa gedung.
3. Layanan Pengaduan
4. Layanan permohonan informasi

BPMP Provinsi DKI Jakarta hingga kini terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik melalui berbagai pembenahan dan inovasi di berbagai aspek dalam memenuhi dan melayani permintaan informasi publik. BPMP Provinsi DKI Jakarta melakukan layanan masyarakat secara langsung di ULT. Untuk pelayanan tidak langsung, dapat melalui telepon: (021)7805916 dan *website*: <https://bpmpjkt.kemendikdasmen.go.id/>

C. PEMBIAYAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Dalam menunjang pelaksanaan layanan informasi publik di BPMP Provinsi DKI Jakarta, semua biaya layanan informasi seluruhnya dibebankan pada DIPA BPMP Provinsi DKI Jakarta Tahun 2025.

D. SUMBER DAYA LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Dalam mendukung pelaksanaan layanan informasi publik, BPMP Provinsi DKI Jakarta telah menyiapkan sumber daya manusia (SDM) sebanyak 2 orang yang ditempatkan di ULT BPMP Provinsi DKI Jakarta yang melayani pemohon secara langsung maupun melalui telepon, *whatsapp*, dan *website*. Serta didukung oleh Tim Pengelola PPID BPMP Provinsi DKI Jakarta sehingga pelaksanaan pelayanan publik dapat dilaksanakan secara maksimal.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan informasi publik, petugas pelayanan dituntut untuk:

- memahami peraturan perundang-undangan di bidang keterbukaan informasi publik;
- memahami tugas dan fungsi PPID;
- menguasai sistem dan prosedur layanan informasi;
- memiliki kemampuan komunikasi yang baik;
- menguasai teknologi informasi;
- menerapkan prinsip pelayanan prima melalui 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, dan Santun).

E. SARANA DAN PRASARANA LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Untuk menunjang kenyamanan pemohon informasi, BPMP Provinsi DKI Jakarta menyediakan sarana dan prasarana layanan informasi publik yang memadai, meliputi ruang pelayanan, ruang tunggu, perangkat teknologi informasi, fasilitas disabilitas, media informasi, serta sarana pendukung lainnya sebagaimana tercantum dalam tabel sarana dan prasarana layanan.

Tabel 2.1 Sarana dan Prasarana di BPMP DKI Jakarta

1. Ruang pelayanan dilengkapi AC	15. Televisi
2. Meja, kursi, dan alat tulis kantor	16. Toilet dan toilet disabilitas
3. Komputer dan printer	17. Akses dan layanan untuk disabilitas
4. Jaringan internet dan wifi	18. Alat bantu bagi disabilitas (kursi roda, tongkat dan kruk)
5. Pesawat telepon dan faksimile	19. Parkir kendaraan
6. Mesin fotokopi	20. Tempat cuci tangan dan <i>hand sanitizer</i>
7. Layar pengumuman (<i>running text</i>)	21. Alat pengukur suhu tubuh

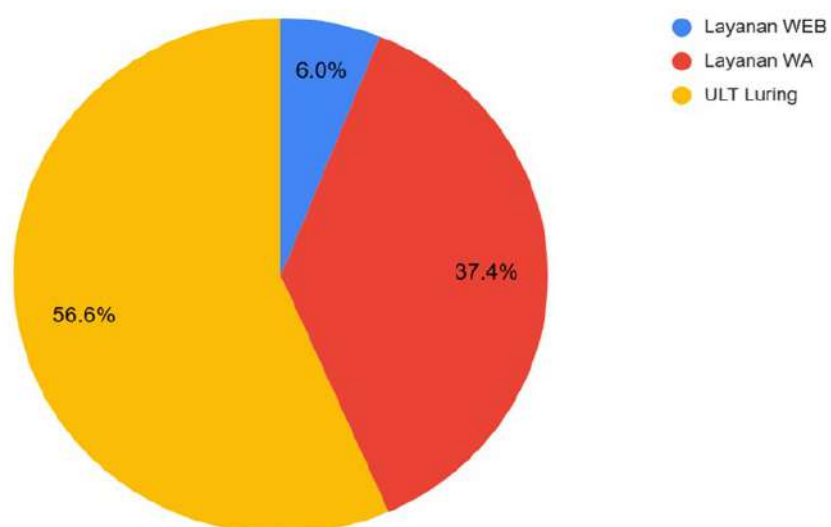
8. Ruang tunggu	22. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)
9. Pojok baca	23. Klinik
10. Sarana Ibadah/Masjid	24. Buku Tamu
11. Kotak saran dan pengaduan	25. Standing Banner
12. <i>Closed-circuit television</i> (CCTV)	26. Jalur <i>Guiding block</i>
13. Jam dinding	27. Ruang Laktasi
14. Minuman	28. Loker antrian prioritas

F. STATISTIK LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Penyelenggaraan layanan informasi publik di ULT BPMP Provinsi DKI Jakarta banyak dilakukan secara daring dan luring. Selama periode 1 Januari 2025 sampai dengan 31 Desember 2025, ULT BPMP Provinsi DKI Jakarta telah mendapat kunjungan masyarakat baik secara daring maupun luring sebanyak 759 orang yang telah menerima pelayanan publik, dan tidak ada permintaan informasi yang ditolak.

Statistik layanan informasi publik dapat langsung dilihat pada laman PPID BPMP Provinsi DKI Jakarta secara update setiap bulan melalui tautan <https://bpm pjkt.kemendikdasmen.go.id/layanan-informasi/>

Berikut adalah rekapitulasi layanan publik tahun 2025



Gambar 2.1 Statistik Layanan Informasi Publik BPMP Jakarta



Gambar 2.2 Jumlah Kunjungan Tahun 2025 BPMP Jakarta

Data di atas merupakan rekapitulasi dari seluruh layanan melalui ULT luring, layanan melalui Whatsapp dan layanan melalui web. Sedangkan untuk jumlah rincian setiap layanan adalah sebagai berikut:

REKAPITULASI LAYANAN ULT

Status / Record Count	
Luring/Daring	<u>Selesai</u>
ULT Luring	457
<u>Layanan WA</u>	305
<u>Layanan Web</u>	48
<u>Total Keseluruhan</u>	795

Gambar 2.2 Rekapitulasi Layanan ULT

Dari data di atas, dapat digambarkan lebih rinci untuk setiap layanan melalui data berikut ini

Layanan WA			Layanan Web			ULT Luring		
Tahun	Bulan	Jml	Tahun	Bulan	Jml	Tahun	Bulan	Jml
2025	01. Januari	15	2025	01. Januari	6	2025	01. Januari	41
2025	02. Februari	23	2025	02. Februari	22	2025	02. Februari	48
2025	03. Maret	15	2025	03. Maret	3	2025	03. Maret	49
2025	04. April	32	2025	04. April	0	2025	04. April	39
2025	05. Mei	13	2025	05. Mei	0	2025	05. Mei	30
2025	06. Juni	28	2025	06. Juni	0	2025	06. Juni	34
2025	07. Juli	46	2025	07. Juli	3	2025	07. Juli	47
2025	08. Agustus	32	2025	08. Agustus	6	2025	08. Agustus	39
2025	09. September	34	2025	09. September	0	2025	09. September	31
2025	10. Oktober	29	2025	10. Oktober	1	2025	10. Oktober	44
2025	11. November	11	2025	11. November	4	2025	11. November	33
2025	12. Desember	27	2025	12. Desember	3	2025	12. Desember	22
Grand Total		305	Grand Total		48	Grand Total		457

Gambar 2.3 Rincian Layanan ULT

Berdasarkan data grafik diatas didapat kesimpulan bahwa jumlah pemohon informasi publik tahun 2025 ke Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi DKI Jakarta paling banyak datang langsung dengan total jumlah pemohon sebesar 457 orang. Jumlah pemohon kedua terbanyak melalui layanan whatsapp sebesar 305 orang dan melalui layanan website helpdesk sebanyak 48 orang. Total jumlah seluruh pemohon informasi pada tahun 2025 sebesar 795 orang dari bulan Januari hingga Desember 2025.

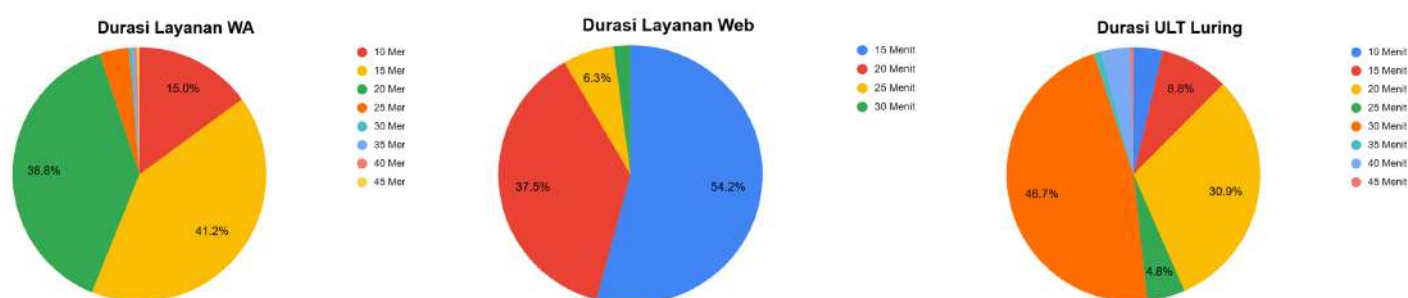
Informasi jumlah permohonan informasi yang dikabulkan dan ditolak dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. 2 Jumlah Permohonan Informasi

Keterangan	Dikabulkan	Ditolak
Jumlah Permohonan Informasi	795	0

Berdasarkan tabel di atas memperlihatkan bahkan 100% permohonan informasi yang diterima oleh Koordinator PPID telah dikabulkan dan tidak ada permohonan informasi yang ditolak.

Untuk melihat waktu pelayanan permohonan informasi publik baik melalui WA, luring maupun web dapat dilihat pada ilustrasi gambar berikut:



Gambar 2.4 Waktu Layanan Permohonan Informasi

Dari gambar di atas, terlihat bahwa rerata waktu pelayanan informasi publik mulai dari penyampaian permohonan informasi sampai dengan koordinator PPID BPMP Provinsi DKI Jakarta menjawab permohonan informasi adalah kurang dari 1 hari kerja per pemohon, bahkan kurang dari 60 menit/1 jam. Hal ini membuktikan bahwa waktu pelayanan sangat baik sehingga pemohon terpenuhi layanannya dengan cepat. Hal ini di bawah jangka waktu pelayanan informasi publik sesuai ketentuan perundang-undangan yakni 10 hari kerja per pemohon. Namun, hal itu dapat diperpanjang selama 7 hari kerja per pemohon dengan menyampaikan pemberitahuan tertulis terlebih dahulu kepada pemohon.

Berikut adalah perkembangan permohonan informasi publik ke Koordinator PPID BPMP Provinsi DKI Jakarta sejak tahun 2020 sampai dengan 2025:



Gambar 2.5 Jumlah Pemohon Informasi Publik

Berdasarkan gambar di atas, terdapat penurunan jumlah pemohon informasi dari tahun 2022 sampai 2025. Hal ini kemungkinan terjadi karena ada perubahan tugas dan fungsi BPMP Provinsi DKI Jakarta yang semula melayani tentang NUPTK bagi pendidik dan tenaga kependidikan, saat ini layanan fokus pada program prioritas yang memiliki platform atau dashboard yang dikembangkan oleh Kemendikdasmen sehingga masyarakat bisa langsung memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan.

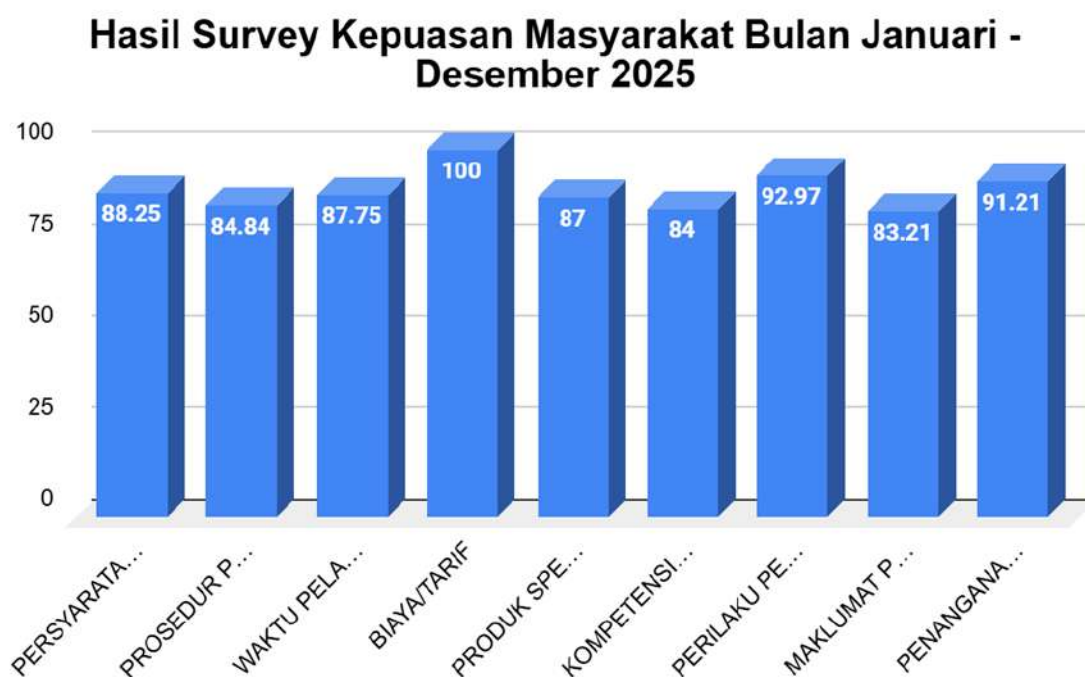
G. SENGKETA INFORMASI

Selama melaksanakan layanan publik di tahun 2025, ULT BPMP Provinsi DKI Jakarta tidak pernah mengalami Sengketa Informasi Publik.

H. SURVEI KEPUASAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Untuk mengukur kualitas pelayanan informasi publik, BPMP Provinsi DKI Jakarta melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pengguna layanan. Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pemohon informasi melalui tautan <https://s.id/2019SKM>

Berikut adalah rekapitulasi hasil survey kepuasan masyarakat periode Bulan Januari s.d Desember 2025:



Gambar 2.6 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Data survey kepuasan masyarakat (SKM) diperoleh dari masyarakat pengguna layanan BPMP Provinsi DKI Jakarta dengan indikator tingkat kepuasan persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, prosedur spesifikasi pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hasil data SKM tahun 2025 diperoleh hasil 100% masyarakat puas dengan biaya/tarif gratis yang diterapkan di BPMP DKI Jakarta dalam memberikan layanan. Masyarakat juga puas dengan perilaku pelaksana yang diberikan dalam pelayanan di BPMP Provinsi DKI Jakarta dengan persentase tingkat kepuasan SKM sebesar 92.97%. Selain itu penanganan pengaduan mendapatkan tingkat kepuasan yang sangat baik yaitu 91.21%.

I. KENDALA LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Kendala yang dihadapi dalam pelayanan informasi publik antara lain keterbatasan kewenangan atas data tertentu yang berada pada tingkat pusat. Dalam kondisi tersebut, pemohon informasi diarahkan untuk memperoleh informasi lanjutan melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah.

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Pelaksanaan layanan informasi publik di BPMP Provinsi DKI Jakarta selama Tahun 2025 telah dilaksanakan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta peraturan perundang-undangan terkait. Pelayanan informasi publik diselenggarakan melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) secara luring dan daring dengan mengedepankan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, serta kemudahan akses bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil pelaksanaan layanan informasi publik, BPMP Provinsi DKI Jakarta telah memberikan layanan kepada seluruh pemohon informasi publik dengan tingkat pengabulan permohonan mencapai 100 persen. Rata-rata waktu pelayanan informasi berada di bawah satu hari kerja, bahkan sebagian besar permohonan dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 60 menit. Sepanjang tahun pelaporan tidak terdapat sengketa informasi publik.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik pada seluruh indikator pelayanan. Capaian tersebut mencerminkan komitmen BPMP Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan informasi publik yang cepat, transparan, dan responsif, serta menjadi bagian dari upaya peningkatan kualitas tata kelola pelayanan publik di lingkungan BPMP Provinsi DKI Jakarta.

B. SARAN DAN REKOMENDASI

Berikut adalah saran dan rekomendasi dari Penanggung Jawab PPID BPMP Provinsi DKI Jakarta:

1. Meningkatkan koordinasi dan sinergi dengan PPID Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah dalam pengelolaan, pendokumentasian, dan penyampaian informasi publik, khususnya terkait data dan informasi yang berada pada kewenangan pusat.
2. Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia pengelola layanan informasi publik melalui kegiatan bimbingan teknis, pelatihan, dan penguatan kompetensi di bidang keterbukaan informasi publik.

3. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan dan penyampaian informasi publik guna meningkatkan kecepatan, akurasi, dan kualitas layanan kepada masyarakat.
4. Memperkuat sistem pendokumentasian informasi publik agar informasi yang tersedia dapat dikelola secara sistematis, mudah diakses, dan sesuai dengan standar layanan informasi publik.

C. RENCANA TINDAK LANJUT

Sebagai tindak lanjut atas pelaksanaan layanan informasi publik dan hasil evaluasi yang telah dilakukan, BPMP Provinsi DKI Jakarta merencanakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Melakukan konsultasi dan koordinasi secara intensif dengan PPID Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan pendokumentasian informasi publik.
2. Melaksanakan kegiatan peningkatan kapasitas sumber daya manusia pengelola layanan informasi publik melalui studi tiru, bimbingan teknis, workshop, dan kegiatan pengembangan kompetensi lainnya.
3. Melakukan evaluasi berkala terhadap mekanisme dan prosedur layanan informasi publik untuk memastikan kesesuaian dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta kebutuhan masyarakat.
4. Mengembangkan dan menyempurnakan sistem layanan informasi publik berbasis teknologi informasi guna mendukung terwujudnya pelayanan publik yang transparan, efektif, dan akuntabel.

Demikian laporan pelayanan informasi publik yang dilaksanakan oleh Koordinator PPID Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi DKI Jakarta Tahun 2025. Harapannya ke depan, layanan informasi dapat berjalan semakin baik dan berkualitas, cepat, mudah, sederhana, dan tidak berbiaya agar terwujud penyelenggaraan negara yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik.