

CATURWULAN 3 - 2021

Laporan Unit Layanan Terpadu

Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan
Provinsi Kalimantan Barat

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga laporan Unit Layanan Terpadu (ULT) LPMP Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 caturwulan III periode bulan September sampai dengan bulan Desember 2021 dapat tersusun sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan.

Unit Layanan Terpadu (ULT) LPMP Provinsi Kalimantan Barat secara garis besar memiliki 5 layanan yang meliputi: layanan peminjaman fasilitas, layanan permintaaan data dan informasi, layanan pengajuan kerjasama, layanan permintaan narasumber dan layanan bantuan supervisi.
Laporan ini berisi jumlah pengunjung beserta asal kabupaten/kota, jenjang pengunjung, jenis kelamin pengunjung, kategori pengunjung dan jenis layanan yang di sajikan perbulan dalam bentuk grafik serta laporan jumlah pengunjung dan kepuasan pengunjung terhadap Unit Layanan Terpadu (ULT) LPMP Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 caturwulan III periode bulan September sampai dengan bulan Desember 2021.

Akhirnya, semoga *output* yang dihasilkan dari laporan ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat dalam rangka peningkatan layanan dan kepuasan pengunjung di Unit Layanan Terpadu (ULT) LPMP Provinsi Kalimantan Barat.



Pontianak, Januari 2022
Ketua ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat,

Kusniadi, S.E., M.M.
NIP. 197211051994031004

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Tujuan ULT 1
C. Sasaran Pelayanan 2

BAB II GAMBARAN ULT LPMP PROV. KALIMANTAN BARAT 3
A. Lokasi 3
B. Fasilitas yang tersedia 3
C. Sumber daya yang melayani 3

BAB III JUMLAH PENGUNJUNG ULT LPMP PROV. KALBAR 5
A. Bulan September-Desember (Caturwulan III) 5
B. Bulan September 13
C. Bulan Oktober 20
D. Bulan November 27
E. Bulan Desember 34

BAB IV TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 41

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik bagi setiap penyelenggara negara menjadi hal yang penting untuk diperhatikan. Merujuk kepada Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka setiap penyelenggara negara berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Berkenaan dengan hal tersebut, salah satu program prioritas dan reformasi birokrasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan adalah peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebagai implementasi dari reformasi birokrasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan maka pada tahun 2015 dibentuk Unit Layanan Terpadu pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Unit Layanan Terpadu adalah tempat dilaksanakannya pelayanan publik yang semua urusan dapat diselesaikan dalam pelayanan terpadu satu pintu. Hal ini salah satu upaya untuk menyederhanakan yang semula pelaksanaan publik di masing-masing unit kerja yang lokasinya dari berbagai tempat di lingkungan Kemdikbud. Dalam perkembangannya, pelaksanaan pelayanan publik di Unit Layanan Terpadu yang terjadi adalah banyaknya pendidik dan tenaga kependidikan yang datang ke Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemdikbud dari berbagai daerah Kabupaten/Kota/Provinsi se-Indonesia. Melihat fenomena tersebut maka Menteri Pendidikan dan Kebudayaan memberikan arahan agar mendayagunakan LPMP dalam pelayanan publik dengan membangun miniatur ULT. Berkenaan dengan arahan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, maka LPMP Provinsi Kalimantan Barat membentuk Unit Layanan Terpadu (ULT) yang akan memberikan layanan publik di Provinsi Kalimantan Barat.

B. Tujuan ULT

Tujuan pembentukan ULT pada LPMP Provinsi Kalimantan Barat dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik adalah: Memberikan kemudahan layanan kepada pemangku kepentingan bidang pendidikan dan kebudayaan;

1. Mengoptimalkan peran UPT LPMP Kemendikbud dalam pelayanan publik;
2. Meringankan beban masyarakat baik dari segi biaya, waktu dan jarak;
3. Hasil evaluasi Reformasi Birokrasi Internal merekomendasikan agar pelaksanaan pelayanan publik pada UPT dilingkungan Kemdikbud ditingkatkan kualitas pelayanannya.

C. Sasaran Pelayanan

Sasaran pelayanan ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat adalah:

1. Dinas Pendidikan Provinsi/Kabupaten/Kota
2. Pendidik dan Tenaga Kependidikan:
   - Pengawas Sekolah
   - Kepala Sekolah
   - Guru
   - Tenaga kependidikan lainnya di satuan pendidikan
3. Masyarakat umum

BAB II
GAMBARAN ULT LPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT

A. Lokasi

Lokasi ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat posisinya berada di paling depan dari bangunan LPMP Provinsi Kalimantan Barat, tepatnya berada disebelah kiri setelah pengunjung memasuki pintu gerbang LPMP Provinsi Kalimantan Barat atau berada di depan pos satuan pengamanan.

B. Fasilitas yang tersedia

Fasilitas yang tersedia di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat adalah:

1. Ruangan ber-AC
2. Meja petugas layanan
3. Komputer petugas layanan
4. Komputer pengisian buku tamu dan survei kepuasan pengunjung
5. Mesin antrian pengunjung
6. Kursi tamu layanan
7. Kursi ruang tunggu tamu
8. Printer
9. Jaringan internet
10. Televisi
11. CCTV
12. Dispenser/ c*ofee maker*
13. Tempat bermain anak
14. Tempat baca
15. Ruang Laktasi
16. Sarana bagi penyandang disabilitas
17. Toilet pengunjung

C. Sumber daya yang melayani

Sumber daya atau petugas yang melayani di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat terdiri dari perwakilan staf sub bagian tata usaha dan fungsi yang ada di LPMP Provinsi Kalimantan Barat yang berkompeten untuk melayani pelanggan yang berkunjung di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat sesuai dengan permintaan layanan.

Jenis permintaan layanan dari pengunjung akan dilayani secara khusus oleh petugas sesuai kompetensinya masing-masing serta sesuai asal sub bagian tata usaha umum fungsinya:

Subbag Tata Usaha: layanan peminjaman fasilitas

Fungsi SI : layanan permintaaan data dan informasi

Fungsi FPMP : layanan pengajuan kerjasama dan layanan permintaan narasumber

Fungsi PMS : layanan bantuan supervisi

BAB III

JUMLAH PENGUNJUNG ULT LPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT

A. Bulan September-Desember (Caturwulan III)

Jumlah pengunjung ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat tahun 2021 caturwulan III periode bulan September sampai dengan bulan Desember 2021 sebanyak 50 orang yang berasal dari 10 kabupaten/kota dari 14 kabupaten/kota dengan rincian:

- Kab. Sekadau : 0 orang
- Kab. Kapuas Hulu : 0 orang
- Kota Singkawang : 0 orang
- Kab. Kayong Utara : 0 orang
- Kab. Melawi : 1 orang
- Kab. Kubu Raya : 2 orang
- Kab. Sanggau : 3 orang
- Kab. Sintang : 4 orang
- Kab. Sambas : 4 orang
- Kab. Bengkayang : 4 orang
- Kab. Mempawah : 5 orang
- Kab. Ketapang : 5 orang
- Kab. Landak : 8 orang
- Kota Pontianak : 14 orang

Total : 50 orang



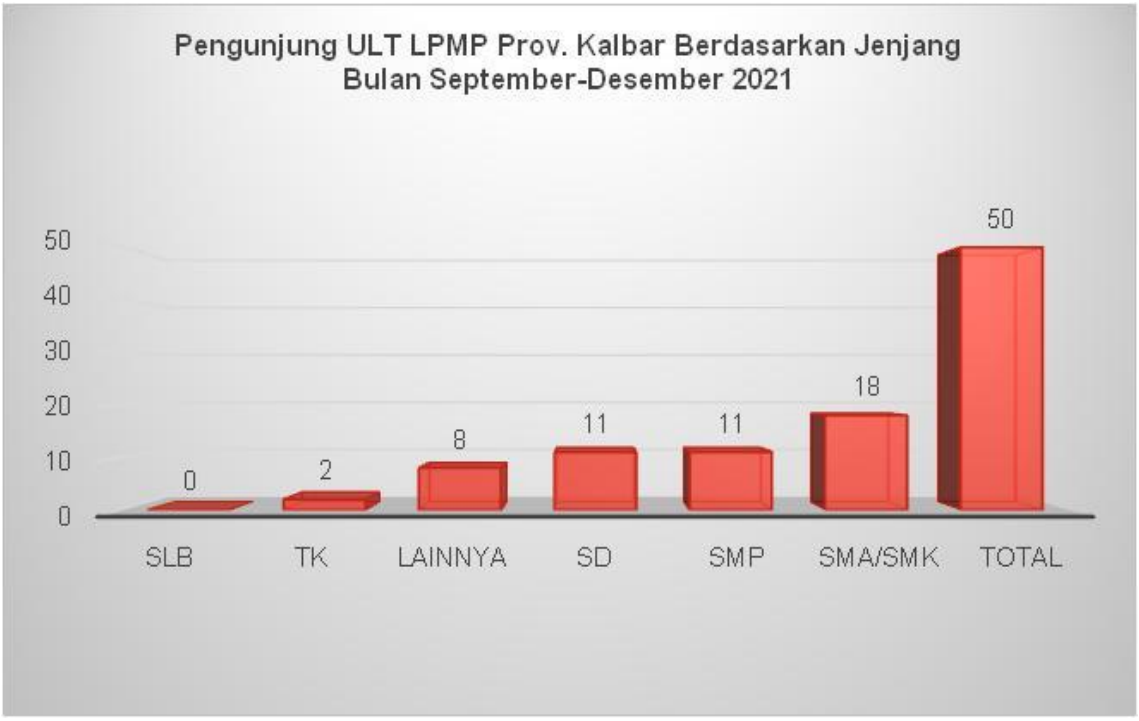
Sehubungan dengan pandemi Covid-19 di wilayah Kalimantan Barat dan peta sebaran Covid-19 dari Satgas Pusat status Kota Pontianak dengan status zona kuning dan dengan kasus yang sudah mulai melandai, maka:

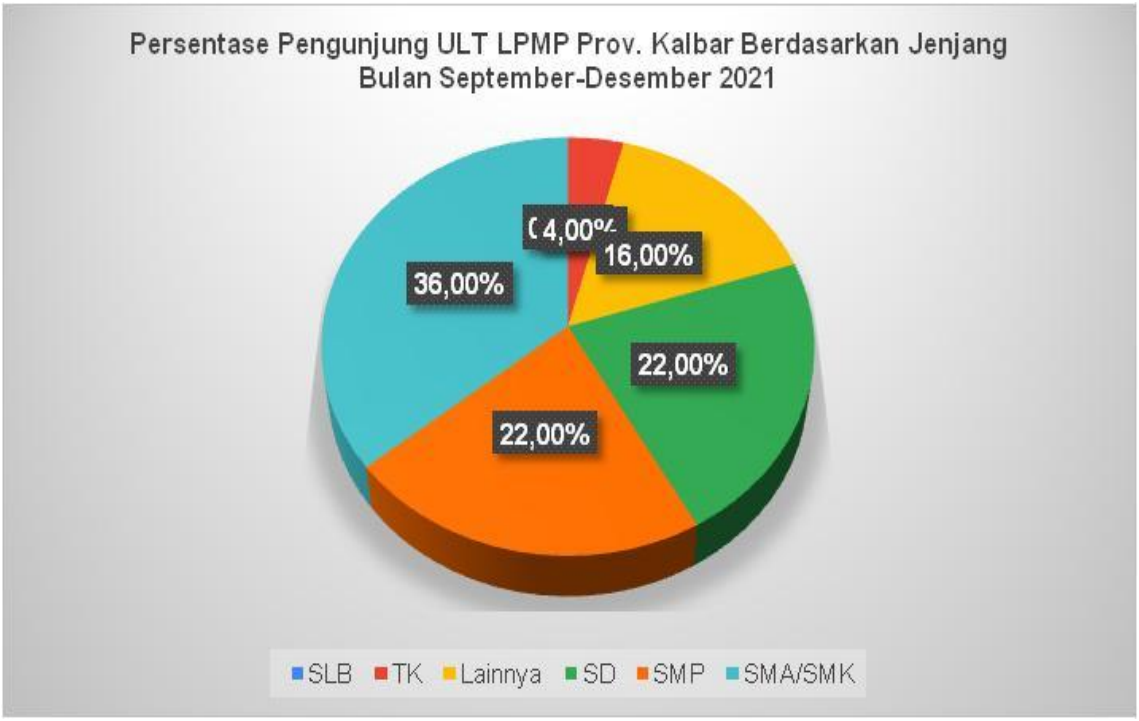
1. Layanan secara daring (dalam jaringan) semakin di intensifkan dengan penggunan media sosial yang sudah tersedia
2. Layanan secara tatap muka pada Unit Layanan Terpadu (ULT) LPMP Provinsi Kalimantan Barat dilakukan secara terbatas dengan protokol kesehatan ketat.

Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang SLB : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang TK : 2 orang atau 4,00% dari total pengunjung
- Lainnya : 8 orang atau 16,00% dari total pengunjung
- Jenjang SD : 11 orang atau 22,00% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 11 orang atau 22,00% dari total pengunjung
- Jenjang SMA/K : 18 orang atau 36,00% dari total pengunjung

Total : 50 orang

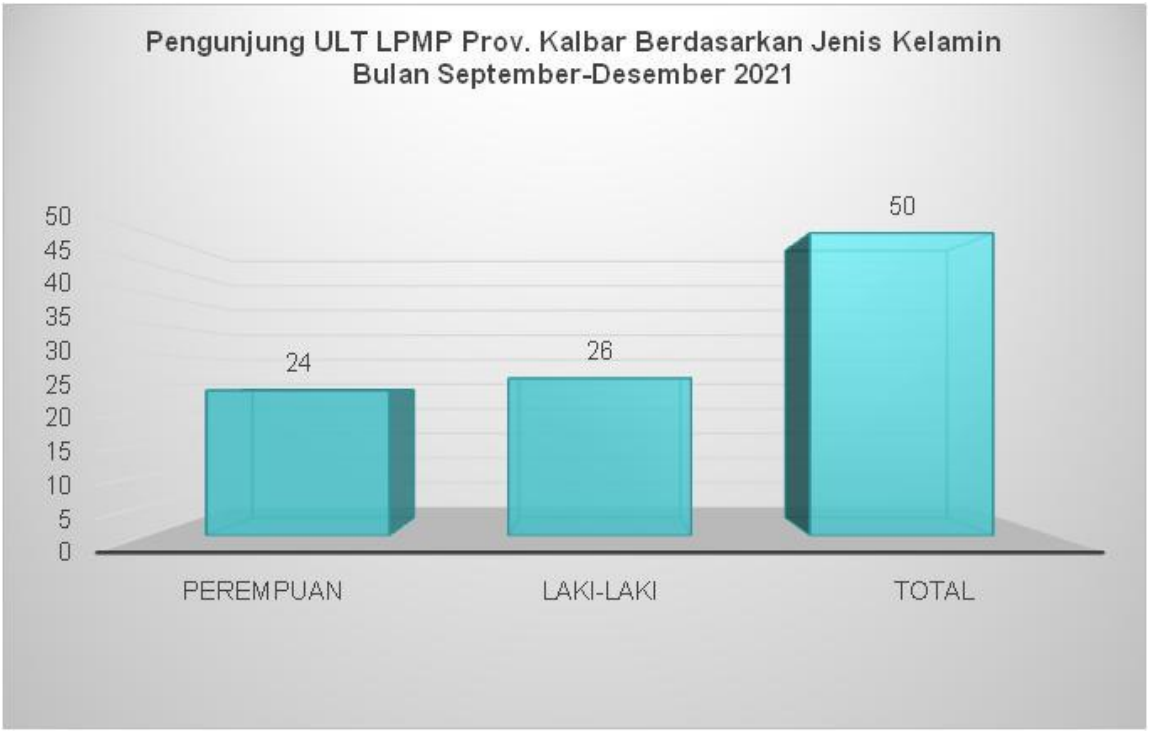


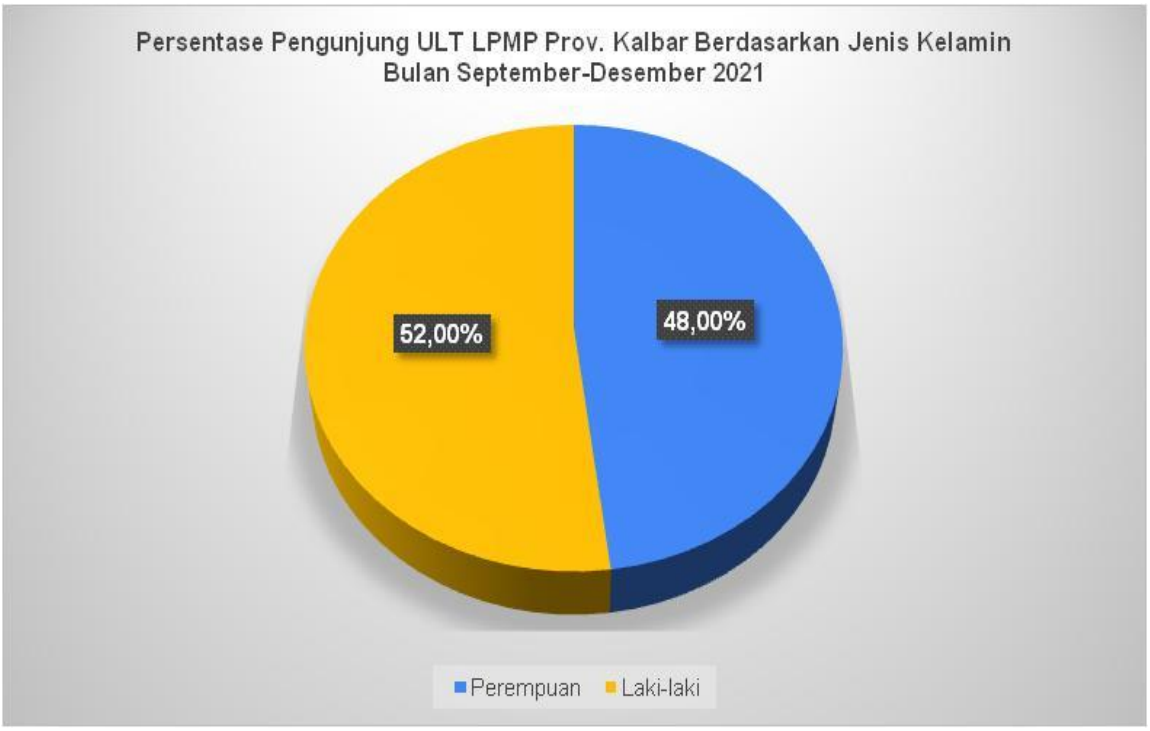


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Perempuan : 24 orang atau 48,00% dari total pengunjung
- Laki-laki : 26 orang atau 52,00% dari total pengunjung

Total : 50 orang

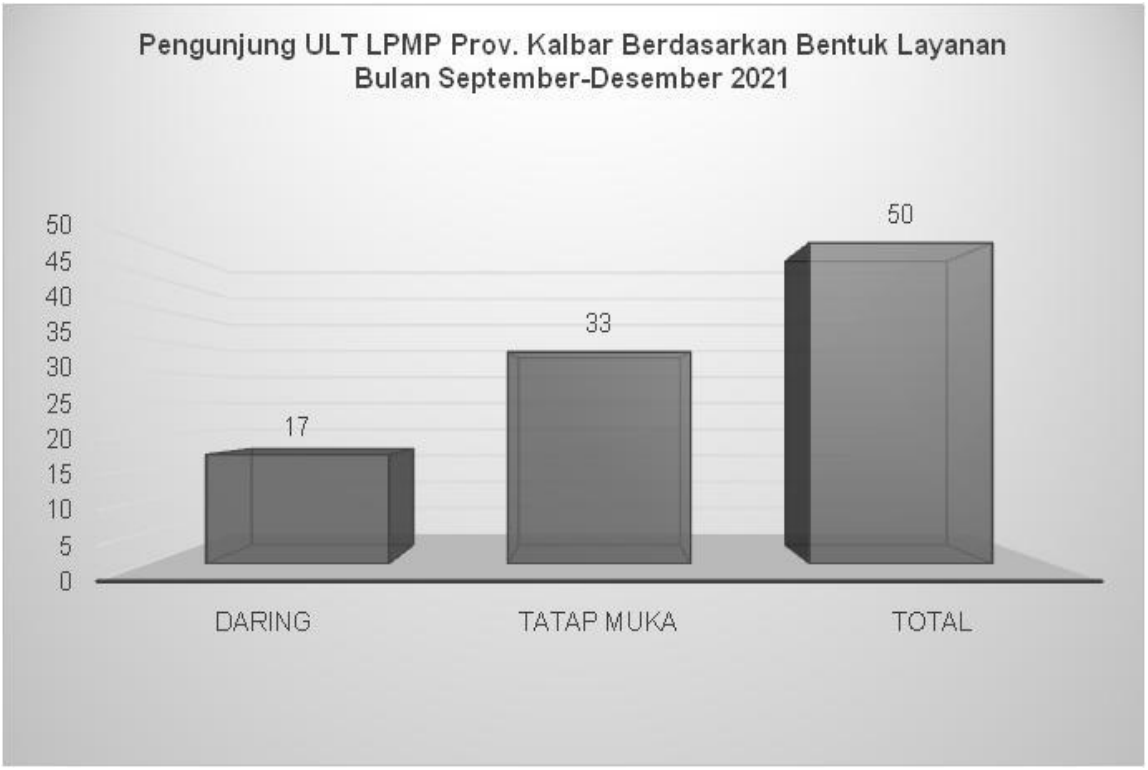


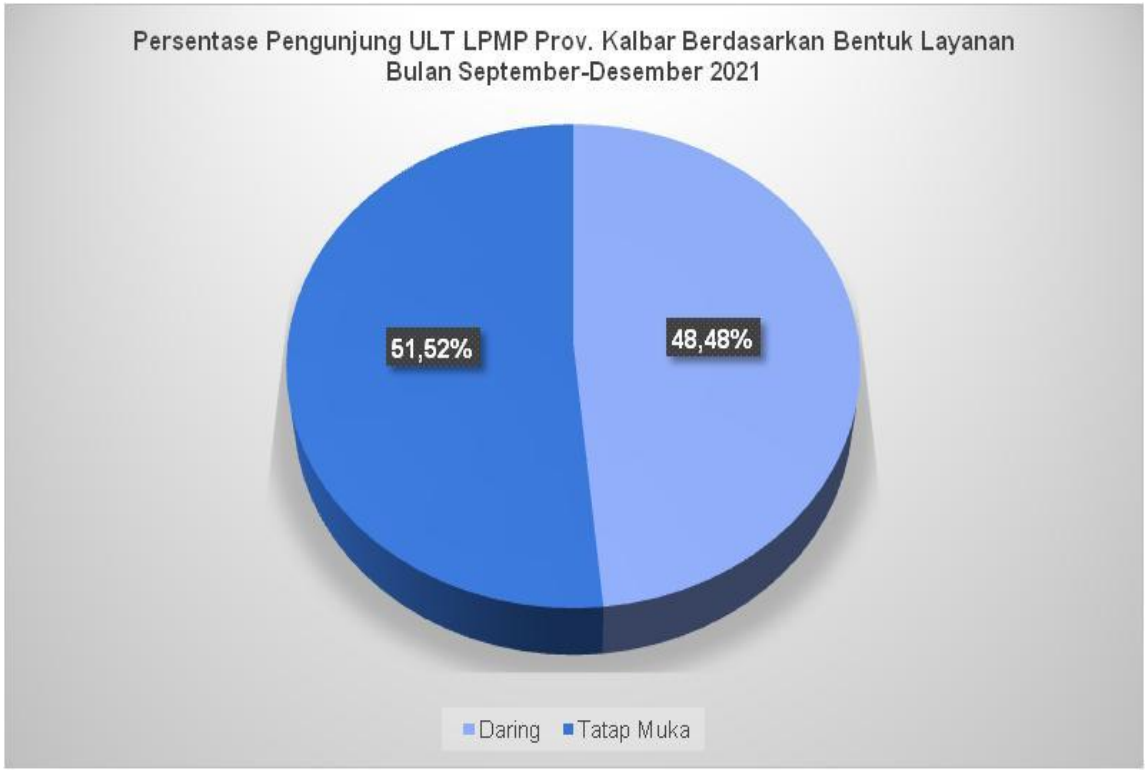


Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 17 orang atau 34,00% dari total pengunjung
- Tatap muka : 33 orang atau 66,00% dari total pengunjung

Total : 50 orang

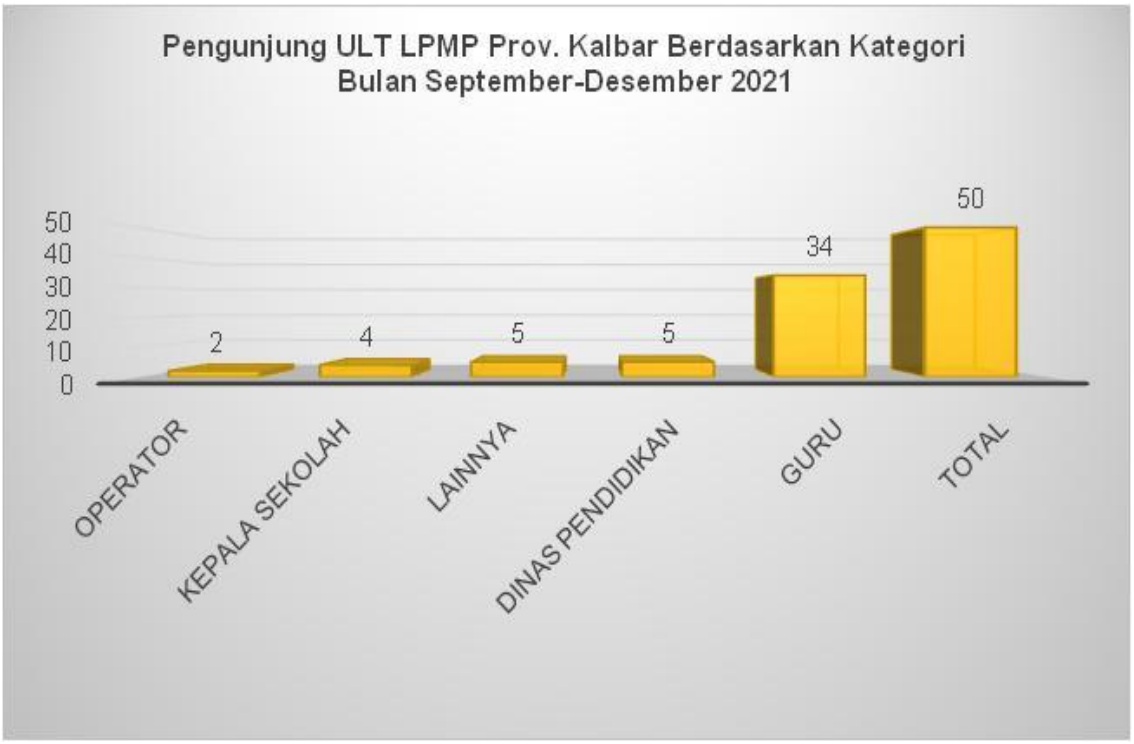


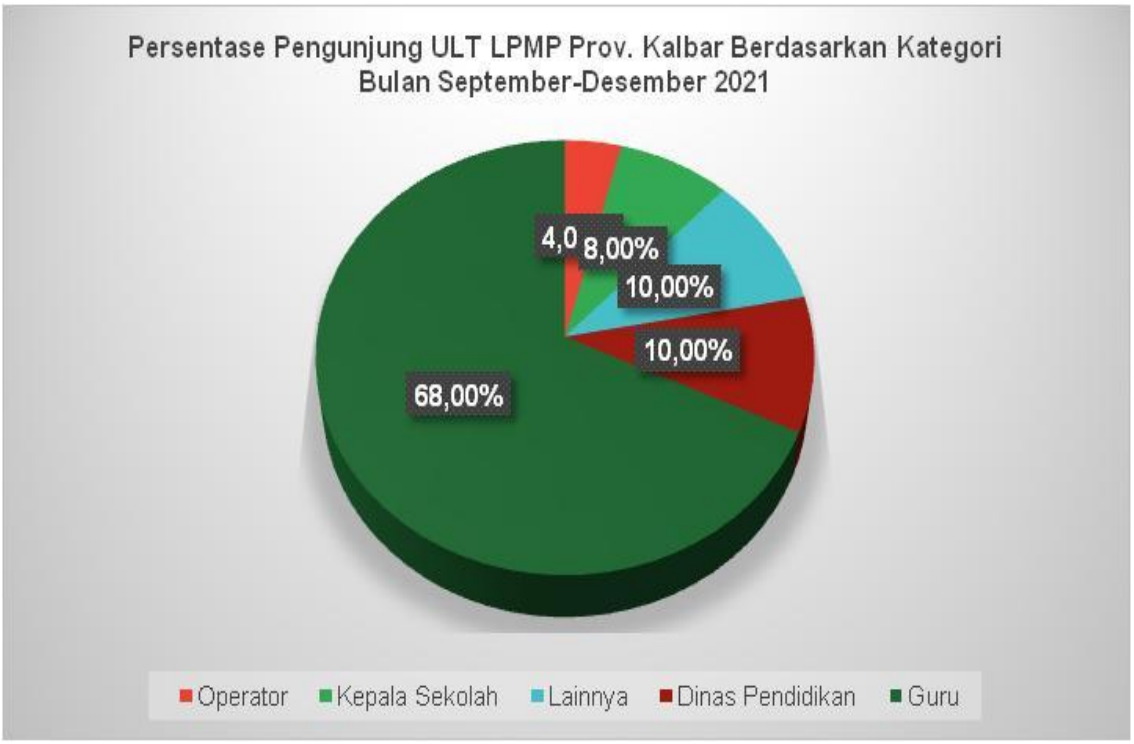


Berdasarkan kategori pengunjung:

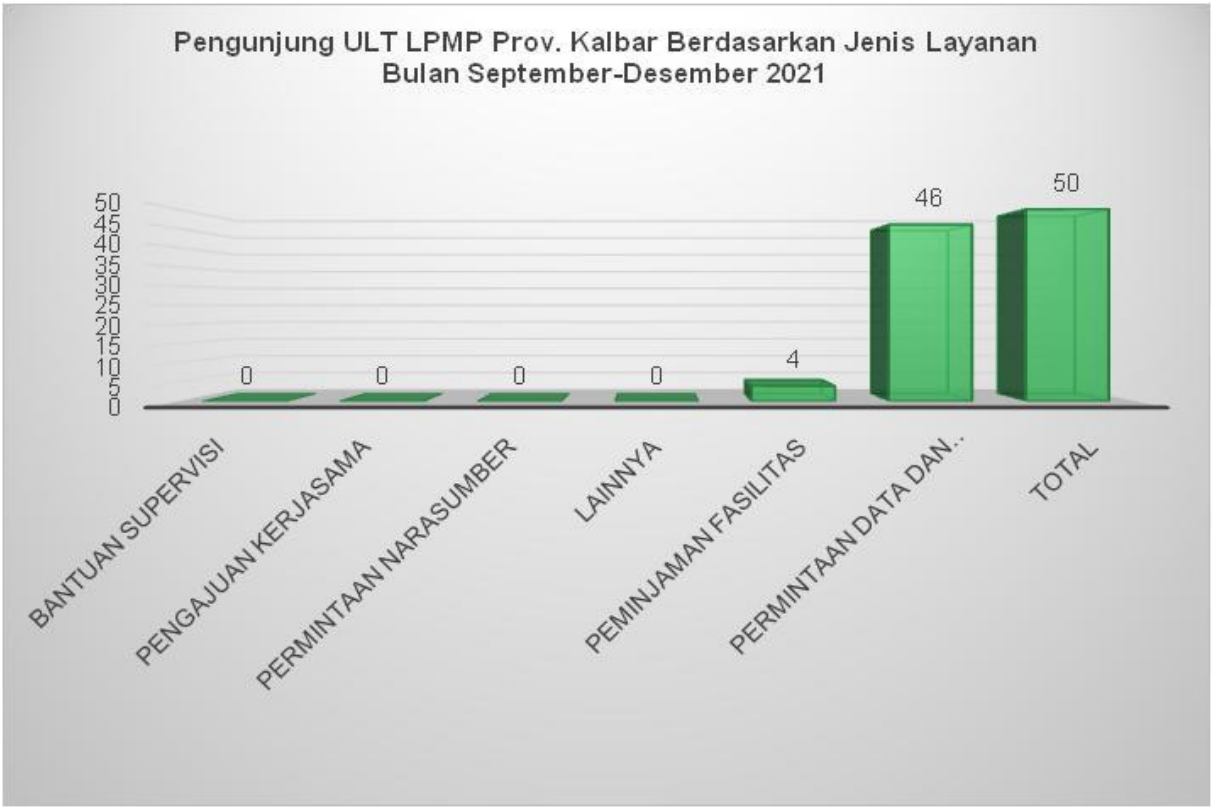
- Operator : 2 orang atau 4,00% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 4 orang atau 8,00% dari total pengunjung
- Lainnya : 5 orang atau 10,00% dari total pengunjung
- Dinas Pendidikan : 5 orang atau 10,00% dari total pengunjung
- Guru : 34 orang atau 68,00% dari total pengunjung

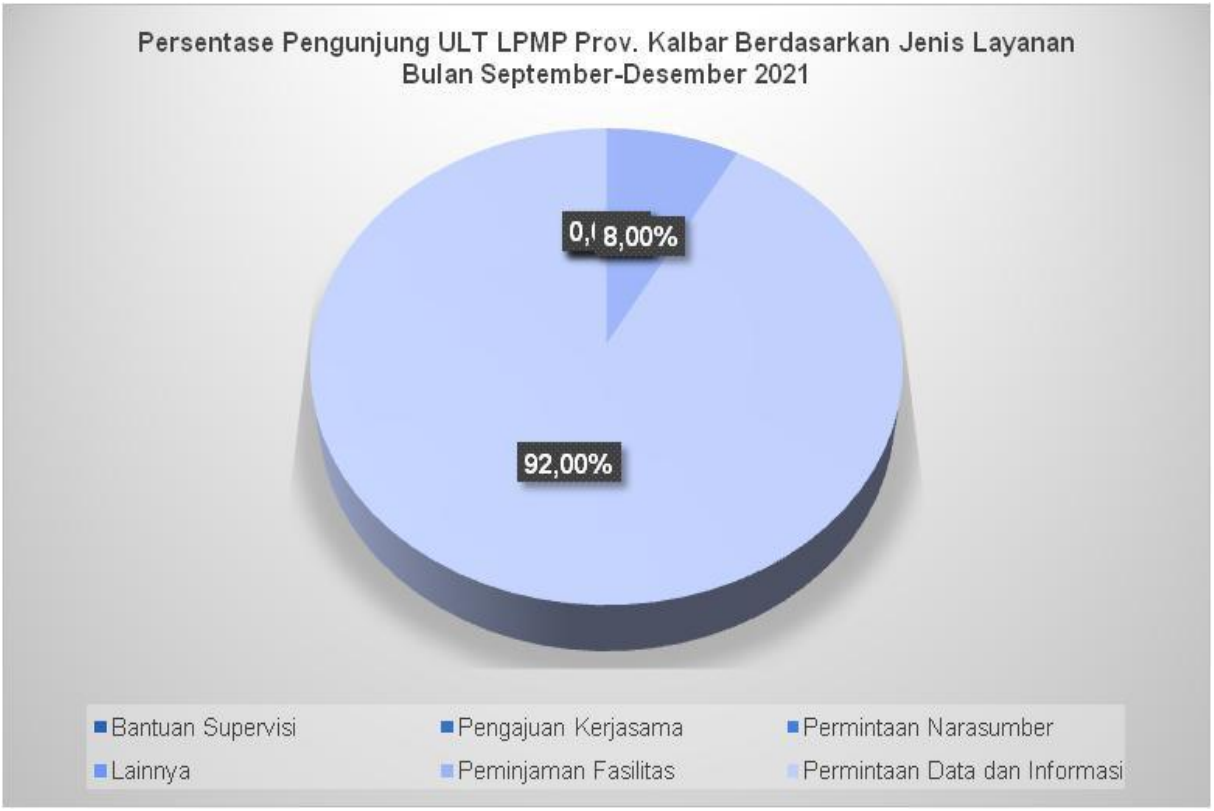
Total : 50 orang



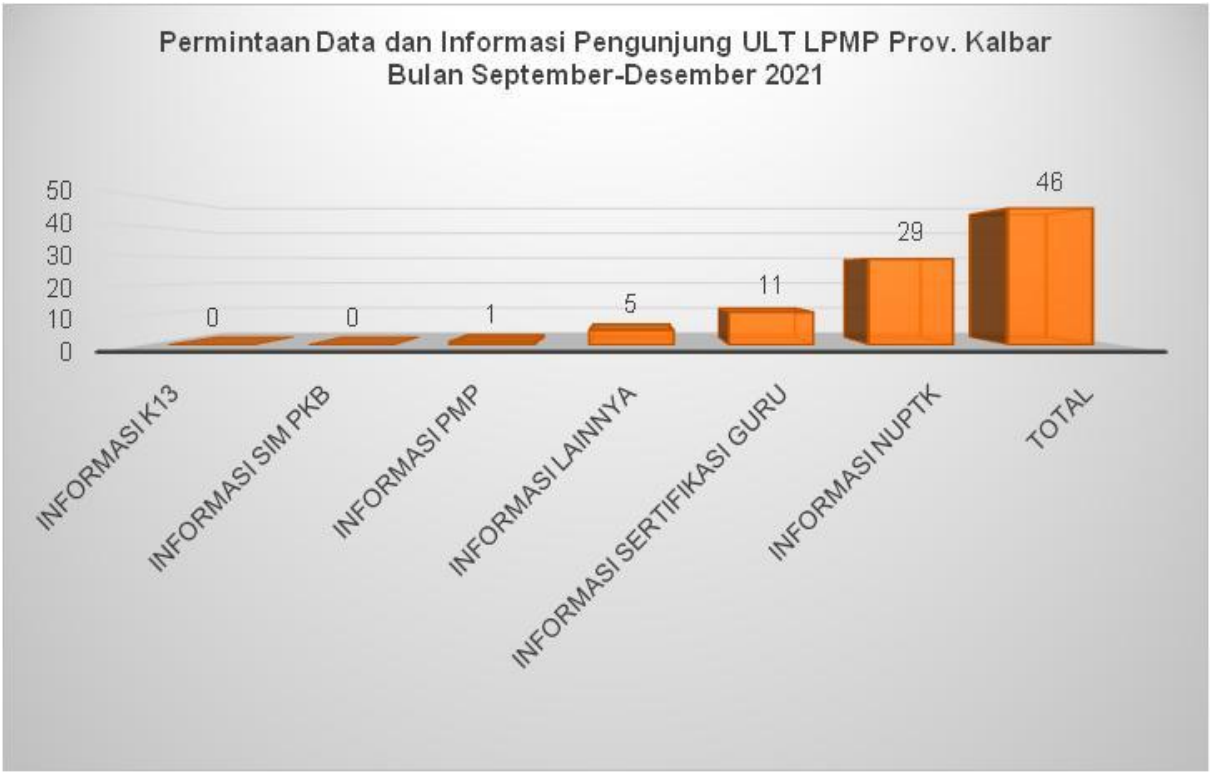


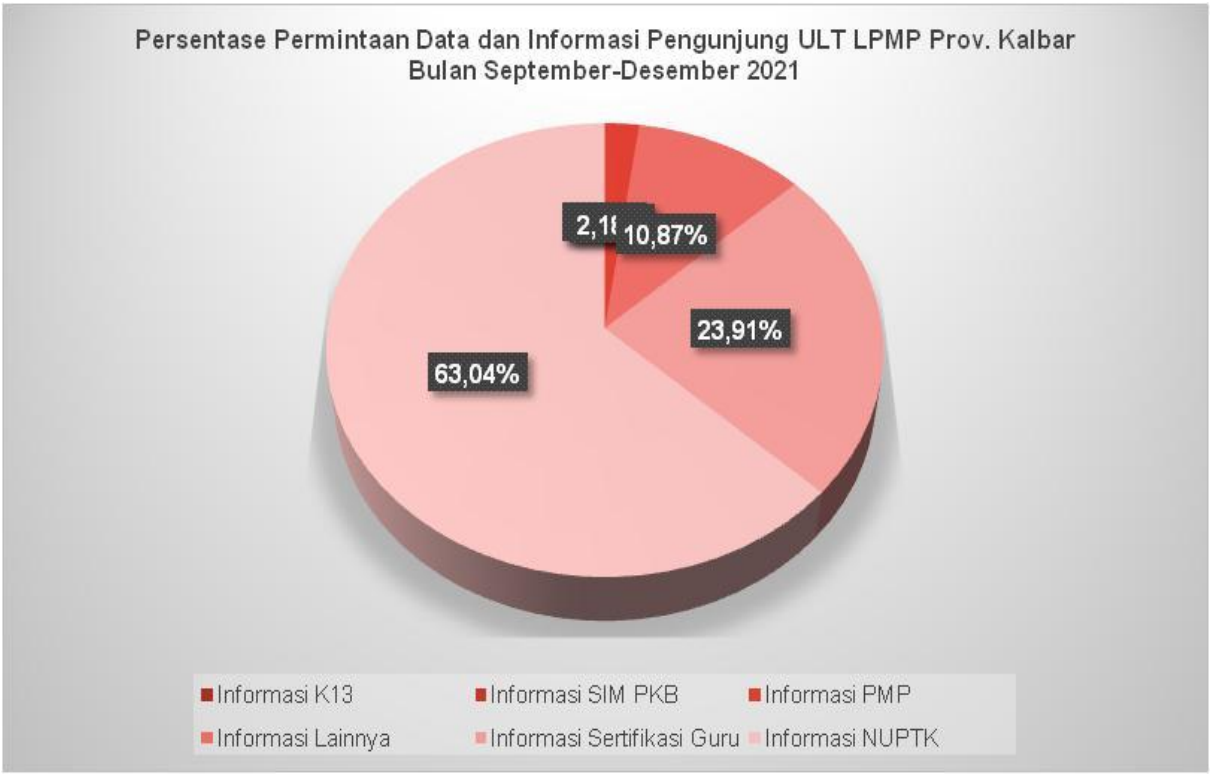
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permintaan data dan informasi sebanyak 46 pengunjung atau 92,00% dan layanan peminjaman fasilitas sebanyak 4 pengunjung atau 8,00%, sedangkan layanan bantuan supervisi, layanan permintaan narasumber, layanan pengajuan kerjasama, dan layanan lainnya tidak ada permintaan layanan.





Layanan permintaan data dan informasi di dominasi 4 kategori yaitu informasi NUPTK sebanyak 29 pengunjung atau 63,04%, informasi Sertifikasi Guru sebanyak 11 pengunjung atau 23,91%, informasi lainnya (informasi rapor mutu pendidikan, informasi kenaikan pangkat, informasi jabatan PTP dan informasi e-rapor) sebanyak 5 pengunjung atau 10,87%, dan informasi PMP sebanyak 1 pengunjung atau 2,18%.





B. Bulan September

Jumlah pengunjung ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat bulan September 2021 sebanyak 16 orang yang berasal dari 7 kabupaten/kota dari 14 kabupaten/kota dengan rincian:

- Kab. Sekadau : 0 orang
- Kab. Sintang : 0 orang
- Kab. Kapuas Hulu : 0 orang
- Kota Singkawang : 0 orang
- Kab. Kayong Utara : 0 orang
- Kab. Sanggau : 0 orang
- Kab. Kubu Raya : 0 orang
- Kab. Melawi : 1 orang
- Kab. Sambas : 2 orang
- Kab. Ketapang : 2 orang
- Kota Pontianak : 2 orang
- Kab. Mempawah : 3 orang
- Kab. Landak : 3 orang
- Kab. Bengkayang : 3 orang

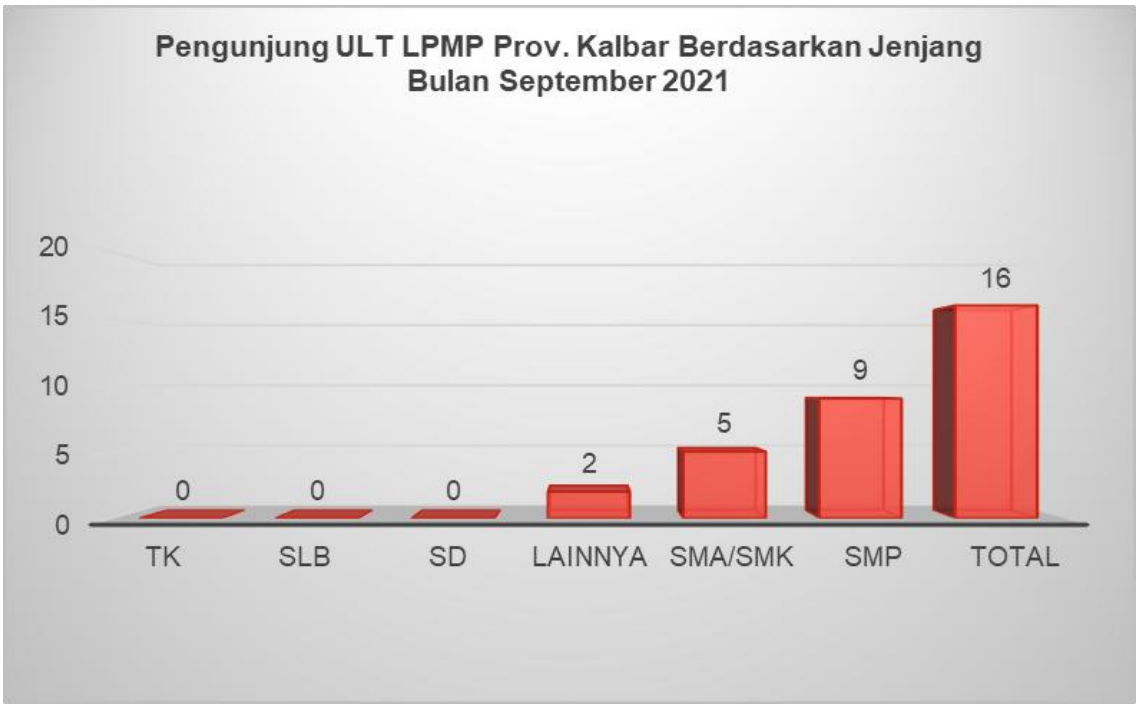
Total : 16 orang

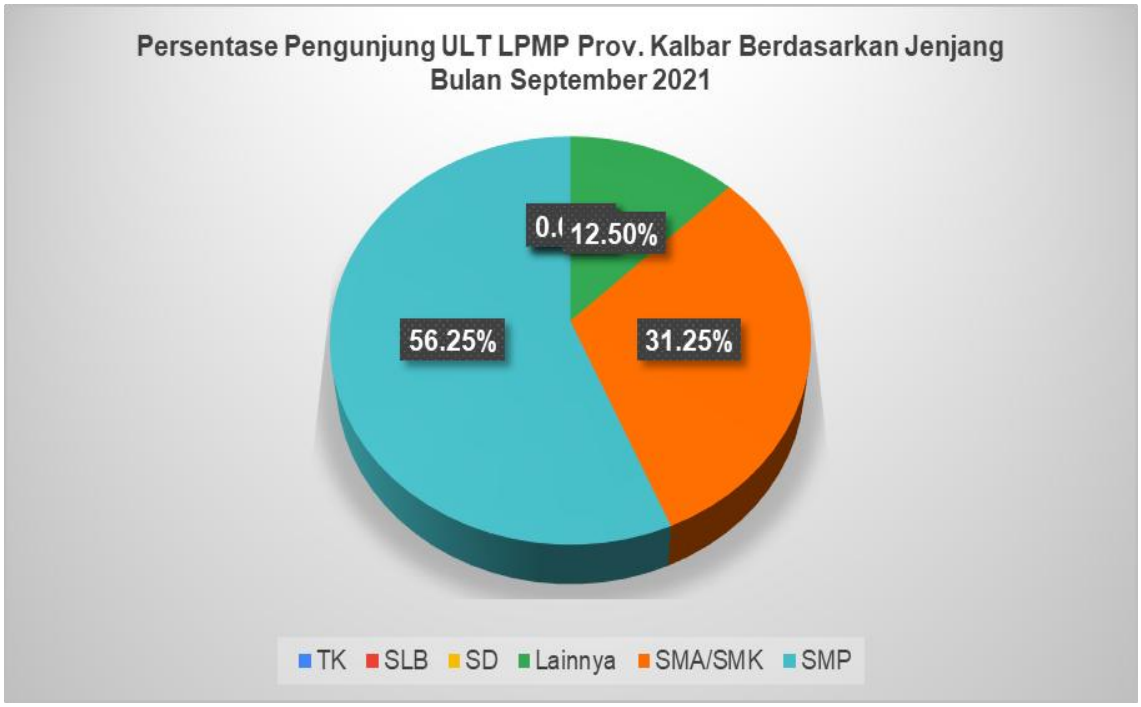


Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang TK : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang SLB : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang SD : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Lainnya : 2 orang atau 12,50% dari total pengunjung
- Jenjang SMA/K : 5 orang atau 31,25% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 9 orang atau 56,25% dari total pengunjung

Total : 16 orang

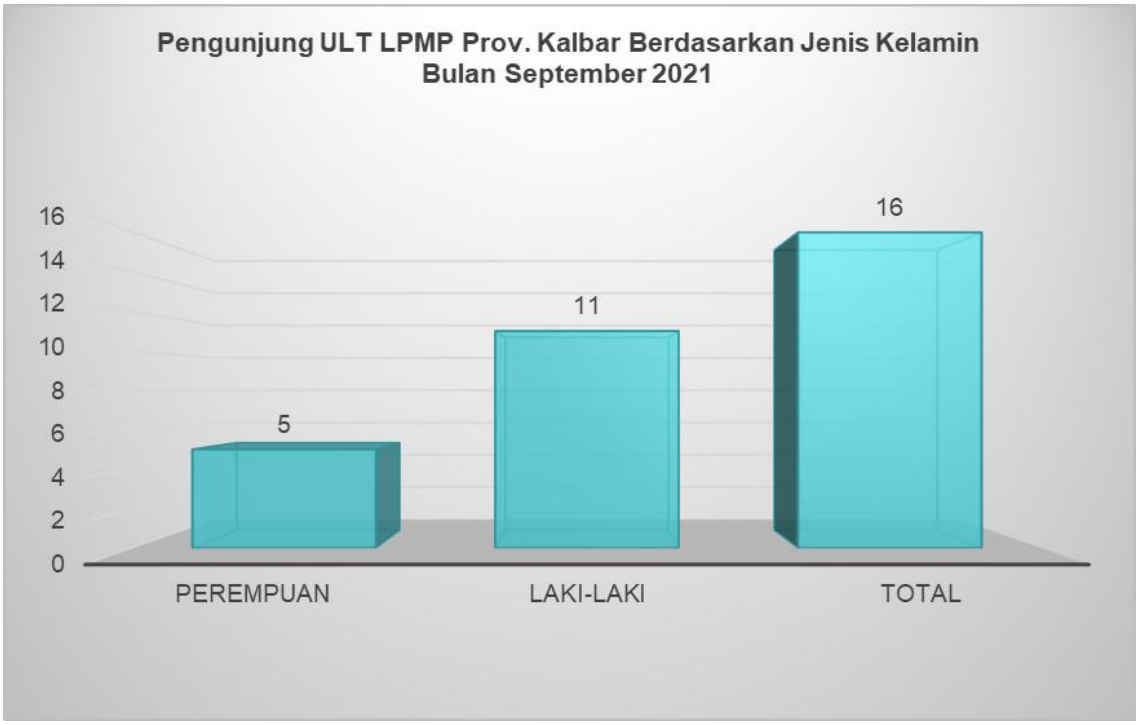


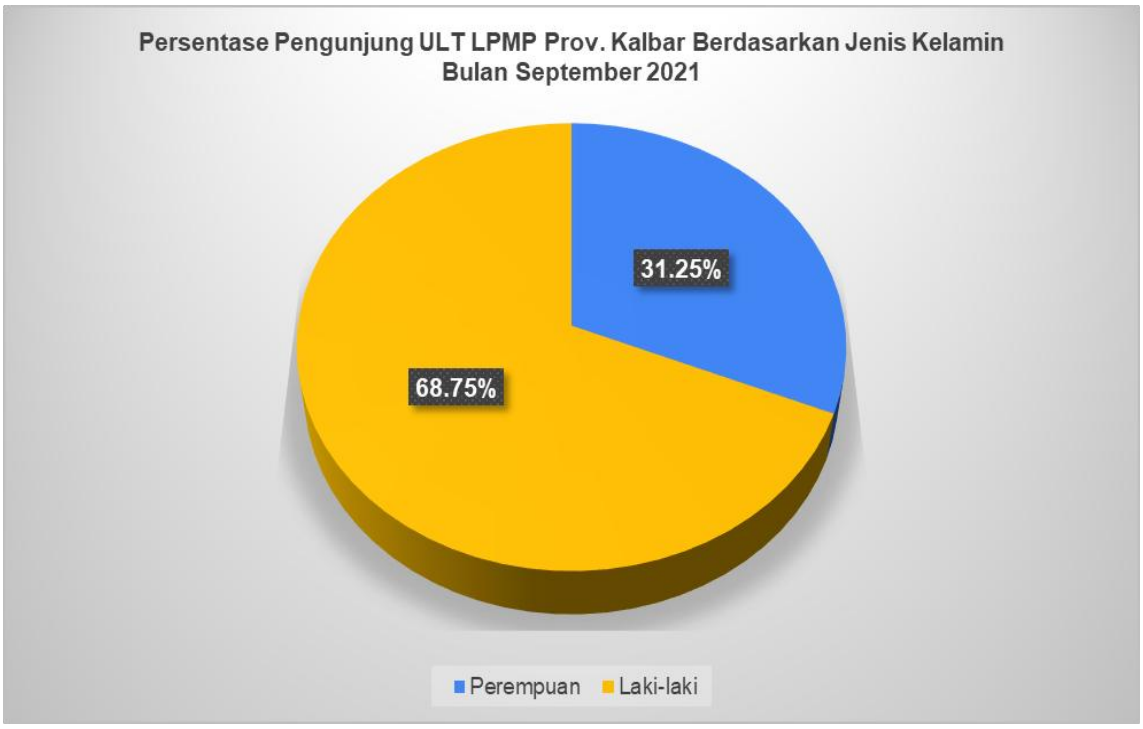


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Perempuan : 5 orang atau 31,25% dari total pengunjung
- Laki-laki : 11 orang atau 68,75% dari total pengunjung

Total : 16 orang

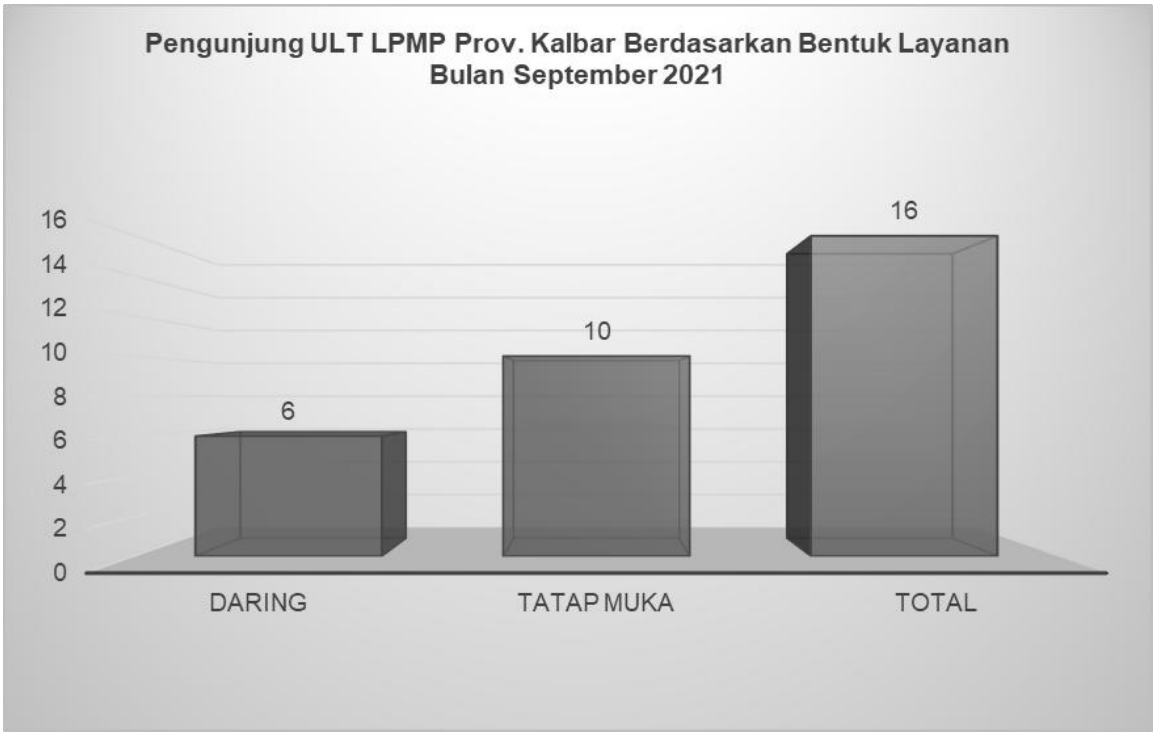


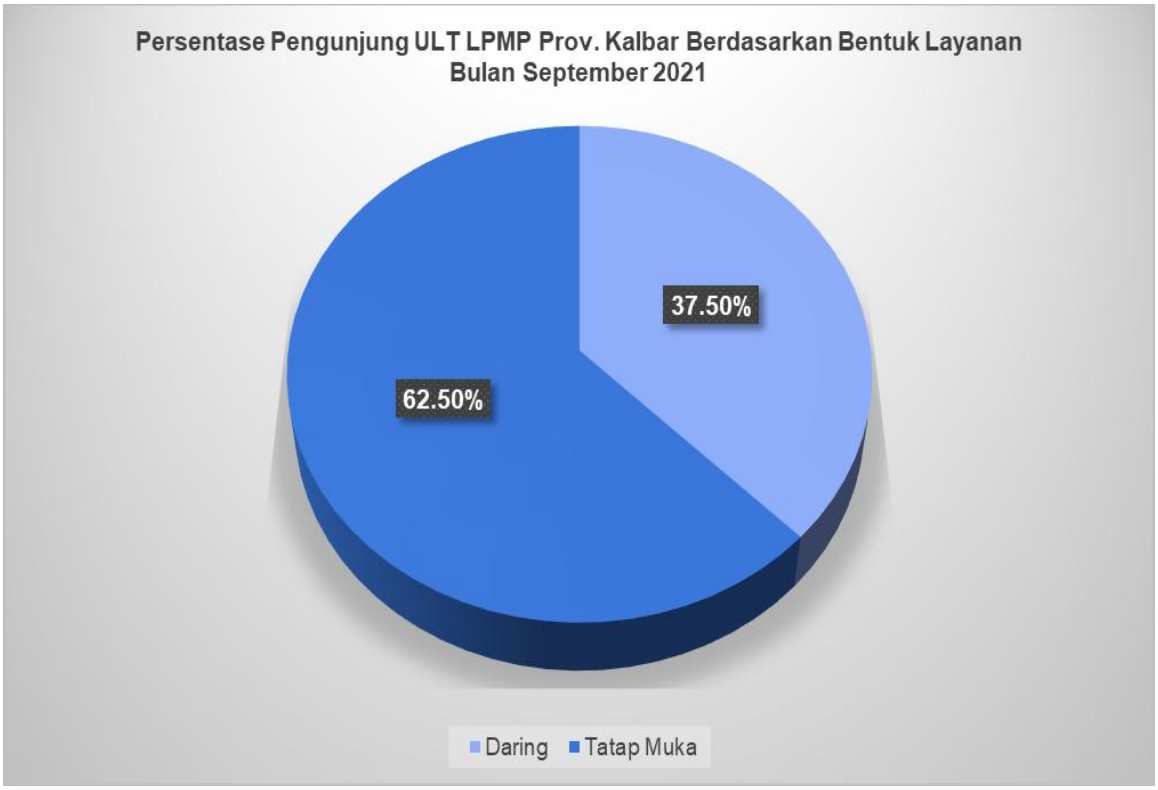


Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 6 orang atau 37,50% dari total pengunjung
- Tatap muka : 10 orang atau 62,50% dari total pengunjung

Total : 16 orang

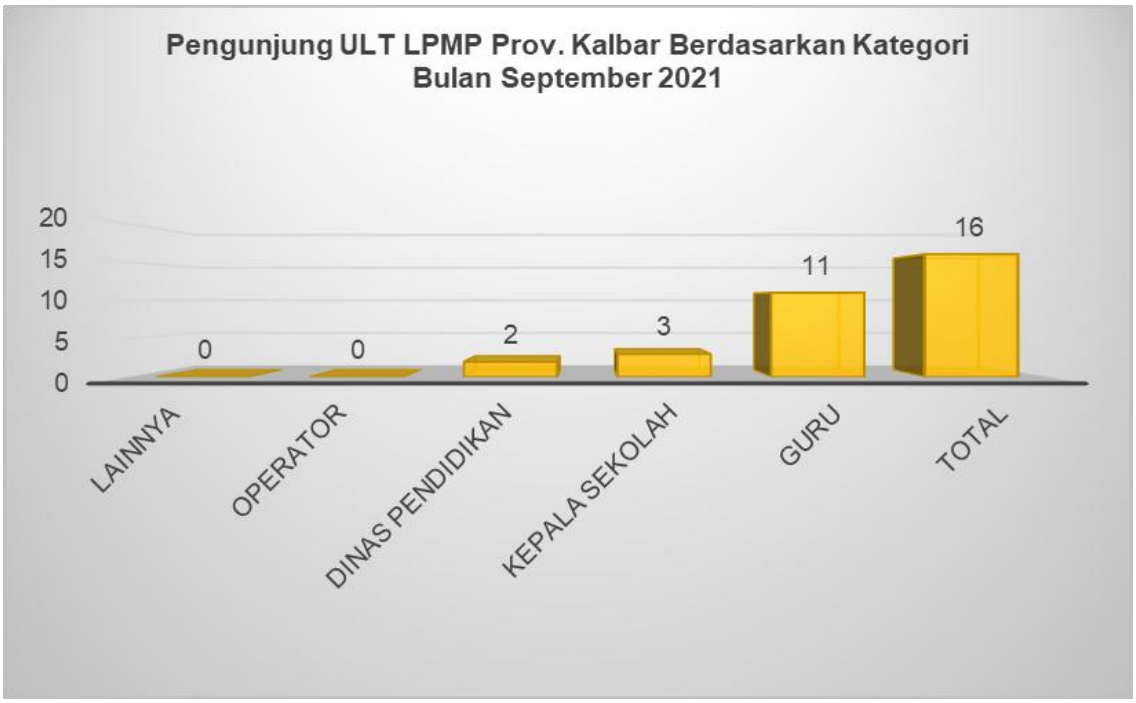


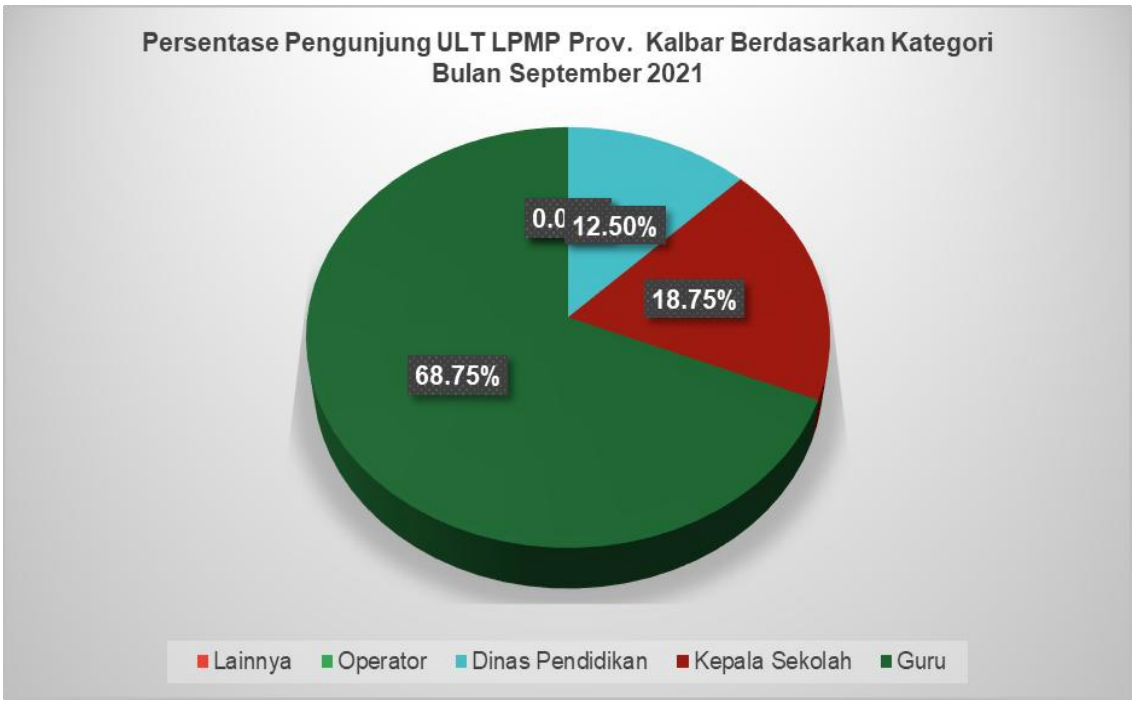


Berdasarkan kategori pengunjung:

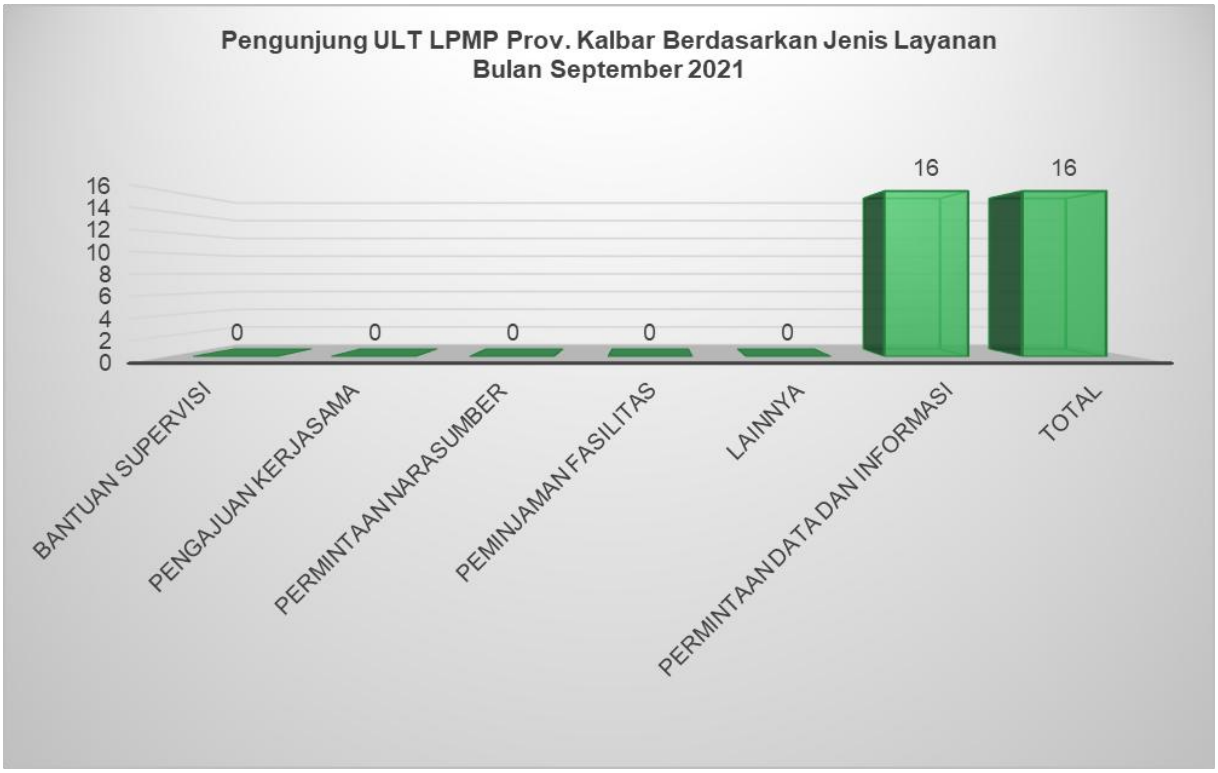
- Lainnya : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Operator : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Dinas Pendidikan : 2 orang atau 12,50% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 3 orang atau 18,75% dari total pengunjung
- Guru : 11 orang atau 68,75% dari total pengunjung

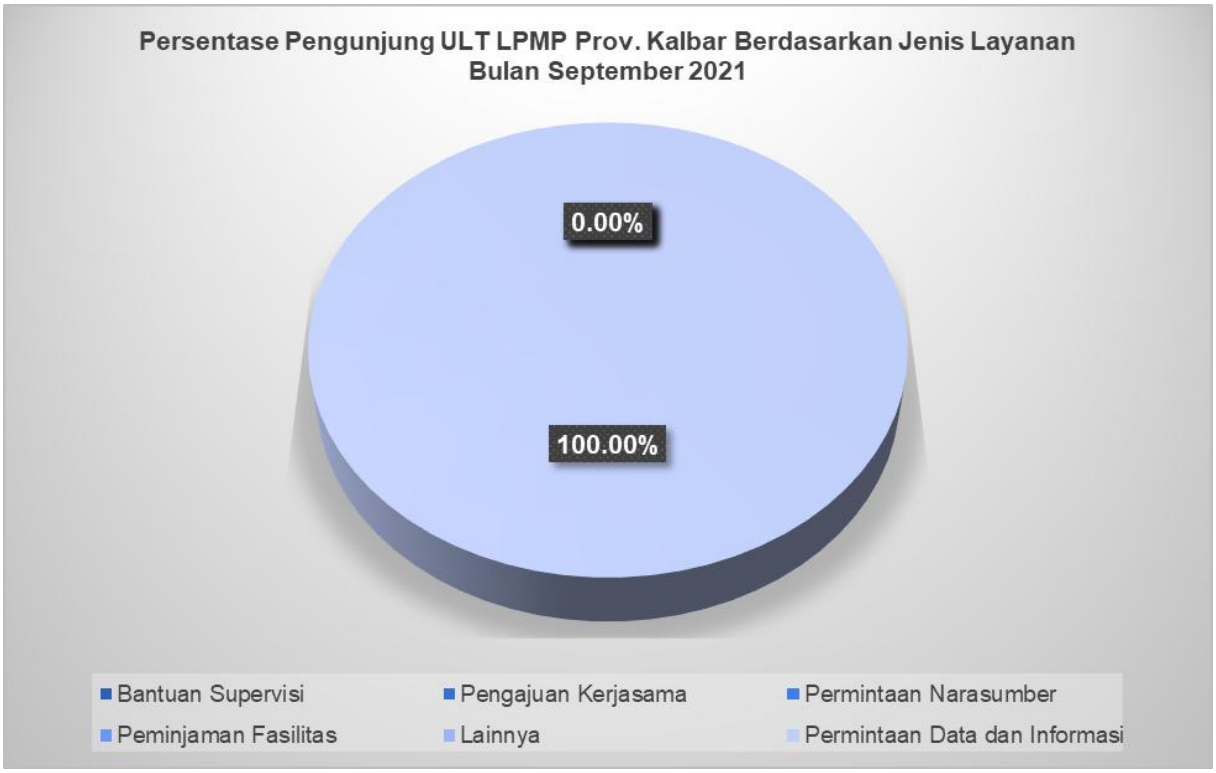
Total : 16 orang



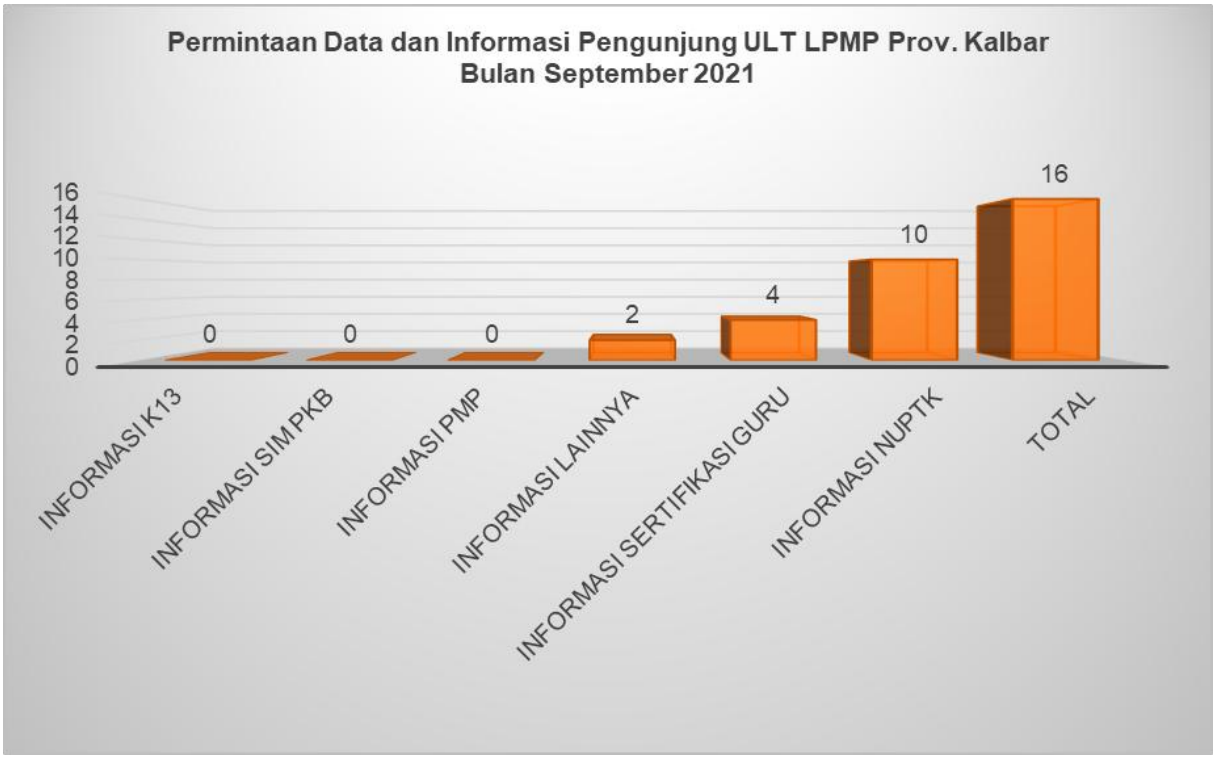


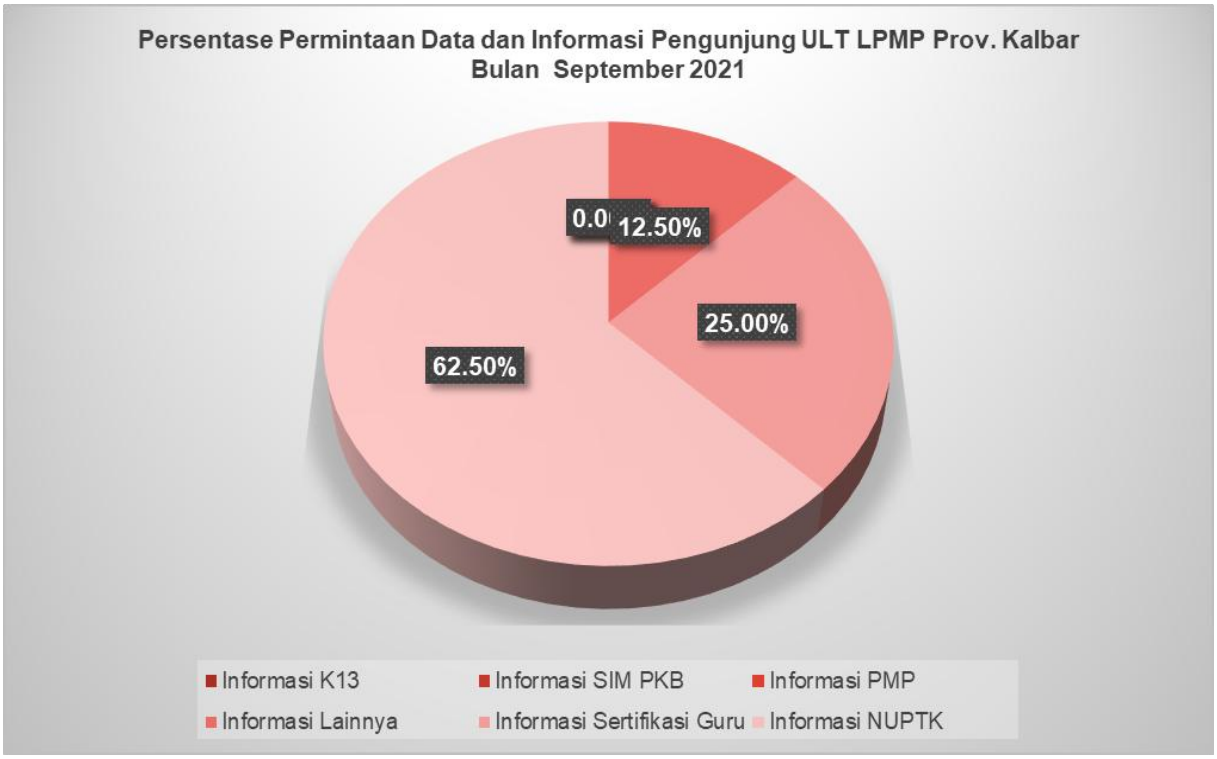
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permintaan data dan informasi sebanyak 16 pengunjung atau 100,00%, sedangkan layanan bantuan supervisi, layanan pengajuan kerjasama, layanan permintaan narasumber, layanan peminjaman fasilitas, dan layanan lainnya tidak ada permintaan layanan.





Layanan permintaan data dan informasi di dominasi 3 kategori yaitu informasi NUPTK sebanyak 10 pengunjung atau 62,50%, informasi sertifikasi guru sebanyak 4 pengunjung atau 25,00%, dan informasi lainnya (informasi rapor mutu pendidikan) sebanyak 2 pengunjung atau 12,50%.





C. Bulan Oktober

Jumlah pengunjung ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat bulan Oktober 2021 sebanyak 12 orang yang berasal dari 5 kabupaten/kota dari 14 kabupaten/kota dengan rincian:

- Kab. Kayong Utara : 0 orang
- Kab. Sekadau : 0 orang
- Kab. Melawi : 0 orang
- Kab. Mempawah : 0 orang
- Kab. Kapuas Hulu : 0 orang
- Kota Singkawang : 0 orang
- Kota Sambas : 0 orang
- Kab. Kubu Raya : 0 orang
- Kab. Bengkayang : 0 orang
- Kab. Sintang : 1 orang
- Kab. Ketapang : 2 orang
- Kab. Landak : 3 orang
- Kab. Sanggau : 3 orang
- Kota Pontianak : 3 orang

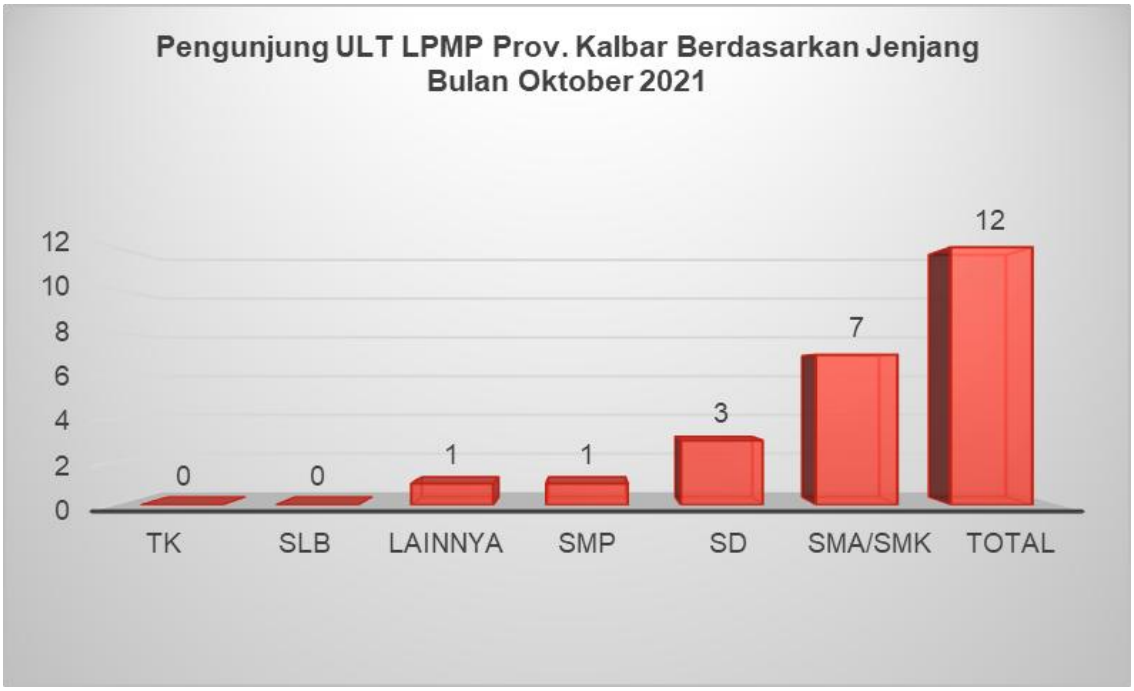
Total : 12 orang

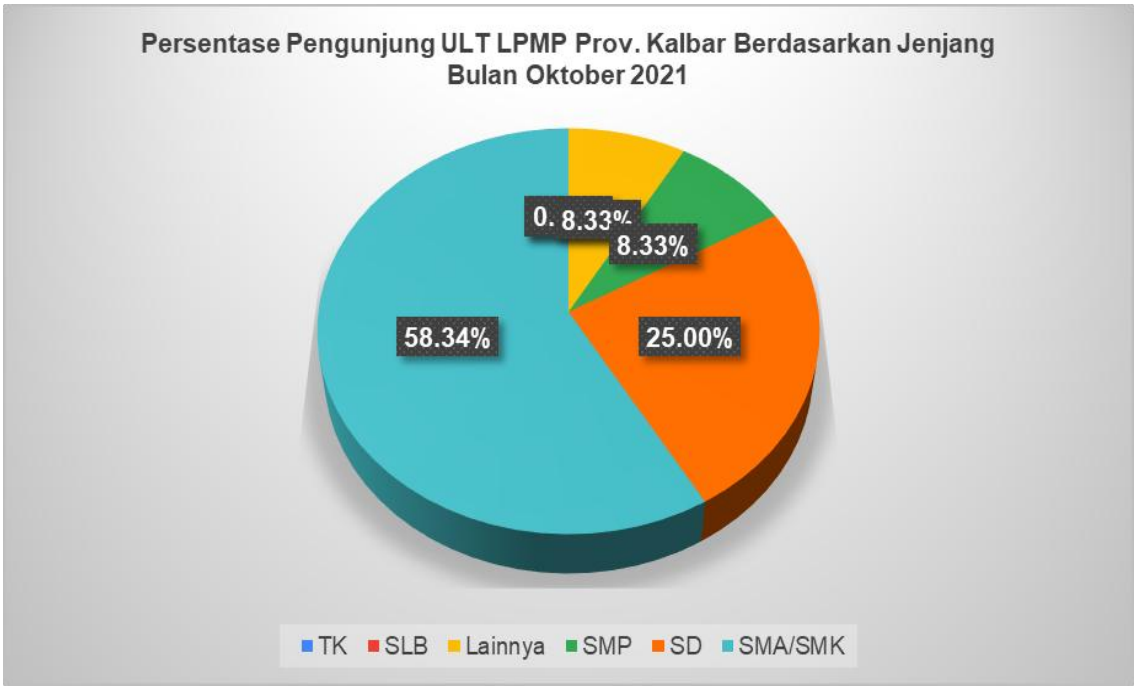


Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang TK : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang SLB : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Lainnya : 1 orang atau 8,33% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 1 orang atau 8,33% dari total pengunjung
- Jenjang SD : 3 orang atau 25,00% dari total pengunjung
- Jenjang SMA/K : 7 orang atau 58,34% dari total pengunjung

Total : 12 orang

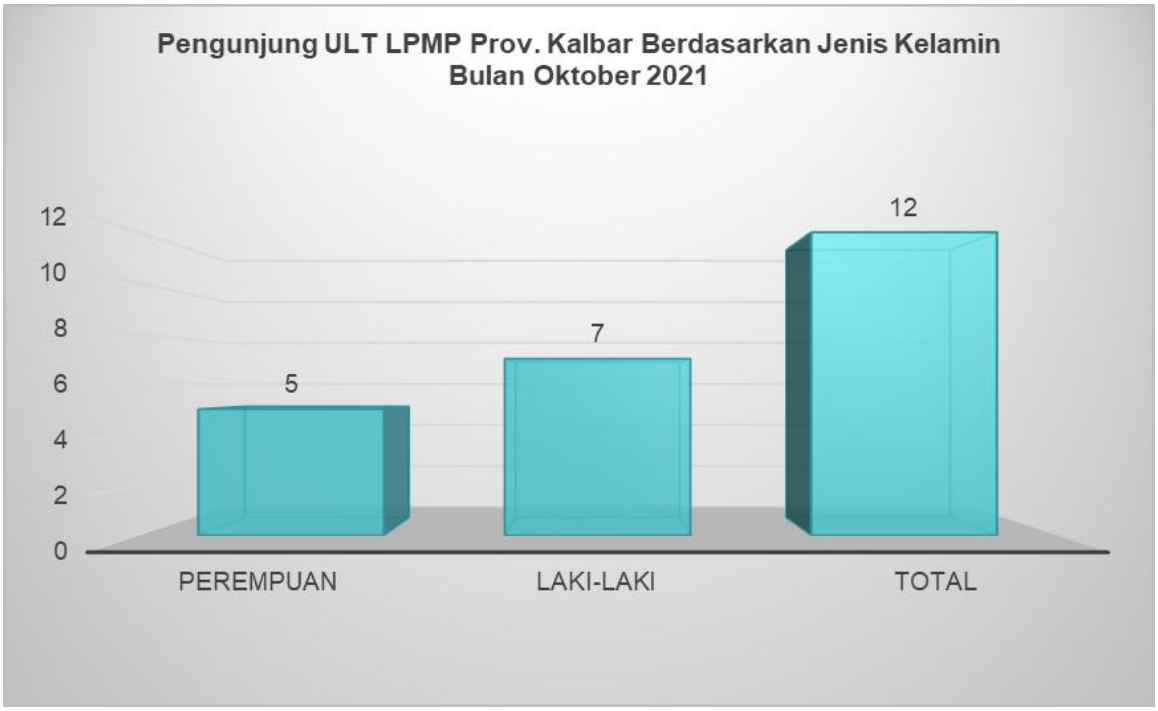


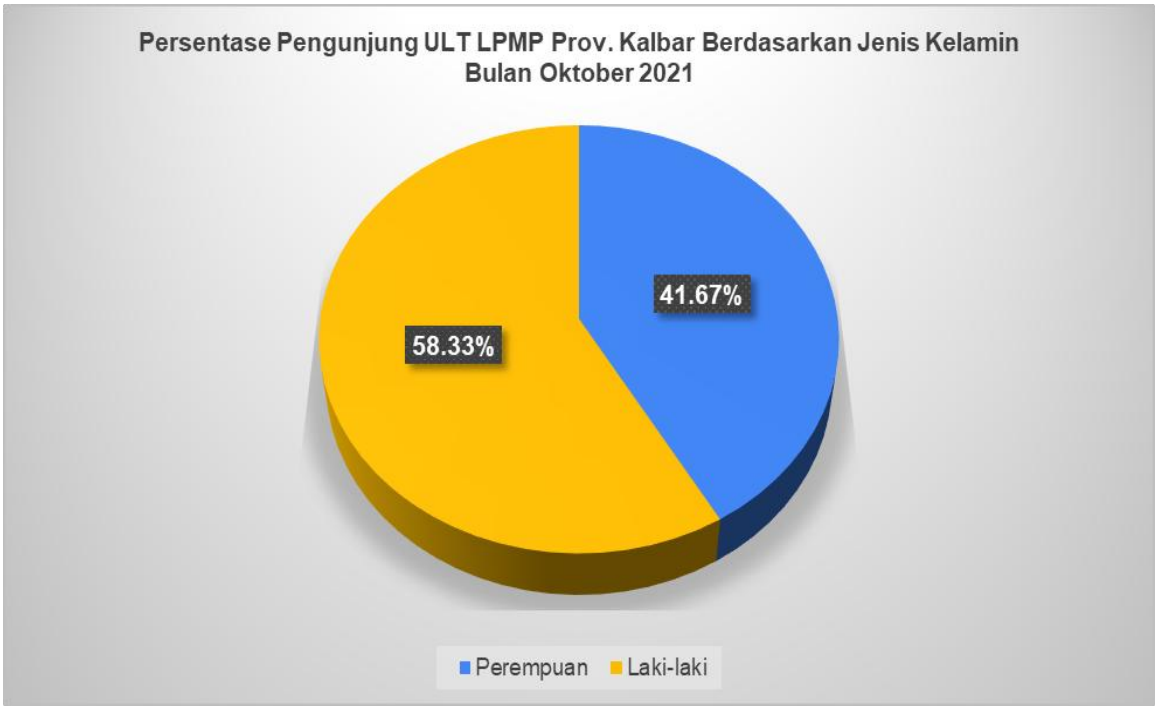


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Perempuan : 5 orang atau 41,67% dari total pengunjung
- Laki-laki : 7 orang atau 58,33% dari total pengunjung

Total : 12 orang

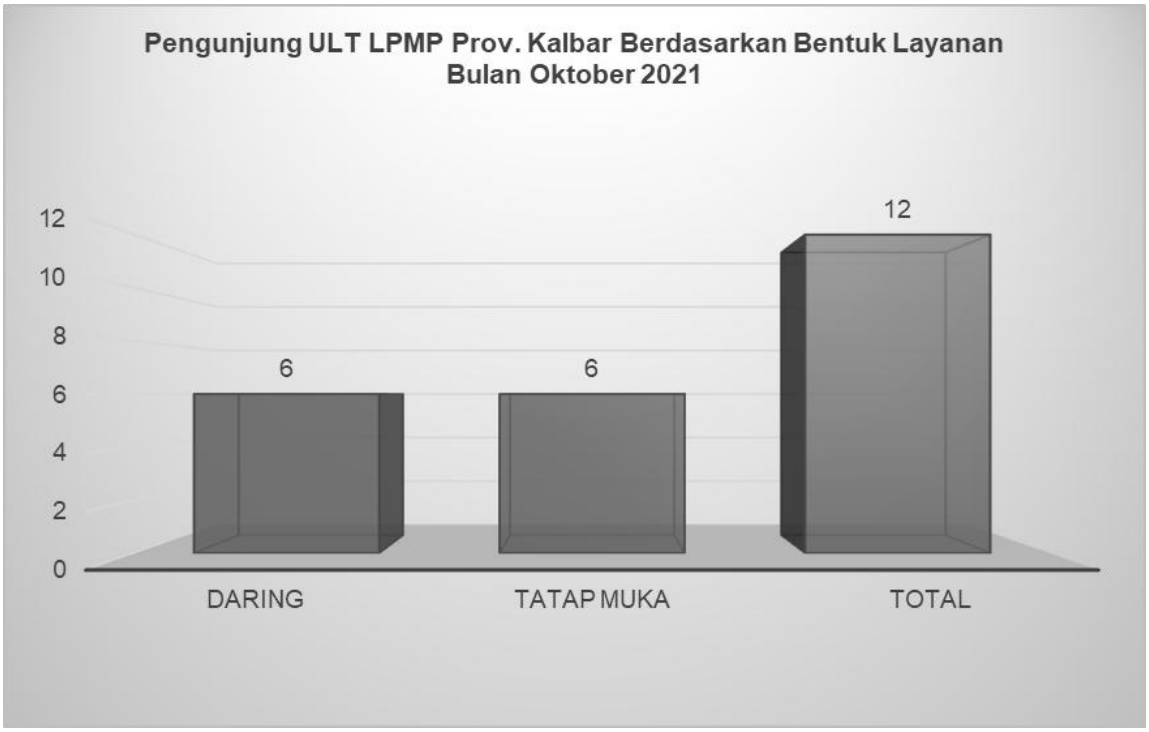


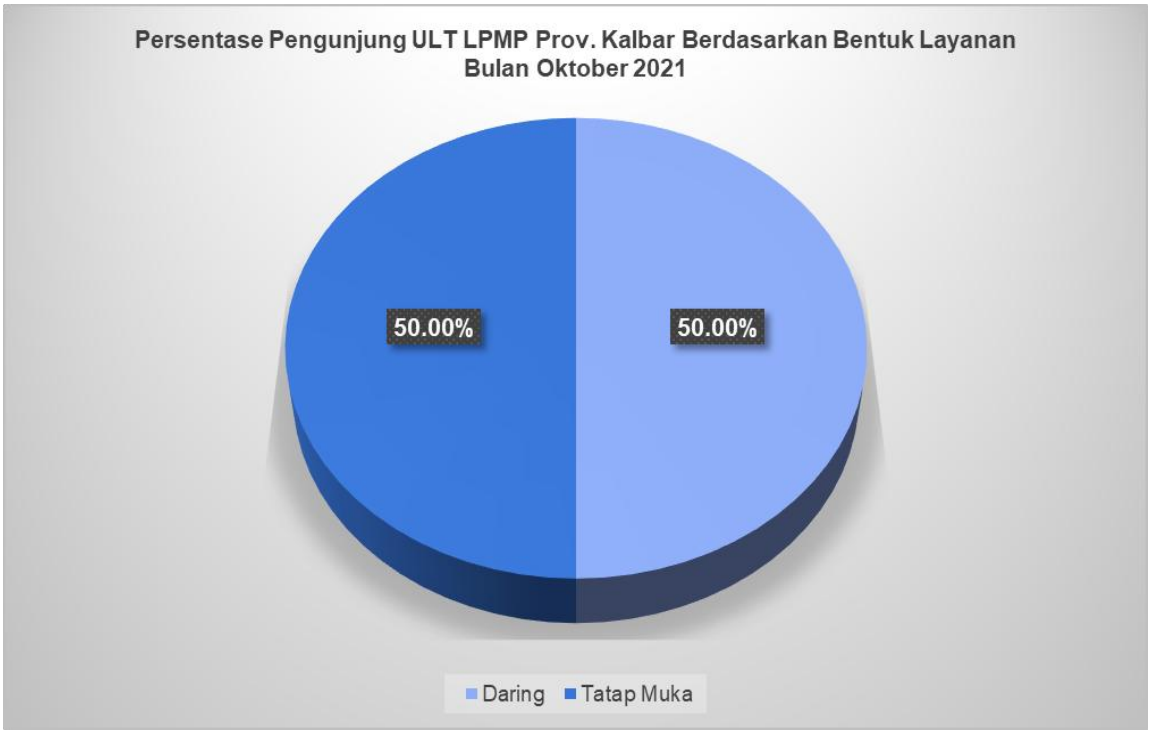


Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 6 orang atau 50,00% dari total pengunjung
- Tatap muka : 6 orang atau 50,00% dari total pengunjung

Total : 12 orang

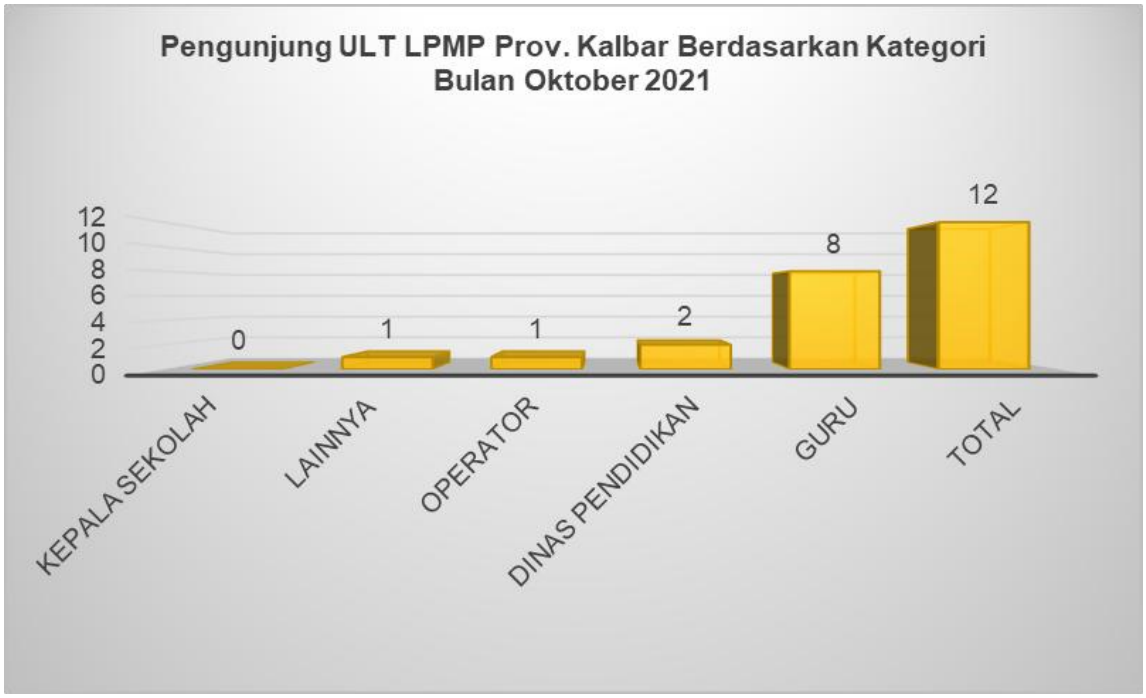


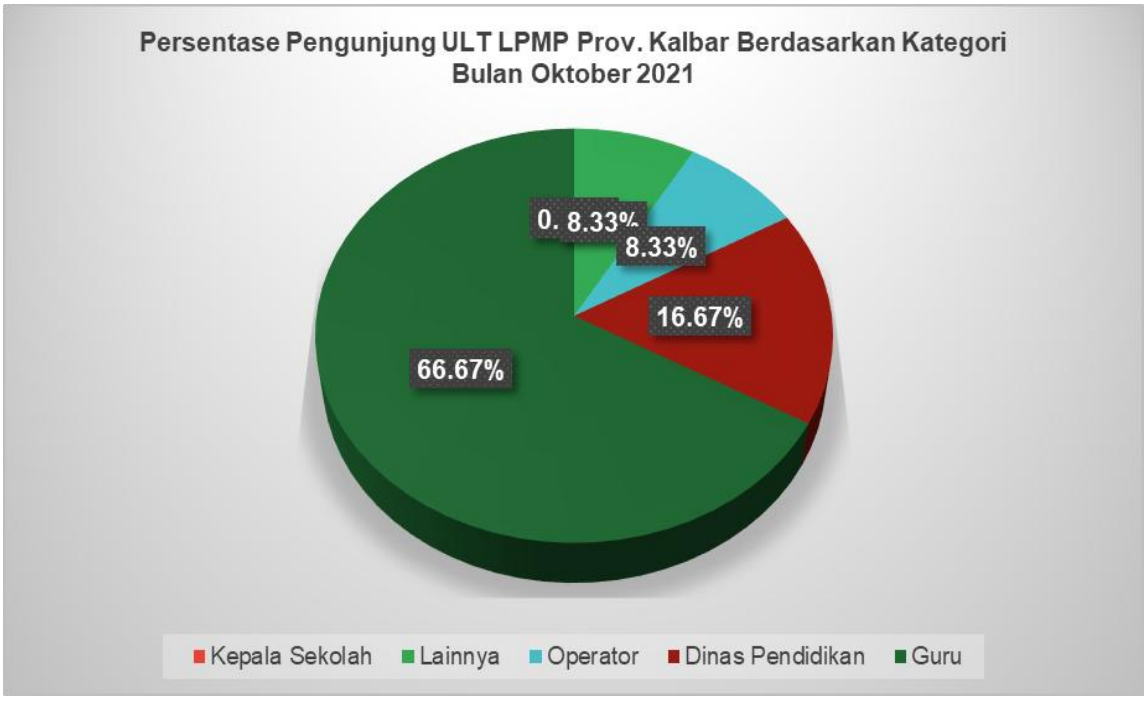


Berdasarkan kategori pengunjung:

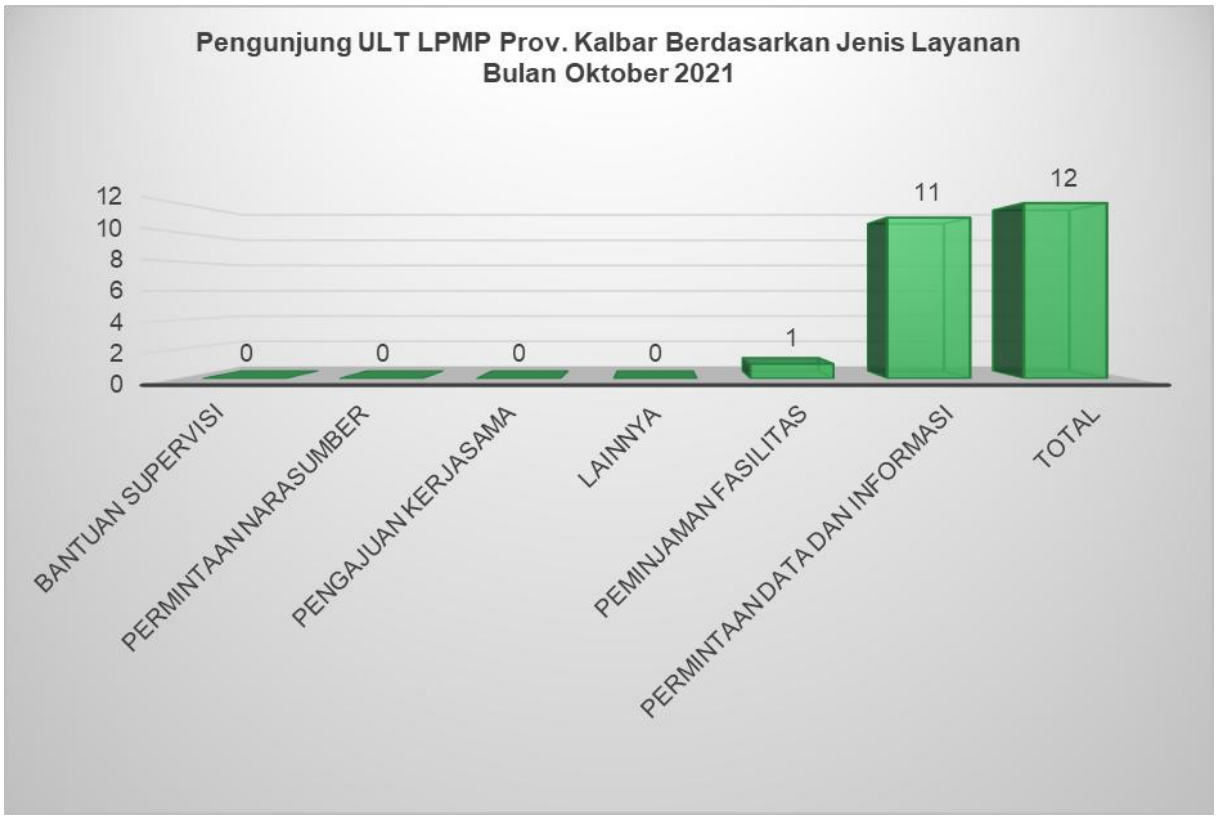
- Kepala Sekolah : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Lainnya : 1 orang atau 8,33% dari total pengunjung
- Operator : 1 orang atau 8,33% dari total pengunjung
- Dinas Pendidikan : 2 orang atau 16,67% dari total pengunjung
- Guru : 8 orang atau 66,67% dari total pengunjung

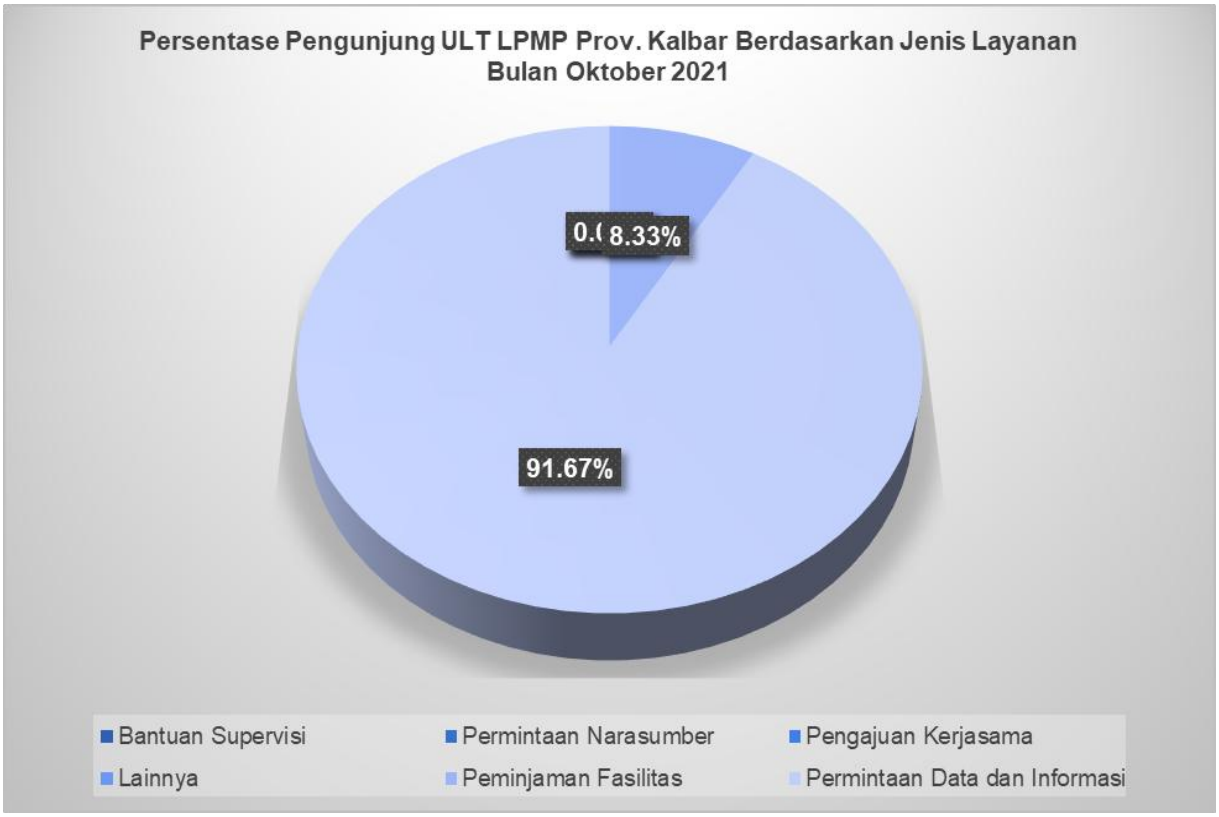
Total : 12 orang



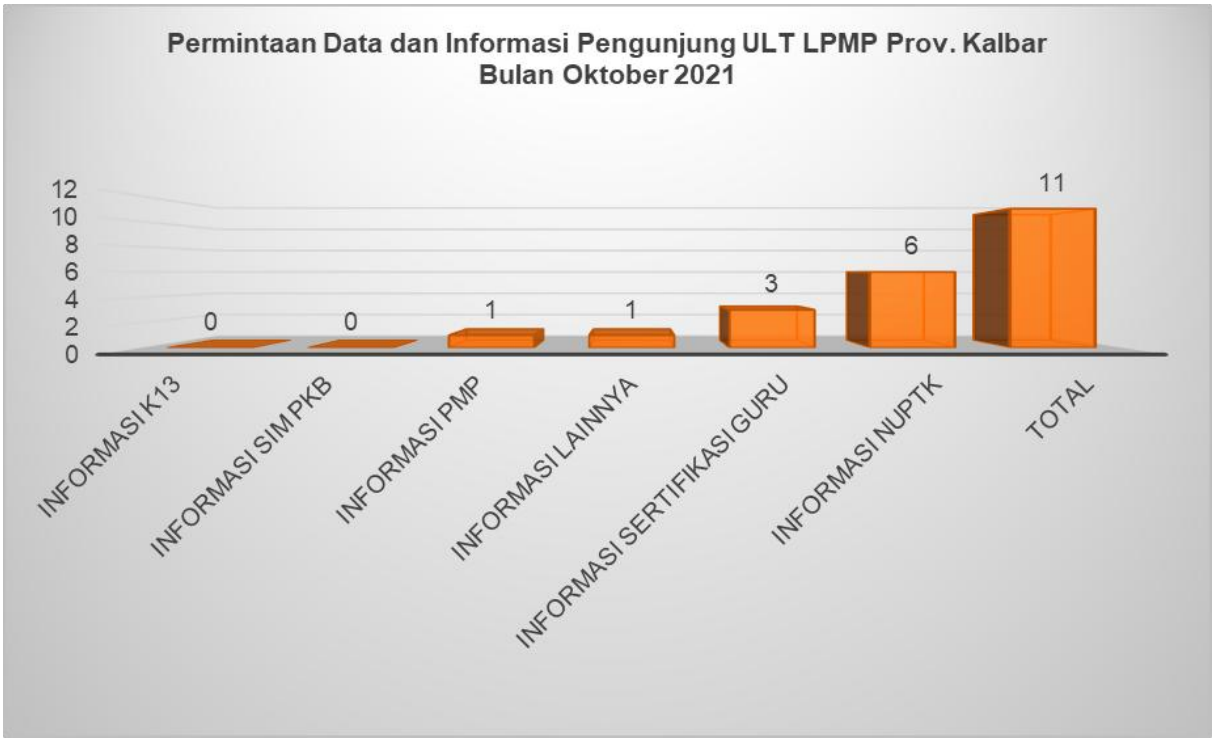


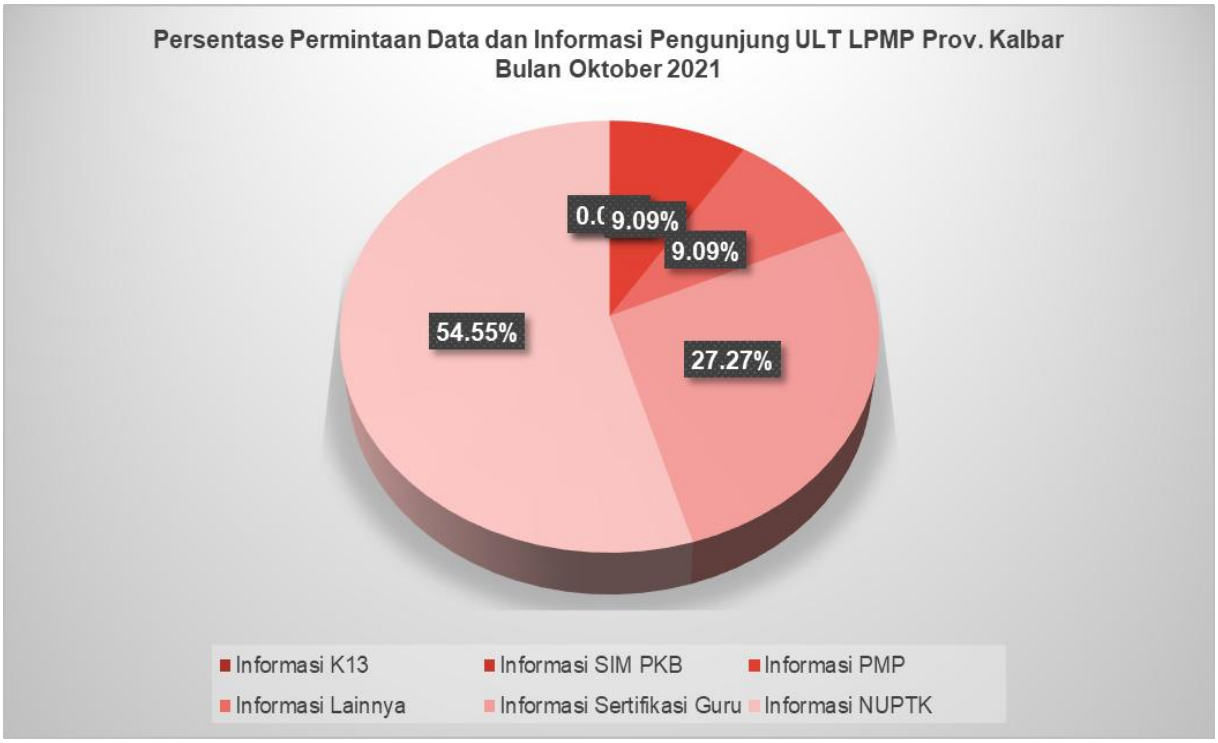
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permintaan data dan informasi sebanyak 11 pengunjung atau 91,67% dan layanan peminjaman fasilitas sebanyak 1 pengunjung atau 8,33%, sedangkan layanan bantuan supervisi, layanan permintaan narasumber, layanan pengajuan kerjasama, dan layanan lainnya tidak ada permintaan layanan.





Layanan permintaan data dan informasi di dominasi 4 kategori yaitu informasi NUPTK sebanyak 6 pengunjung atau 54,55%, informasi sertifikasi guru sebanyak 3 pengunjung atau 27,27%, informasi PMP dan informasi lainnya (informasi kenaikan pangkat) masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 9,09%.



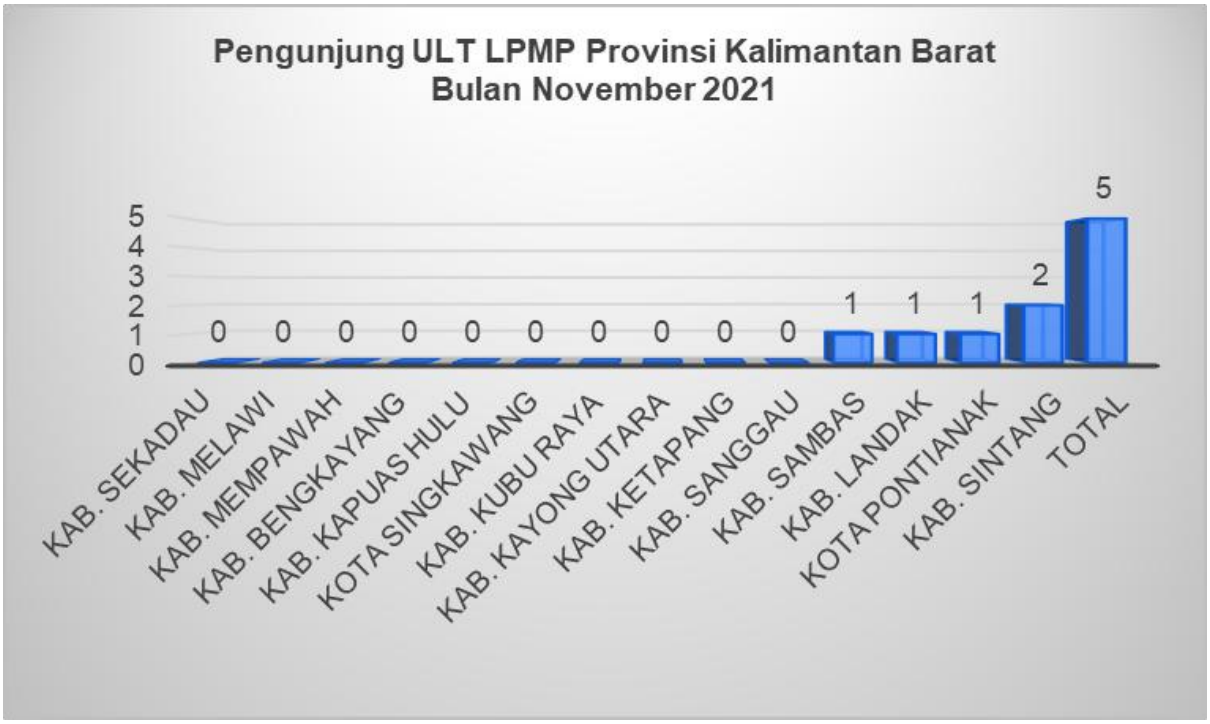


D. Bulan November

Jumlah pengunjung ULT LPMP Kalimantan Barat bulan November 2021 sebanyak 5 orang yang berasal dari 4 kabupaten/kota dari 14 kabupaten kota dengan rincian:

- Kab. Sekadau : 0 orang
- Kab. Melawi : 0 orang
- Kab. Mempawah : 0 orang
- Kab. Bengkayang : 0 orang
- Kab. Kapuas Hulu : 0 orang
- Kota Singkawang : 0 orang
- Kab. Kubu Raya : 0 orang
- Kab. Kayong Utara : 0 orang
- Kab. Ketapang : 0 orang
- Kab. Sanggau : 0 orang
- Kab. Sambas : 1 orang
- Kab. Landak : 1 orang
- Kota Pontianak : 1 orang
- Kab. Sintang : 2 orang

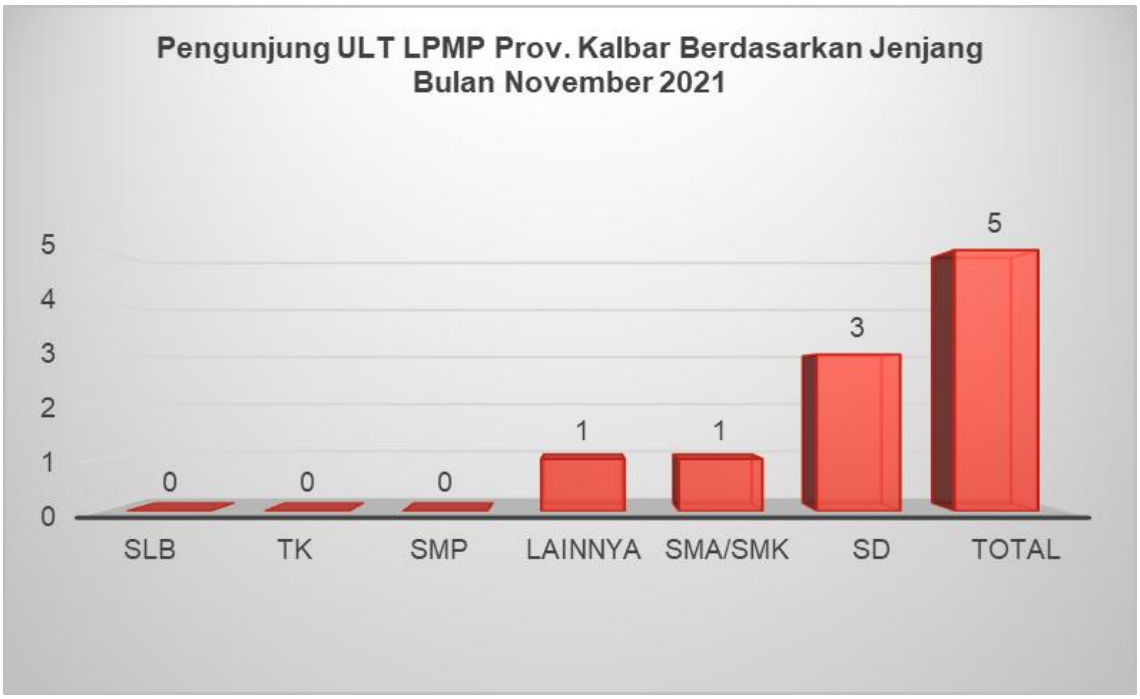
Total : 5 orang

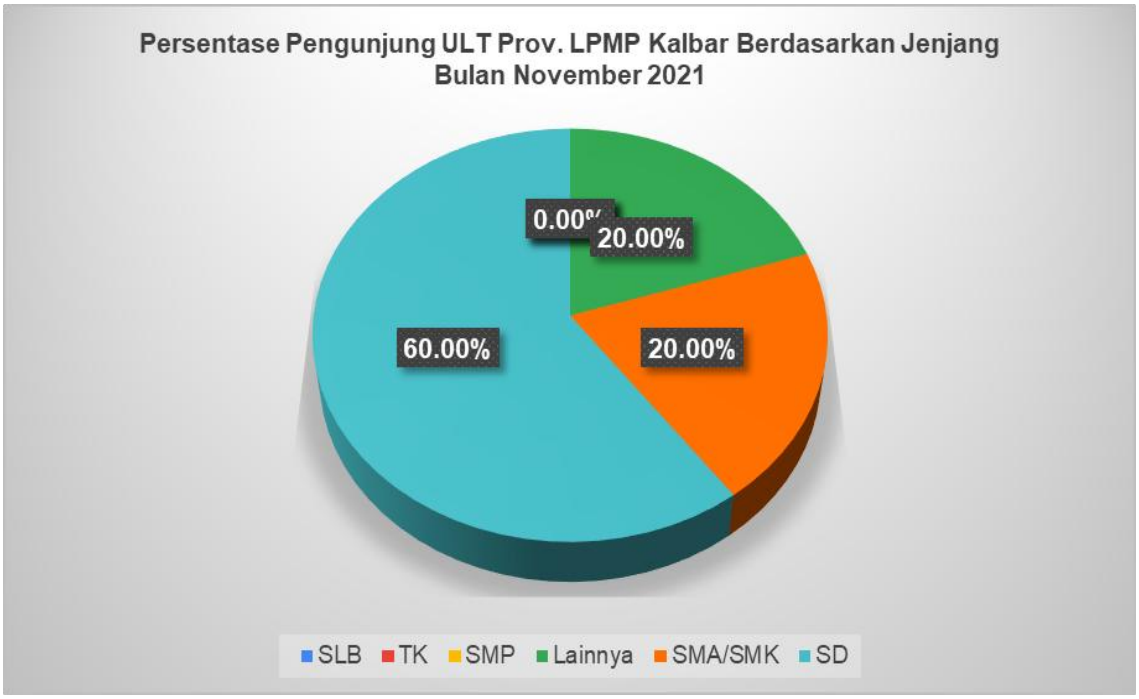


Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang SLB : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang TK : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Lainnya : 1 orang atau 20,00% dari total pengunjung
- Jenjang SMA/K : 1 orang atau 20,00% dari total pengunjung
- Jenjang SD : 3 orang atau 60,00% dari total pengunjung

Total : 5 orang

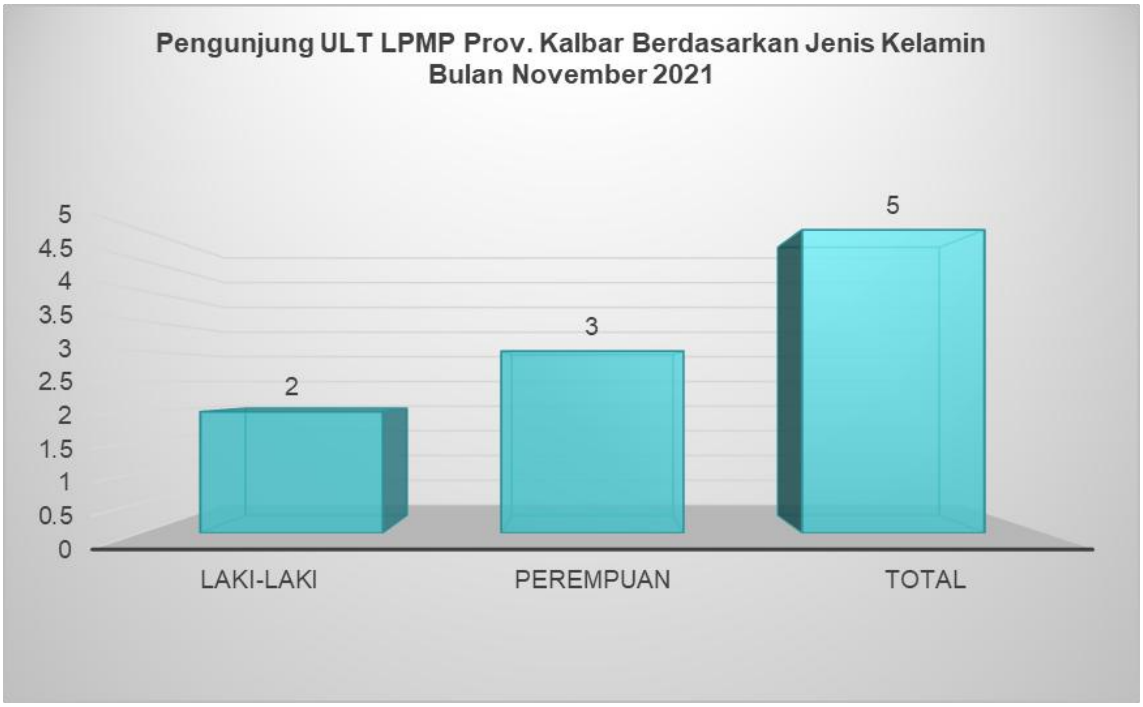


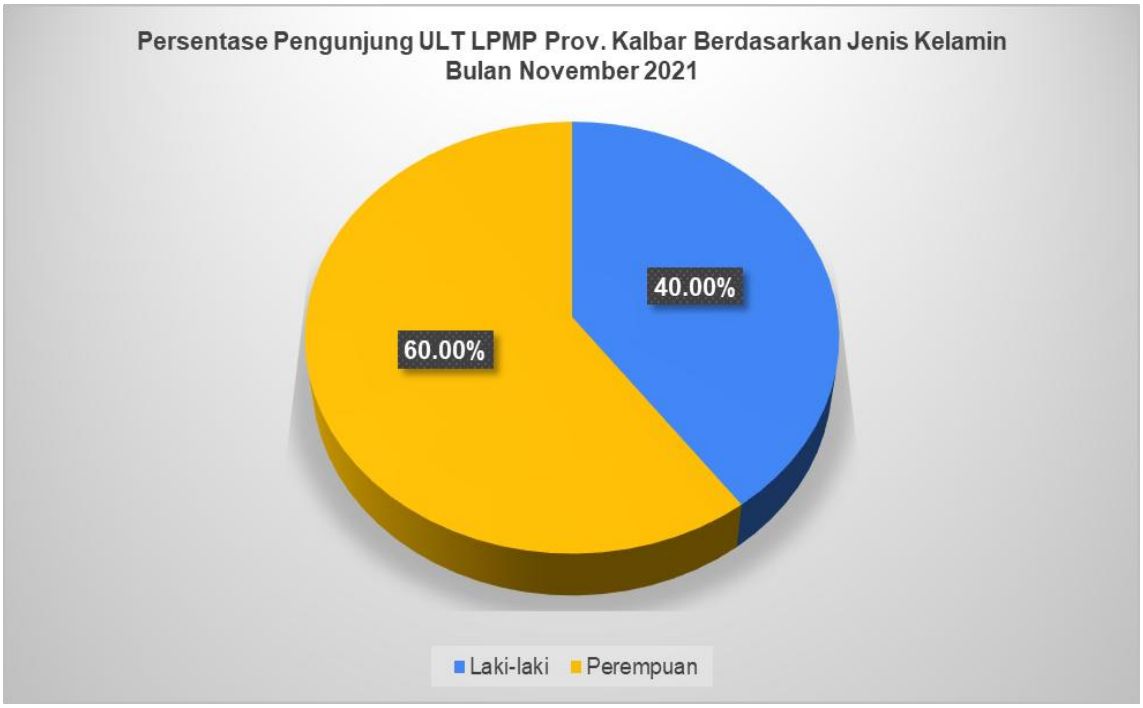


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Laki-laki : 2 orang atau 40,00% dari total pengunjung
- Perempuan : 3 orang atau 60,00% dari total pengunjung

Total : 5 orang

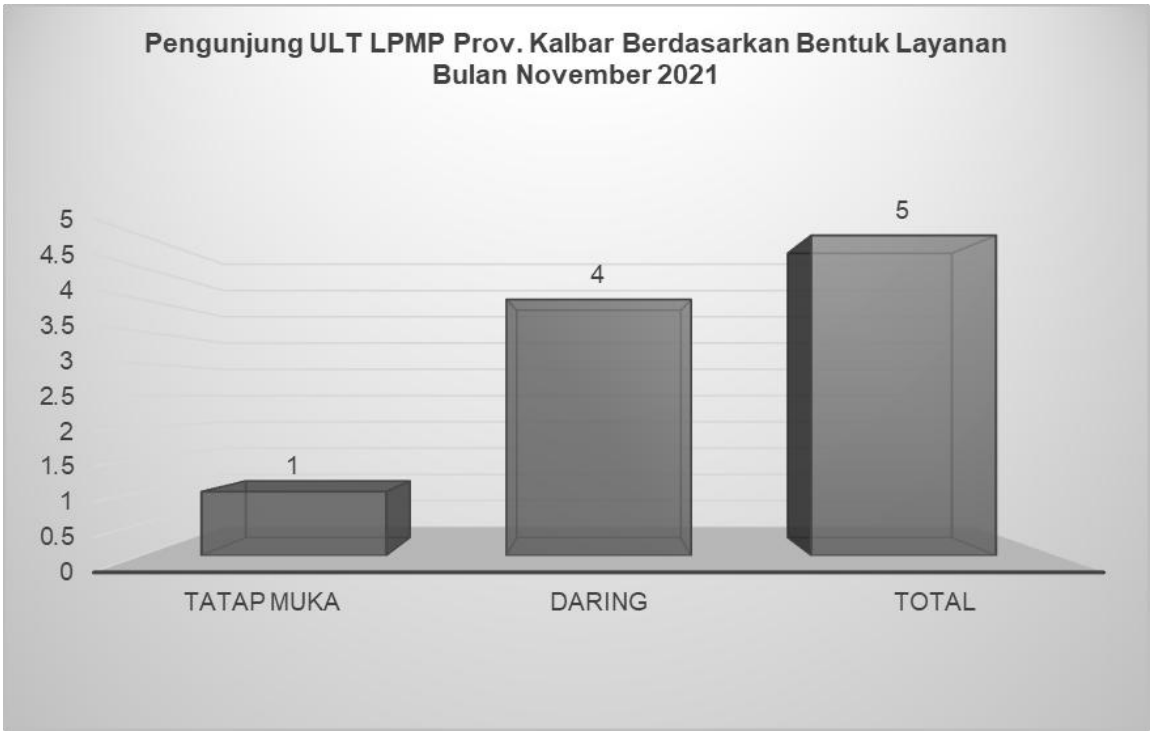


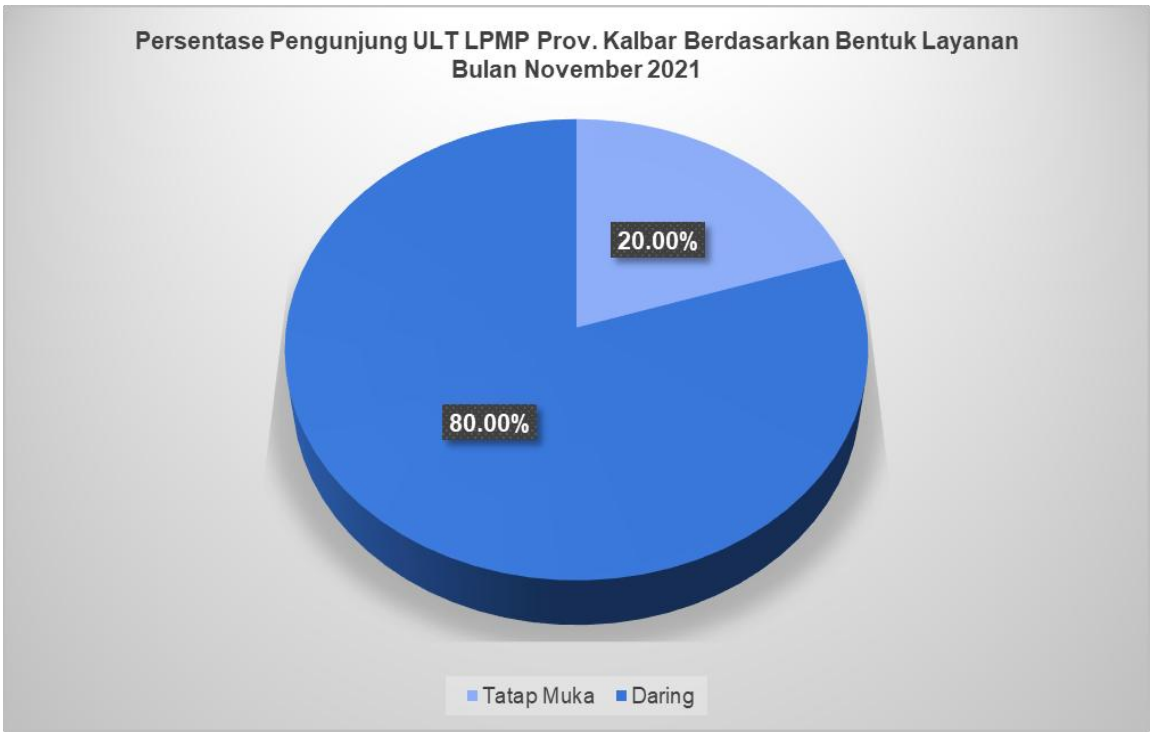


Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 4 orang atau 80,00% dari total pengunjung
- Tatap muka : 1 orang atau 20,00% dari total pengunjung

Total : 5 orang

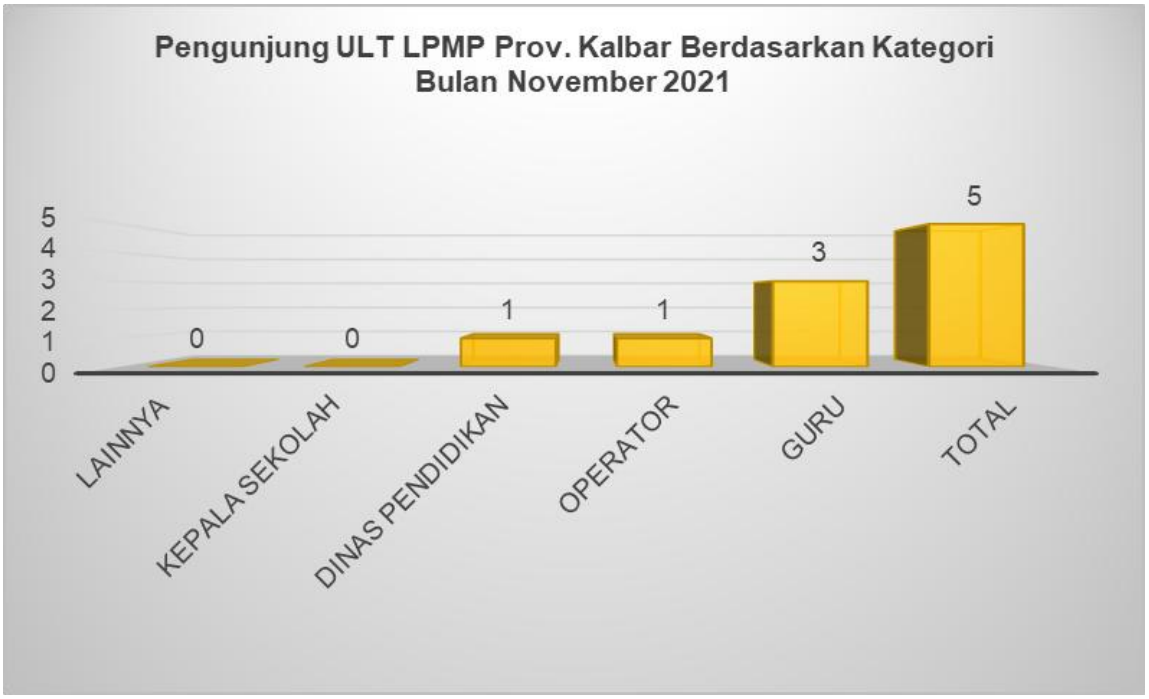


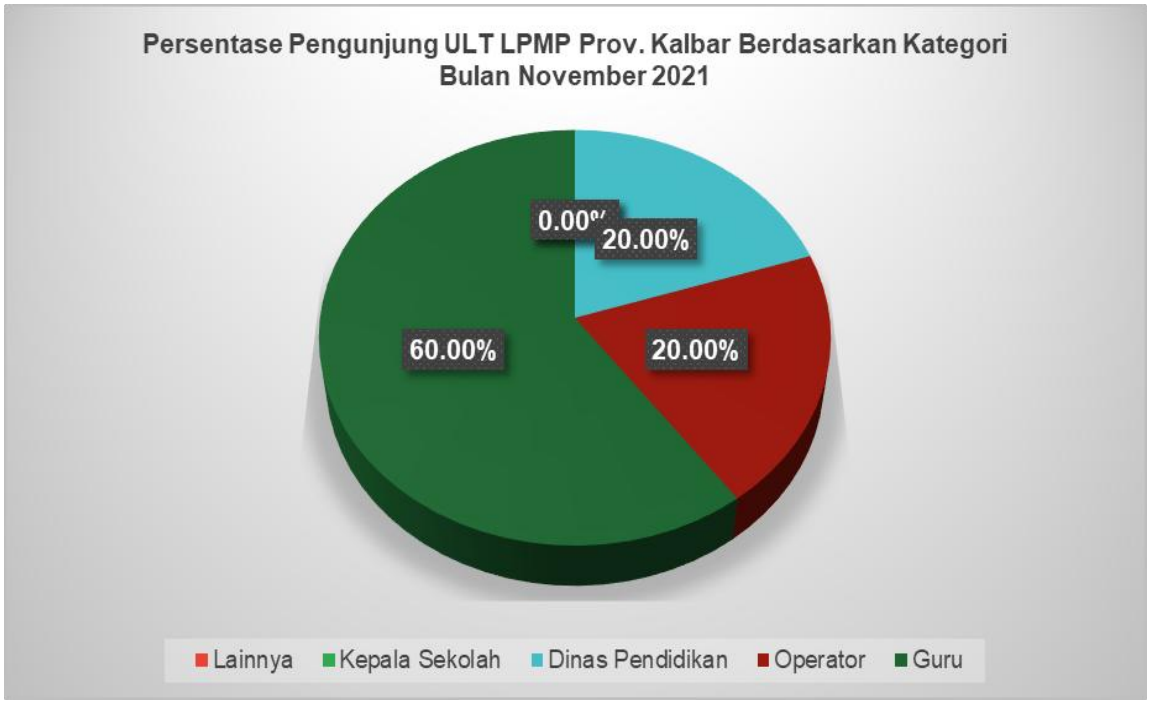


Berdasarkan kategori pengunjung:

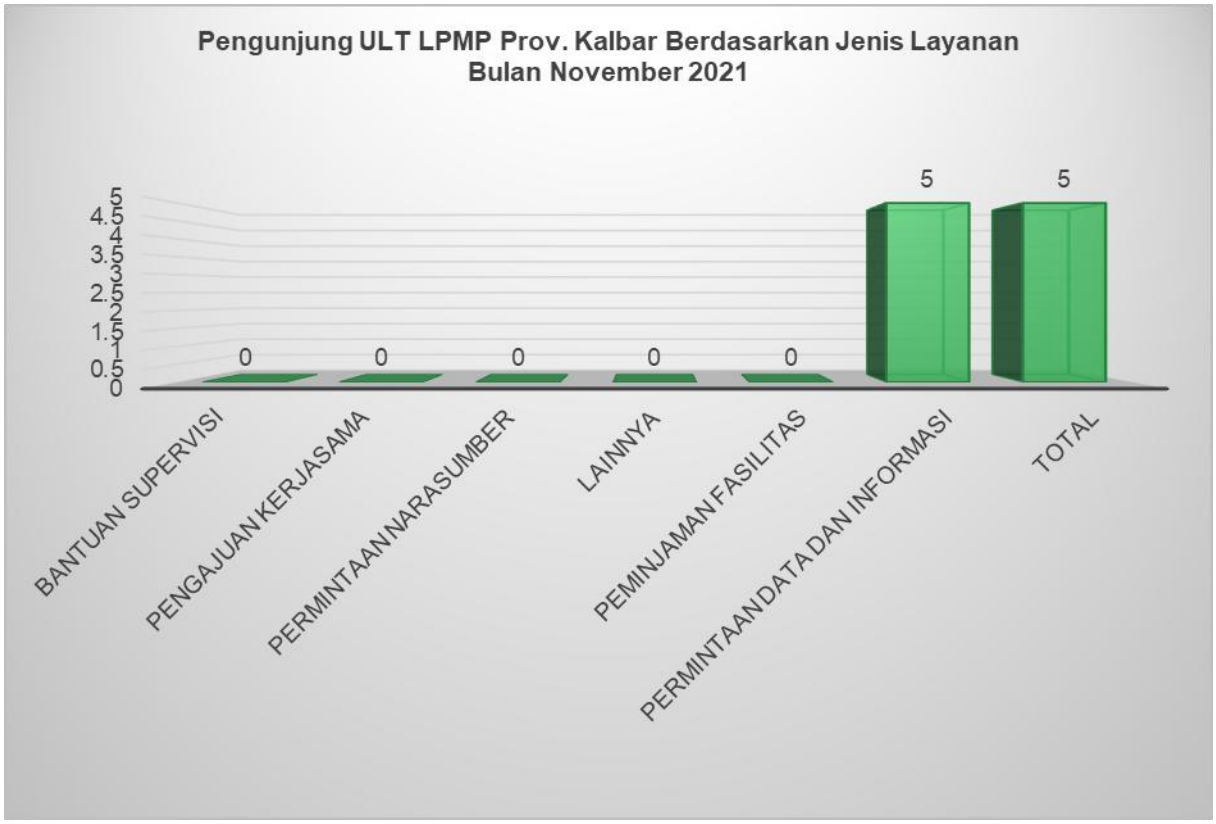
- Lainnya : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Dinas Pendidikan : 1 orang atau 20,00% dari total pengunjung
- Operator : 1 orang atau 20,00% dari total pengunjung
- Guru : 3 orang atau 60,00% dari total pengunjung

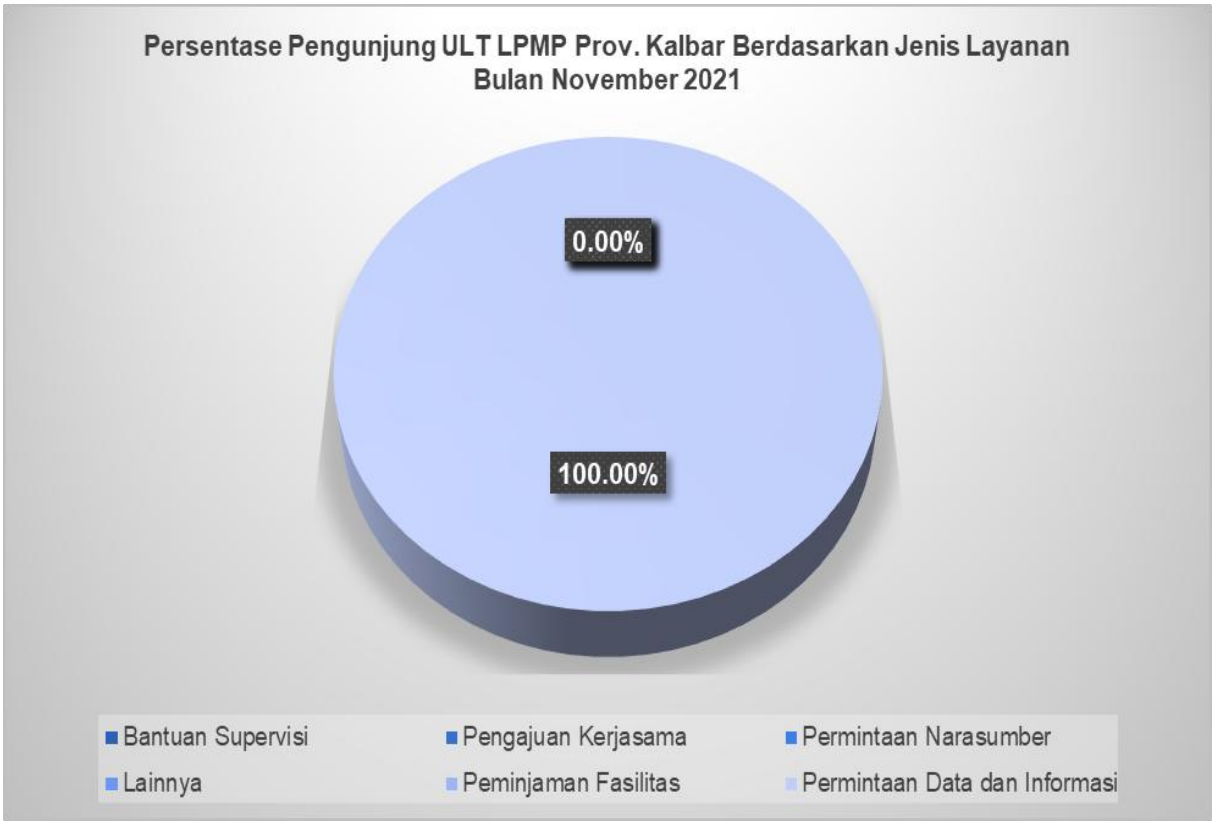
Total : 5 orang



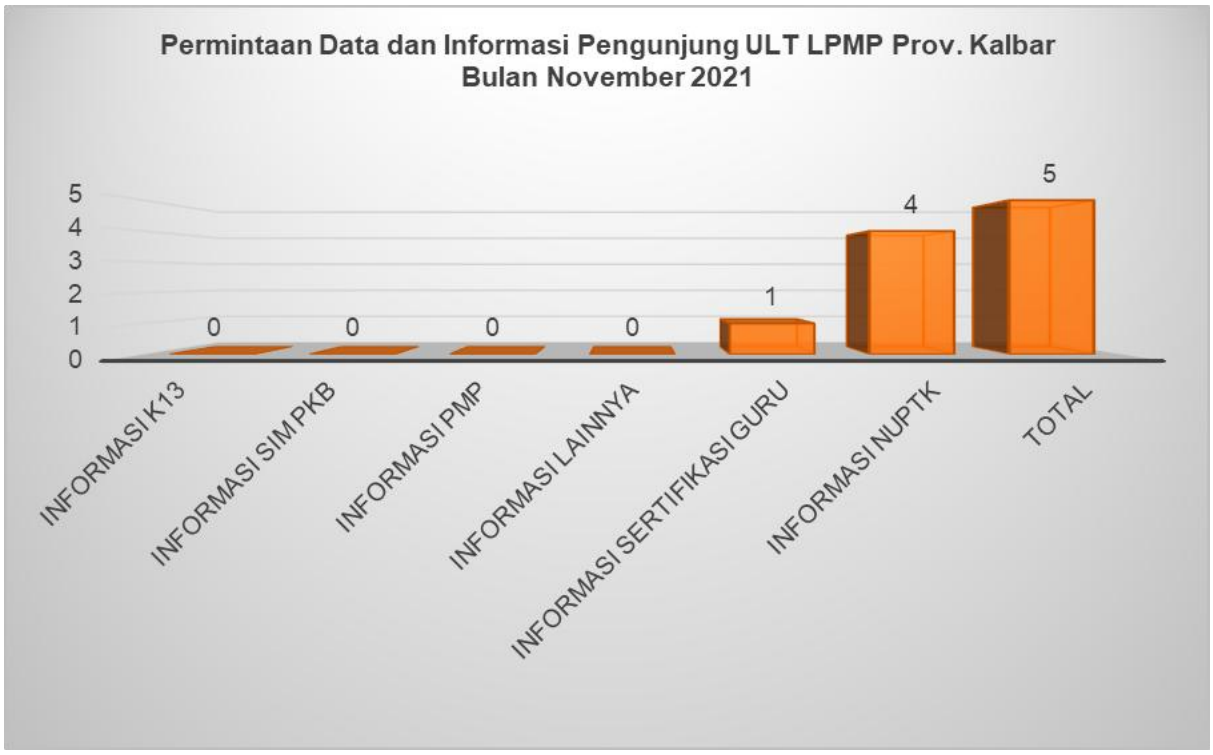


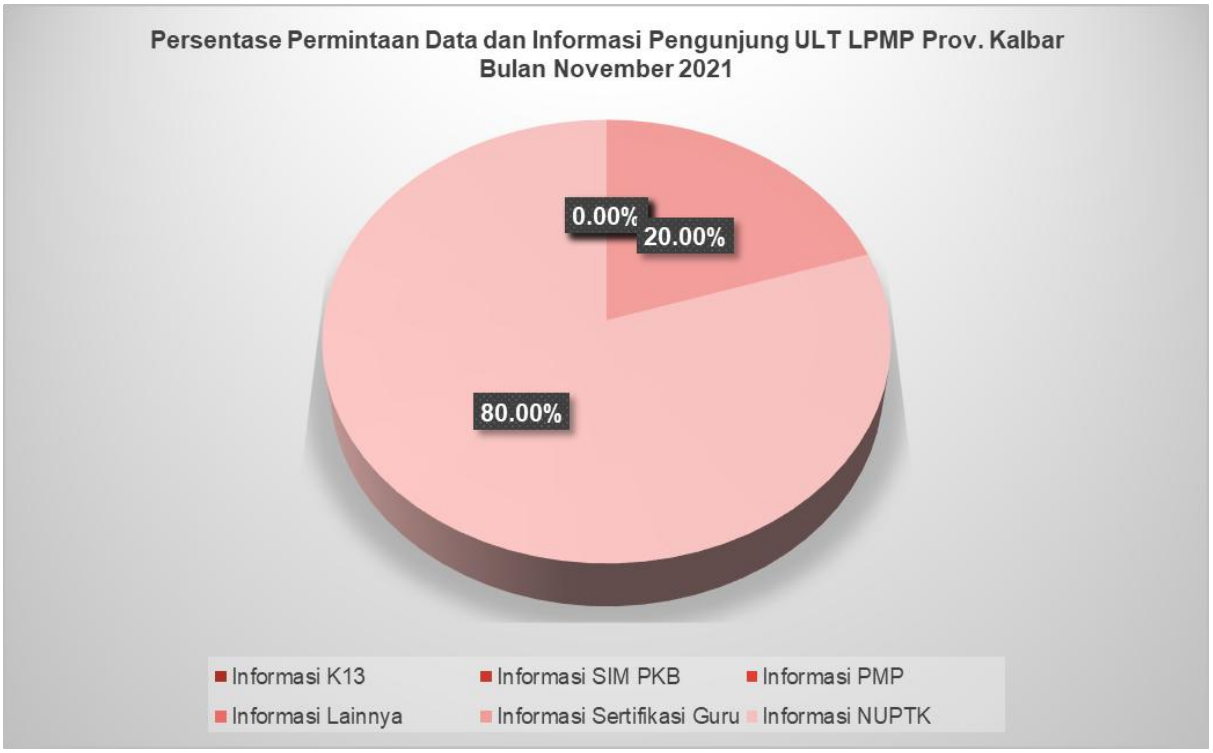
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permintaan data dan informasi sebanyak 5 pengunjung atau 100,00% sedangkan layanan bantuan supervisi, layanan pengajuan kerjasama, layanan permintaan narasumber, layanan lainnya dan layanan peminjaman fasilitas tidak ada permintaan layanan.





Layanan permintaan data dan informasi di dominasi 2 kategori yaitu informasi NUPTK sebanyak 4 pengunjung atau 80,00% dan informasi sertifikasi guru sebanyak 1 pengunjung atau 20,00%.





E. Bulan Desember

Jumlah pengunjung ULT LPMP Kalimantan Barat bulan Desember 2021 sebanyak 17 orang yang berasal dari 8 kabupaten/kota dari 14 kabupaten kota dengan rincian:

- Kab. Kapuas Hulu : 0 orang
- Kab. Melawi : 0 orang
- Kab. Kayong Utara : 0 orang
- Kab. Sekadau : 0 orang
- Kota Singkawang : 0 orang
- Kab. Sanggau : 0 orang
- Kab. Sintang : 1 orang
- Kab. Bengkayang : 1 orang
- Kab. Landak : 1 orang
- Kab. Ketapang : 1 orang
- Kab. Sambas : 1 orang
- Kab. Mempawah : 2 orang
- Kab. Kubu Raya : 2 orang
- Kota Pontianak : 8 orang

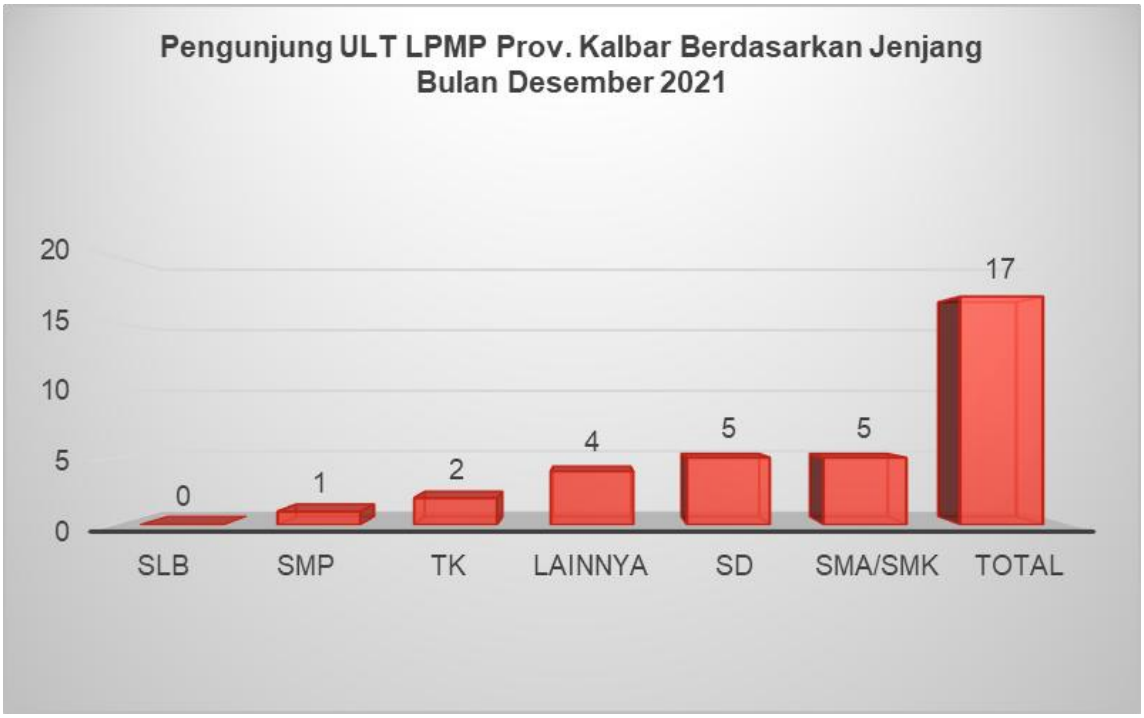
Total : 17 orang

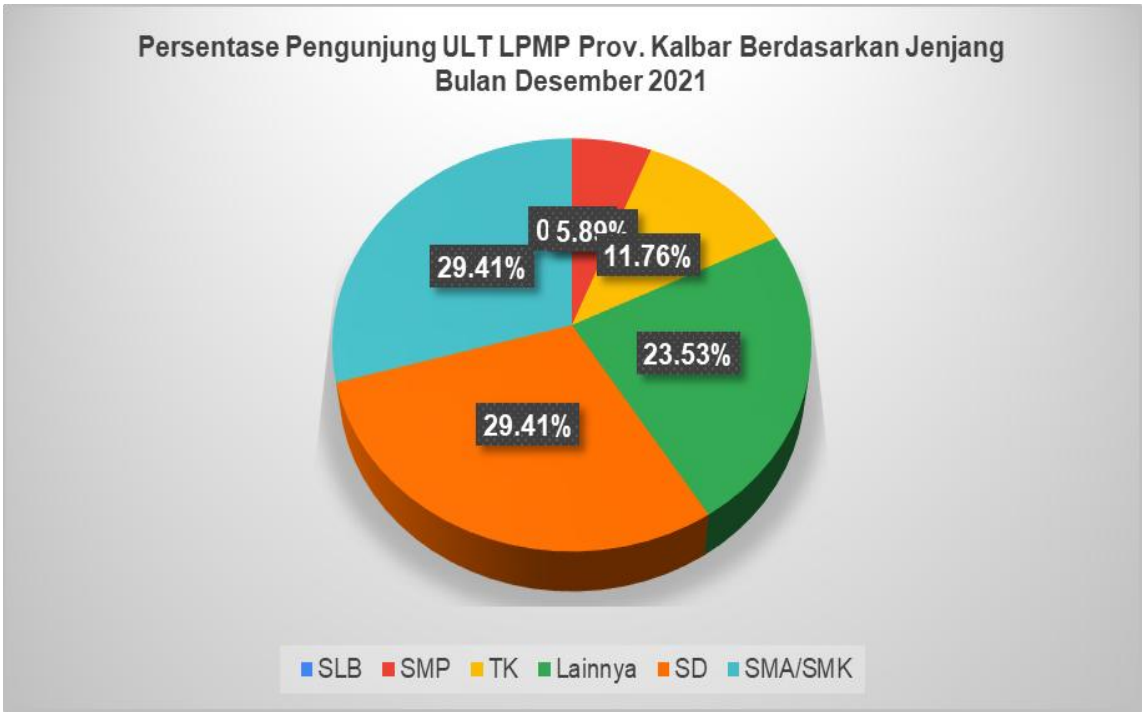


Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang SLB : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 1 orang atau 5,89% dari total pengunjung
- Jenjang TK : 2 orang atau 11,76% dari total pengunjung
- Lainnya : 4 orang atau 23,53% dari total pengunjung
- Jenjang SD : 5 orang atau 29,41% dari total pengunjung
- Jenjang SMA/K : 5 orang atau 29,41% dari total pengunjung

Total : 17 orang

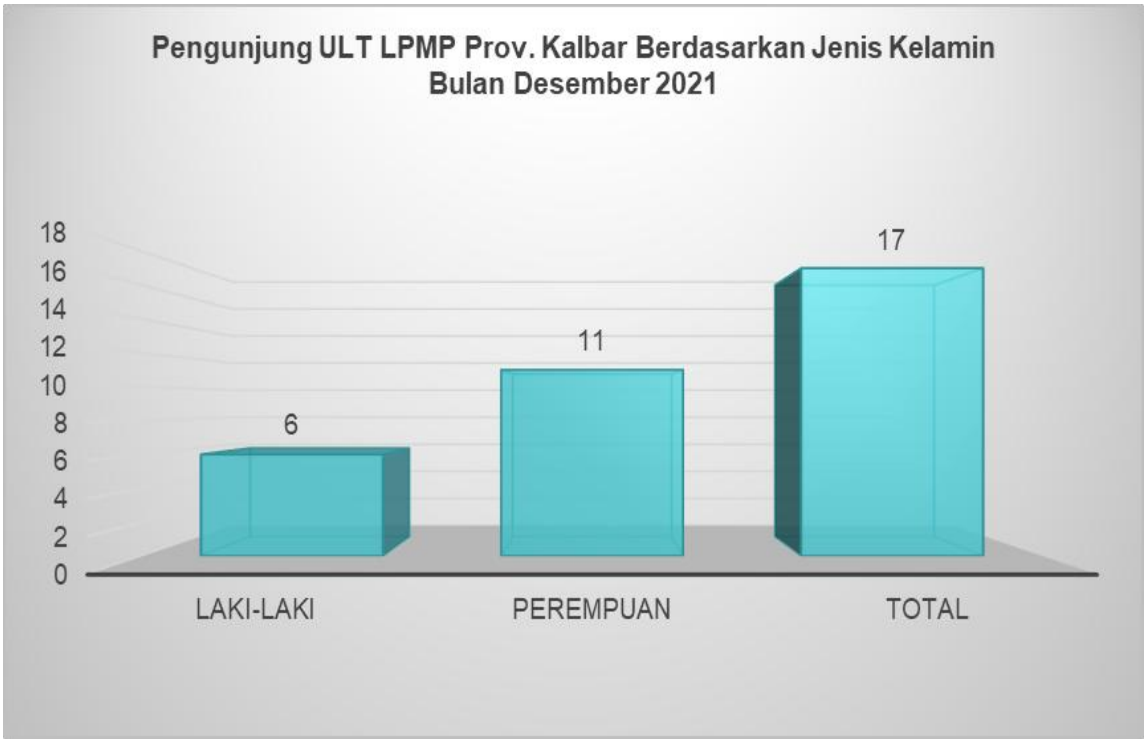


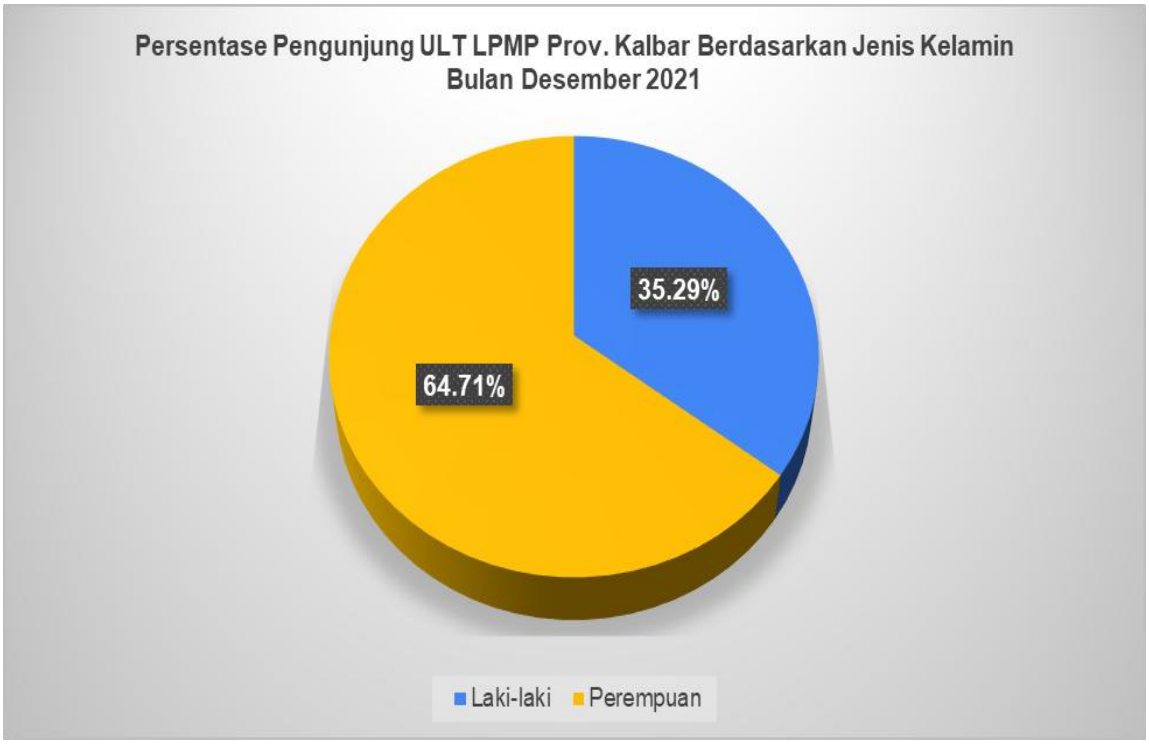


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Laki-laki : 6 orang atau 35,29% dari total pengunjung
- Perempuan : 11 orang atau 64,71% dari total pengunjung

Total : 17 orang

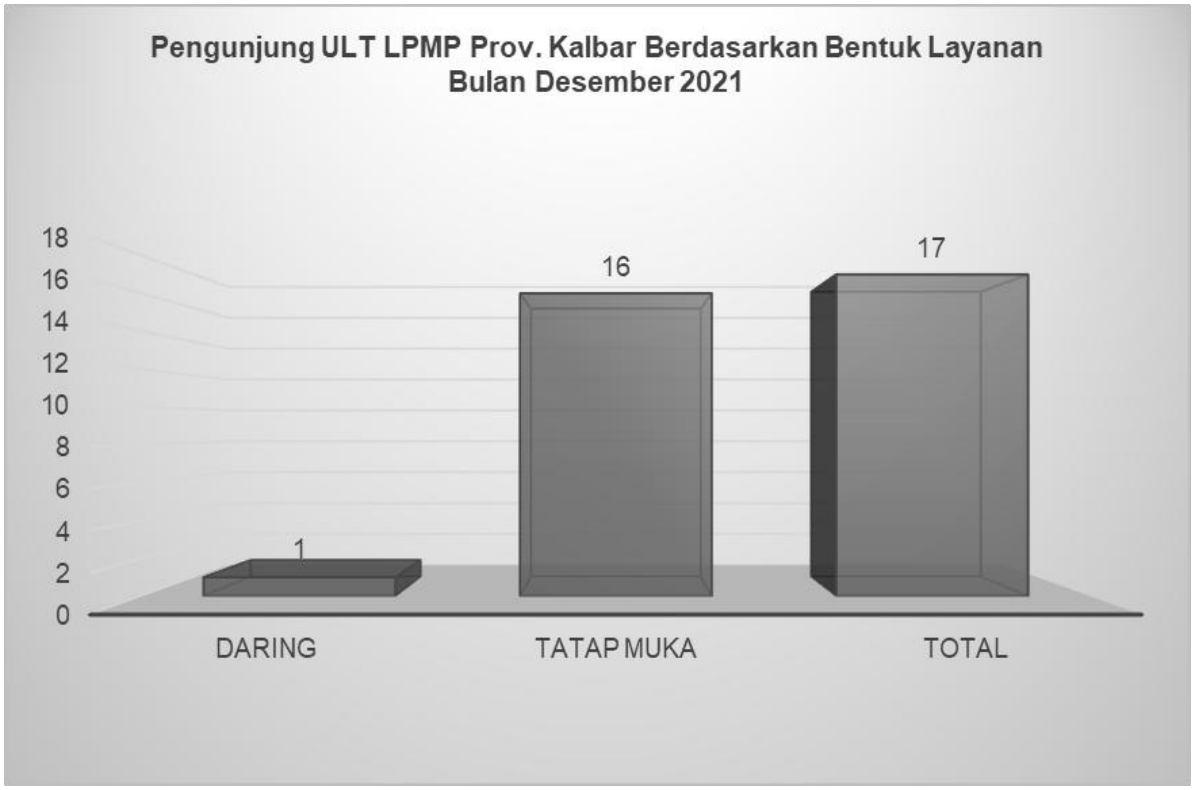


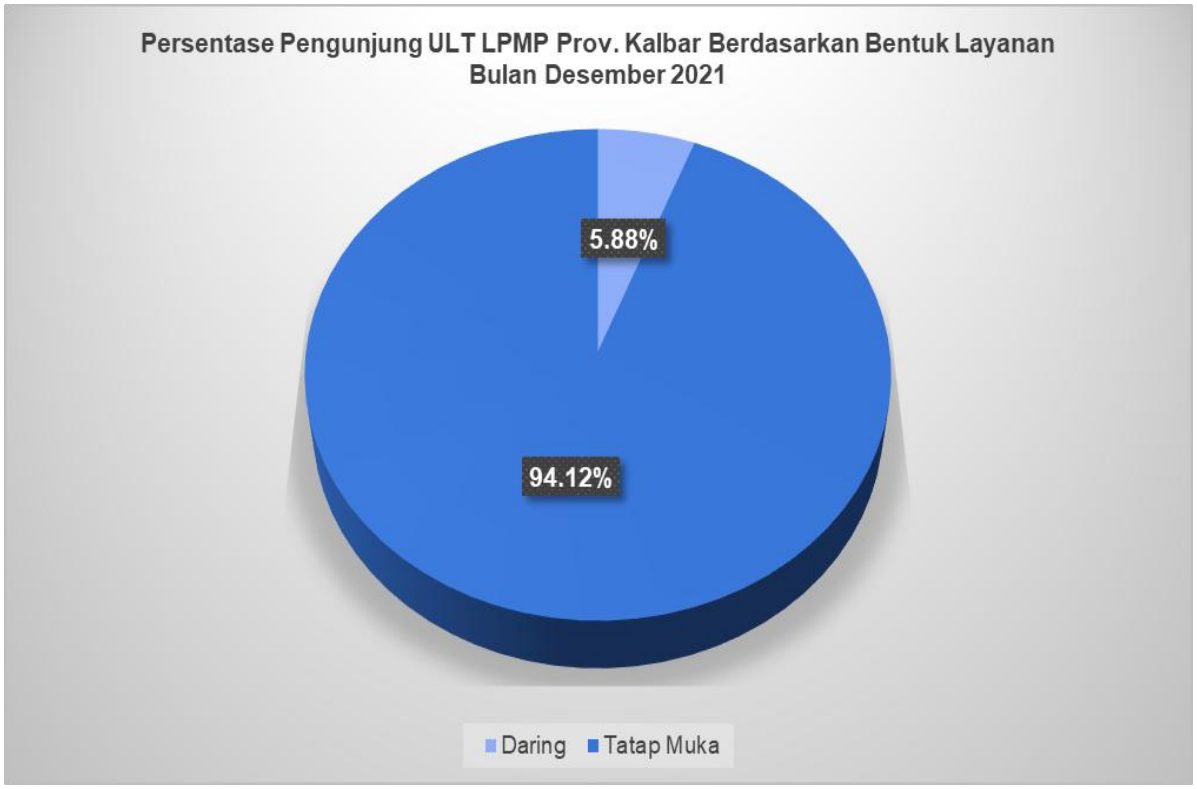


Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 1 orang atau 5,88% dari total pengunjung
- Tatap muka : 16 orang atau 94,12% dari total pengunjung

Total : 17 orang

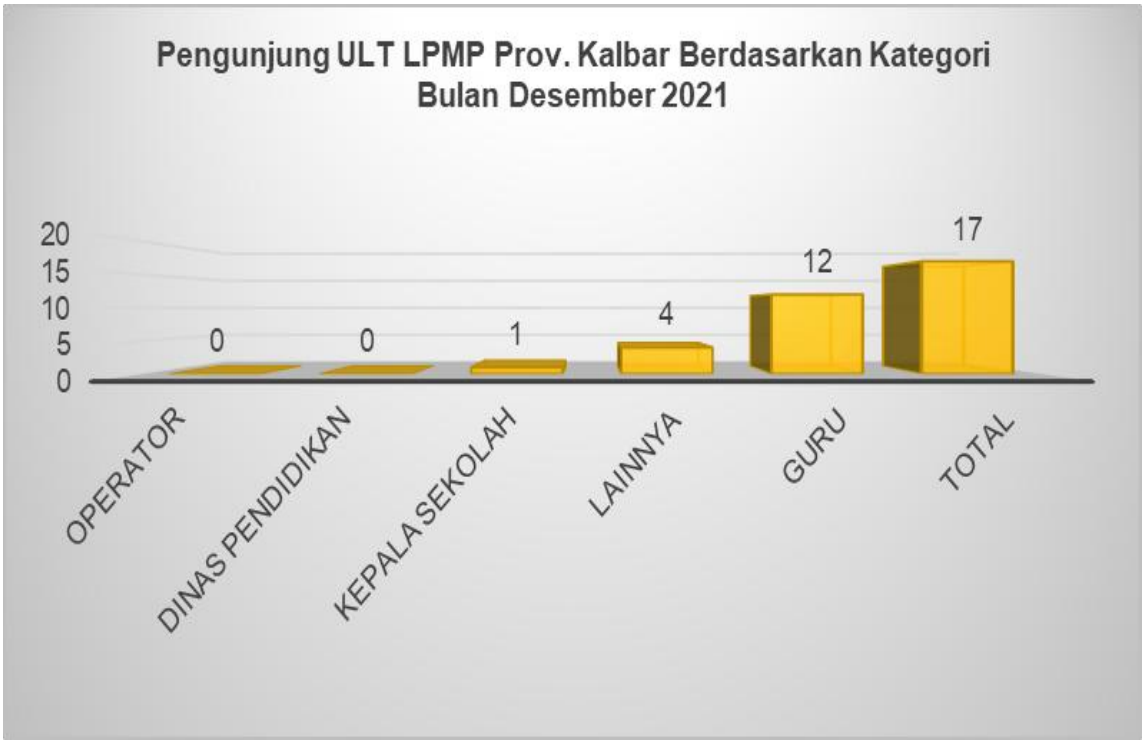


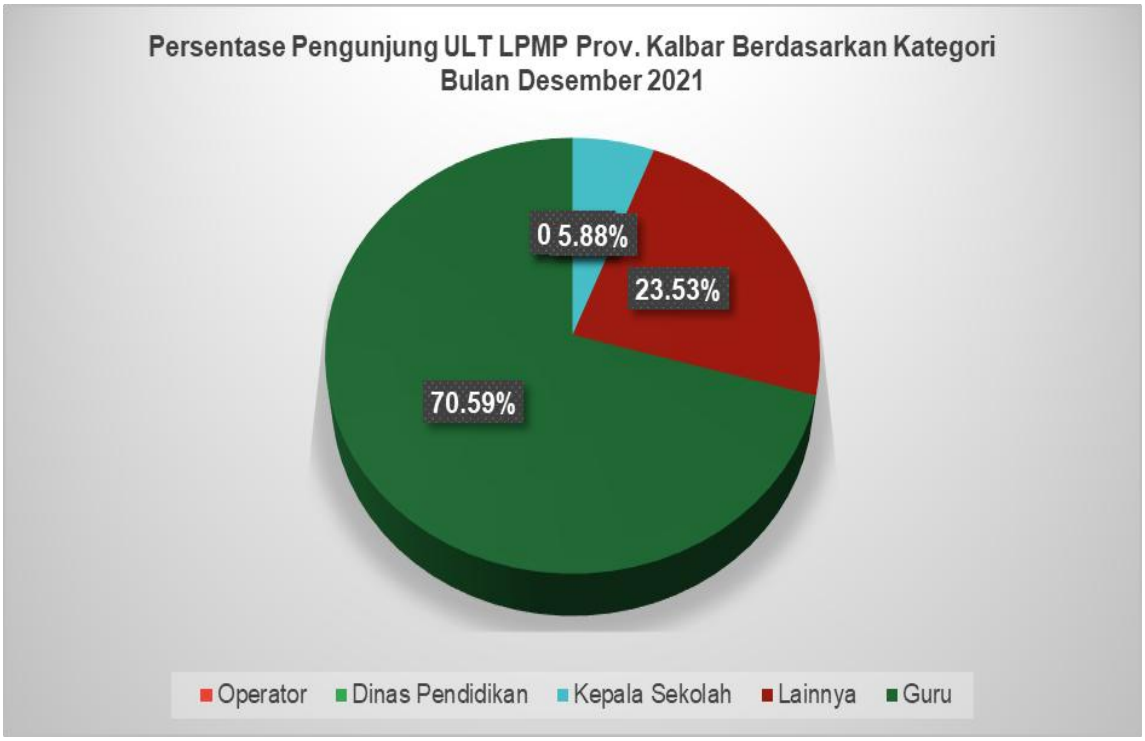


Berdasarkan kategori pengunjung:

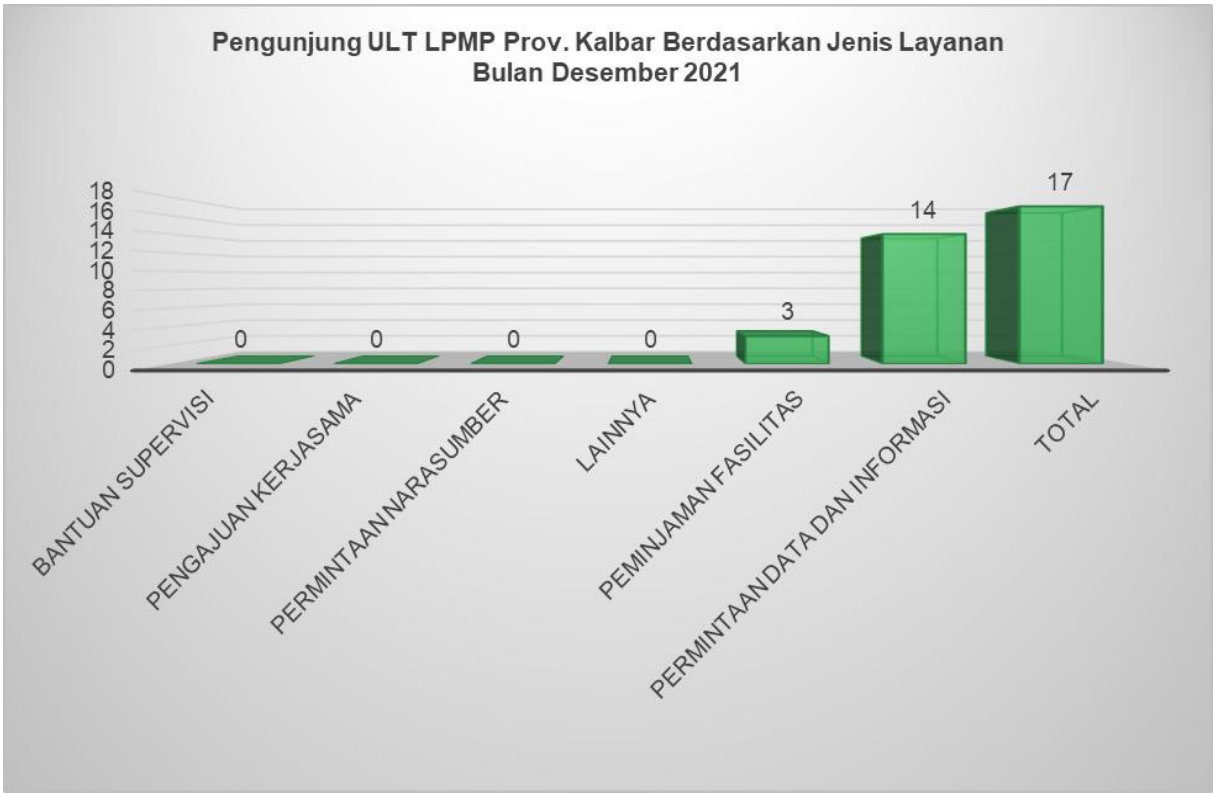
- Operator : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Dinas Pendidikan : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 1 orang atau 5,88% dari total pengunjung
- Lainnya : 4 orang atau 23,53% dari total pengunjung
- Guru : 12 orang atau 70,59% dari total pengunjung

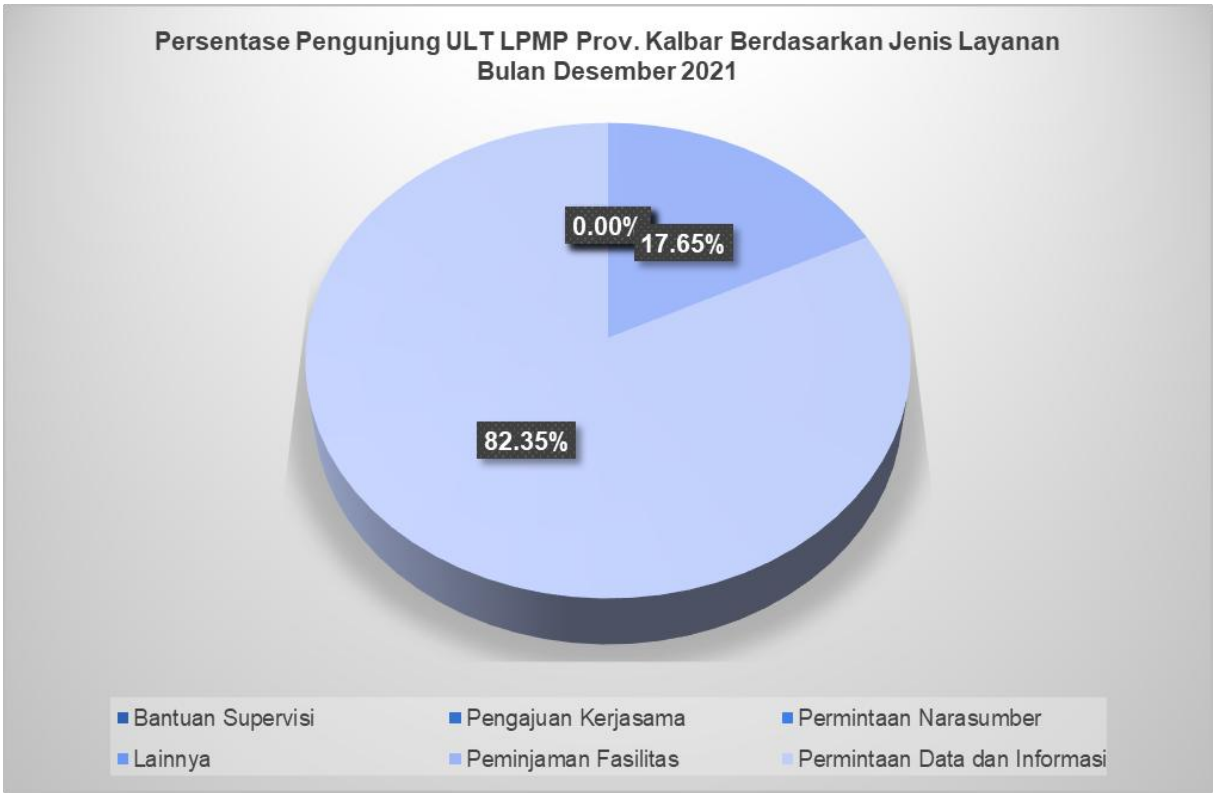
Total : 17 orang



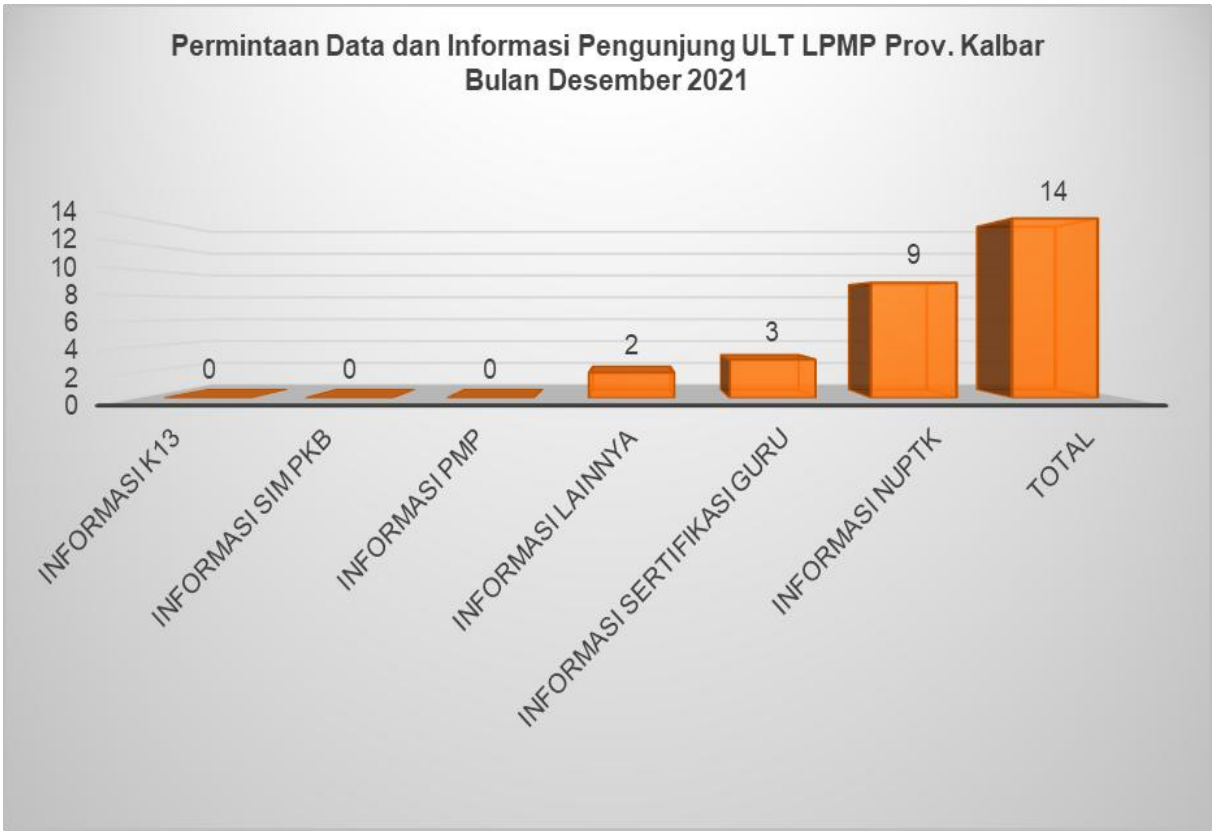


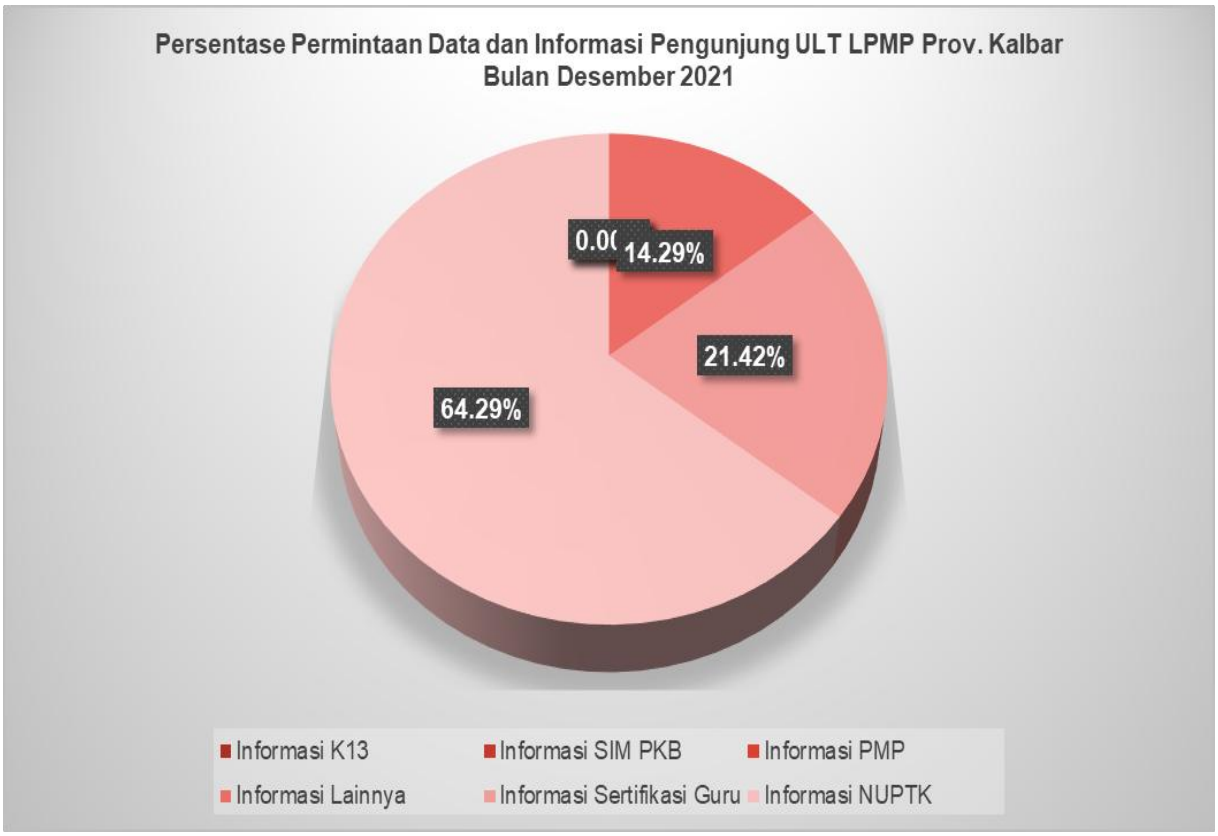
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permintaan data dan informasi sebanyak 14 pengunjung atau 82,35% dan layanan peminjaman fasilitas sebanyak 3 pengunjung atau 17,65%, sedangkan layanan bantuan supervisi, layanan pengajuan kerjasama, layanan permintaan narasumber, dan layanan lainnya tidak ada permintaan layanan.





Layanan permintaan data dan informasi di dominasi 3 kategori yaitu informasi NUPTK sebanyak 9 pengunjung atau 64,29%, informasi Sertifikasi Guru sebanyak 3 pengunjung atau 21,42%, dan informasi lainnya (informasi jabatan PTP dan informasi e-rapor) sebanyak 2 pengunjung atau 14,29%).





BAB IV
TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengunjung di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat tahun 2021 caturwulan III (bulan September-Desember 2021) secara umum tanggapan pengunjung terhadap pelayanan di ULT LPMP Kalimantan Barat memberikan penilaian kategori mutu layanan sangat baik. Penilaian kategori mutu layanan sangat baik mencakup kemudahan prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggungjawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, ketepatan penyelesaian pelayanan, kenyamanan sarana prasarana pelayanan, sarana prasarana pelayanan dan tidak terdapat pungutan jasa layanan.

Dari 33 responden dilihat dari indikator penilaian kemudahan prosedur pelayanan di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat, 20 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 13 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kedisiplinan petugas di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat, 21 responden memberikan nilai sangat memuaskan, 11 responden memberikan nilai memuaskan, dan 1 responden memberikan nilai kurang memuaskan. Untuk indikator penilaian tanggungjawab petugas di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat, 20 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 13 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kemampuan petugas di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat, 20 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 13 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kecepatan pelayanan di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat, 21 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 12 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kesopanan dan keramahan petugas di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat, 22 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 11 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian ketepatan penyelesaian pelayanan di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat, 19 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 14 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kenyamanan sarana prasarana pelayanan di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat, 21 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 12 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian sarana prasarana pelayanan di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat, 20 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 13 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian tidak terdapat pungutan jasa layanan di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat, 19 responden memberikan nilai sangat memuaskan, 13 responden memberikan nilai memuaskan, dan 1 responden memberikan nilai kurang memuaskan.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa pelayanan terhadap pengunjung di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat sangat baik. Hal ini memberikan motivasi pada ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan terus meningkatkan kepuasan pengunjung ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat.

