

2020

LAPORAN TAHUNAN

UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)

LPMP 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 2020 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 2020.

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 2021
Ketua ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat

Kurniadi, 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 PROVINSI 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 4

BAB IV TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 12

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 Kemendikbud 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. Kursi tamu layanan
5. Kursi ruang tunggu tamu
6. Printer
7. Jaringan internet
8. Televisi
9. CCTV
10. Dispenser/ c*ofee maker*
11. Tempat bermain anak
12. Ruang Laktasi
13. Sarana bagi penyandang disabilitas

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 atau fungsinya:

Sub Bagian TU : layanan peminjaman fasilitas

Fungsi SI : layanan permintaaan data dan informasi

Fungsi FPMP : layanan pengajuan kerjasama dan layanan permintaan narasumber

Fungsi PMS : layanan bantuan supervisi

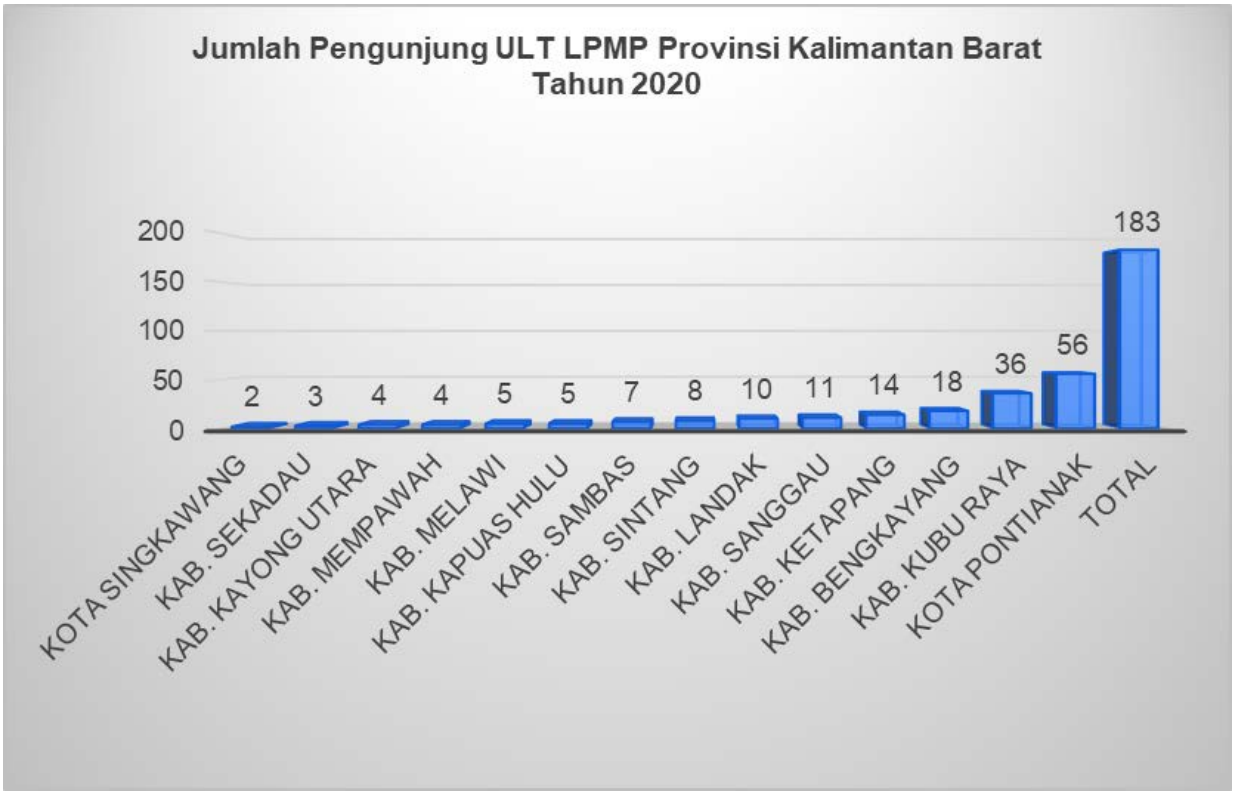
BAB III

JUMLAH PENGUNJUNG ULT LPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Jumlah pengunjung ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat tahun 2020 sebanyak 183 orang yang berasal dari 14 kabupaten/kota dengan rincian:

- Kota Singkawang : 2 orang
- Kab. Sekadau : 3 orang
- Kab. Kayong Utara : 4 orang
- Kab. Mempawah : 4 orang
- Kab. Melawi : 5 orang
- Kab. Kapuas Hulu : 5 orang
- Kab. Sambas : 7 orang
- Kab. Sintang : 8 orang
- Kab. Landak : 10 orang
- Kab. Sanggau : 11 orang
- Kab. Ketapang : 14 orang
- Kab. Bengkayang : 18 orang
- Kab. Kubu Raya : 36 orang
- Kota Pontianak : 56 orang

Total : 183 orang



Sehubungan dengan pandemi Covid-19 di wilayah Kalimantan Barat, sesuai:

1. Surat Edaran Kepala LPMP Kalimantan Barat nomor 476/C7.49/KP/2020 tentang Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19) di Lingkungan LPMP Kalimantan Barat.
2. Surat Kepala LPMP Kalimantan Barat nomor 502/C7.49/KP/2020 tanggal 20 Maret 2020 tentang perpanjangan waktu bekerja dari rumah dalam rangka pencegahan penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19) di Lingkungan LPMP Kalimantan Barat.
3. Surat Kepala LPMP Kalimantan Barat nomor 578/C7.49/KP/2020 tanggal 21 April 2020 tentang perpanjangan waktu bekerja dari rumah dalam rangka pencegahan penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19) di Lingkungan LPMP Kalimantan Barat.
4. Surat Kepala LPMP Kalimantan Barat nomor 661/C7.49/KP/2020 tanggal 13 Mei 2020 tentang perpanjangan waktu bekerja dari rumah dalam rangka pencegahan penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19) di Lingkungan LPMP.
5. Surat Kepala LPMP Kalimantan Barat nomor 712/C7.49/KP/2020 tanggal 29 Mei 2020 tentang perpanjangan waktu bekerja dari rumah dalam rangka pencegahan penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19) di Lingkungan LPMP Kalimantan Barat.
6. Surat Kepala LPMP Kalimantan Barat nomor 724/C7.49/KP/2020 tanggal 4 Juni 2020 tentang sistem kerja pegawai lingkungan LPMP Kalimantan Barat dalam tatanan normal baru.
7. Surat Kepala LPMP Kalimantan Barat nomor 759/C7.49/KP/2020 tanggal 12 Juni 2020 tentang sistem kerja pegawai lingkungan LPMP Kalimantan Barat dalam tatanan normal baru.
8. Surat Kepala LPMP Kalimantan Barat nomor 794/C7.49/KP/2020 tanggal 19 Juni 2020 tentang sistem kerja pegawai lingkungan LPMP Kalimantan Barat dalam tatanan normal baru.
9. Surat Kepala LPMP Kalimantan Barat nomor 1493/C7.49/KP/2020 tanggal 2 November 2020 tentang Perpanjangan Sistem Kerja Pegawai di Lingkungan LPMP Provinsi Kalimantan Barat dalam Tatanan Normal Baru.
10. Surat Kepala LPMP Kalimantan Barat nomor 1525/C7.49/KP/2020 tanggal 3 November 2020 tentang Perpanjangan Sistem Kerja Pegawai di Lingkungan LPMP Provinsi Kalimantan Barat dalam Tatanan Normal Baru.
11. Surat Kepala LPMP Kalimantan Barat nomor 1554/C7.49/KP/2020 tanggal 6 November 2020 tentang Perpanjangan Sistem Kerja Pegawai di Lingkungan LPMP Provinsi Kalimantan Barat dalam Tatanan Normal Baru.

12. Surat Kepala LPMP Kalimantan Barat nomor 1581/C7.49/KP/2020 tanggal 13 November 2020 tentang Perpanjangan Sistem Kerja Pegawai di Lingkungan LPMP Provinsi Kalimantan Barat dalam Tatanan Normal Baru.
13. Surat Kepala LPMP Kalimantan Barat nomor 1637/C7.49/KP/2020 tanggal 20 November 2020 tentang Perpanjangan Sistem Kerja Pegawai di Lingkungan LPMP Provinsi Kalimantan Barat dalam Tatanan Normal Baru.
14. Surat Kepala LPMP Kalimantan Barat nomor 1722/C7.49/KP/2020 tanggal 4 Desember 2020 tentang Perpanjangan Sistem Kerja Pegawai di Lingkungan LPMP Provinsi Kalimantan Barat dalam Tatanan Normal Baru.
15. Surat Kepala LPMP Kalimantan Barat nomor 1745/C7.49/KP/2020 tanggal 13 Desember 2020 tentang Perpanjangan Sistem Kerja Pegawai di Lingkungan LPMP Provinsi Kalimantan Barat dalam Tatanan Normal Baru.
16. Surat Kepala LPMP Kalimantan Barat nomor 1775/C7.49/KP/2020 tanggal 18 Desember 2020 tentang Perpanjangan Sistem Kerja Pegawai di Lingkungan LPMP Provinsi Kalimantan Barat dalam Tatanan Normal Baru.

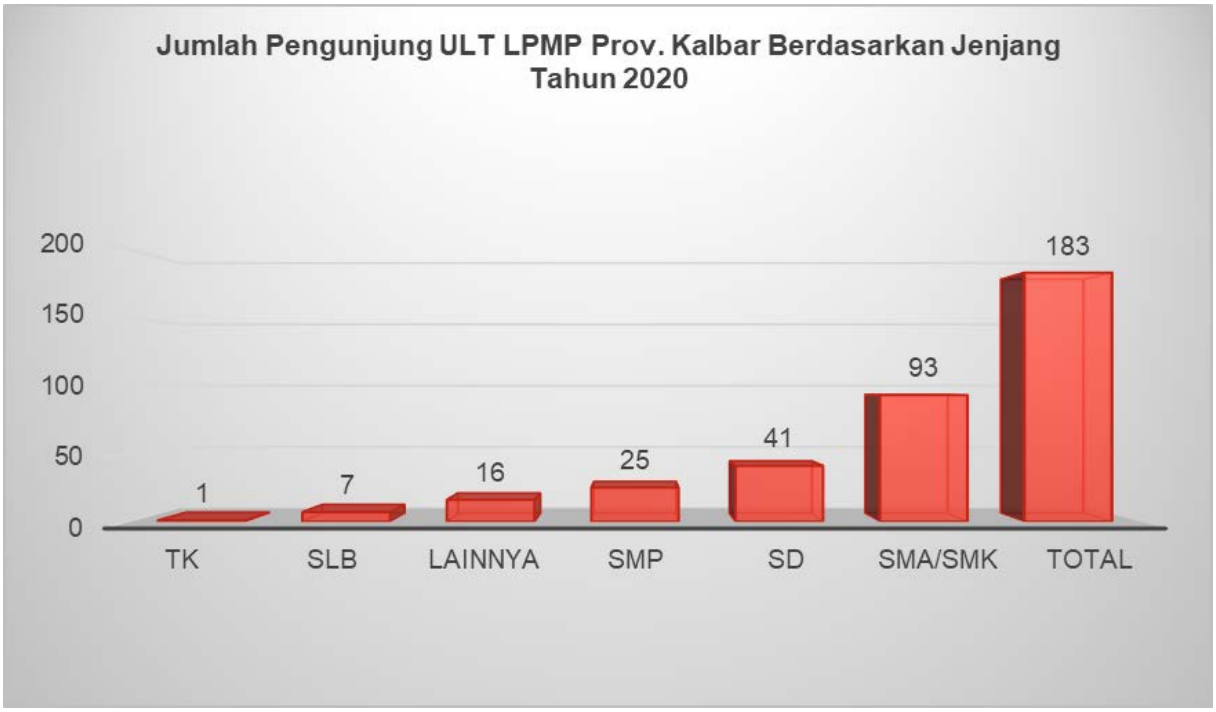
Sehubungan dengan surat tersebut diatas dan peta sebaran Covid-19 dari Satgas Pusat status Kota Pontianak yang berada di zona orange/zona merah, maka layanan tatap muka pada Unit Layanan Terpadu (ULT) LPMP Kalimantan Barat pada tahun 2020 ditutup dua kali, yaitu:

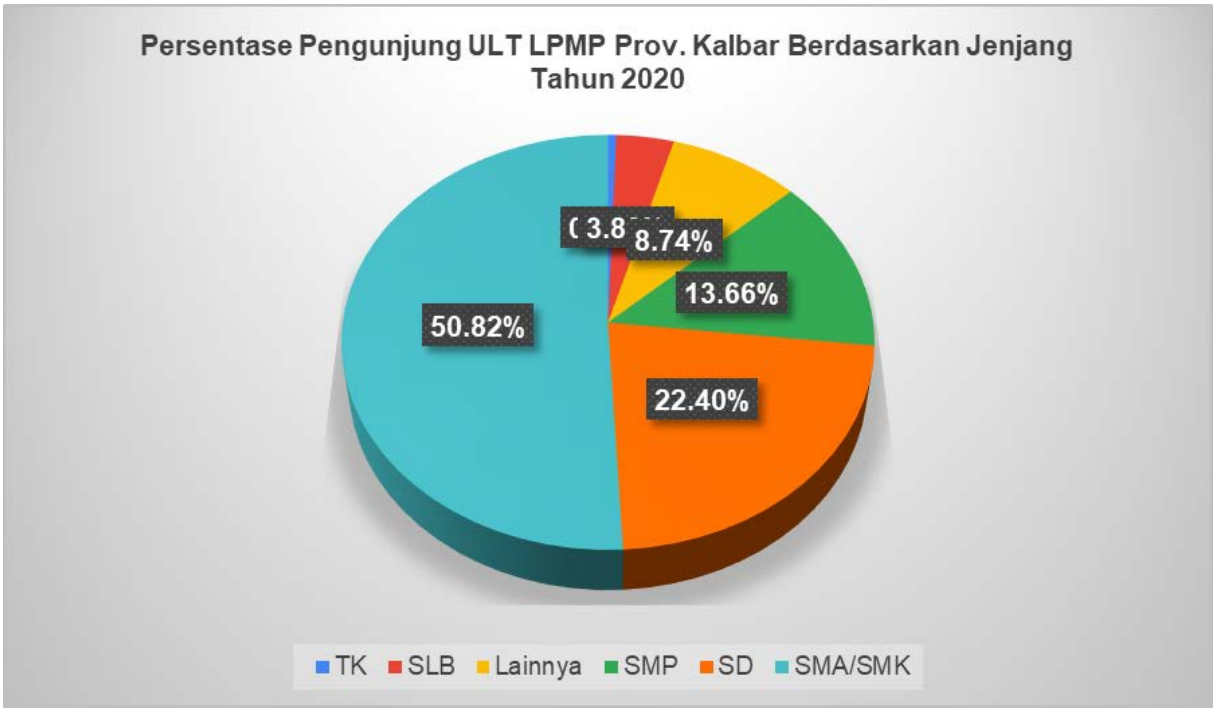
1. Tanggal 18 Maret sampai dengan 22 Juni 2020 dengan mengintensifkan penggunan media sosial yang sudah tersedia, layanan tatap muka pada Unit Layanan Terpadu (ULT) LPMP Kalimantan Barat dibuka kembali mulai tanggal 23 Juni 2020.
2. Tanggal 2 November 2020 sampai dengan 22 Januari 2021 dengan mengintensifkan penggunan media sosial yang sudah tersedia, layanan tatap muka pada Unit Layanan Terpadu (ULT) LPMP Kalimantan Barat dibuka kembali mulai tanggal 25 Januari 2021 2020

Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang TK : 1 orang atau 0,55% dari total pengunjung
- Jenjang SLB : 7 orang atau 3,83% dari total pengunjung
- Lainnya : 16 orang atau 8,74% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 25 orang atau 13,66% dari total pengunjung
- Jenjang SD : 41 orang atau 22,40% dari total pengunjung
- Jenjang SMA/K : 93 orang atau 50,82% dari total pengunjung

Total : 183 orang

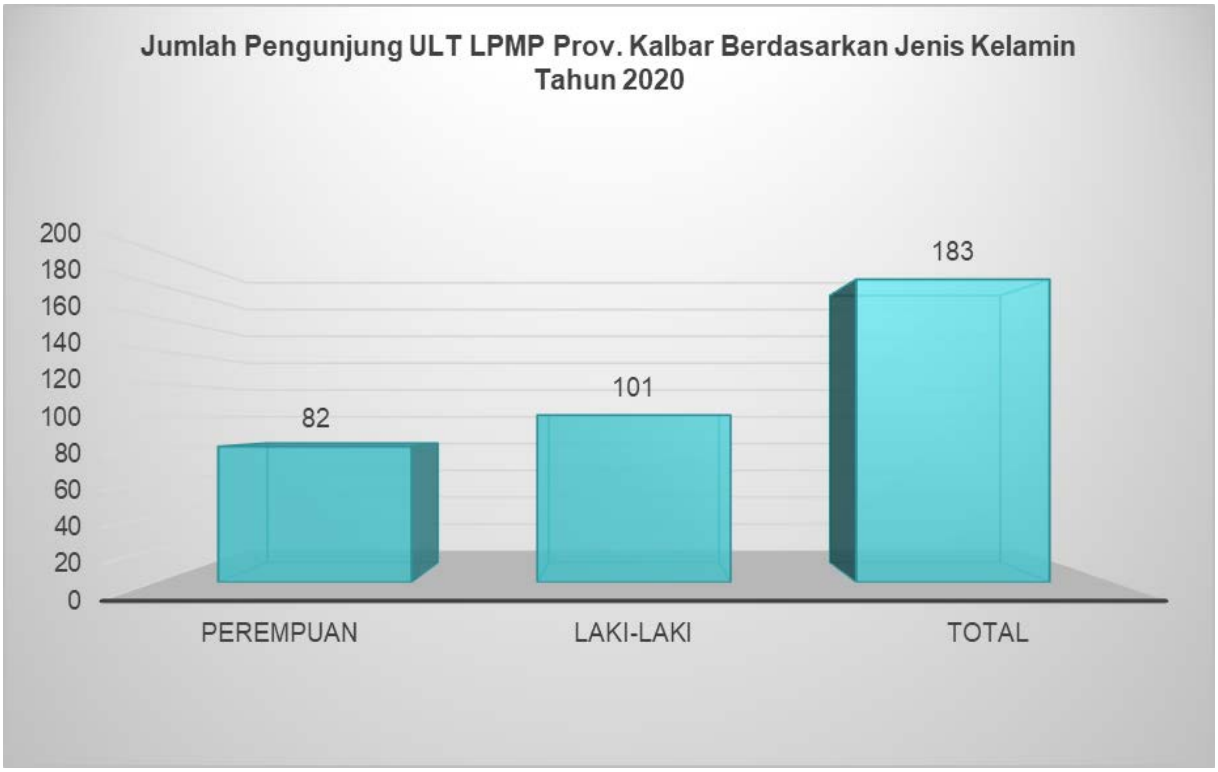


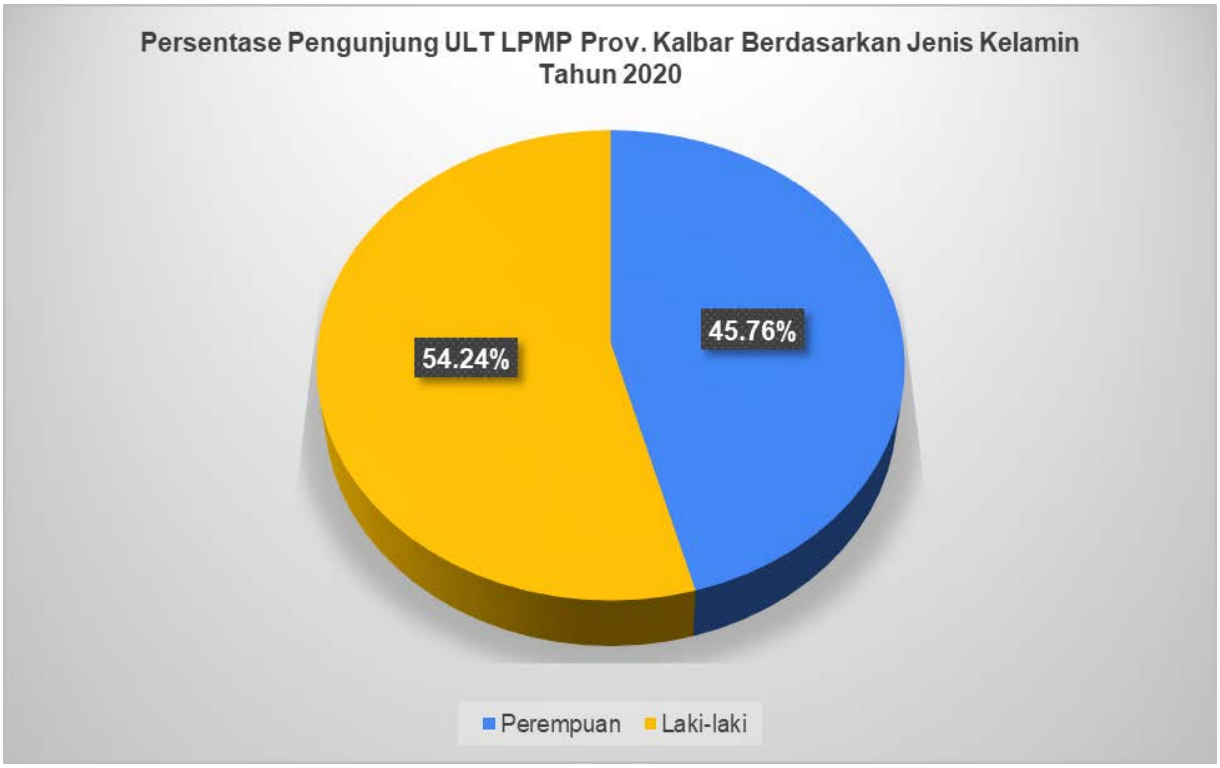


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Perempuan : 82 orang atau 45,76% dari total pengunjung
- Laki-laki : 101 orang atau 54,24% dari total pengunjung

Total : 183 orang

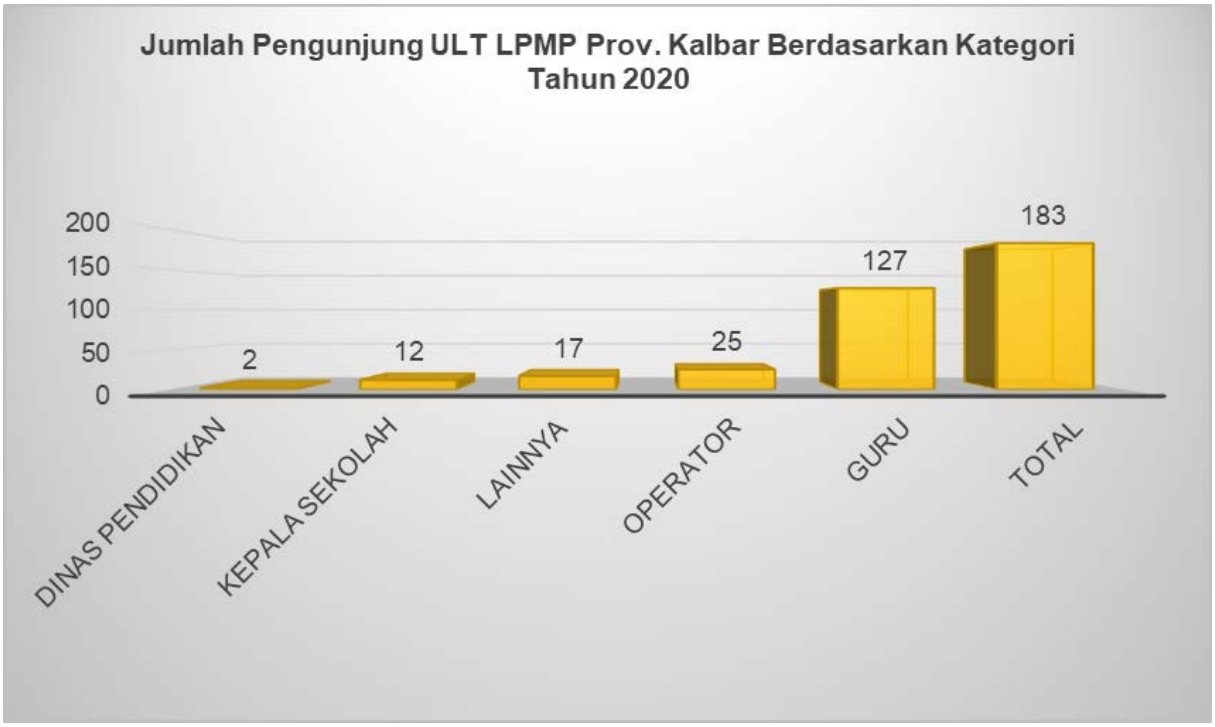


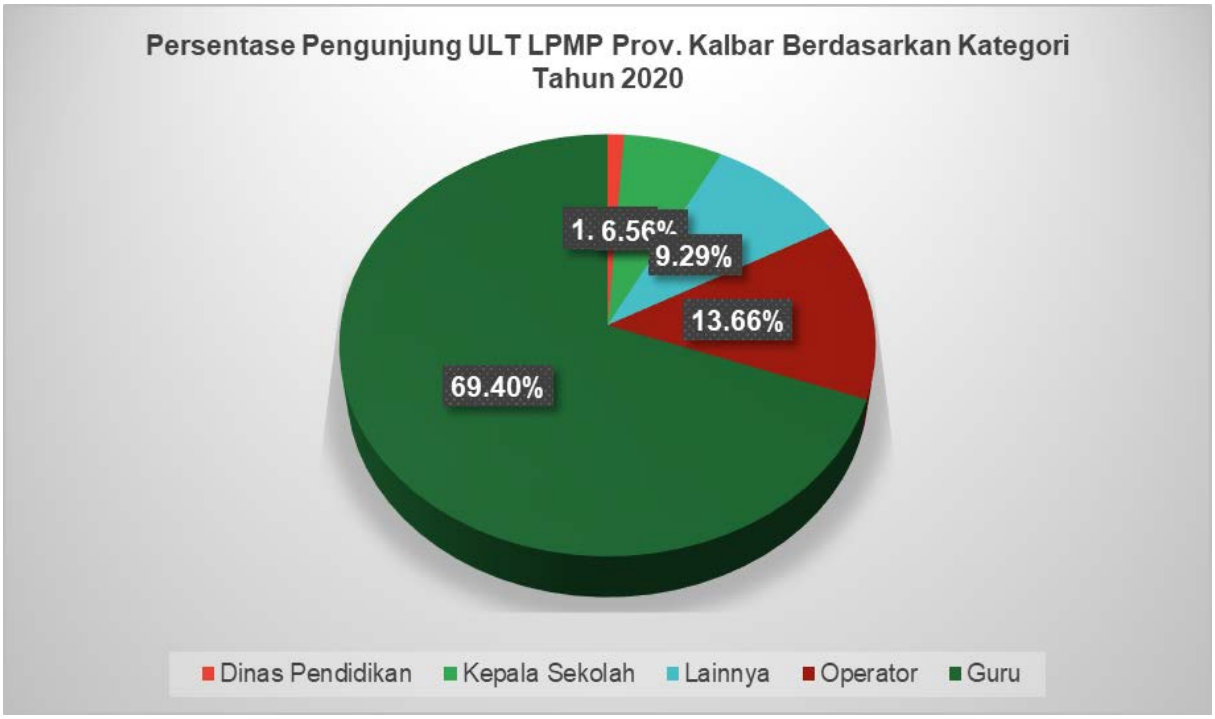


Berdasarkan kategori pengunjung:

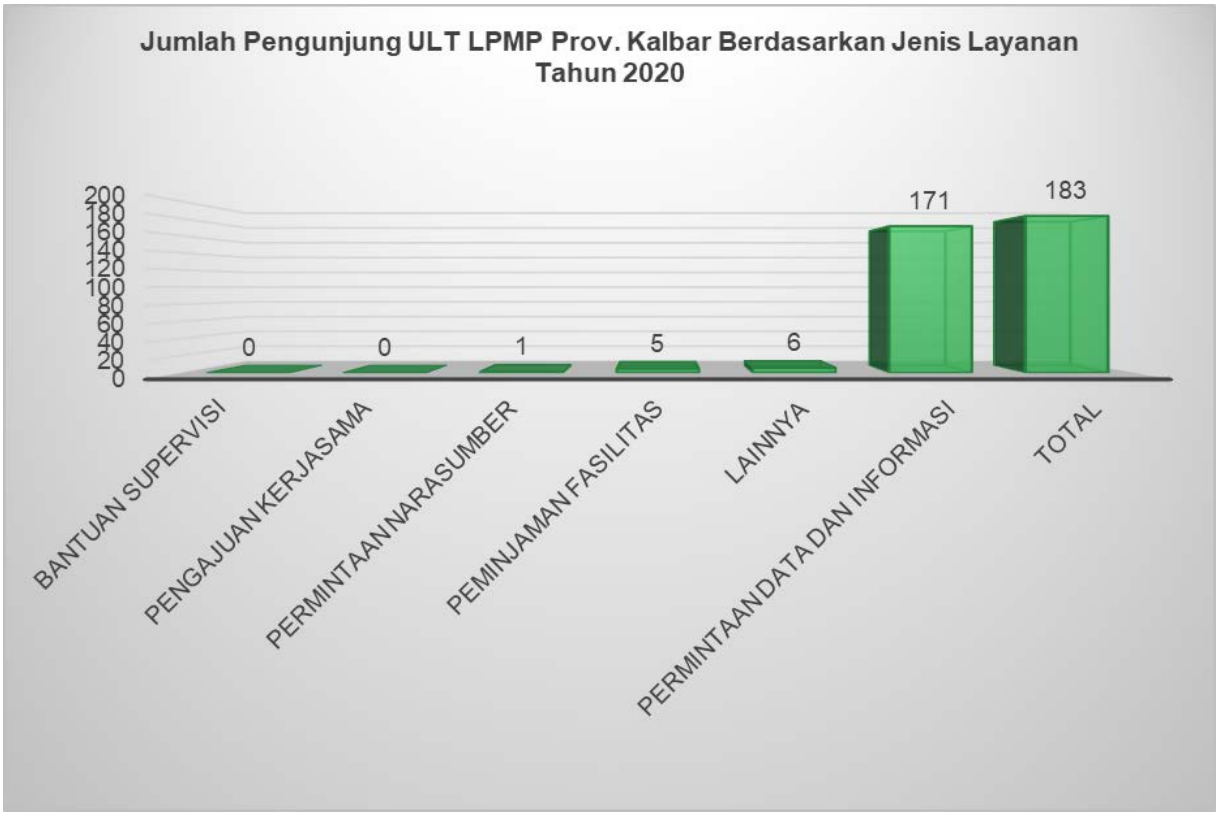
- Dinas Pendidikan : 2 orang atau 1,09% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 12 orang atau 6,56% dari total pengunjung
- Lainnya : 17 orang atau 9,29% dari total pengunjung
- Operator : 25 orang atau 13,66% dari total pengunjung
- Guru : 127 orang atau 69,40% dari total pengunjung

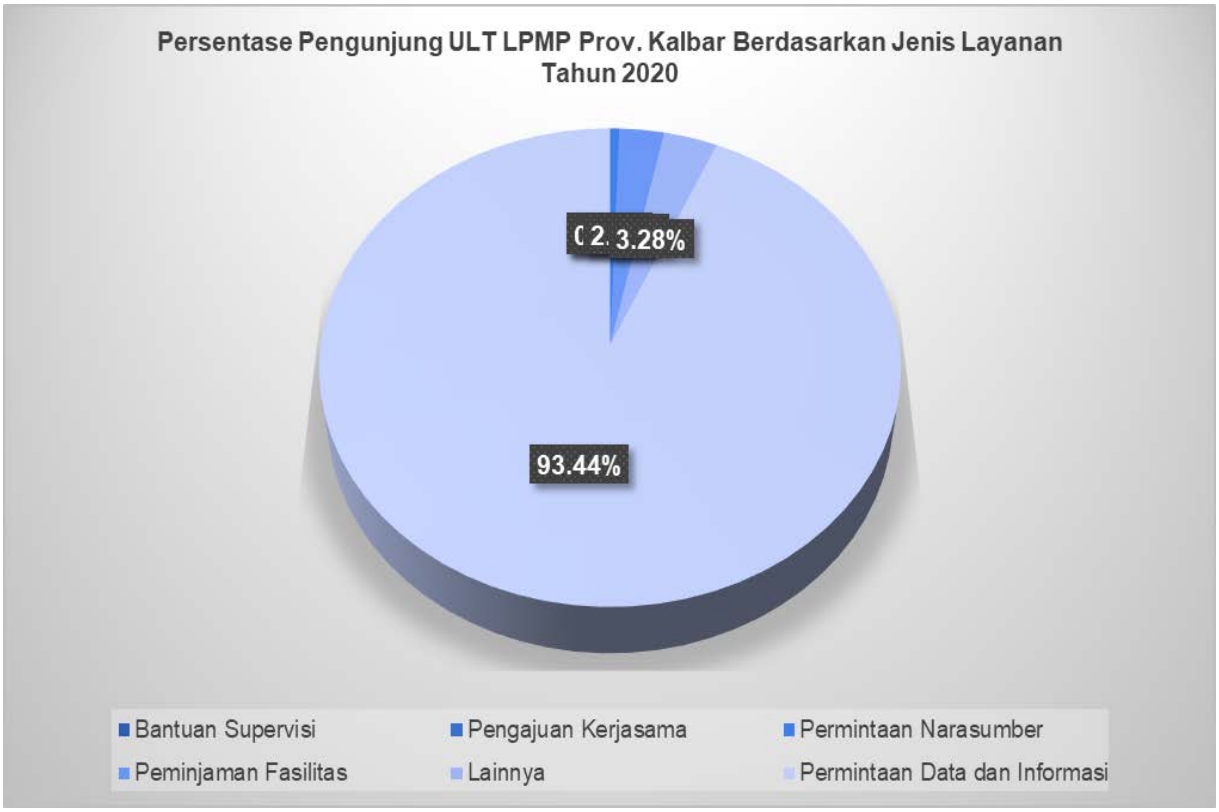
Total : 183 orang



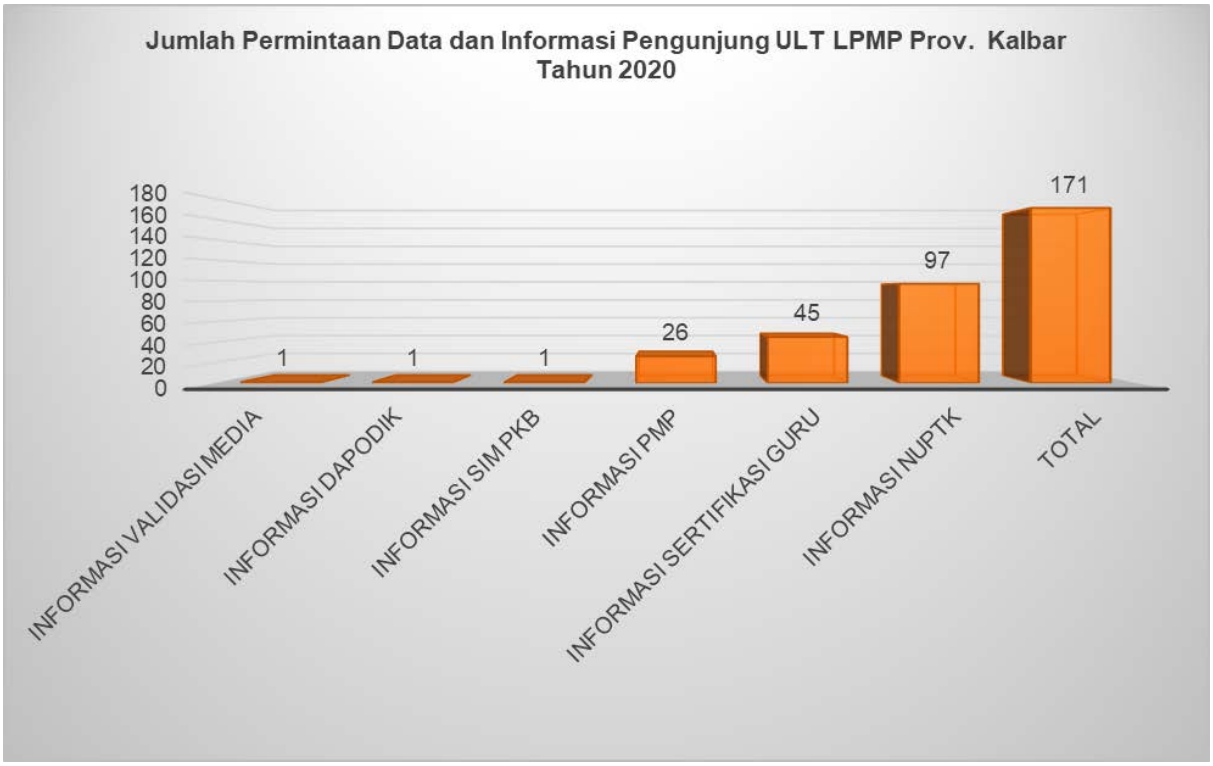


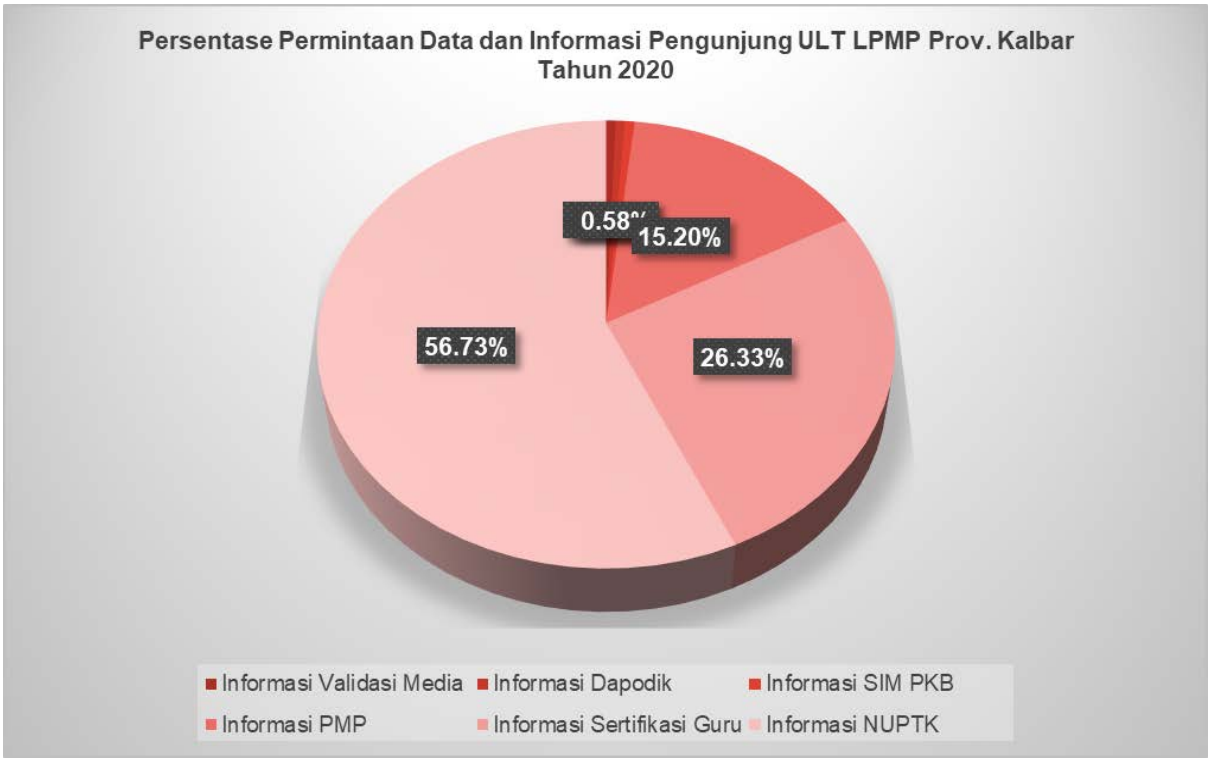
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permintaan data dan informasi sebanyak 171 pengunjung atau 93,44%, layanan lainnya sebanyak 6 pengunjung atau 3,28%, peminjaman fasilitas sebanyak 5 pengunjung atau 2,73% dan permintaan narasumber sebanyak 1 pengunjung atau 0,55%, sedangkan layanan pengajuan kerjasama dan layanan bantuan supervisi tidak ada permintaan layanan.





Layanan permintaan data dan informasi di dominasi 3 kategori yaitu informasi NUPTK sebanyak 97 pengunjung atau 56,73%, informasi Sertifikasi Guru sebanyak 45 pengunjung atau 26,32%, dan informasi PMP sebanyak 26 pengunjung atau 15,20%, sedangkan informasi SIM PKB, informasi Dapodik, dan informasi validasi media masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 0,58%.





BAB IV
TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengunjung di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020 secara umum tanggapan pengunjung terhadap pelayanan di ULT LPMP Provinsi 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 167 responden dilihat dari indikator penilaian kemudahan prosedur pelayanan di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat, 97 responden memberikan nilai sangat memuaskan, 67 responden memberikan nilai memuaskan, dan 3 responden memberikan nilai kurang memuaskan. Untuk indikator penilaian kedisiplinan petugas di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat, 103 responden memberikan nilai sangat memuaskan, 63 responden memberikan nilai memuaskan, dan 1 responden memberikan nilai kurang memuaskan. Untuk indikator penilaian tanggungjawab petugas di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat, 99 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 68 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kemampuan petugas di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat, 103 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 64 responden memberikan nilai memuaskan dan. Untuk indikator penilaian kecepatan pelayanan di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat, 103 responden memberikan nilai sangat memuaskan, 63 responden memberikan nilai memuaskan, dan 1 responden memberikan nilai kurang memuaskan. Untuk indikator penilaian kesopanan dan keramahan petugas di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat, 112 responden memberikan nilai sangat memuaskan, 54 responden memberikan nilai memuaskan, dan 1 responden memberikan nilai kurang memuaskan. Untuk indikator penilaian ketepatan penyelesaian pelayanan di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat, 97 responden memberikan nilai sangat memuaskan, 67 responden memberikan nilai memuaskan, dan 3 responden memberikan nilai kurang memuaskan. Untuk indikator penilaian kenyamanan sarana prasarana pelayanan di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat, 106 responden memberikan nilai sangat memuaskan, 60 responden memberikan nilai memuaskan, dan 1 responden memberikan nilai kurang memuaskan. Untuk indikator penilaian sarana prasarana pelayanan di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat, 108 responden memberikan nilai sangat memuaskan, 58 responden memberikan nilai memuaskan, dan 1 responden memberikan nilai kurang memuaskan. Untuk indikator penilaian tidak terdapat pungutan jasa layanan di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat, 117 responden memberikan

nilai sangat memuaskan, 45 responden memberikan nilai memuaskan dan 5 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.

