



LAPORAN UNIT LAYANAN TERPADU BPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2025



KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga laporan Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2025 periode bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2025 dapat tersusun sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan.

Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Barat secara garis besar memiliki 5 layanan yang meliputi: layanan peminjaman fasilitas, layanan permohonan data dan informasi pendidikan, layanan kerjasama peningkatan mutu, layanan permohonan narasumber dan layanan supervisi mutu pendidikan.

Laporan ini berisi jumlah pengunjung beserta asal kabupaten/kota, jenjang pengunjung, jenis kelamin pengunjung, bentuk layanan, kategori pengunjung dan jenis layanan yang disajikan perbulan dalam bentuk grafik serta laporan jumlah pengunjung dan kepuasan pengunjung terhadap Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2025 periode bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2025.

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) BPMP Provinsi Kalimantan Barat.



Pontianak, Januari 2026
Kepala Subbagian Umum,

Urai Winda Fidya Sari, S.E., M.Ak.

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 BPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT	3
A. Lokasi	3
B. Fasilitas yang tersedia	3
C. Sumber daya yang melayani	3
BAB III JUMLAH PENGUNJUNG ULT BPMP KALIMANTAN BARAT	5
BAB IV TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN	13
BAB V HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN PELANGGAN	15

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 Dasar dan Menengah adalah peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebagai implementasi dari reformasi birokrasi Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah maka pada tahun 2015 dibentuk Unit Layanan Terpadu pada Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah. 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 Kemendikdasmen. Dalam perkembangannya, pelaksanaan pelayanan publik di Unit Layanan Terpadu yang terjadi adalah banyaknya pendidik dan tenaga kependidikan yang datang ke Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemendikdasmen dari berbagai daerah Kabupaten/Kota/Provinsi se-Indonesia. Melihat fenomena tersebut maka Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah memberikan arahan agar mendayagunakan BPMP dalam pelayanan publik dengan membangun miniatur ULT. Berkenaan dengan arahan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah, maka BPMP Provinsi Kalimantan Barat membentuk Unit Layanan Terpadu (ULT) yang akan memberikan layanan publik di Provinsi Kalimantan Barat.

B. Tujuan ULT

Tujuan pembentukan ULT pada BPMP Provinsi Kalimantan Barat dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik adalah:

1. Memberikan kemudahan layanan kepada pemangku kepentingan bidang pendidikan PAUD, pendidikan dasar dan menengah;
2. Mengoptimalkan peran BPMP Provinsi Kalimantan Barat dalam pelayanan publik;
3. Meringankan beban masyarakat baik dari segi biaya, waktu dan jarak;
4. Hasil evaluasi Reformasi Birokrasi Internal merekomendasikan agar pelaksanaan pelayanan publik pada UPT dilingkungan Kemendikdasmen ditingkatkan kualitas pelayanannya.

C. Sasaran Pelayanan

Sasaran pelayanan ULT BPMP 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 BPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT

A. Lokasi

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

B. Fasilitas yang tersedia

Fasilitas yang tersedia di ULT BPMP 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/ *cofee maker*
13. Tempat bermain anak
14. Tempat baca
15. Ruang Laktasi
16. Sarana bagi penyandang disabilitas
17. Toilet pengunjung
18. *Back Office*

C. Sumber daya yang melayani

Sumber daya atau petugas yang melayani di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat terdiri dari perwakilan staf sub bagian umum dan staf tim kerja (timja) yang ada di BPMP Provinsi Kalimantan Barat yang berkompeten untuk melayani pelanggan yang berkunjung di ULT BPMP 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 umum dan tim kerja (timja) nya:

Subbag Umum : layanan peminjaman fasilitas

Tim Kerja 01 : layanan permohonan data dan informasi pendidikan

Tim Kerja 02 : layanan supervisi mutu pendidikan dan layanan permohonan narasumber

Tim Kerja 03 : layanan kerjasama peningkatan mutu

BAB III

JUMLAH PENGUNJUNG ULT BPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT

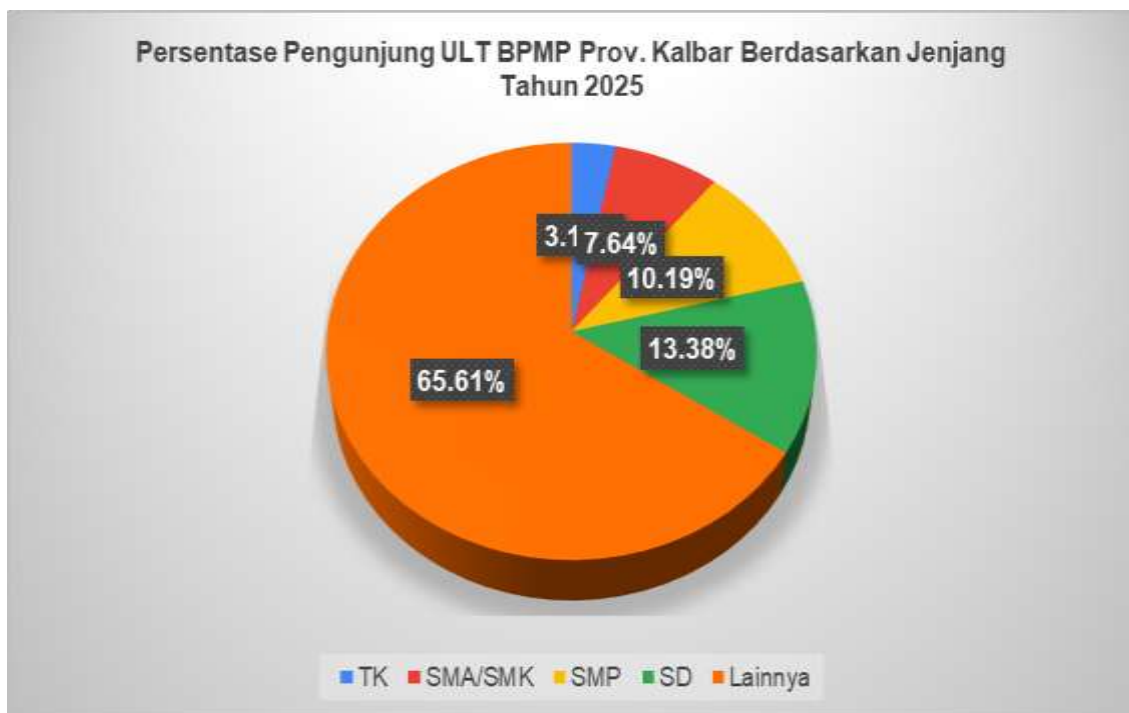
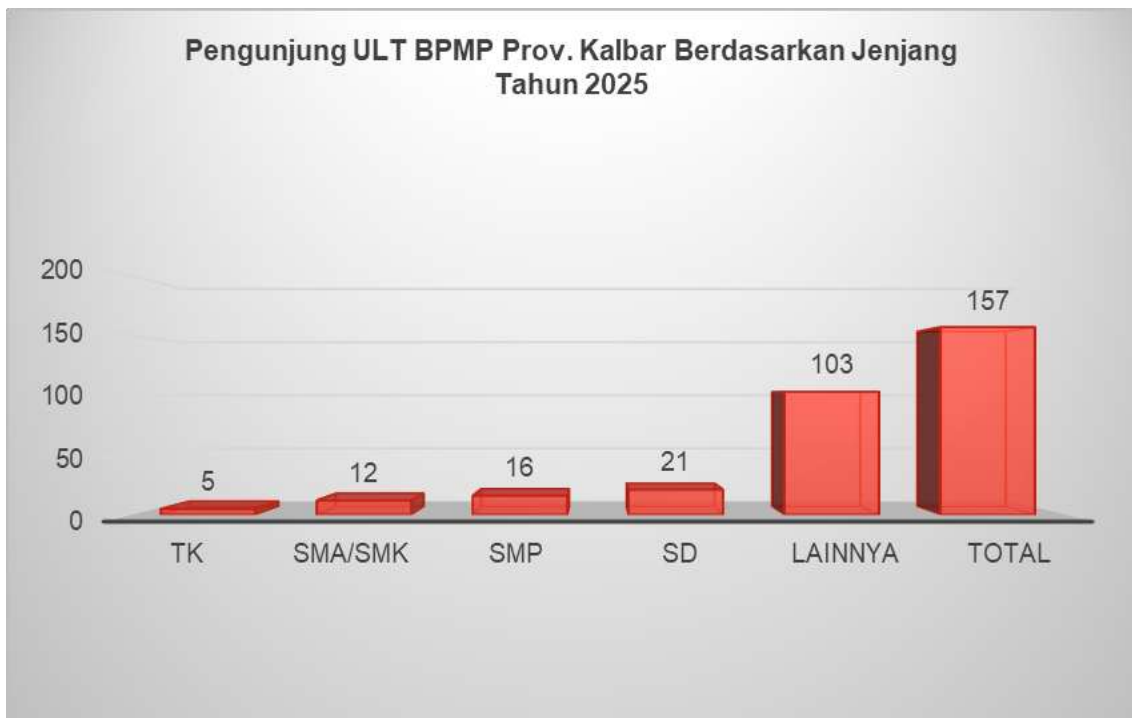
Jumlah pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat tahun 2025 periode bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2025 sebanyak 157 orang yang berasal dari 13 kabupaten/kota dengan rincian:

- Kab. Landak	: 0 orang
- Kab. Melawi	: 1 orang
- Kab. Bengkayang	: 2 orang
- Kab. Kayong Utara	: 4 orang
- Kab. Ketapang	: 4 orang
- Kab. Sintang	: 4 orang
- Kab. Sanggau	: 5 orang
- Kab. Sambas	: 6 orang
- Kota Singkawang	: 6 orang
- Kab. Kapuas Hulu	: 8 orang
- Kab. Mempawah	: 8 orang
- Kab. Kubu Raya	: 15 orang
- Kab. Sekadau	: 17 orang
- Kota Pontianak	: 77 orang
Total	: 157 orang



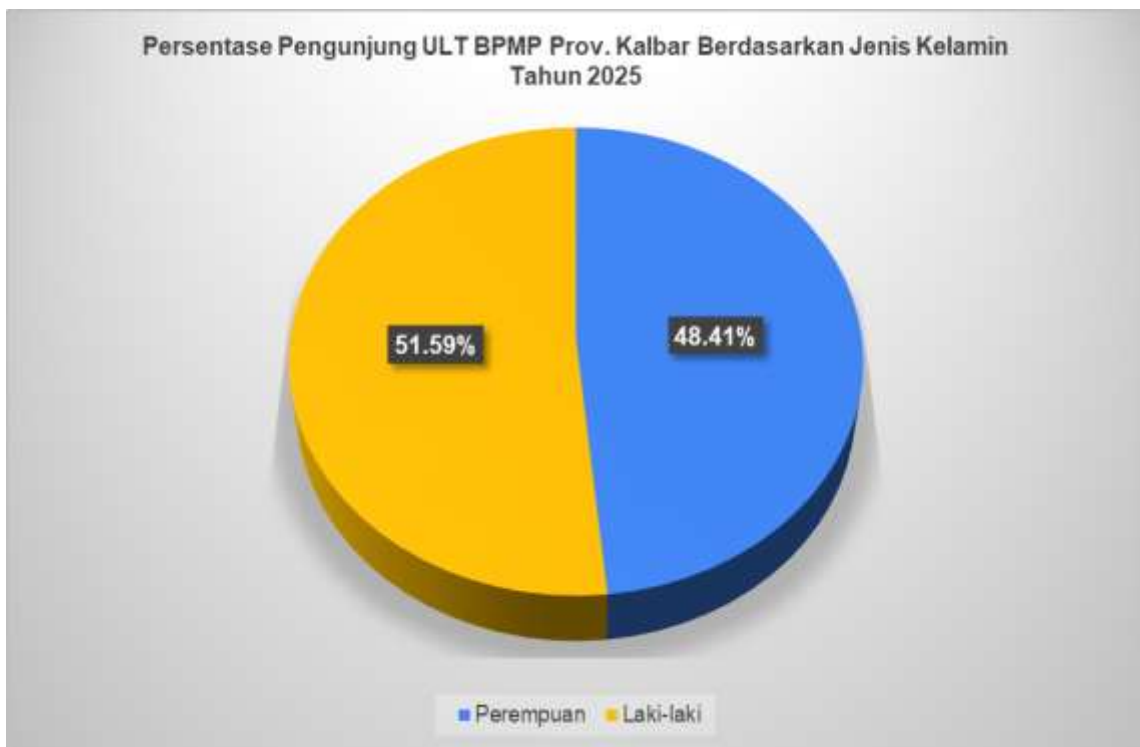
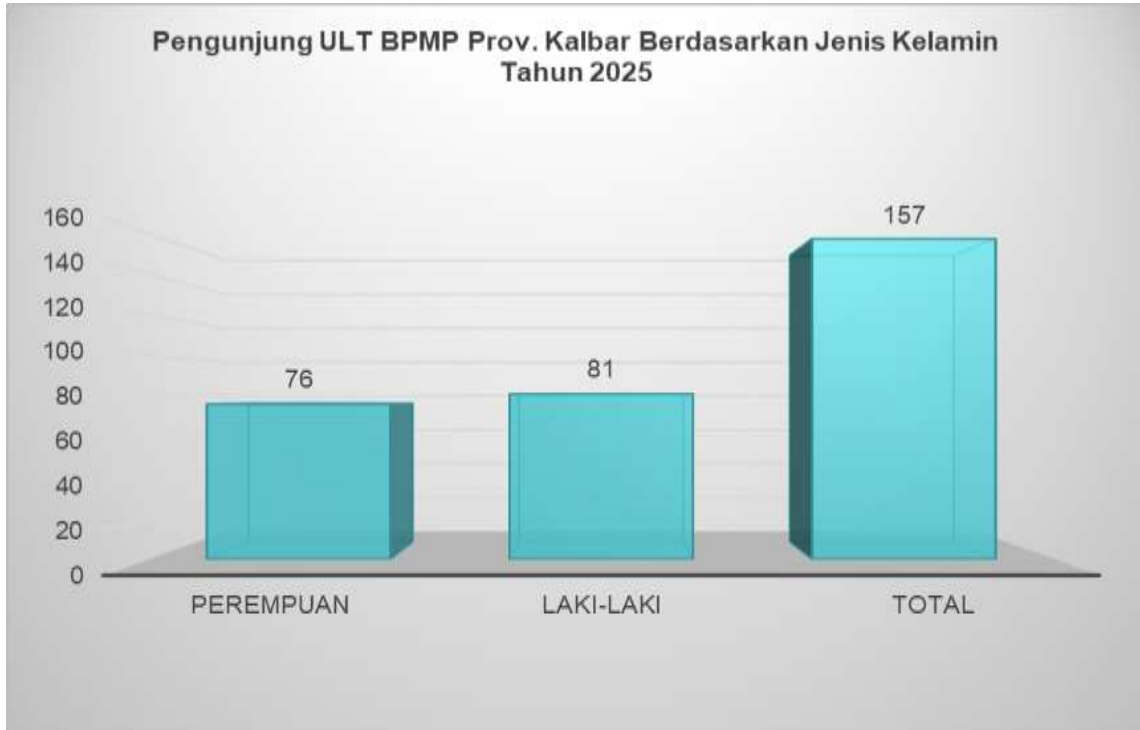
Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang TK : 5 orang atau 3,18% dari total pengunjung
 - Jenjang SMA/K : 12 orang atau 7,64% dari total pengunjung
 - Jenjang SMP : 16 orang atau 10,19% dari total pengunjung
 - Jenjang SD : 21 orang atau 13,38% dari total pengunjung
 - Lainnya : 103 orang atau 65,61% dari total pengunjung
- Total : 157 orang



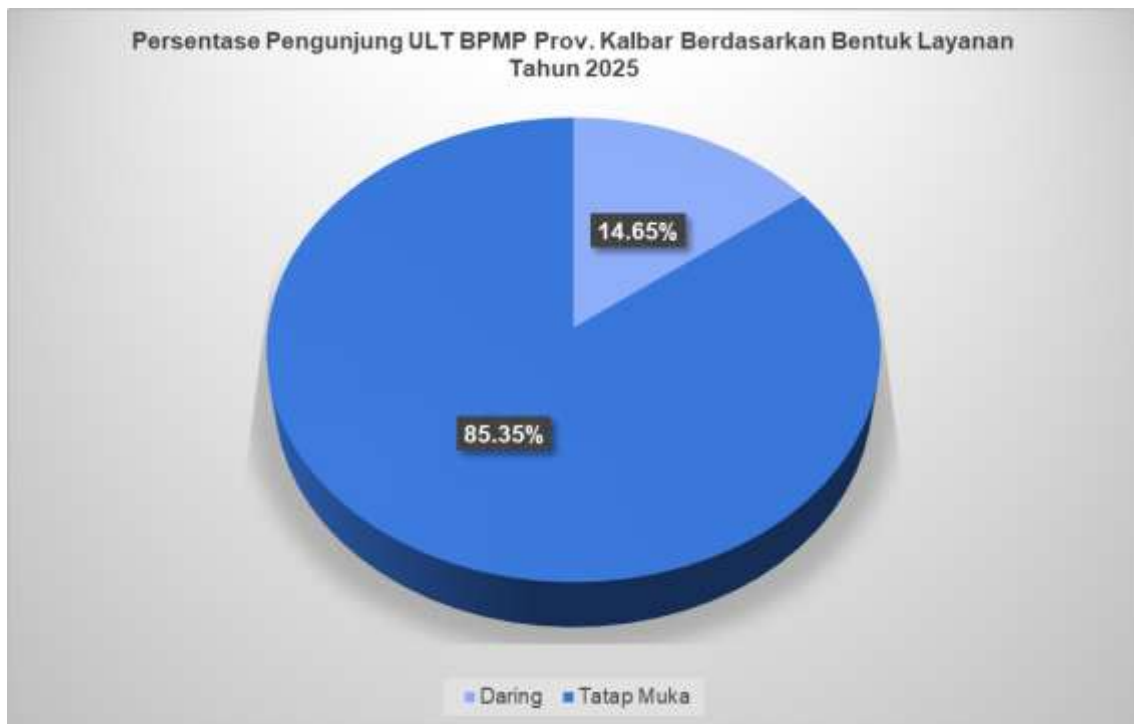
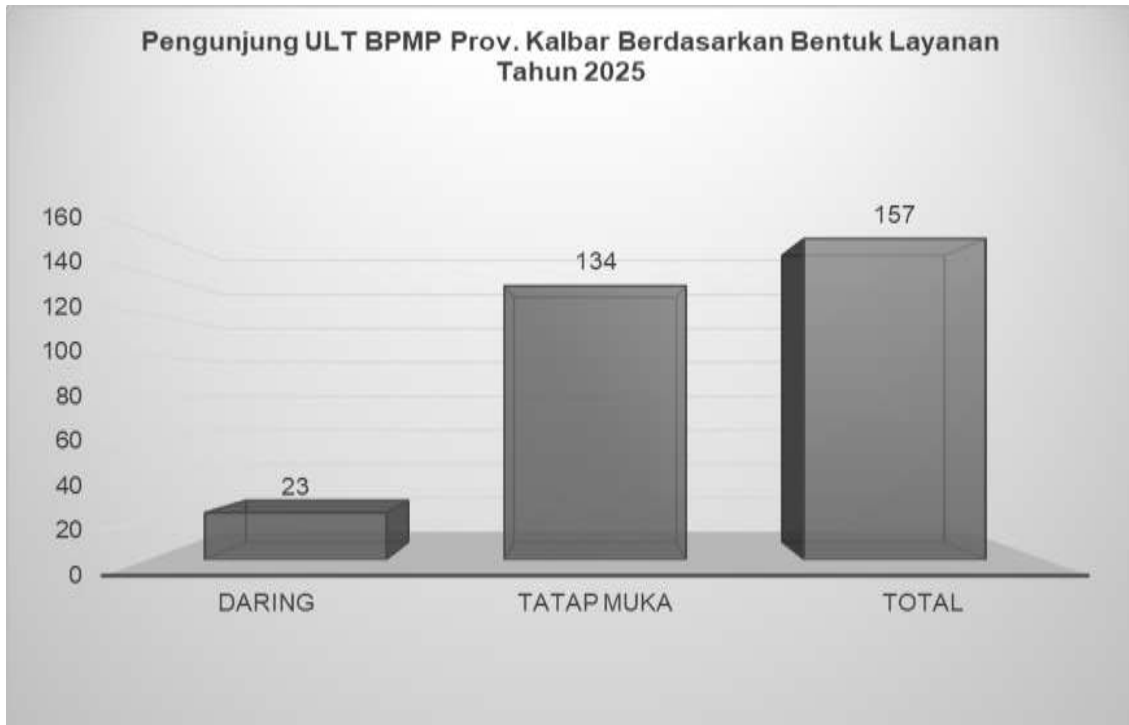
Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Perempuan : 76 orang atau 48,41% dari total pengunjung
 - Laki-laki : 81 orang atau 51,59% dari total pengunjung
- Total : 157 orang



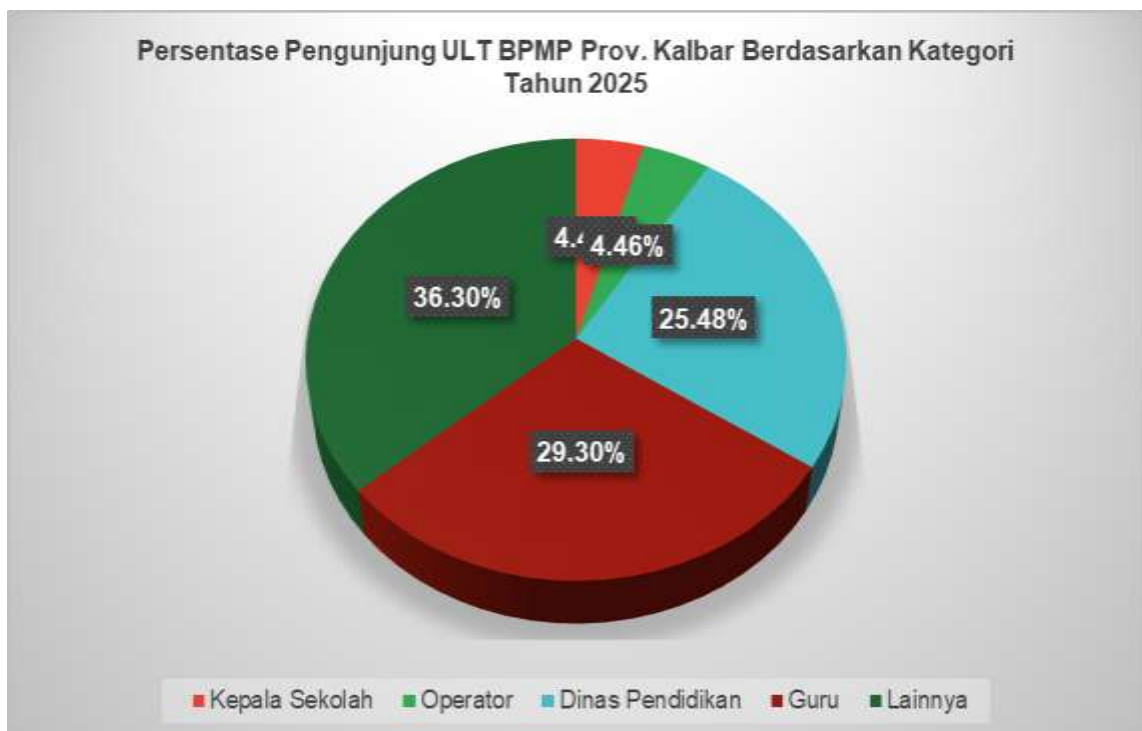
Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 23 orang atau 14,65% dari total pengunjung
 - Tatap muka : 134 orang atau 85,35% dari total pengunjung
- Total : 157 orang

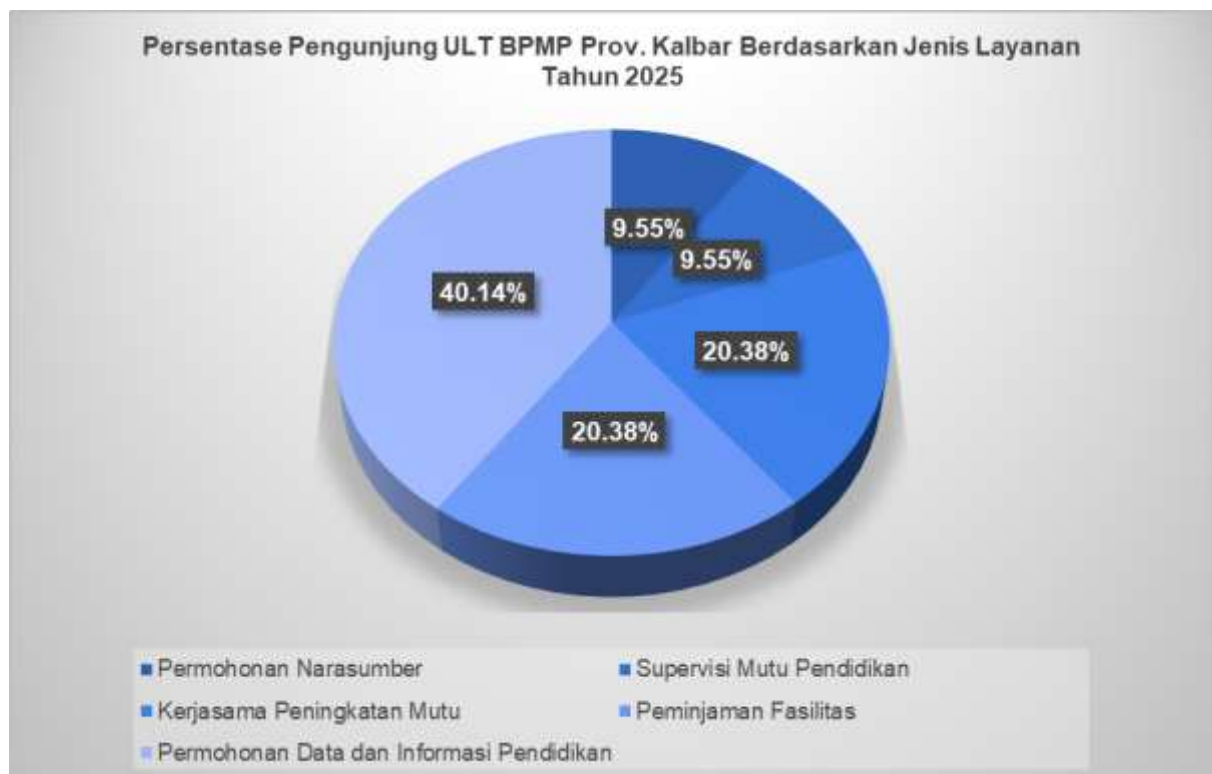
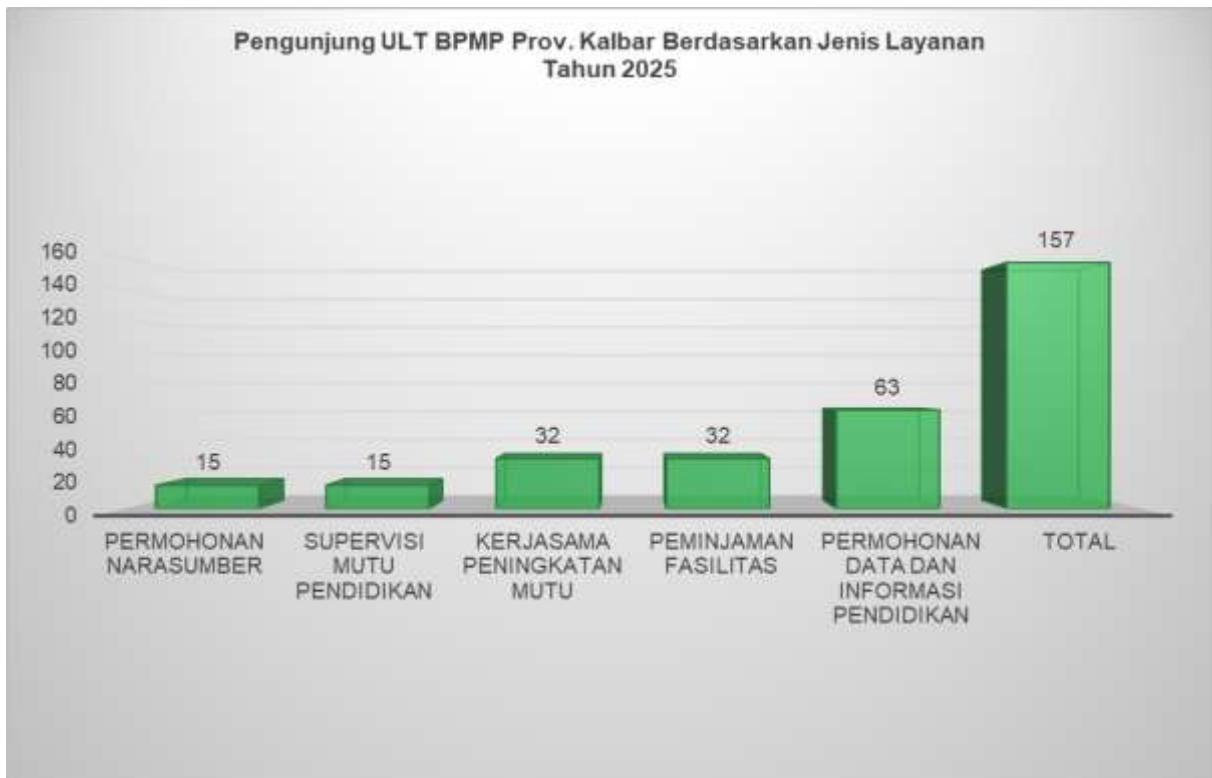


Berdasarkan kategori pengunjung:

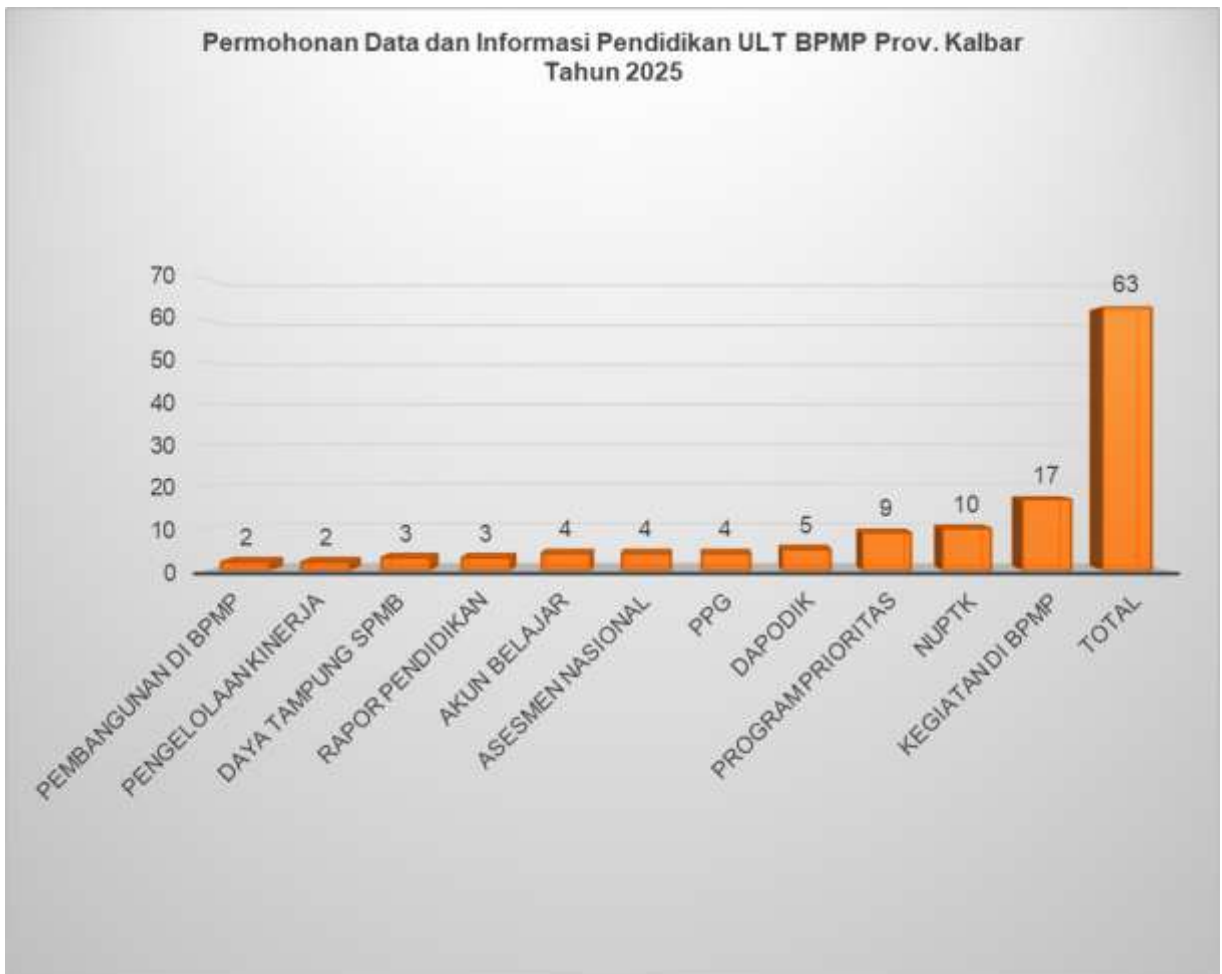
- Kepala Sekolah : 7 orang atau 4,46% dari total pengunjung
 - Operator : 7 orang atau 4,46% dari total pengunjung
 - Dinas Pendidikan : 40 orang atau 25,48% dari total pengunjung
 - Guru : 46 orang atau 29,30% dari total pengunjung
 - Lainnya : 57 orang atau 36,30% dari total pengunjung
- Total : 157 orang



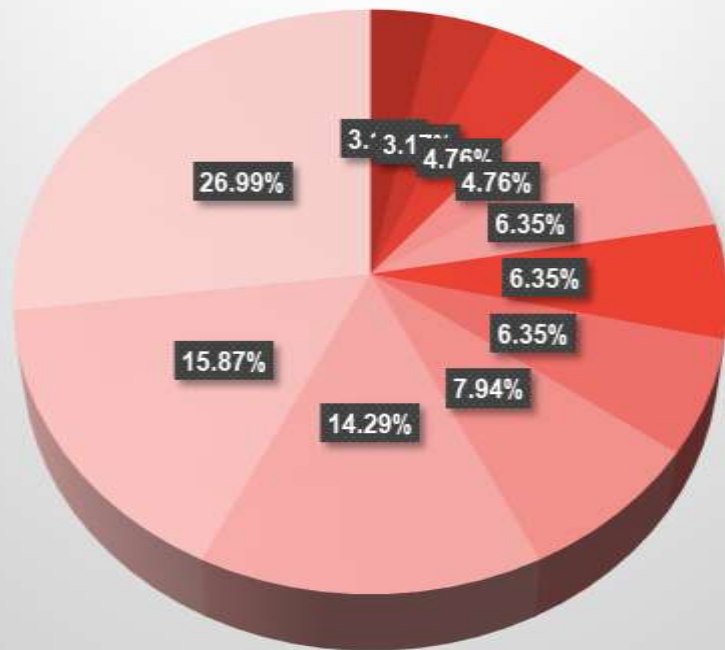
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permohonan data dan informasi pendidikan sebanyak 63 pengunjung atau 40,14%, layanan peminjaman fasilitas dan kerjasama peningkatan mutu masing-masing sebanyak 32 pengunjung atau 20,38%, serta layanan supervisi mutu pendidikan dan layanan permohonan narasumber masing-masing sebanyak 15 pengunjung atau 9,55%.



Layanan permohonan data dan informasi pendidikan di dominasi 2 kategori yaitu informasi kegiatan di BPMP sebanyak 17 pengunjung atau 26,99% dan informasi NUPTK sebanyak 10 pengunjung atau 15,87%. Informasi program prioritas sebanyak 9 pengunjung atau 14,29%, informasi Dapodik sebanyak 5 pengunjung atau 7,94%, informasi PPG, AN, dan akun belajar masing-masing sebanyak 4 pengunjung atau 6,35%, informasi rapor pendidikan dan informasi daya tampung SPMB masing-masing sebanyak 3 pengunjung atau 4,76%, serta informasi pengelolaan kinerja dan informasi pembangunan di BPMP masing-masing sebanyak 2 pengunjung atau 3,17%.



Persentase Permohonan Data dan Informasi Pendidikan ULT BPMP Prov. Kalbar Tahun 2025



- Pembangunan di BPMP
- Pengelolaan Kinerja
- Daya Tampung SPMB
- Rapor Pendidikan
- Akun Belajar
- Asesmen Nasional
- PPG
- Dapodik
- Program Prioritas
- NUPTK
- Kegiatan di BPMP

BAB IV

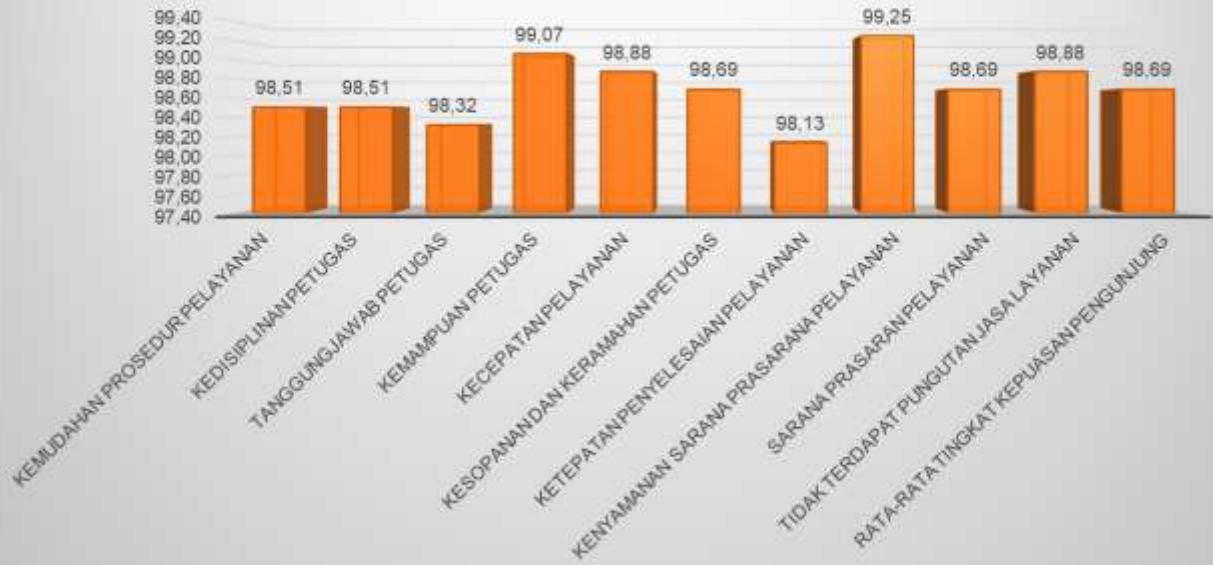
TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengunjung di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat tahun 2025 (bulan Januari-Desember 2025) secara umum tanggapan pengunjung terhadap pelayanan di ULT BPMP 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 134 responden dilihat dari indikator penilaian kemudahan prosedur pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, sebanyak 134 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan memuaskan. Untuk indikator penilaian kedisiplinan petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, sebanyak 134 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan memuaskan. Untuk indikator penilaian tanggungjawab petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, sebanyak 134 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan memuaskan. Untuk indikator penilaian kemampuan petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, sebanyak 134 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan memuaskan. Untuk indikator penilaian kecepatan pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, sebanyak 134 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan memuaskan. Untuk indikator penilaian kesopanan dan keramahan petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, semua responden sebanyak 134 responden memberikan nilai sangat memuaskan. Untuk indikator penilaian ketepatan penyelesaian pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, sebanyak 134 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan memuaskan. Untuk indikator penilaian kenyamanan sarana prasarana pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, sebanyak 134 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan memuaskan. Untuk indikator penilaian sarana prasarana pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, sebanyak 134 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan memuaskan. Untuk indikator penilaian tidak terdapat pungutan jasa layanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, sebanyak 134 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan memuaskan.

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

Tingkat Kepuasan Pengunjung ULT BPMP Prov. Kalbar Tahun 2025
Bulan Januari - Desember 2025



BAB V

HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengunjung di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat tahun 2025 (bulan Januari-Desember 2025) secara umum tanggapan pengunjung terhadap pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat memberikan penilaian kategori mutu layanan sangat baik dengan urutan nilai unsur pelayanan seperti pada tabel di bawah ini:

NILAI	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	Kemudahan prosedur pelayanan	Kedisiplinan petugas	Tanggung jawab petugas	Kemampuan petugas	Kecepatan pelayanan	Kesopanan dan keramahan petugas	Ketepatan penyelesaian pelayanan	Kenyamanan sarana prasarana pelayanan	Sarana prasarana pelayanan	Tidak terdapat pungutan jasa layanan
IKM Per Unsur	98.51	98.51	98.32	99.07	98.88	98.69	98.13	99.25	98.69	98.88
Mutu Kinerja	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Skor SKM Total	98,69 Kesimpulan : Kinerja unit pelayanan terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Barat "Sangat Baik"									

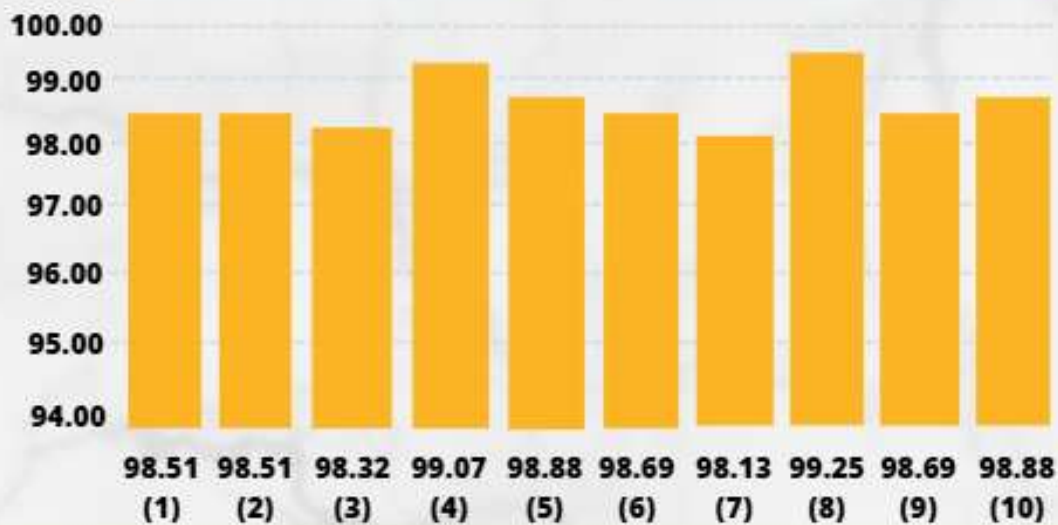
Dalam rangka menindaklanjuti hasil pengukuran tingkat kepuasan pengunjung di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat tahun 2025 (bulan Januari-Desember 2025) dan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, maka rencana tindaklanjut yang akan dilaksanakan seperti pada tabel di bawah ini:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggungjawab
1	Kemudahan prosedur pelayanan	Sosialisasi prosedur pelayanan/publikasi sosmed maupun papan informasi	Januari 2026	Urai Winda Fidya Sari, S.E., M.Ak.
2	Kedisiplinan petugas	Etos kerja atau motivasi kepada petugas layanan publik		Lily Eka Yanti, S. Kom.
3	Tanggungjawab petugas	Etos kerja atau motivasi kepada petugas layanan publik		Wahyuni Budiarto, S.Pt., M.Pd.
4	Kemampuan petugas	Bimtek peningkatan kapasitas petugas layanan	Februari 2026	Johan Hadi Sundawa, S.Pd.
5	Kecepatan pelayanan	Bimtek budaya pelayanan prima		Lukman, S.Pd.
6	Kesopanan dan keramahan petugas	Bimtek budaya pelayanan prima		Taslini Tarmizi, S.H.
7	Ketepatan penyelesaian pelayanan	Sosialisasi peraturan/edaran terkait layanan pendidikan ke petugas layanan		Chakim Musthofa, S.I.Pust., M.Pd.
8	Kenyamanan sarana prasarana pelayanan	Rutinitas pemeliharaan sarana prasana	Maret 2026	Fajariani, S.Si.
9	Sarana prasarana pelayanan	Pengadaan alat perekaman, alat cetak dan sarpras lain untuk meningkatkan pelayanan publik		Acep Eka Kurniawan, S.Kom.
10	Tidak terdapat pungutan jasa layanan	Melakukan sosialisasi bahwa tidak terdapat pungutan jasa layanan kecuali yang sesuai aturan		Sri Apriyani, S.Pd.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2025

Nilai IKM
98.69
Sangat Baik

Responden
134 Orang



Nilai Unsur Layanan

1. kemudahan prosedur pelayanan
2. kedisiplinan petugas
3. tanggung jawab petugas
4. kemampuan petugas
5. kecepatan pelayanan
6. kesopanan dan keramahan petugas
7. ketepatan penyelesaian pelayanan
8. kenyamanan sarana prasarana pelayanan
9. sarana prasarana
10. tidak terdapat pungutan jasa layanan