Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah
Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP)
Provinsi Kalimantan Barat

LAPORAN TRIWULAN I JANUARI-MARET 2025

UNIT LAYANAN TERPADU BPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT



MAJU BERSATU PENDIDIKAN BERMUTU

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga laporan Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2025 triwulan I periode bulan Januari sampai dengan bulan Maret 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 permintaaan data dan informasi, layanan pengajuan kerja sama, layanan permintaan narasumber dan layanan pengaduan.

Laporan ini berisi jumlah pengunjung beserta asal kabupaten/kota, jenjang pengunjung, jenis kelamin pengunjung, bentuk layanan, kategori pengunjung dan jenis layanan yang di sajikan perbulan dalam bentuk grafik serta laporan jumlah pengunjung dan kepuasan pengunjung terhadap Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2025 triwulan I periode bulan Januari sampai dengan bulan Maret 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, 8 April 2025
Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat,

Iwan Kurniawan, S. Si, M. Si
NIP 197802182001121001

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 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
A. Bulan Januari-Maret (Triwulan I 2025) .....…..... 5
B. Bulan Januari .....…….....…..... 12
C. Bulan Februari …….……..... 19
D. Bulan Maret 26

BAB IV TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 33

BAB V HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN 35

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 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 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 Kalimantan Barat membentuk Unit Layanan Terpadu (ULT) yang akan memberikan layanan publik di Provinsi Kalimantan Barat.

B. Tujuan ULT

Tujuan pembentukan ULT pada BPMP Kalimantan Barat dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik adalah memberikan kemudahan layanan kepada pemangku kepentingan bidang pendidikan dasar dan menengah:

1. Mengoptimalkan peran UPT BPMP Kemendikdasmen 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 di lingkungan Kemendikdasmen ditingkatkan kualitas pelayanannya.

C. Sasaran Pelayanan

Sasaran pelayanan ULT BPMP 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/ c*ofee 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 permintaaan data dan informasi

Tim Kerja 02 : layanan bantuan supervisi dan layanan permintaan narasumber

Tim Kerja 03 : layanan pengajuan kerja sama

BAB III

JUMLAH PENGUNJUNG ULT BPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT

A. Bulan Januari-Maret (Triwulan I)

Jumlah pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat tahun 2025 triwulan I periode bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2025 sebanyak 39 orang yang berasal dari 9 kabupaten/kota dari 14 kabupaten/kota dengan rincian:

- Kab. Kapuas Hulu : 0 orang
- Kab. Landak : 0 orang
- Kab. Melawi : 0 orang
- Kab. Sanggau : 0 orang
- Kab. Sekadau : 0 orang
- Kab. Bengkayang : 1 orang
- Kab. Kayong Utara : 1 orang
- Kab. Sambas : 1 orang
- Kota Singkawang : 1 orang
- Kab. Ketapang : 2 orang
- Kab. Sintang : 2 orang
- Kab. Kubu Raya : 4 orang
- Kab. Mempawah : 4 orang
- Kota Pontianak : 23 orang

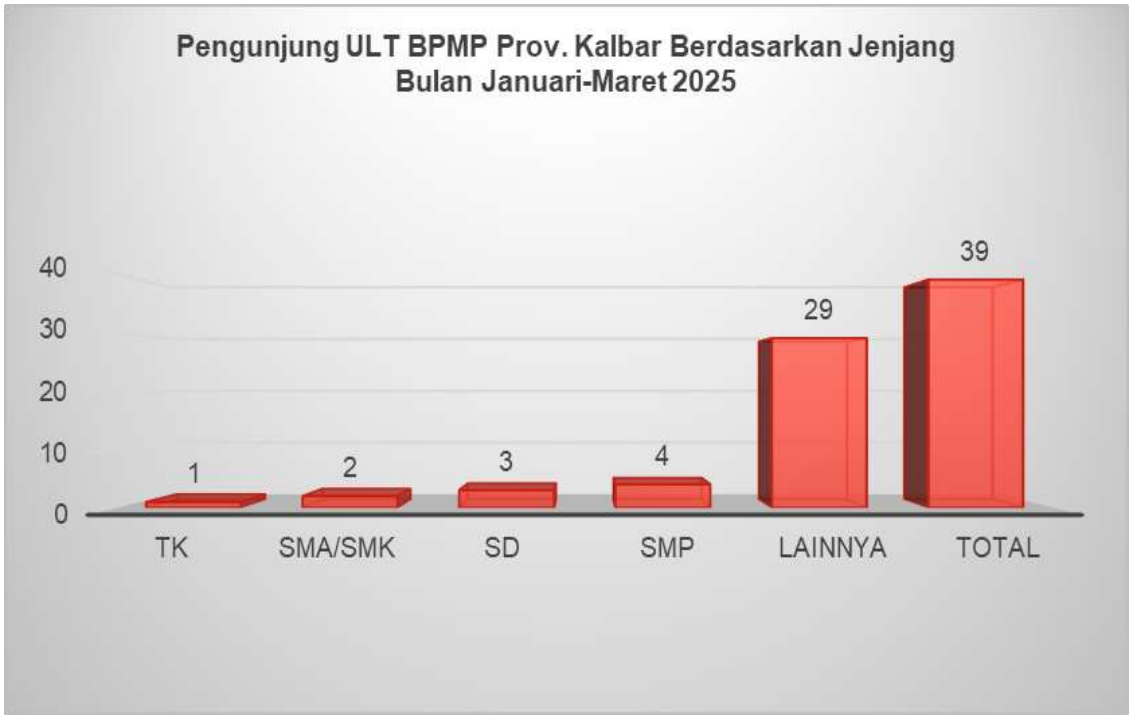
Total : 39 orang

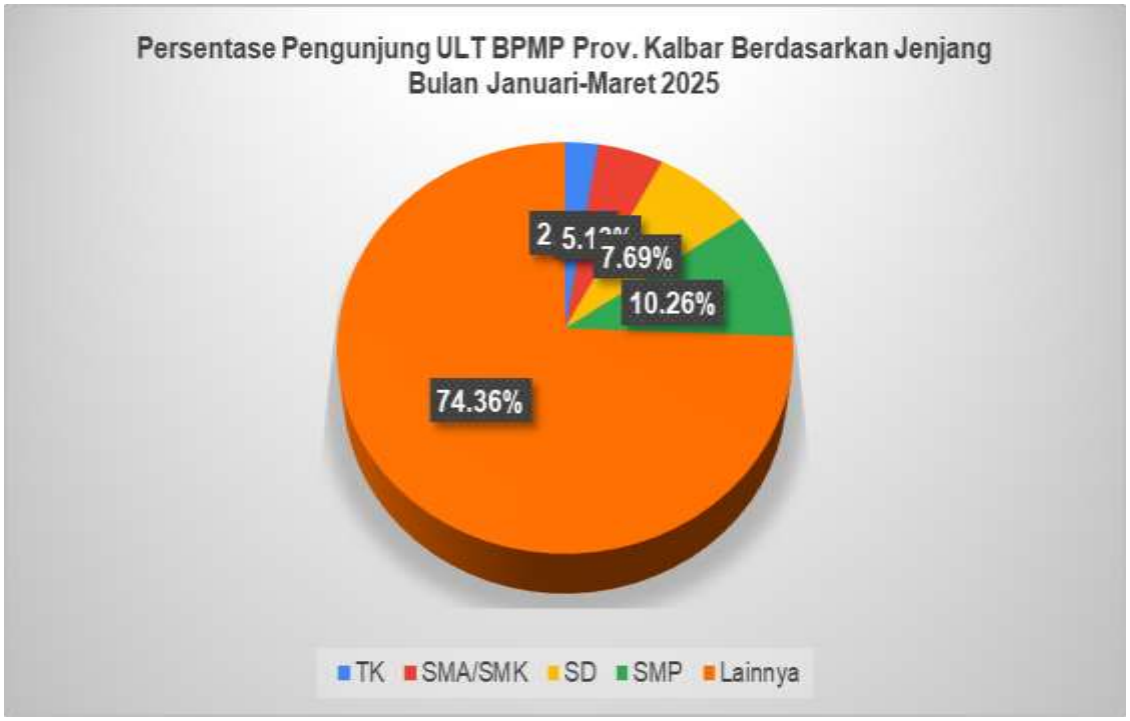


Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang TK : 1 orang atau 2,56% dari total pengunjung
- Jenjang SMA/K : 2 orang atau 5,13% dari total pengunjung
- Jenjang SD : 3 orang atau 7,69% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 4 orang atau 10,26% dari total pengunjung
- Lainnya : 29 orang atau 74,36% dari total pengunjung

Total : 39 orang

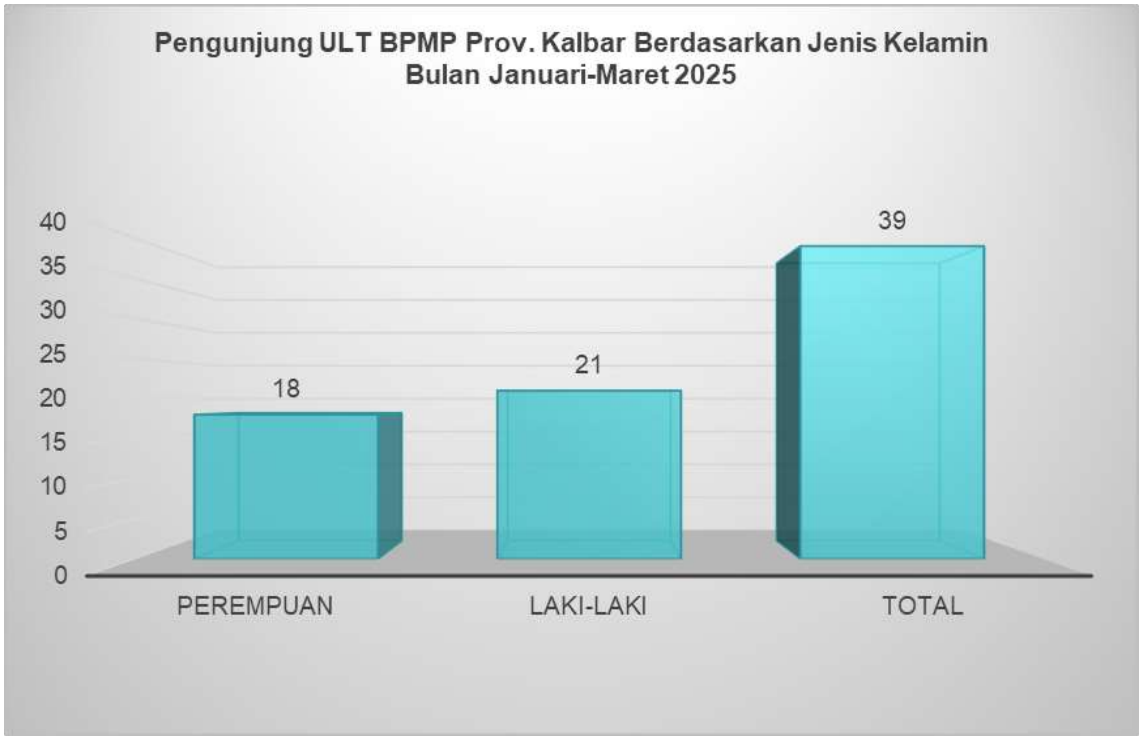


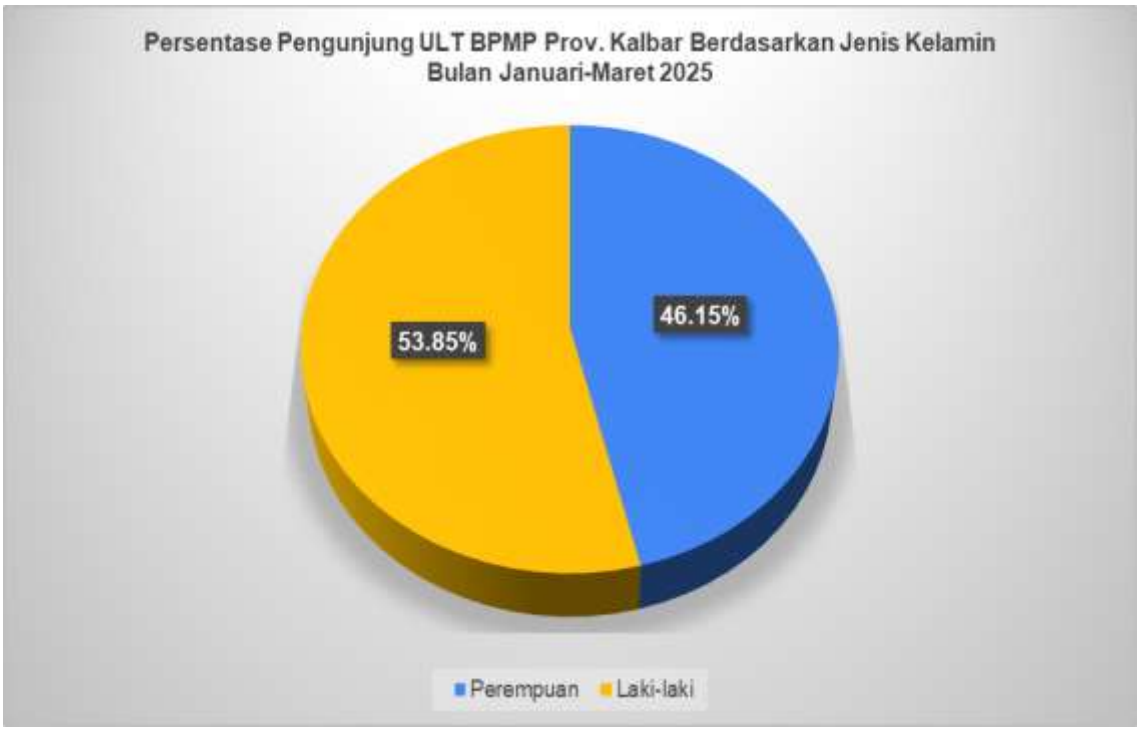


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Perempuan : 18 orang atau 46,15% dari total pengunjung
- Laki-laki : 21 orang atau 53,85% dari total pengunjung

Total : 39 orang

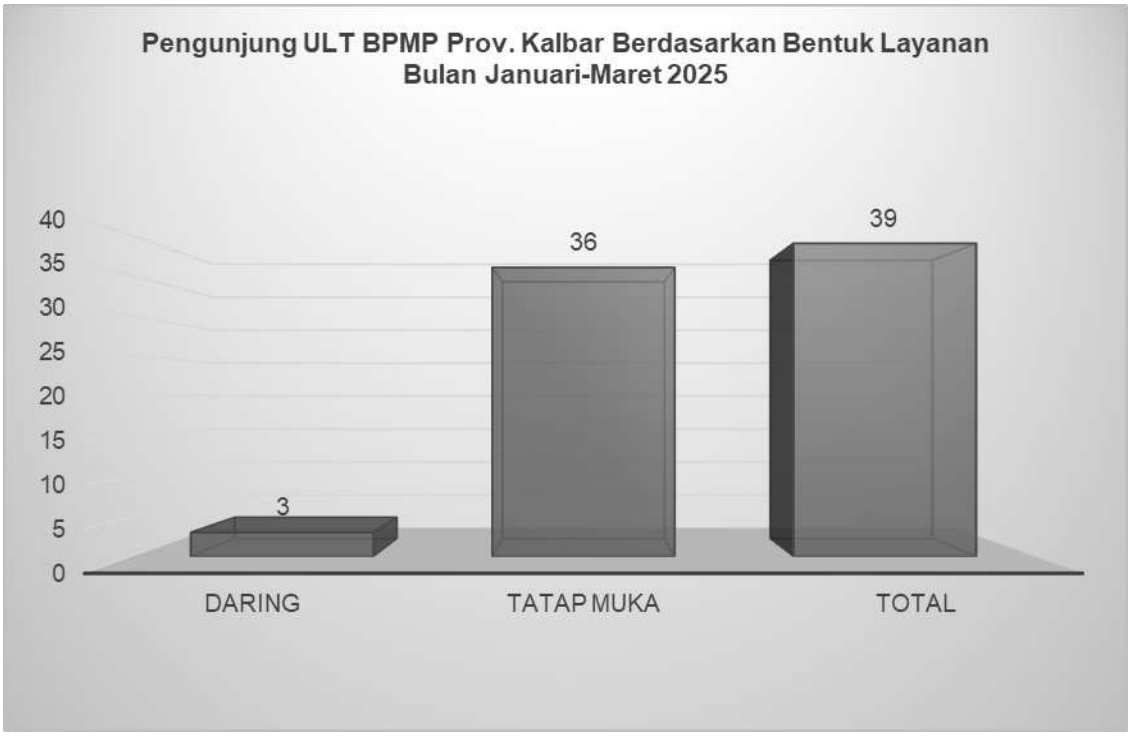




Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 3 orang atau 7,14% dari total pengunjung
- Tatap muka : 36 orang atau 92,86% dari total pengunjung

Total : 39 orang

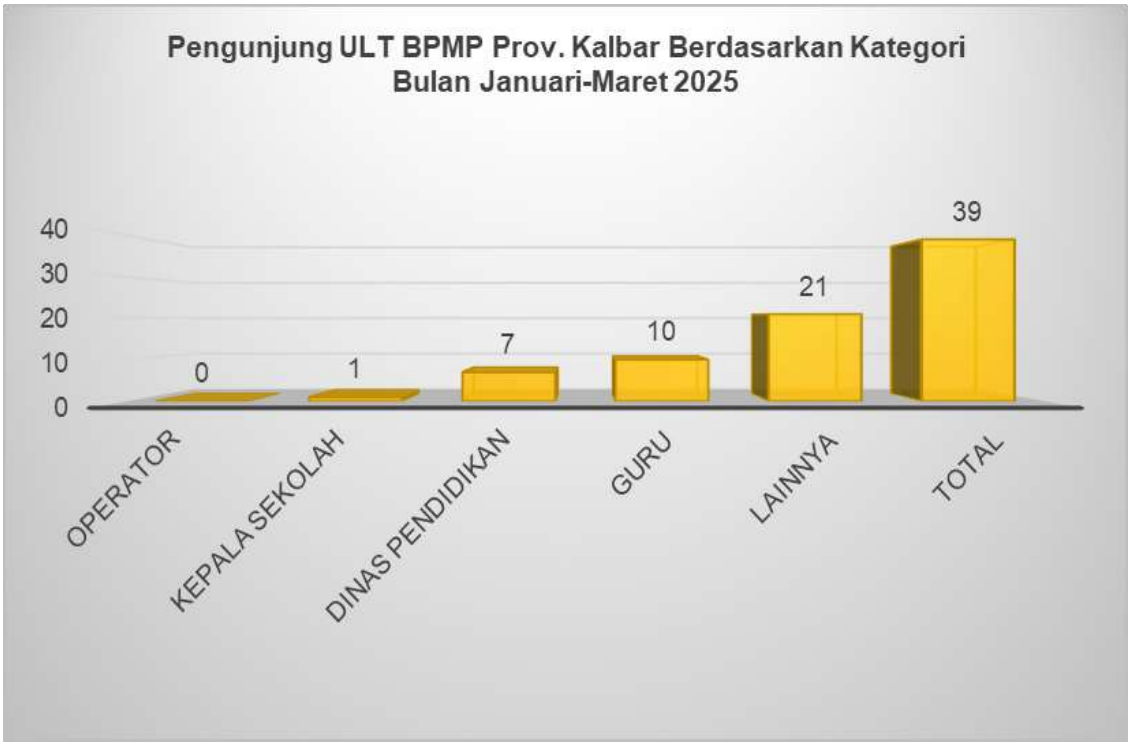


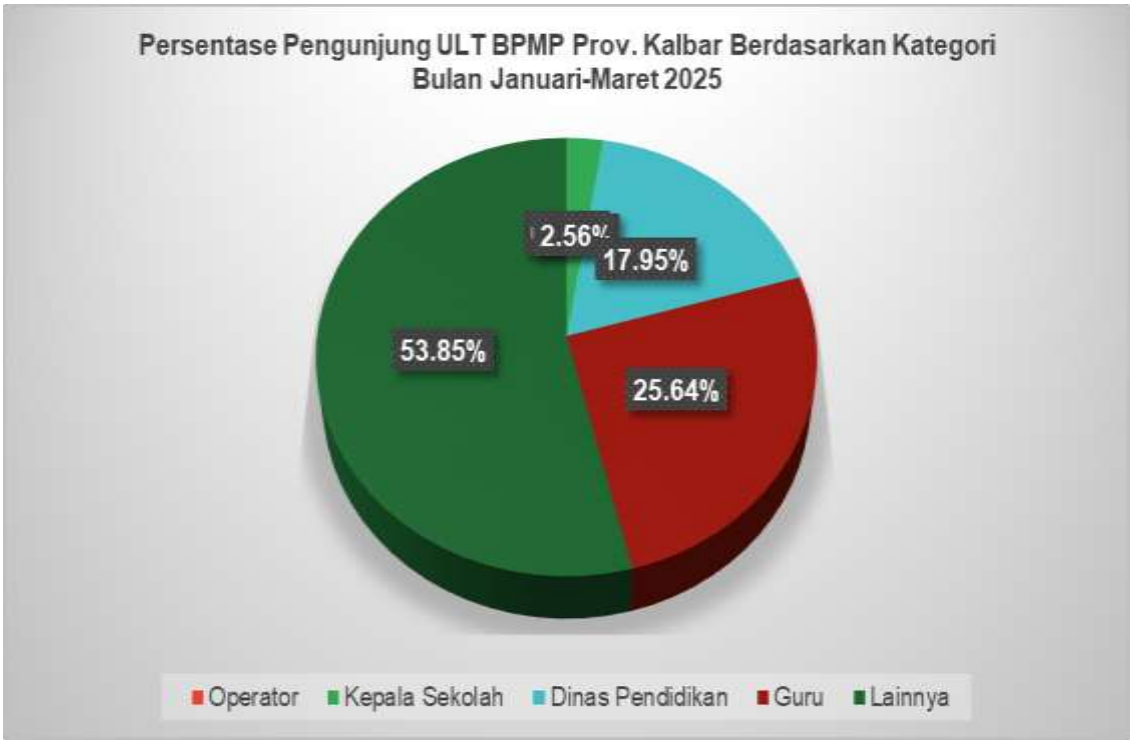


Berdasarkan kategori pengunjung:

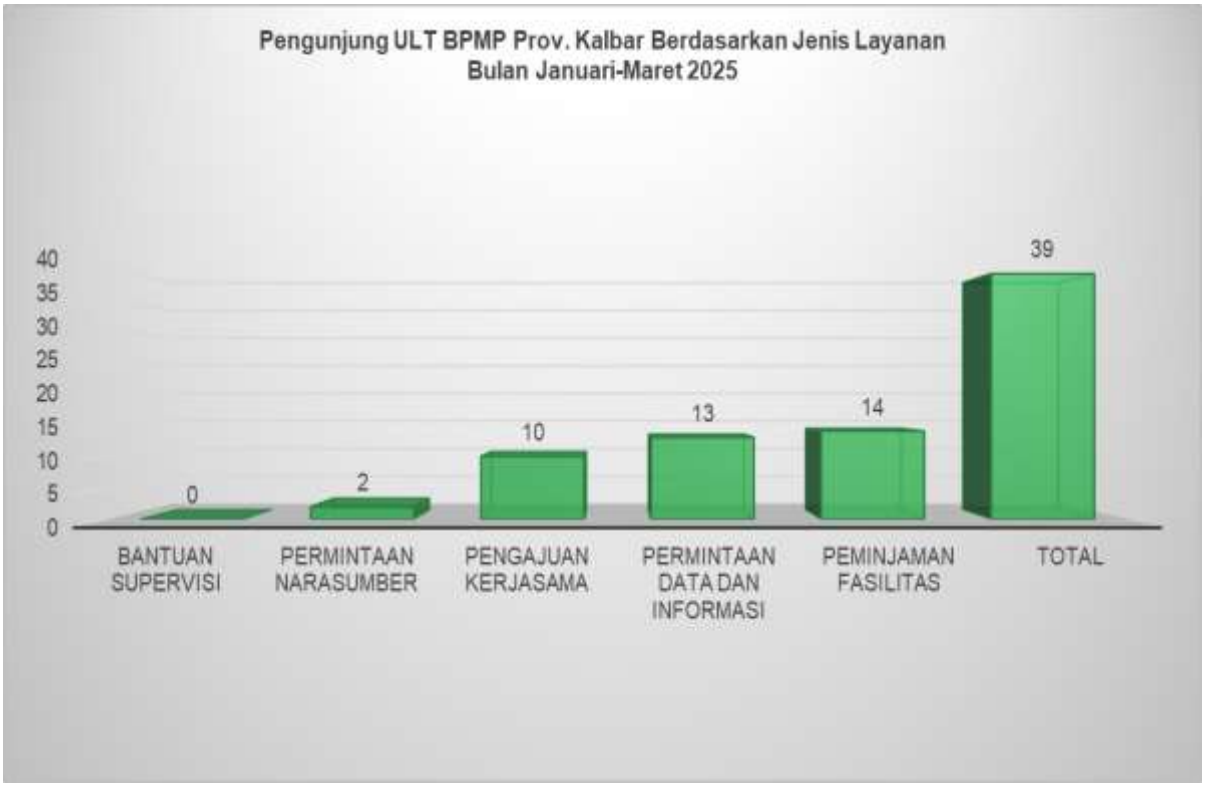
- Operator : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 1 orang atau 2,56% dari total pengunjung
- Dinas Pendidikan : 7 orang atau 17,95% dari total pengunjung
- Guru : 10 orang atau 25,64% dari total pengunjung
- Lainnya : 21 orang atau 53,85% dari total pengunjung

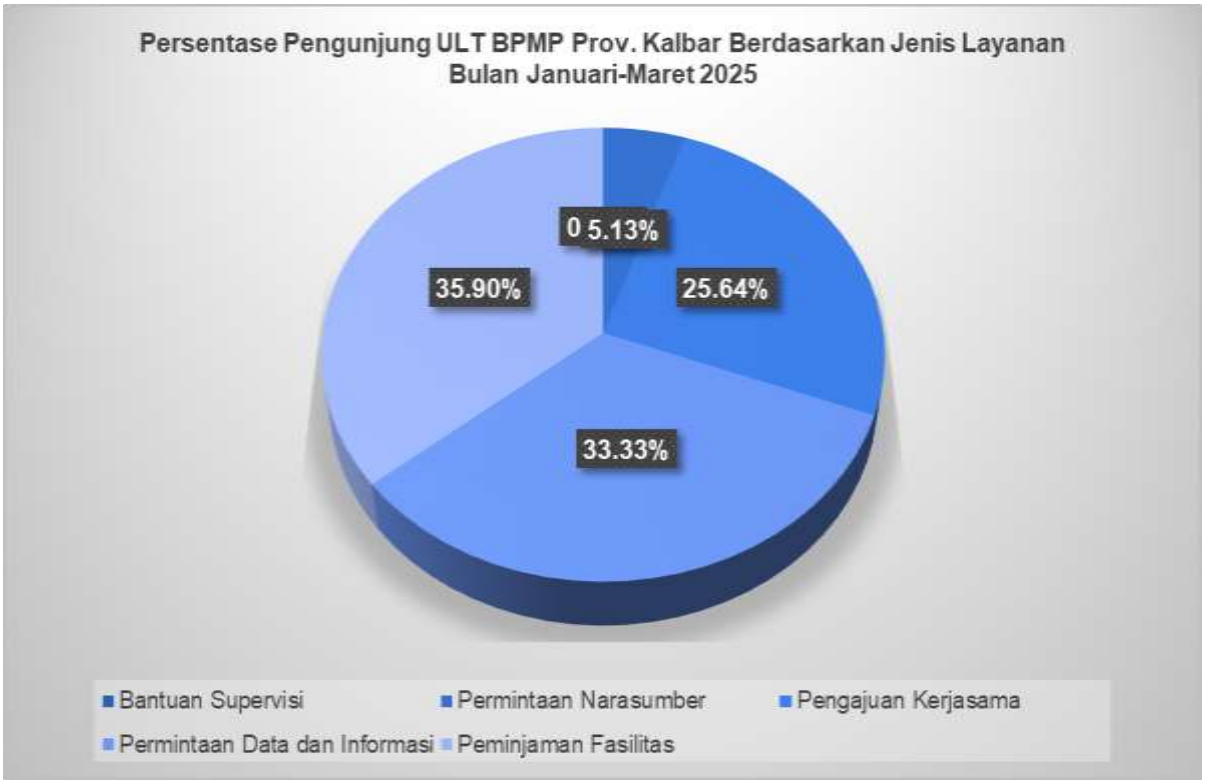
Total : 39 orang



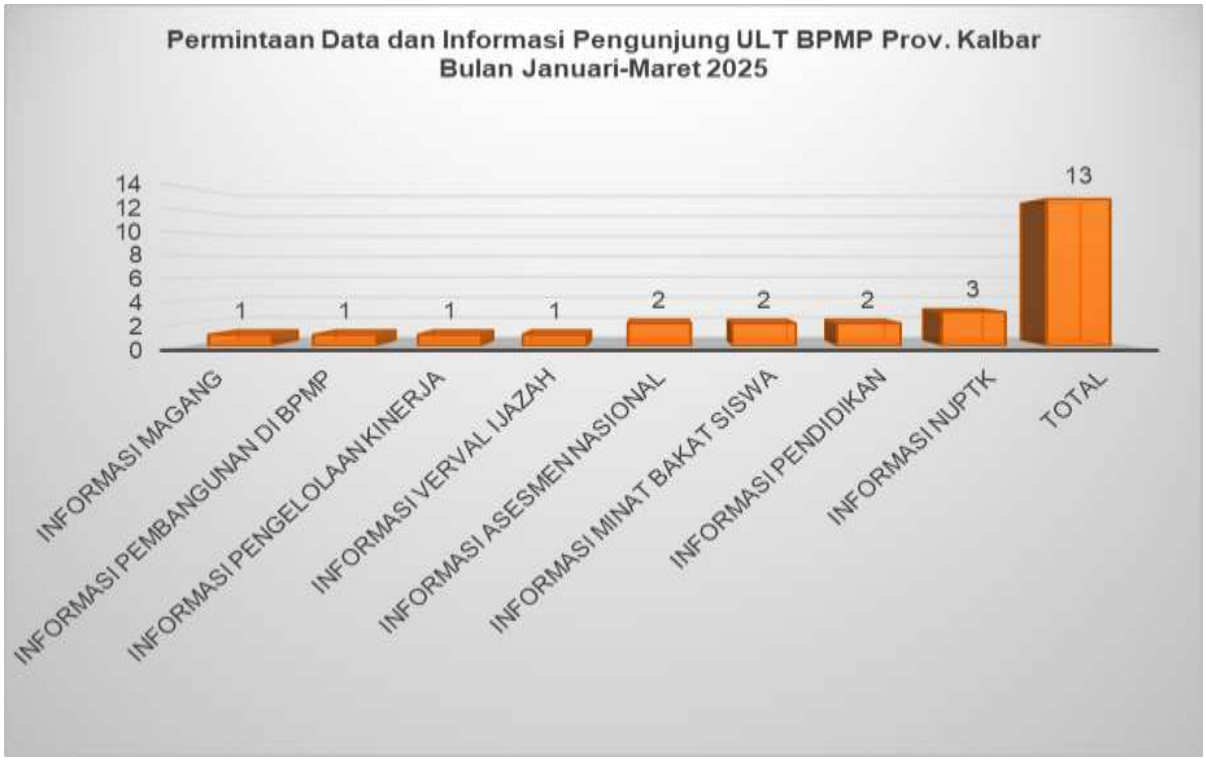


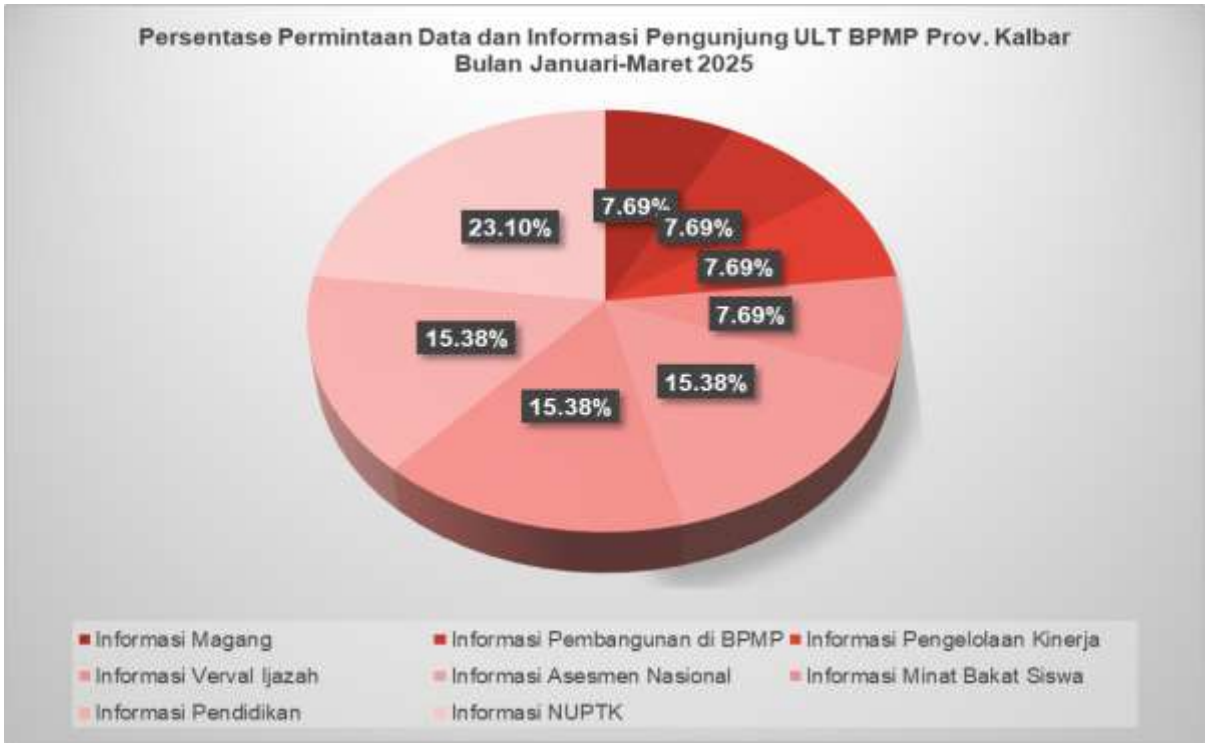
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan peminjaman fasilitas sebanyak 14 pengunjung atau 35,89%, layanan permintaan data dan informasi sebanyak 13 pengunjung atau 33,33%, layanan pengajuan kerjasama sebanyak 10 pengunjung atau 25,64%, layanan permintaan narasumber sebanyak 2 pengunjung atau 5,13%, sedangkan layanan bantuan supervisi tidak ada permintaan layanan.





Layanan permintaan data dan informasi di dominasi 1 kategori yaitu informasi NUPTK sebanyak 3 pengunjung atau 23,10%, sedangkan informasi pendidikan, informasi minat bakat siswa, dan informasi Asesmen Nasional masing-masing sebanyak 2 pengunjung atau 15,38%, serta informasi verval ijazah informasi pengelolaan kinerja, informasi pembangunan di BPMP, dan informasi magang masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 7,69%.



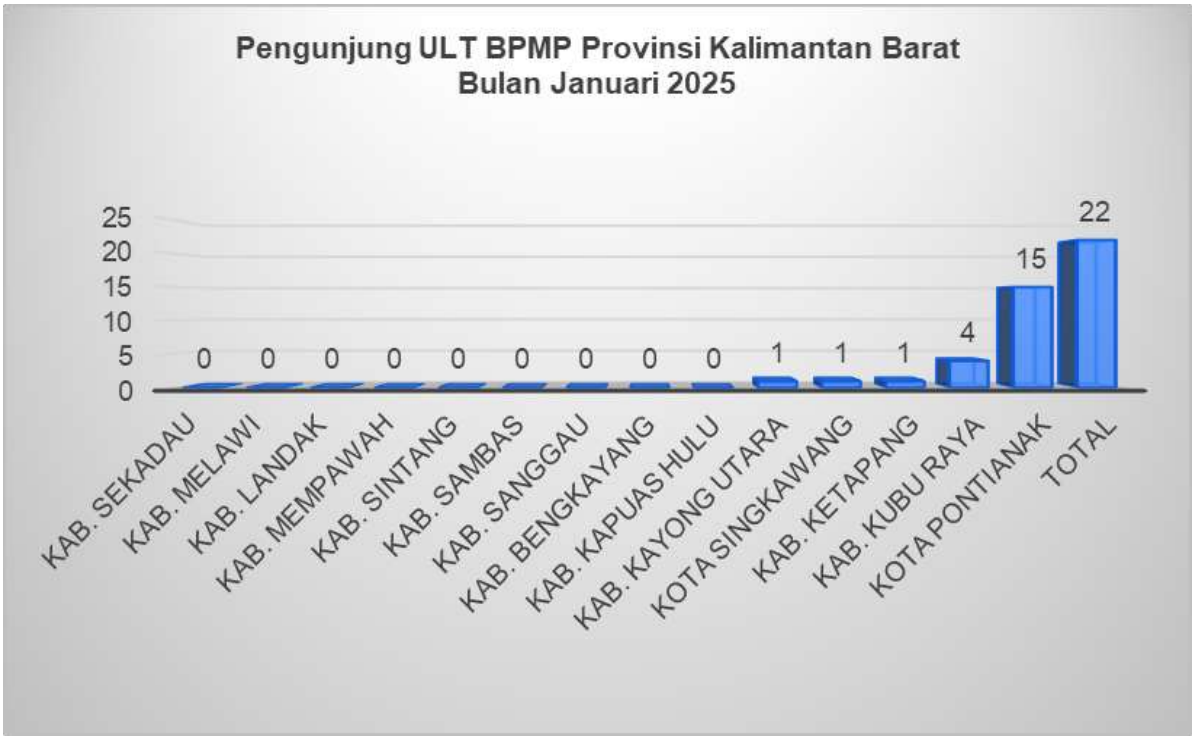


B. Bulan Januari

Jumlah pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat bulan Januari 2025 sebanyak 22 orang yang berasal dari 5 kabupaten/kota dari 14 kabupaten/kota dengan rincian:

- Kab. Sekadau : 0 orang
- Kab. Melawi : 0 orang
- Kab. Landak : 0 orang
- Kab. Mempawah : 0 orang
- Kab. Sintang : 0 orang
- Kab. Sambas : 0 orang
- Kab. Sanggau : 0 orang
- Kab. Bengkayang : 0 orang
- Kab. Kapuas Hulu : 0 orang
- Kab. Kayong Utara : 1 orang
- Kab. Ketapang : 1 orang
- Kota Singkawang : 1 orang
- Kab. Kubu Raya : 4 orang
- Kota Pontianak : 15 orang

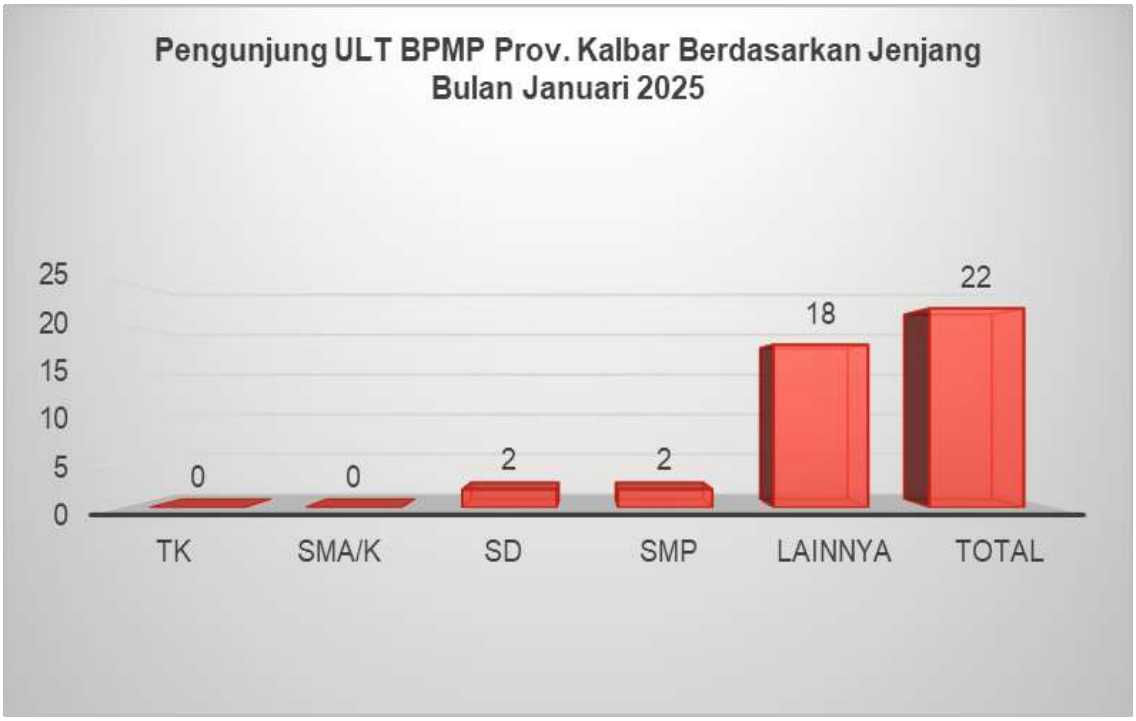
Total : 22 orang

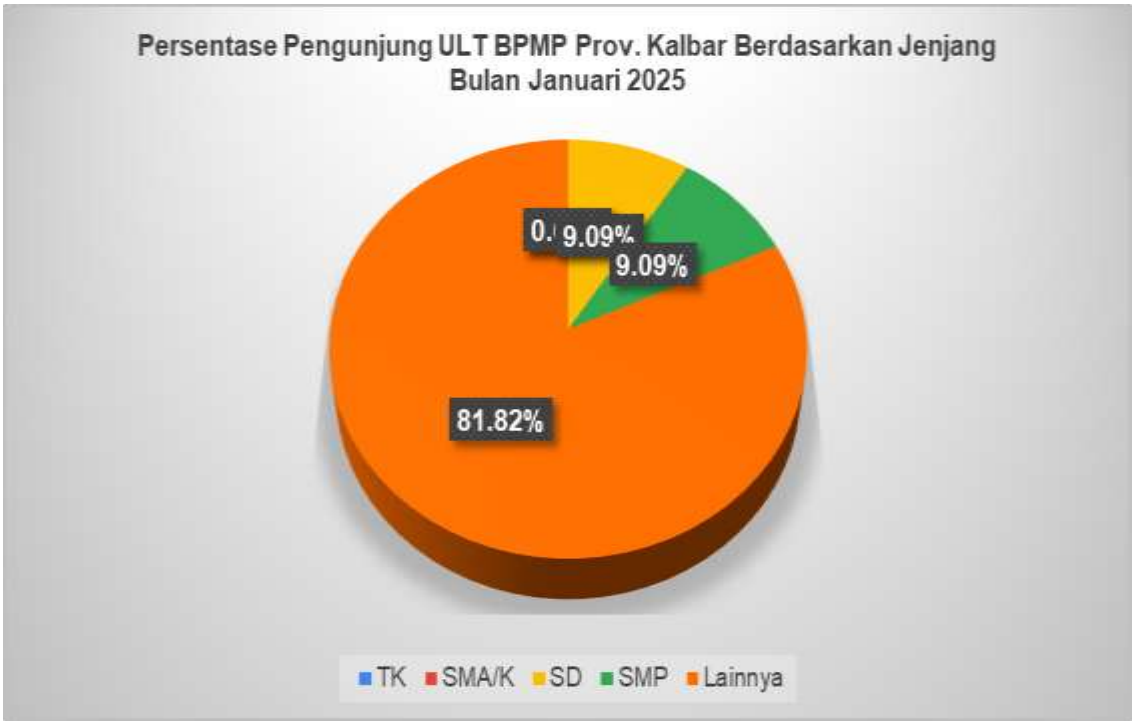


Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang TK : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang SMA/K : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang SD : 2 orang atau 9,09% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 2 orang atau 9,09% dari total pengunjung
- Lainnya : 18 orang atau 81,82% dari total pengunjung

Total : 22 orang

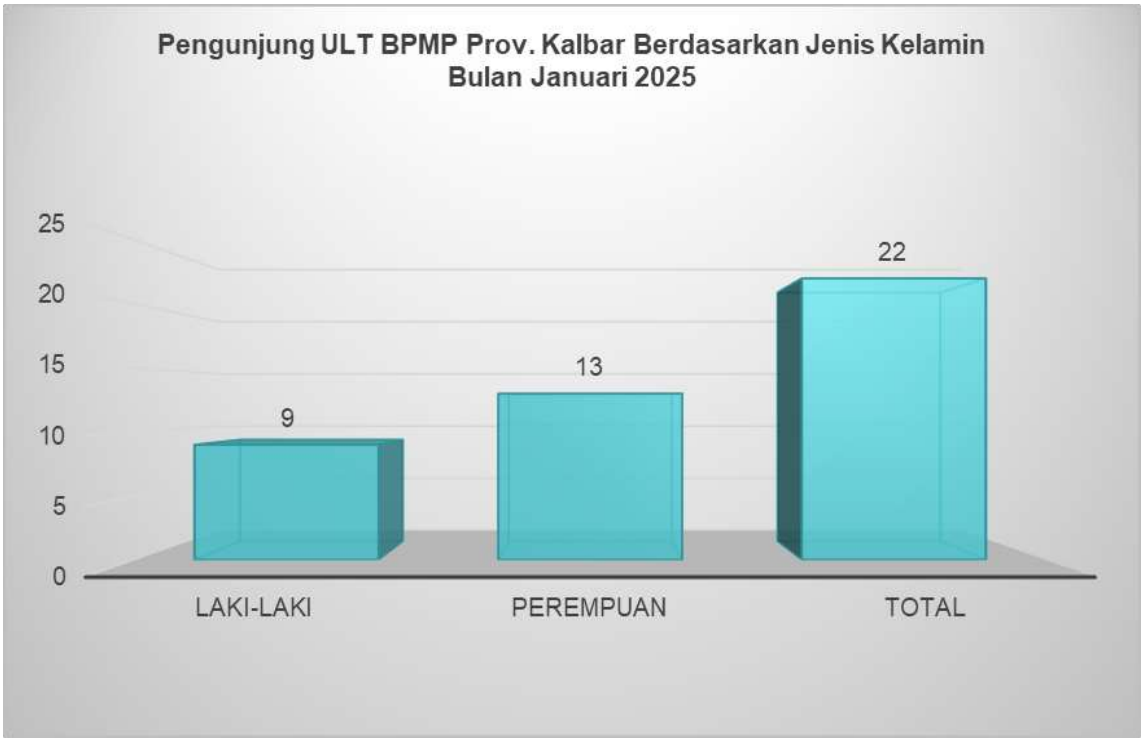


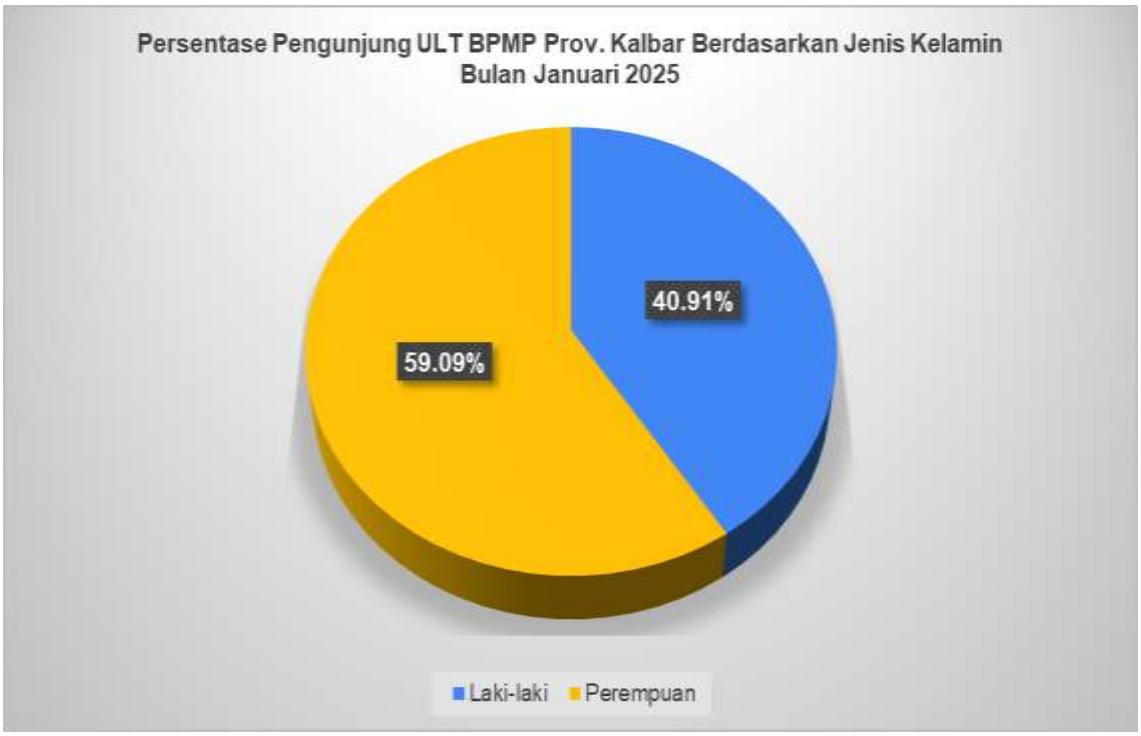


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Laki-laki : 9 orang atau 40,91% dari total pengunjung
- Perempuan : 13 orang atau 59,09% dari total pengunjung

Total : 22 orang

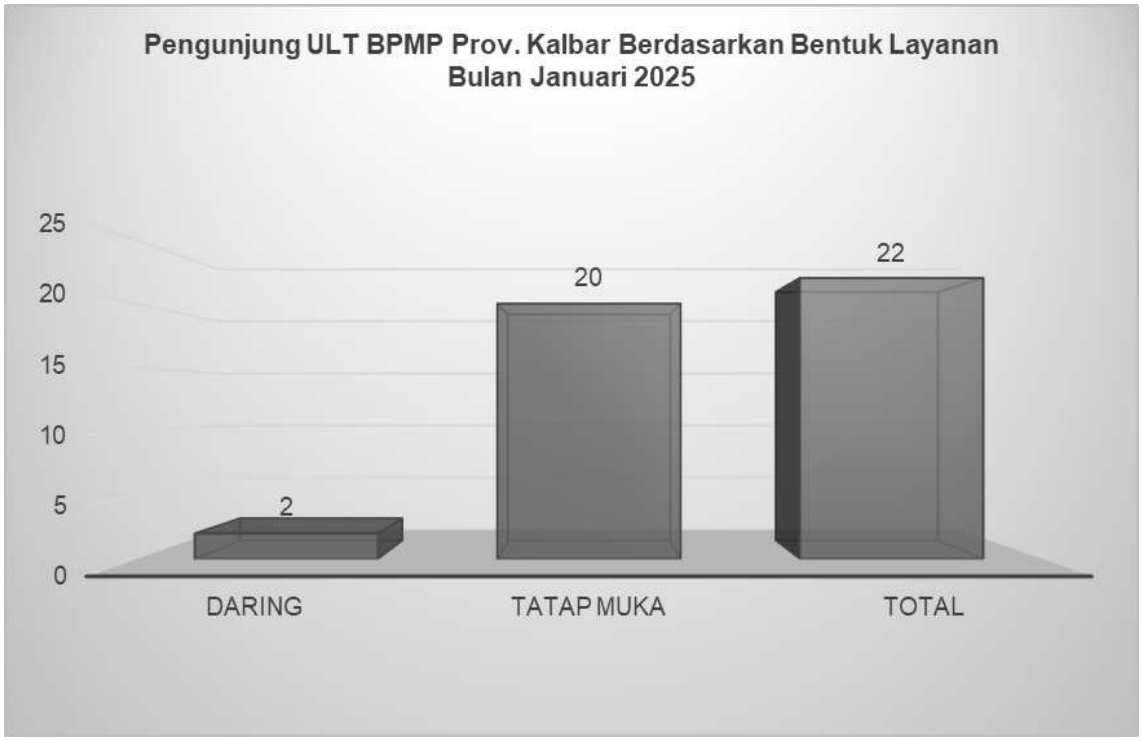




Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 2 orang atau 9,09% dari total pengunjung
- Tatap muka : 20 orang atau 90,91% dari total pengunjung

Total : 22 orang

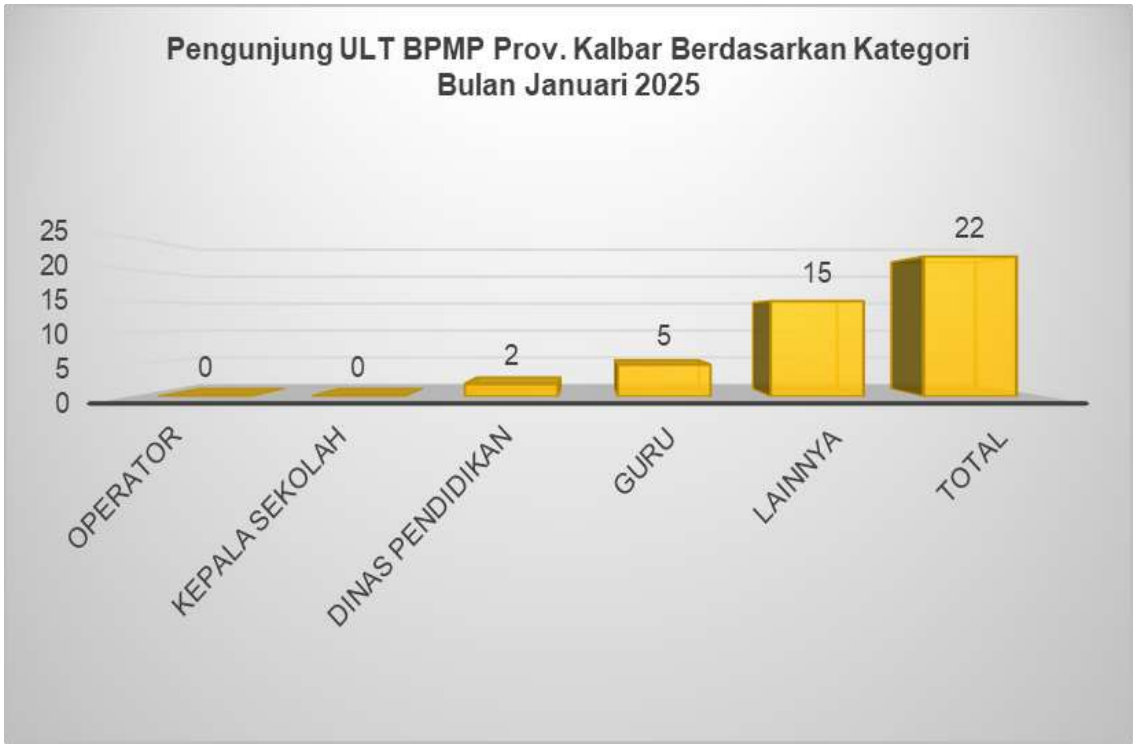


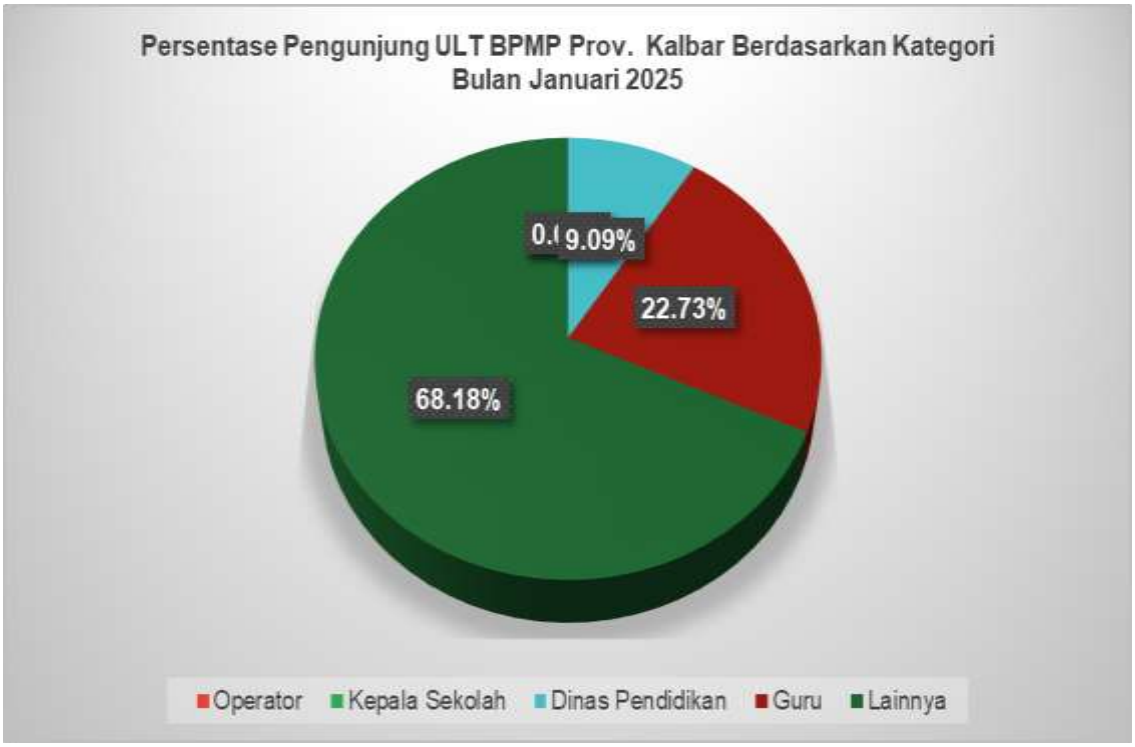


Berdasarkan kategori pengunjung:

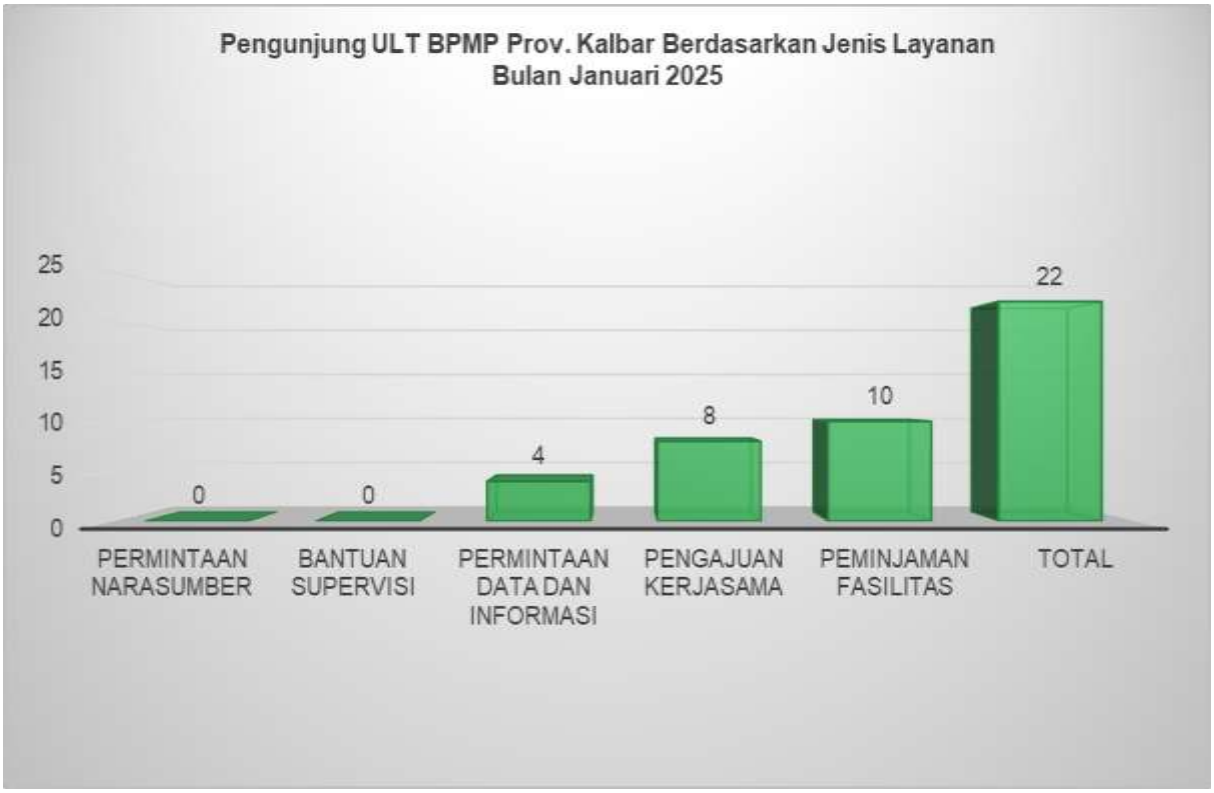
- Operator : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Dinas Pendidikan : 2 orang atau 9,09% dari total pengunjung
- Guru : 5 orang atau 22,73% dari total pengunjung
- Lainnya : 15 orang atau 68,18% dari total pengunjung

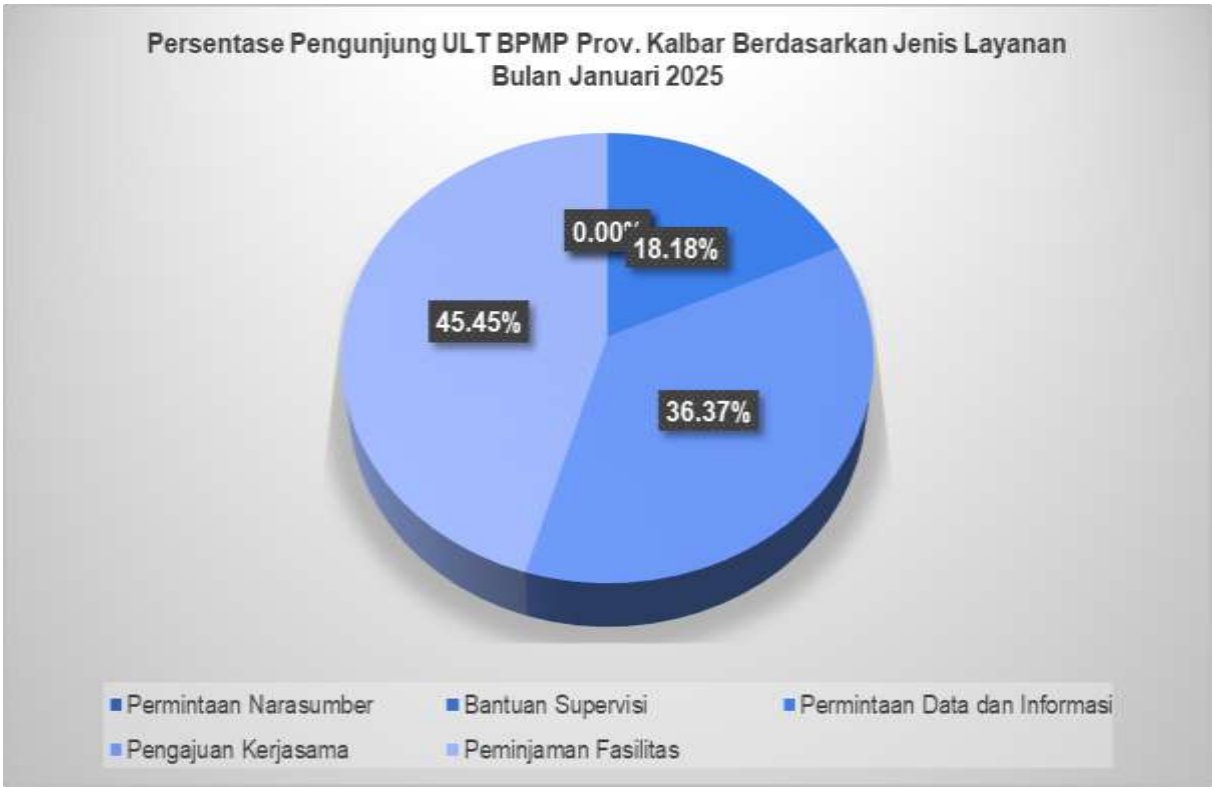
Total : 22 orang



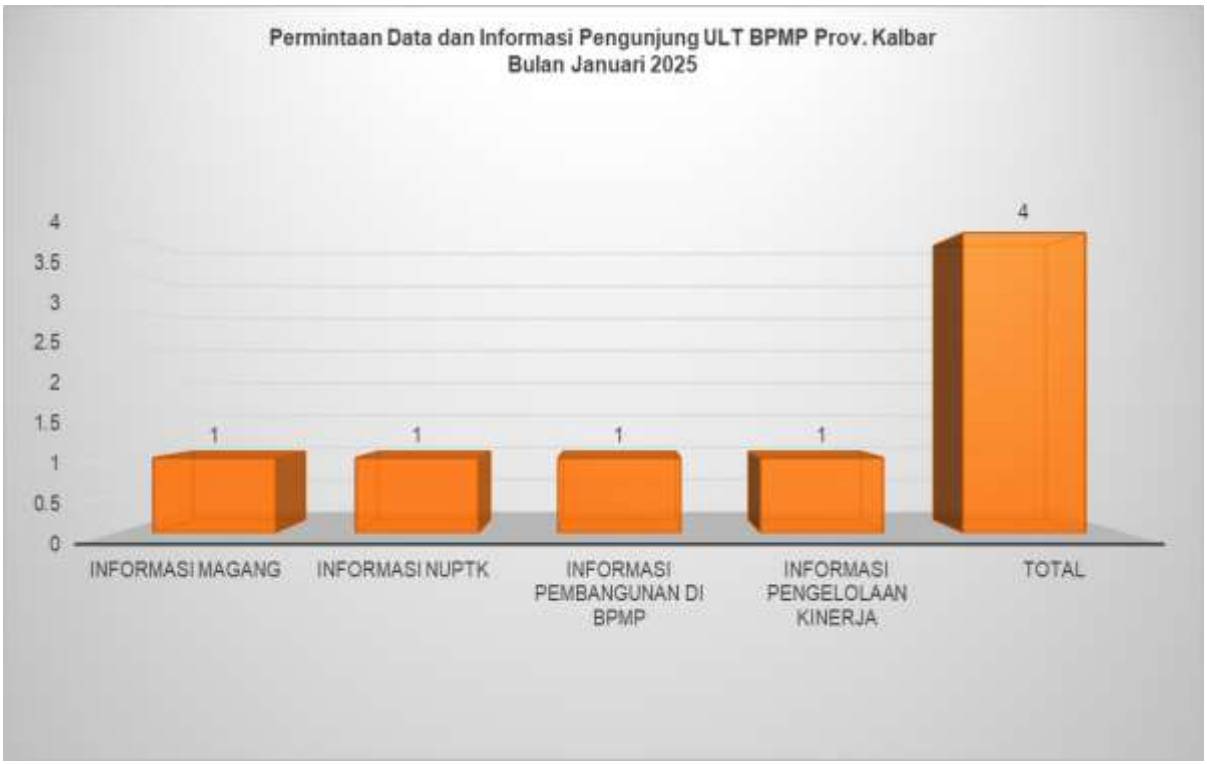


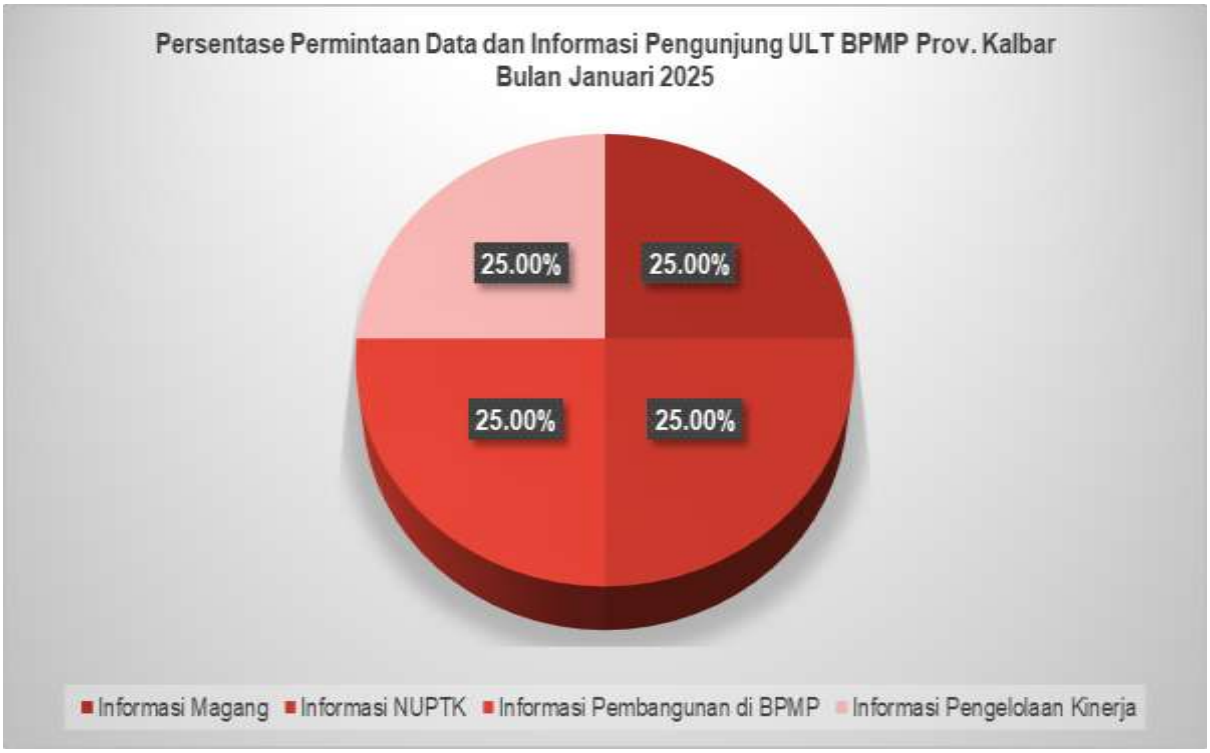
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan peminjaman fasilitas sebanyak 10 pengunjung atau 45,45%, layanan pengajuan kerjasama sebanyak 8 pengunjung atau 36,37%, permintaan data dan informasi sebanyak 4 pengunjung atau 18,18%, sedangkan layanan bantuan supervisi dan layanan permintaan narasumber tidak ada permintaan layanan.





Layanan permintaan data dan informasi ada 4 kategori yaitu informasi pengelolaan kinerja, informasi pembangunan di BPMP, informasi NUPTK, dan informasi magang masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 25,00%.



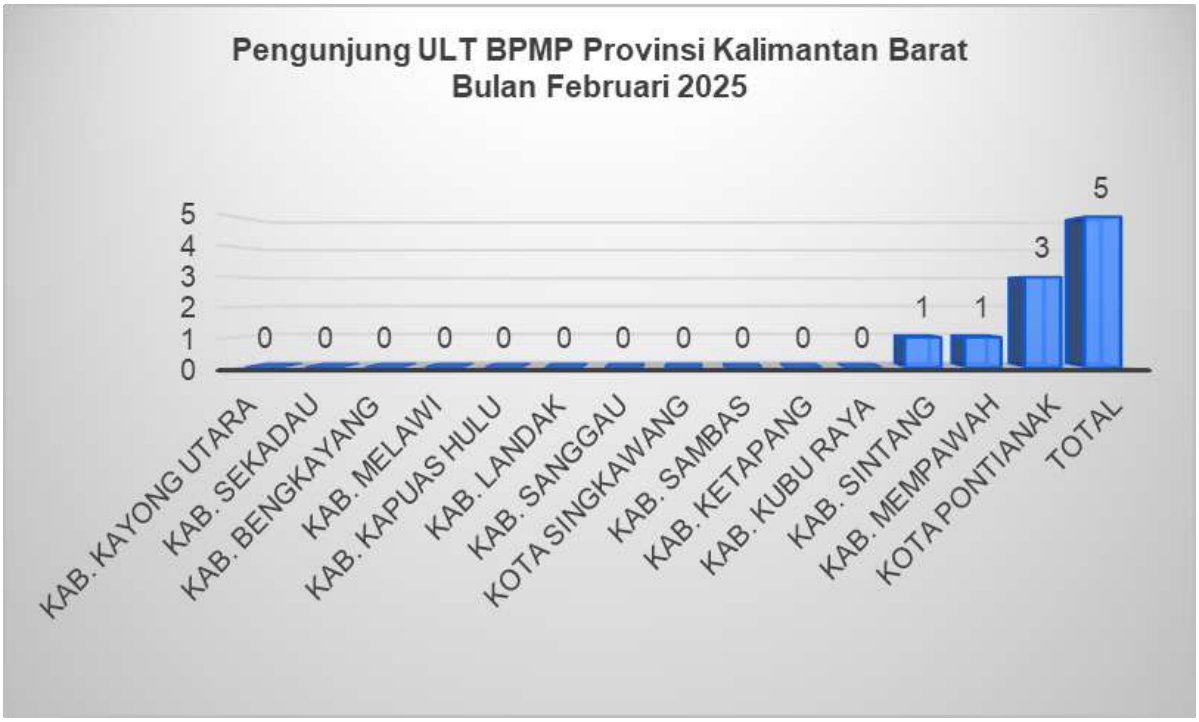


C. Bulan Februari

Jumlah pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat bulan Februari 2025 sebanyak 5 orang yang berasal dari 3 kabupaten/kota dari 14 kabupaten/kota dengan rincian:

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

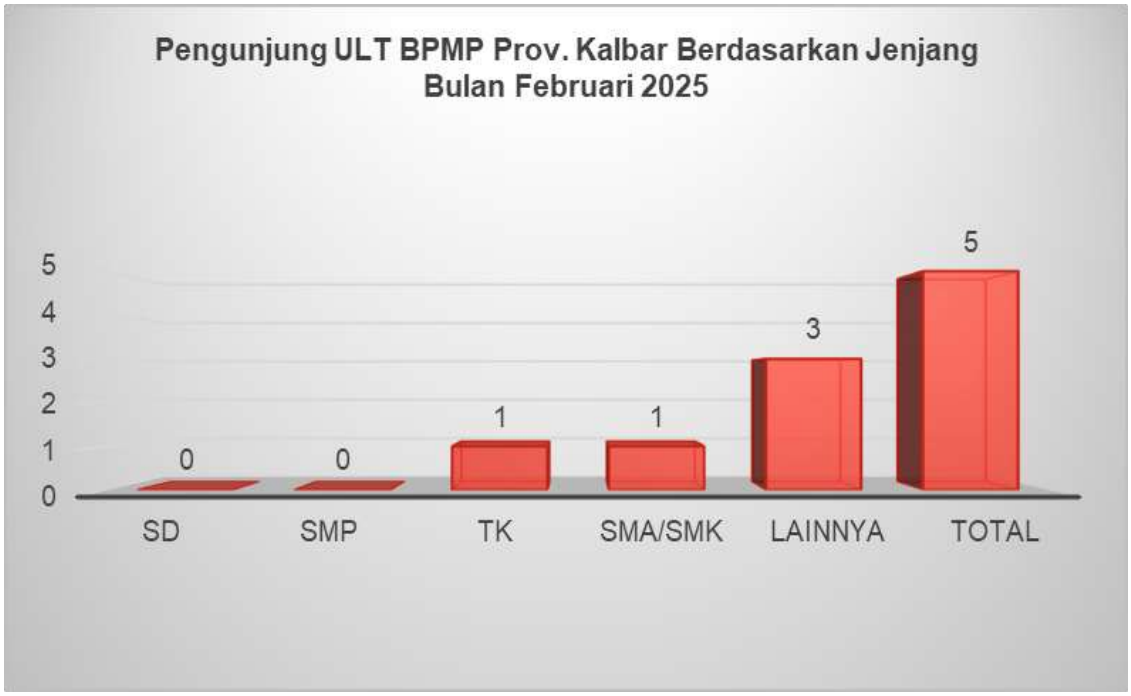
Total : 5 orang

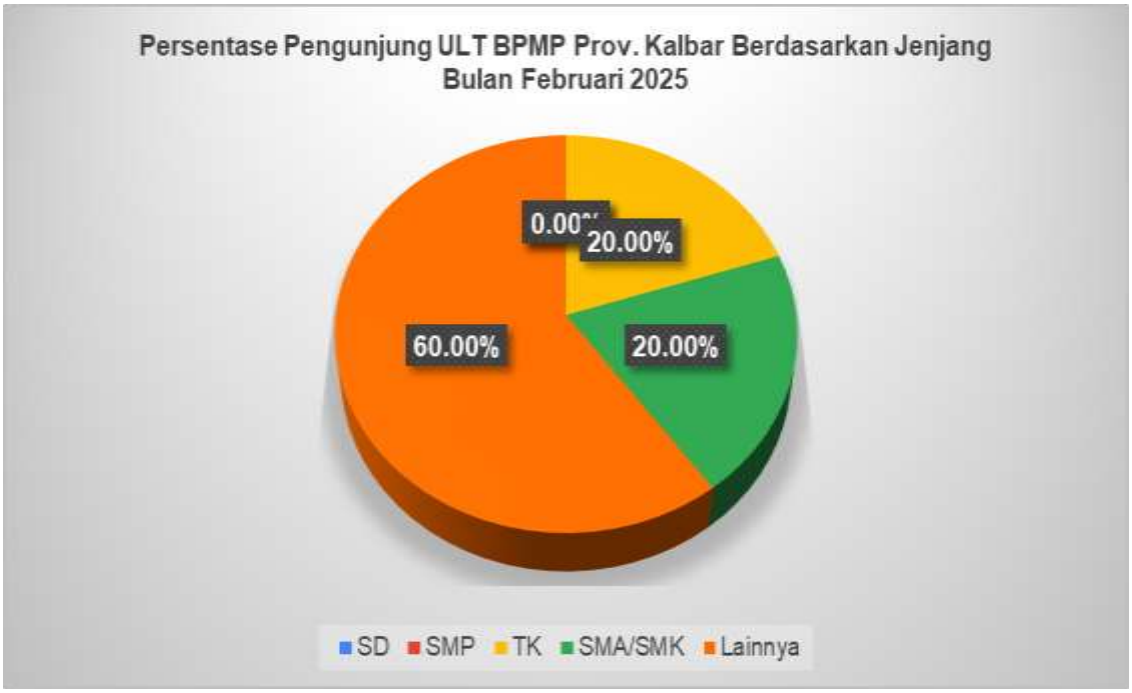


Berdasarkan jenjang pengunjung:

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

Total : 5 orang

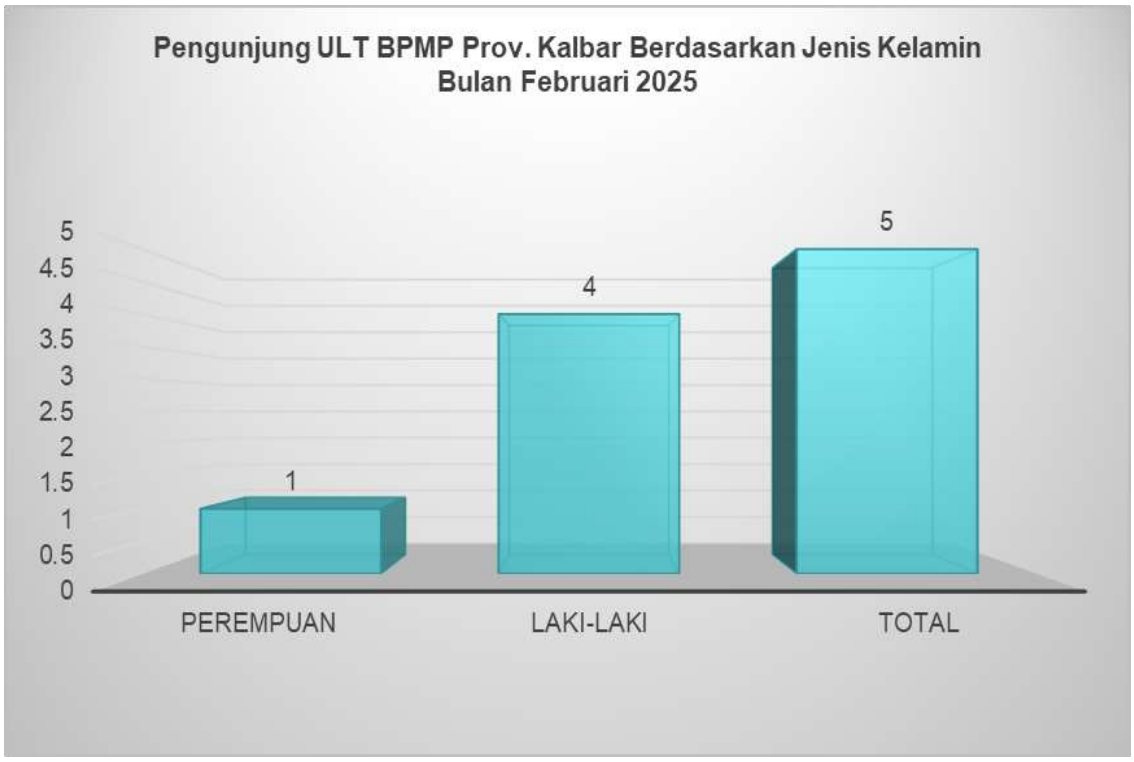


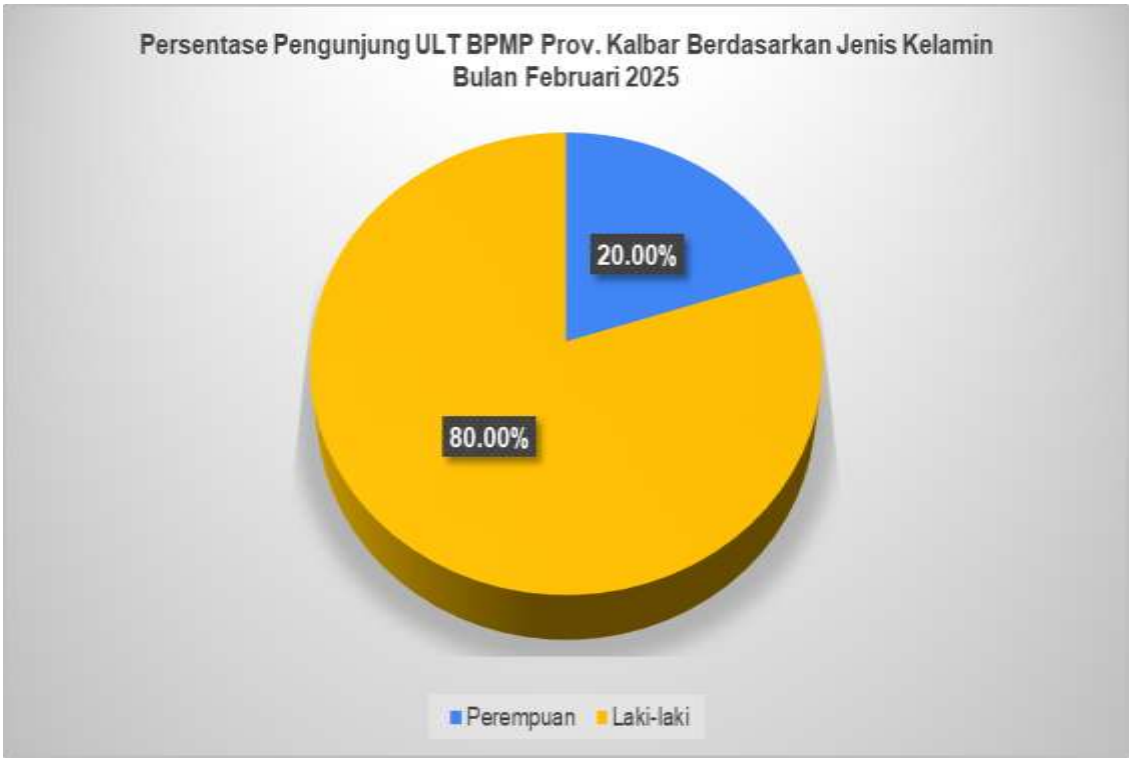


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Perempuan : 1 orang atau 20,00% dari total pengunjung
- Laki-laki : 4 orang atau 80,00% dari total pengunjung

Total : 5 orang

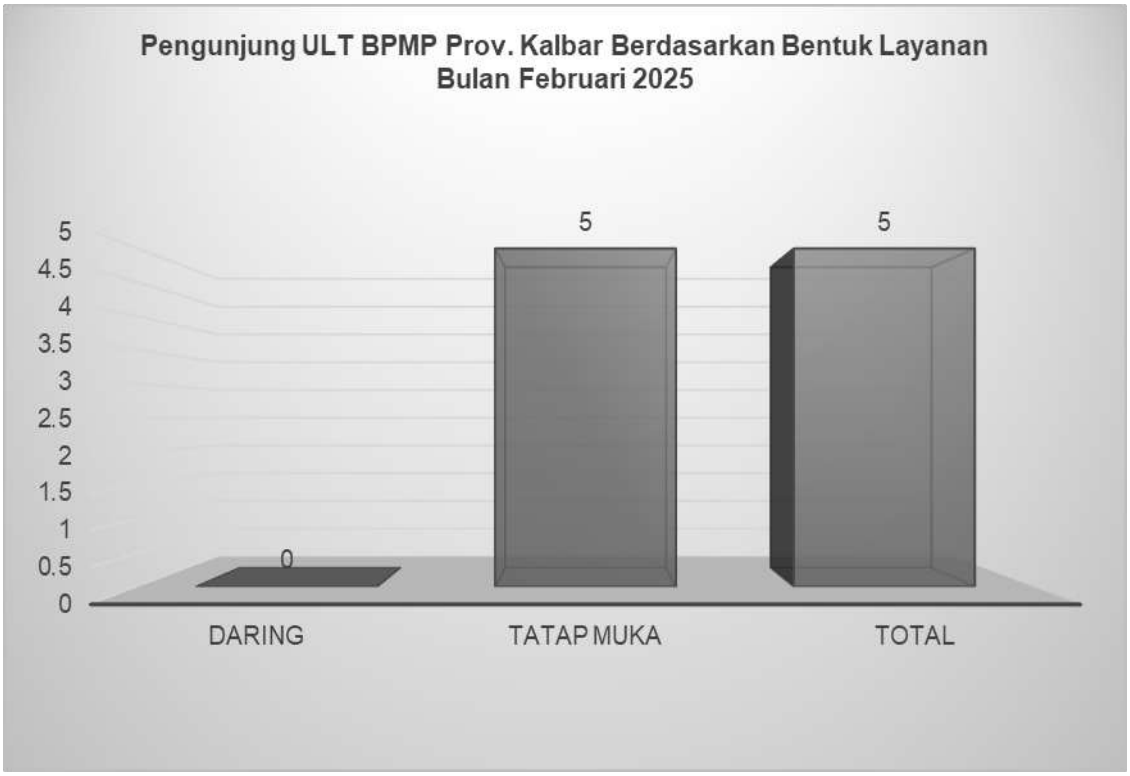




Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Tatap muka : 5 orang atau 100,00% dari total pengunjung

Total : 5 orang

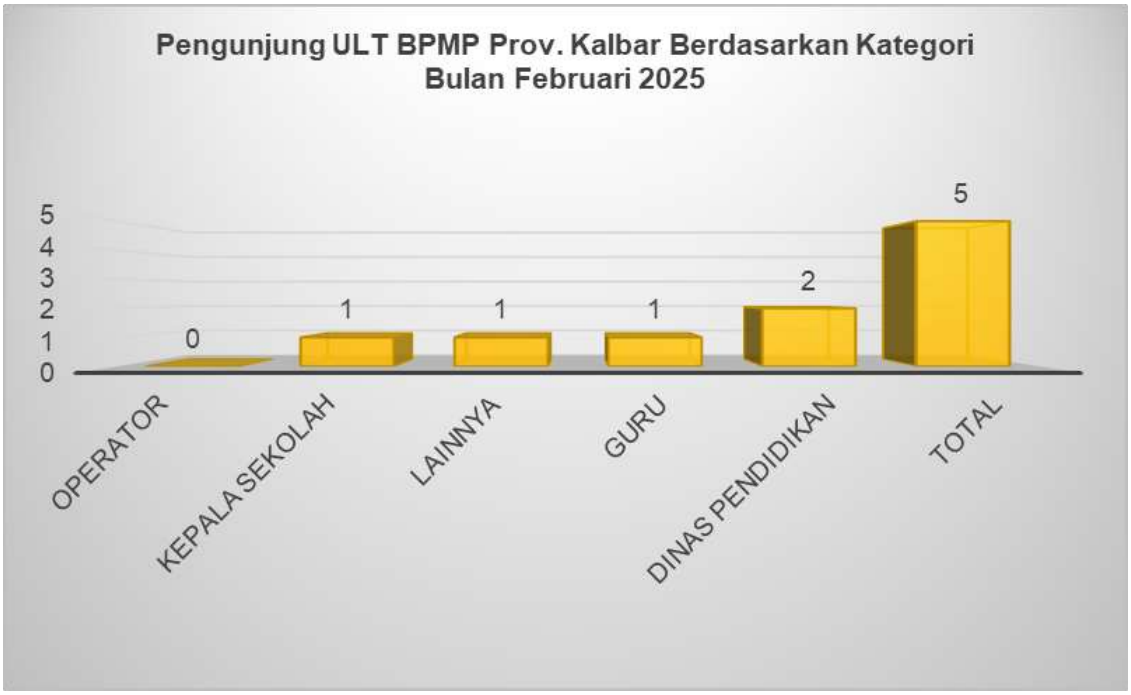


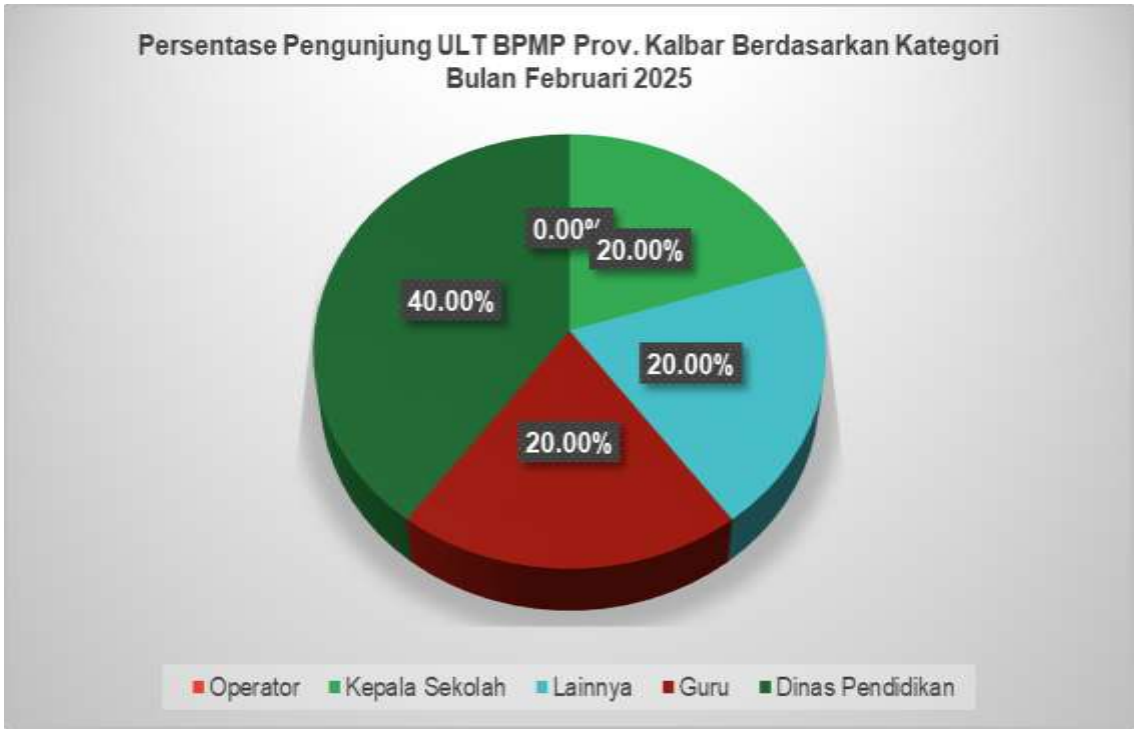


Berdasarkan kategori pengunjung:

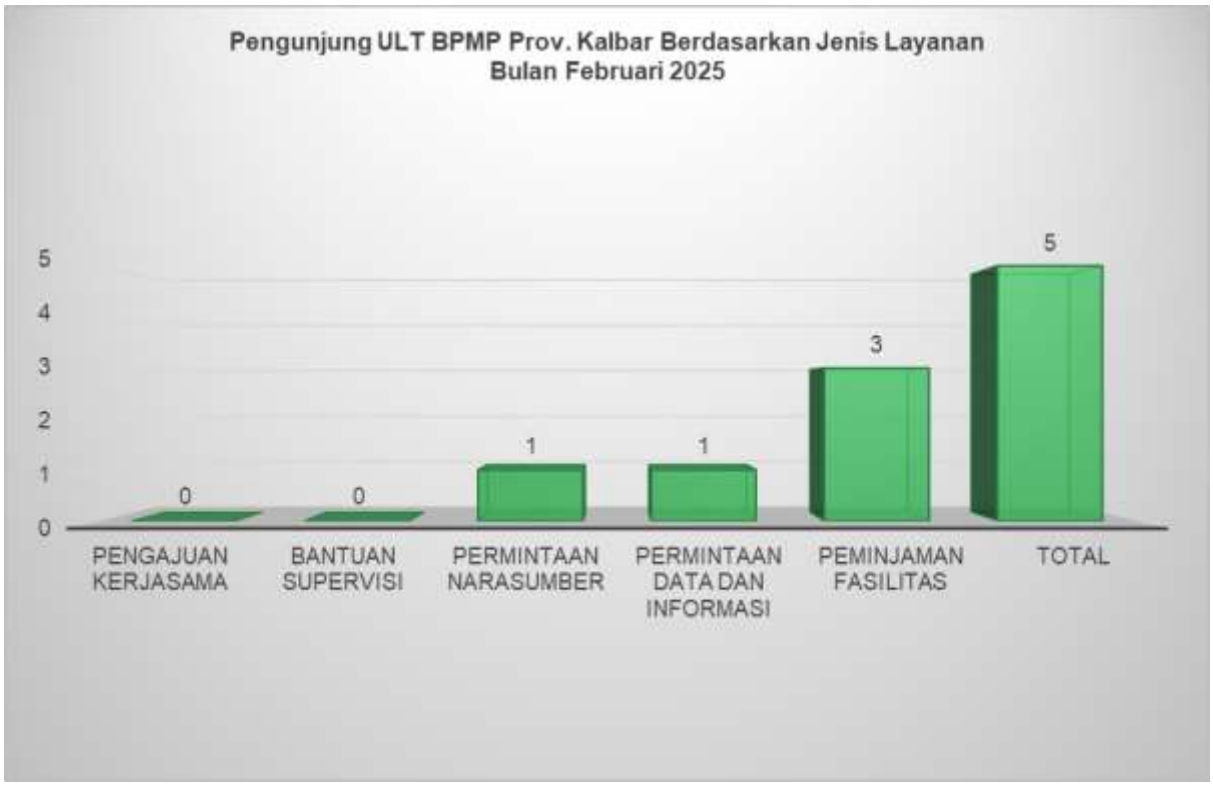
- Operator : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 1 orang atau 20,00% dari total pengunjung
- Lainnya : 1 orang atau 20,00% dari total pengunjung
- Guru : 1 orang atau 20,00% dari total pengunjung
- Dinas Pendidikan : 2 orang atau 40,00% dari total pengunjung

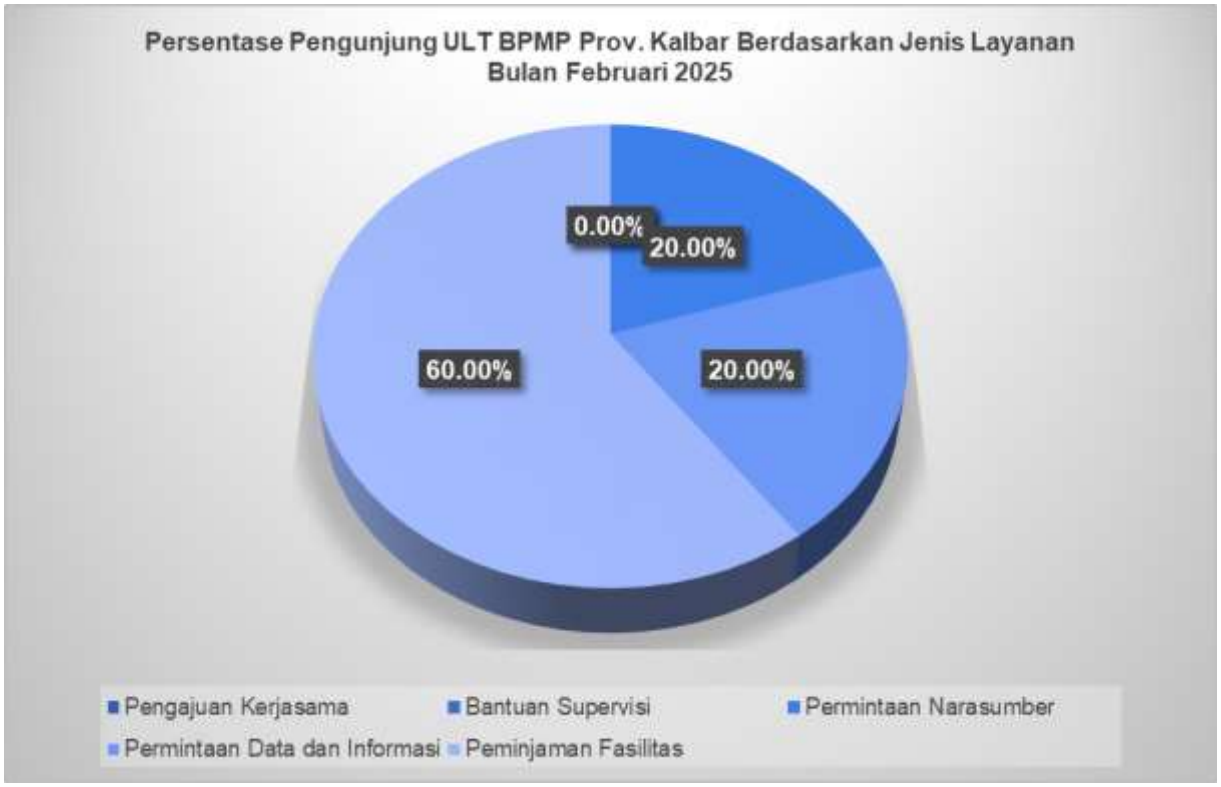
Total : 5 orang



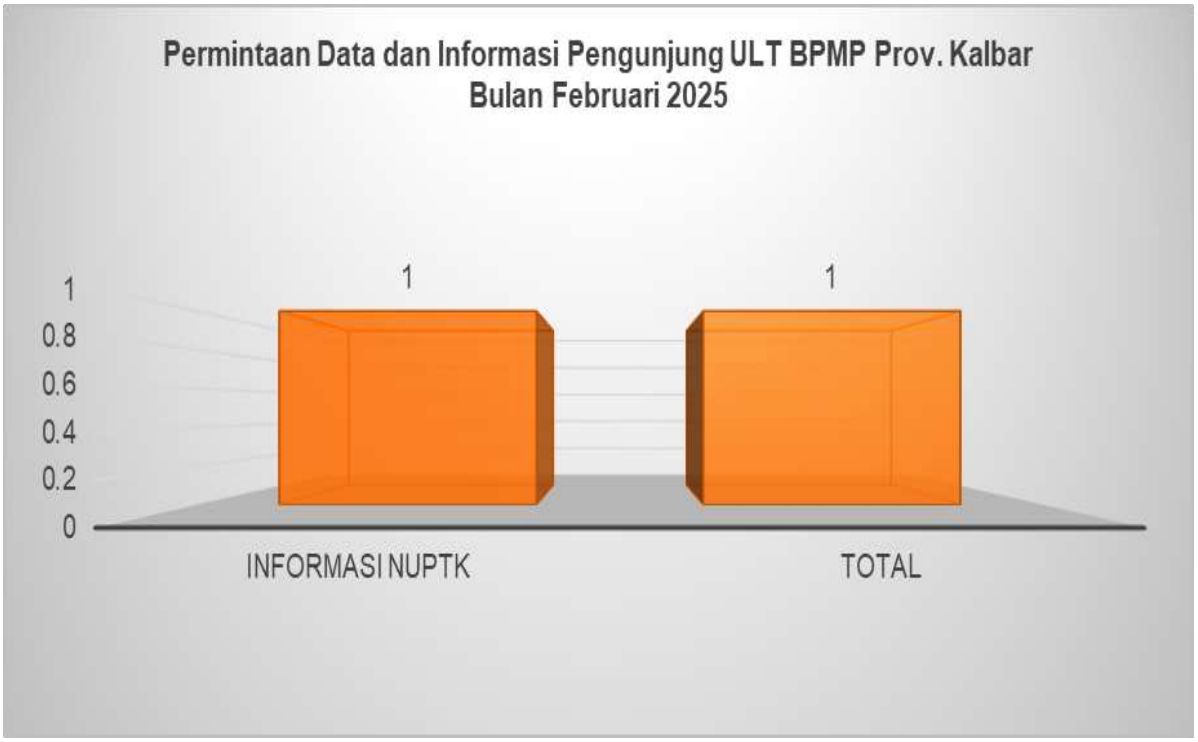


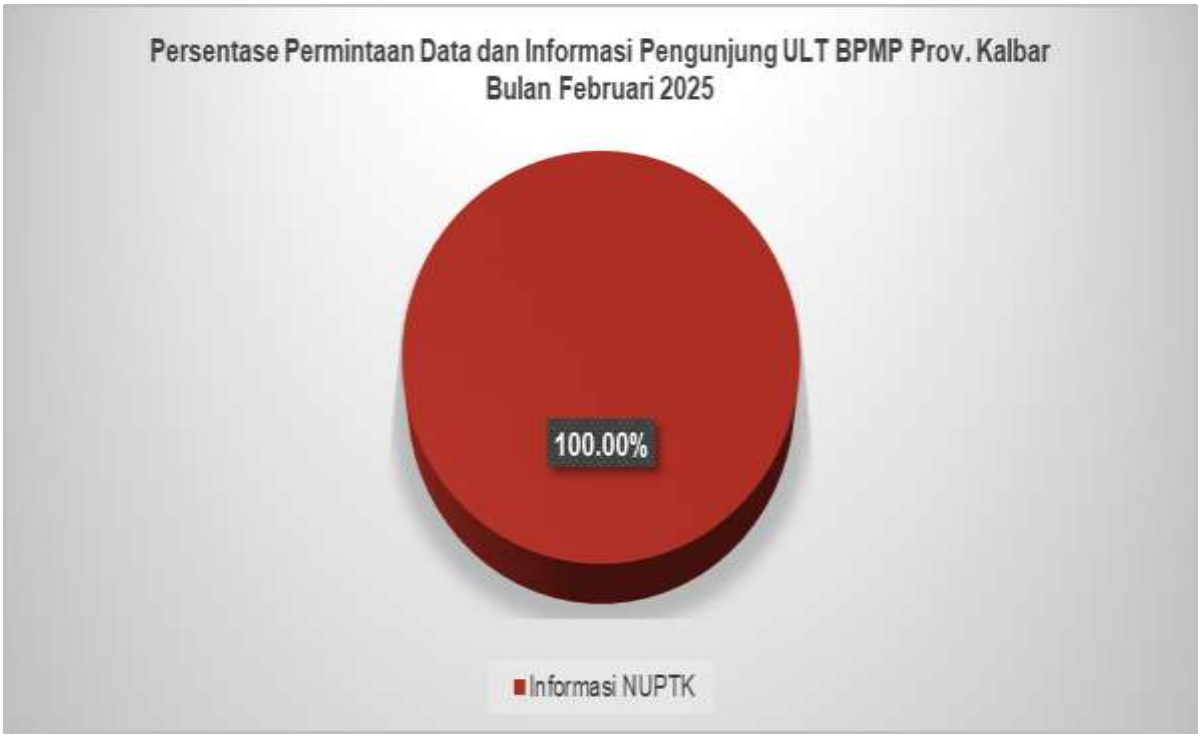
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan peminjaman fasilitas sebanyak 3 pengunjung atau 60,00%, permintaan data dan informasi sebanyak 1 pengunjung atau 20,00%, dan layanan permintaan narasumber sebanyak 1 pengunjung atau 20,00%, sedangkan layanan bantuan supervisi dan pengajuan kerjasama tidak ada permintaan layanan.





Layanan permintaan data dan informasi hanya 1 kategori yaitu informasi NUPTK sebanyak 1 pengunjung atau 100,00%.





D. Bulan Maret

Jumlah pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat bulan Maret 2025 sebanyak 12 orang yang berasal dari 6 kabupaten/kota dari 14 kabupaten kota dengan rincian:

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

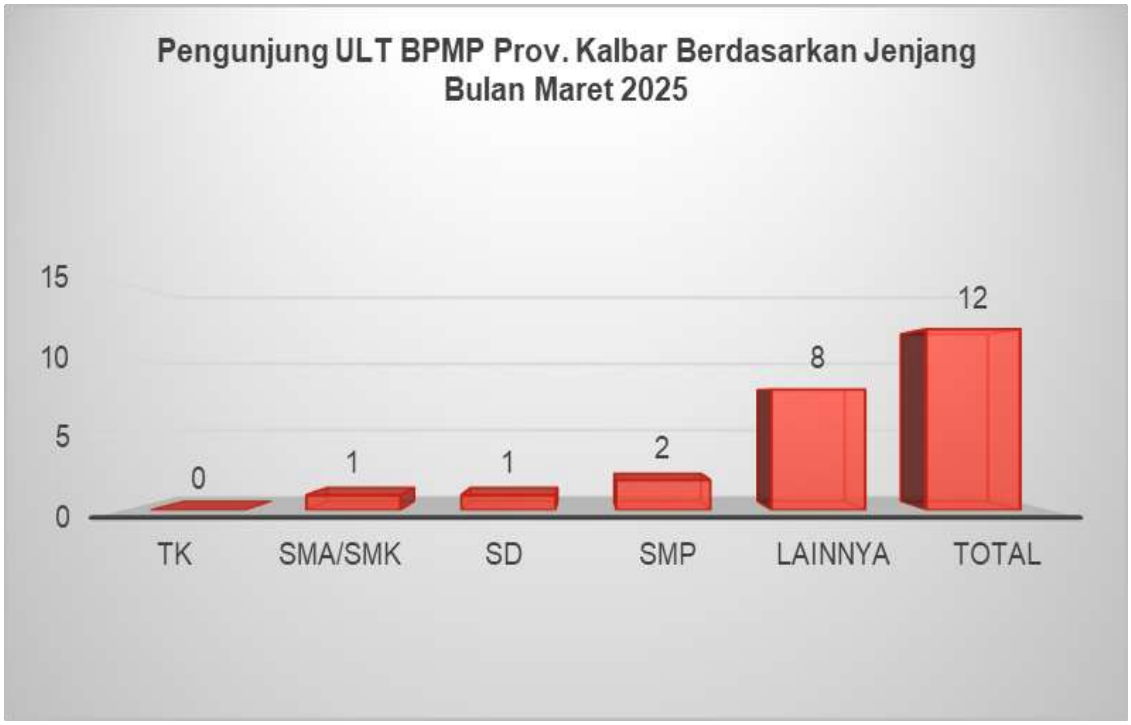
Total : 12 orang

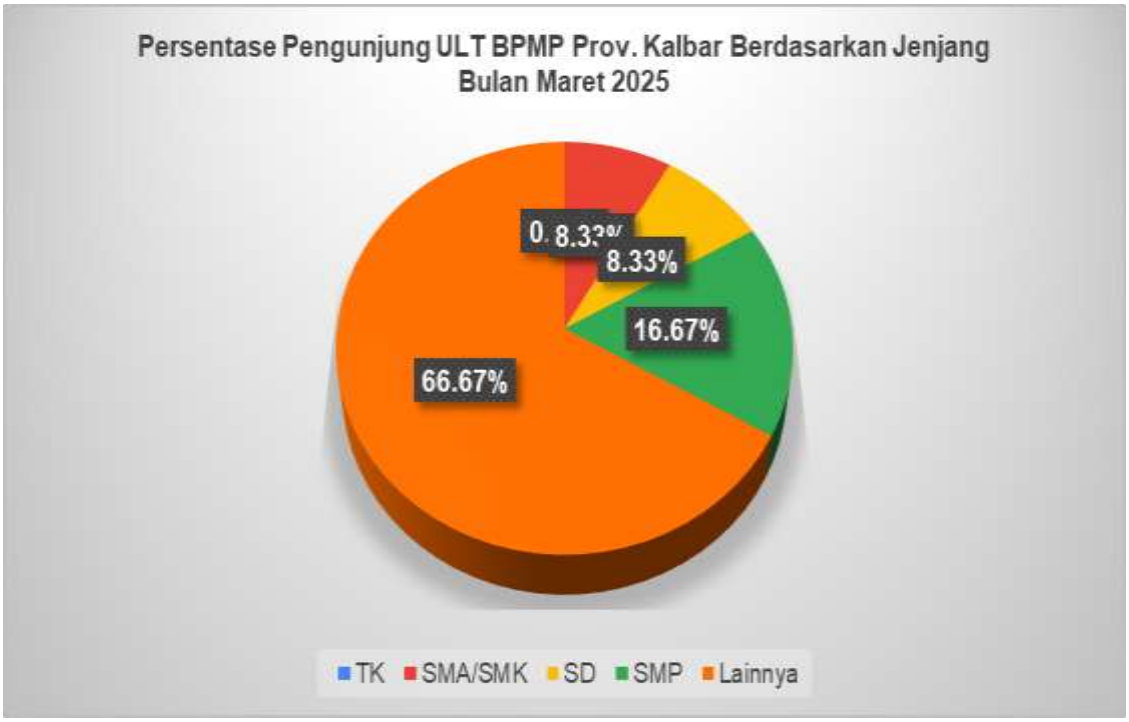


Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang TK : 0 orang atau 10,00% dari total pengunjung
- Jenjang SMA/K : 1 orang atau 8,33% dari total pengunjung
- Jenjang SD : 1 orang atau 8,33% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 2 orang atau 16,67% dari total pengunjung
- Lainnya : 8 orang atau 66,67% dari total pengunjung

Total : 12 orang

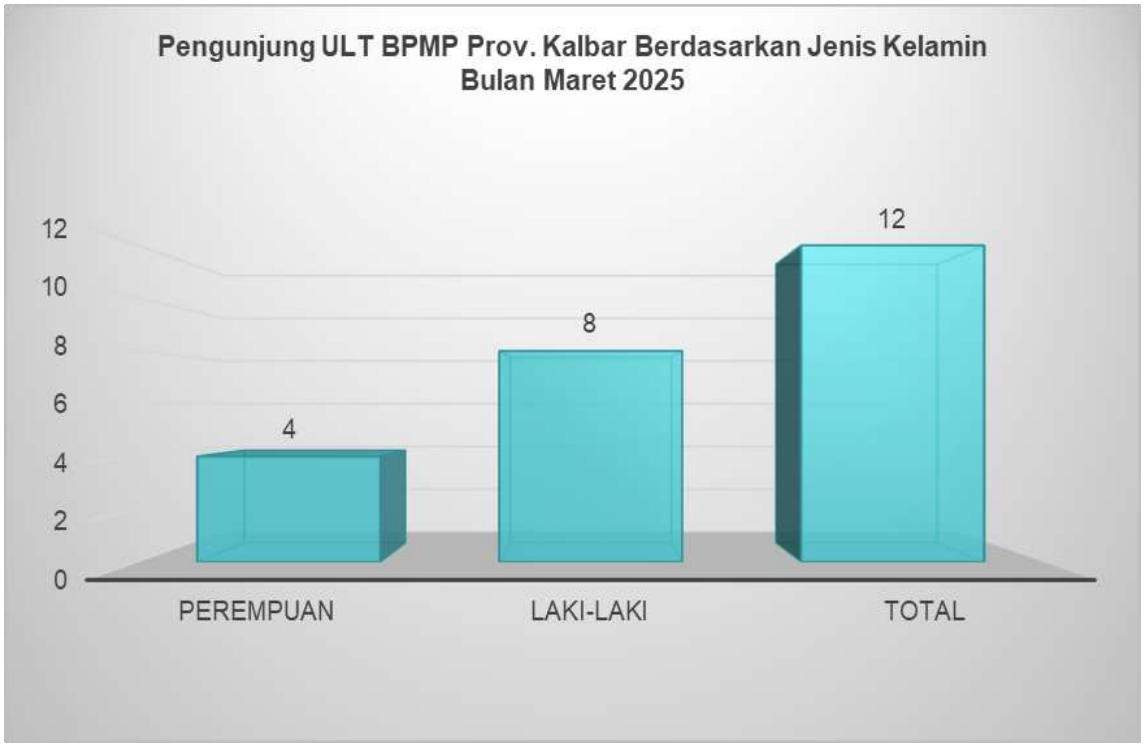


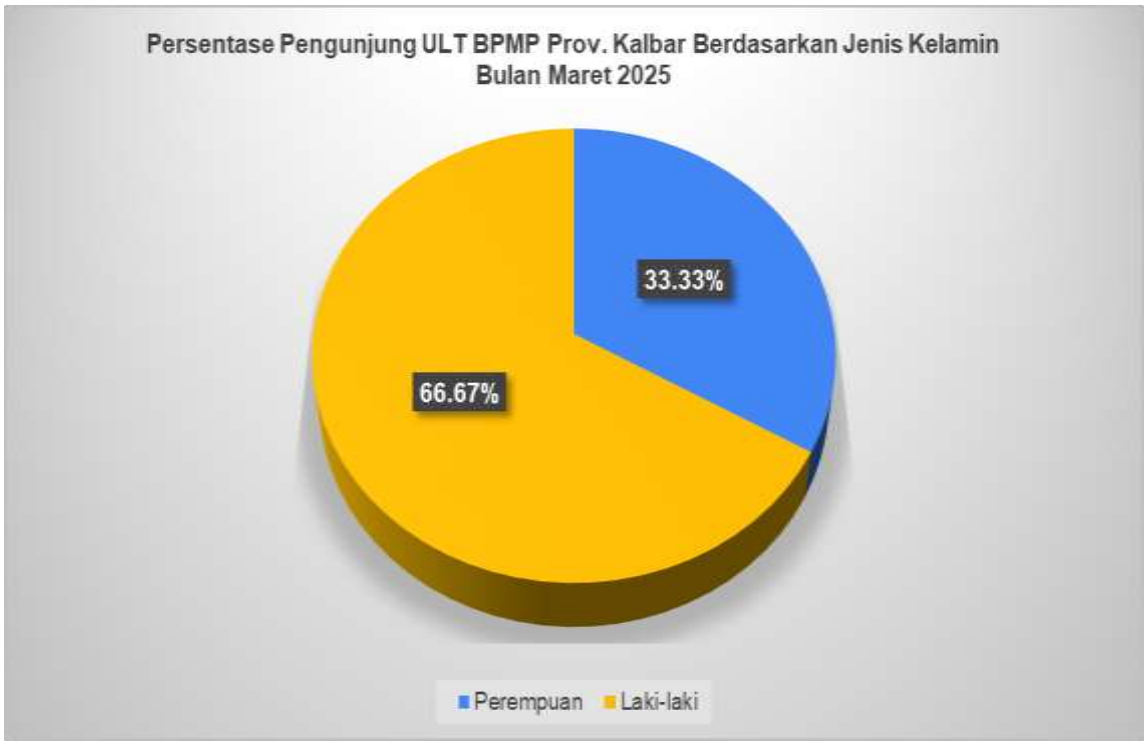


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Perempuan : 4 orang atau 33,33% dari total pengunjung
- Laki-laki : 8 orang atau 66,67% dari total pengunjung

Total : 12 orang

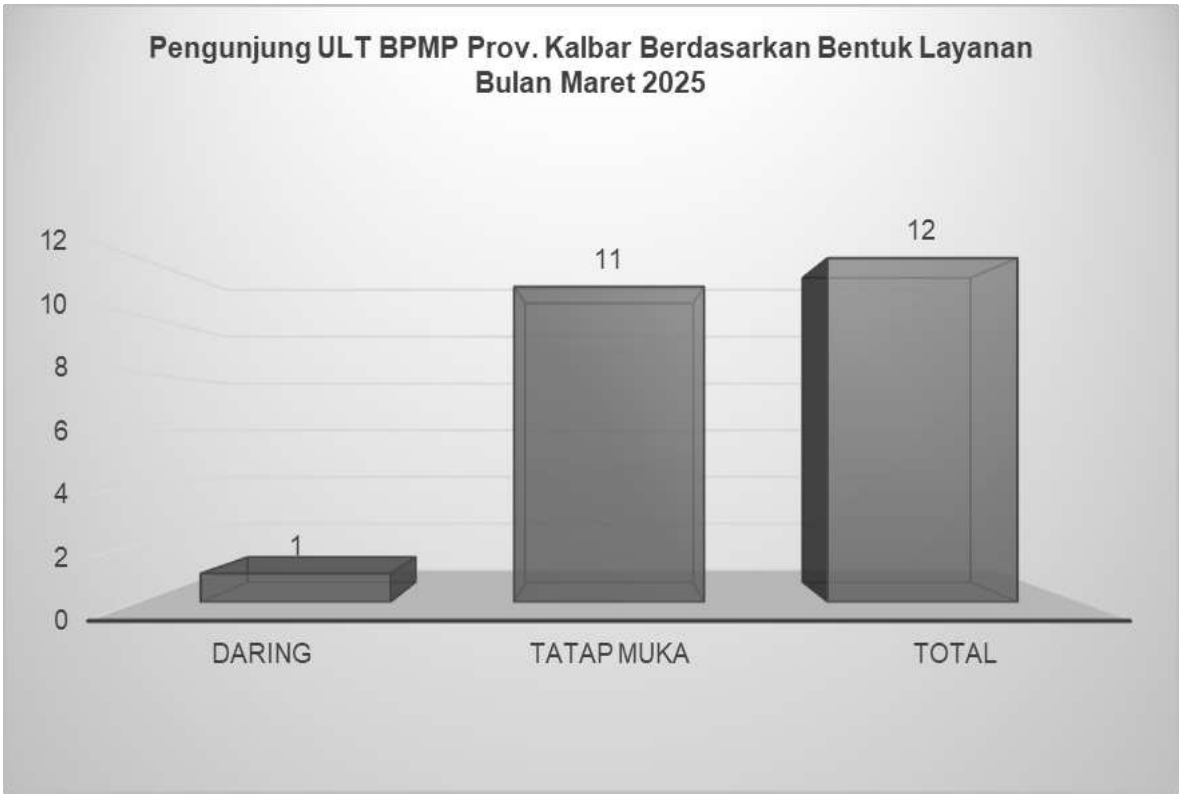




Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 1 orang atau 8,33% dari total pengunjung
- Tatap muka : 11 orang atau 91,67% dari total pengunjung

Total : 12 orang

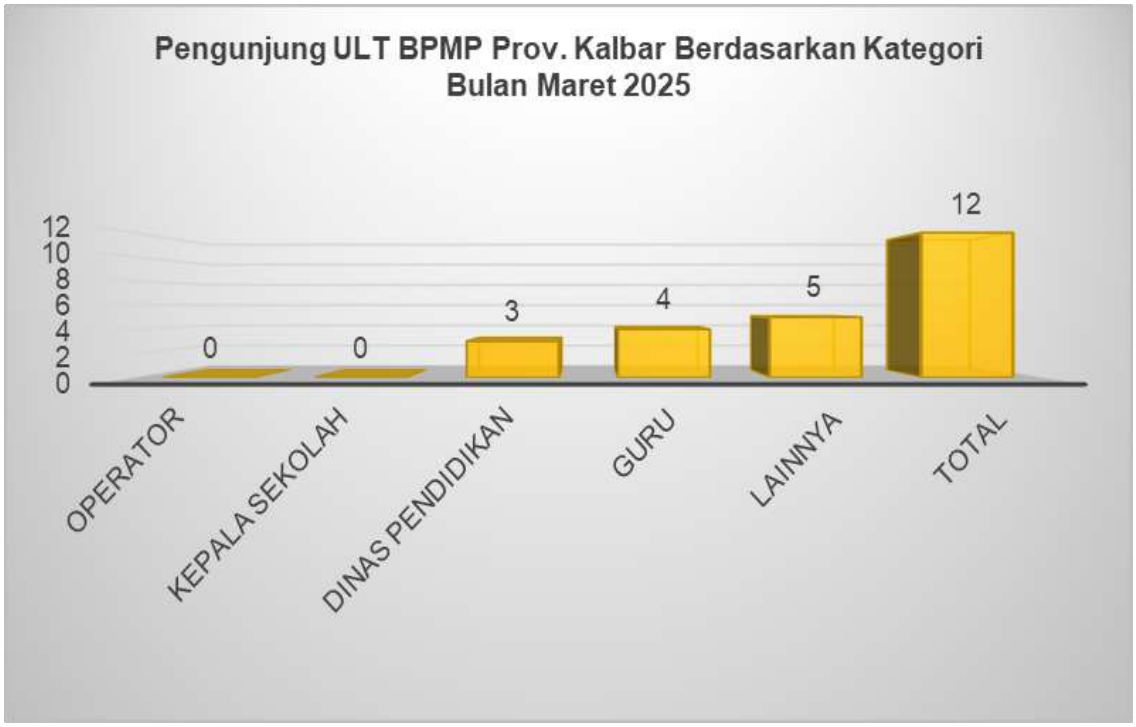


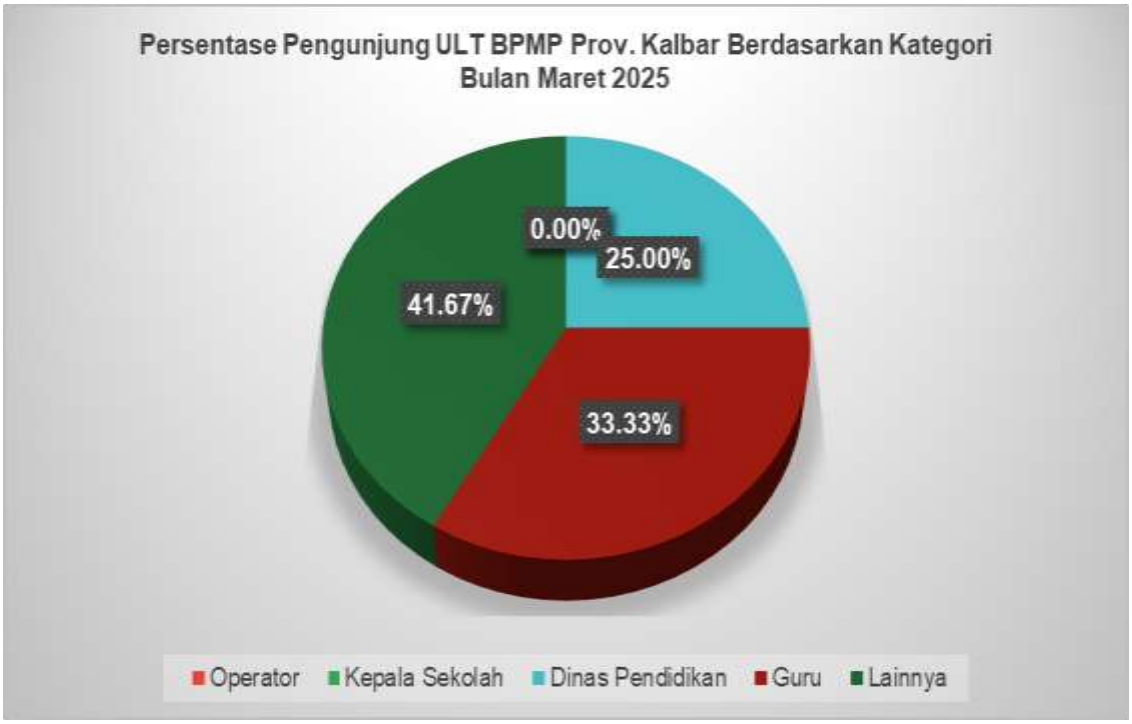


Berdasarkan kategori pengunjung:

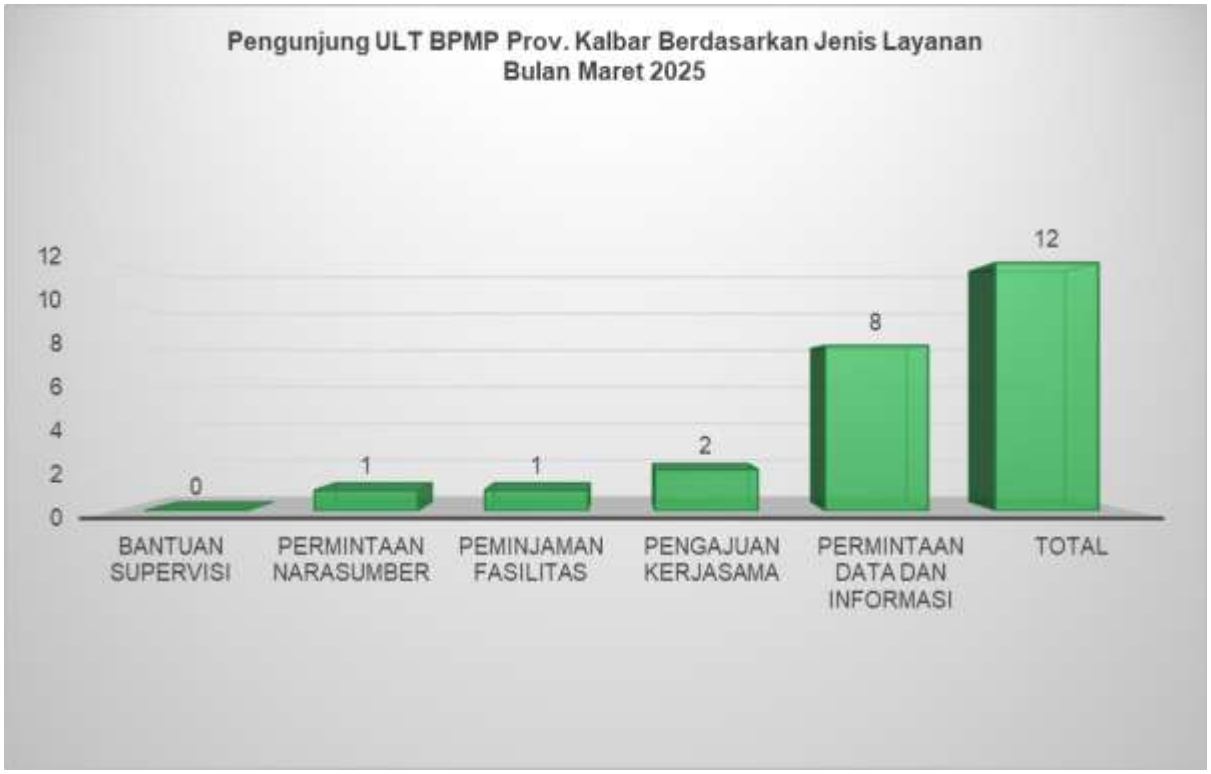
- Operator : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Dinas Pendidikan : 3 orang atau 25,00% dari total pengunjung
- Guru : 4 orang atau 33,33% dari total pengunjung
- Lainnya : 5 orang atau 41,67% dari total pengunjung

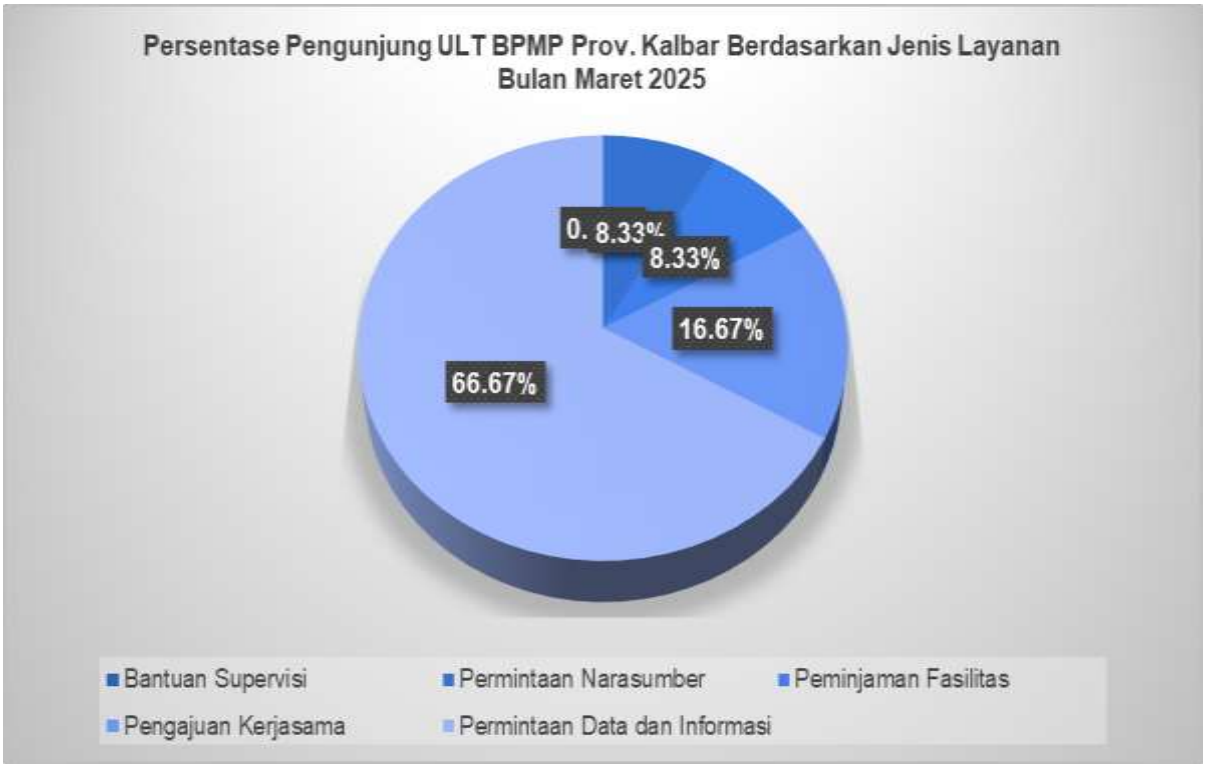
Total : 12 orang



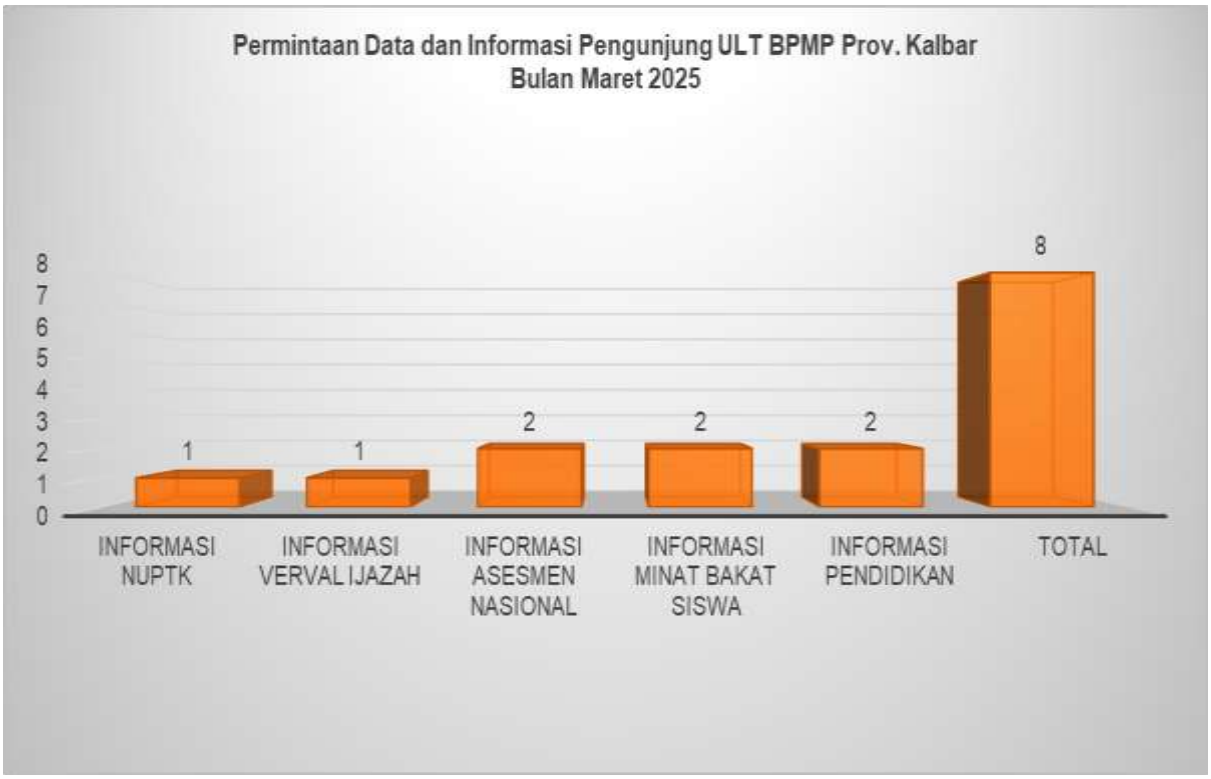


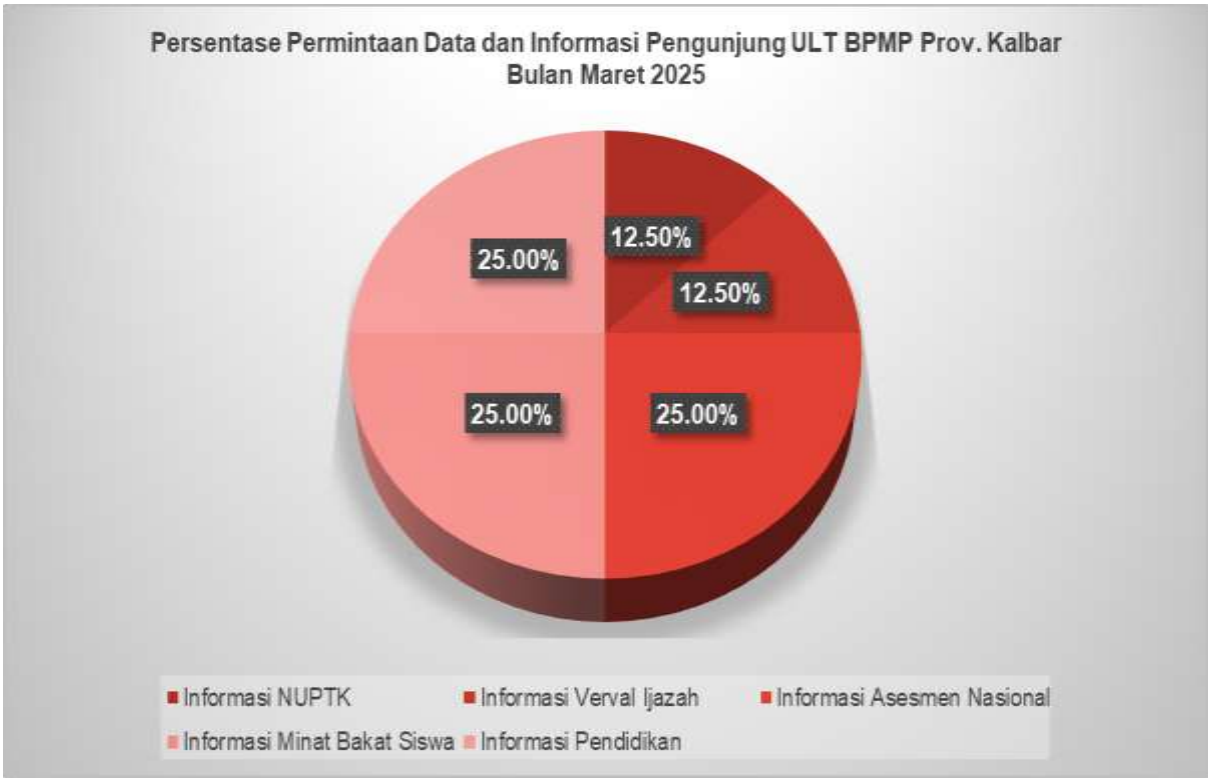
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permintaan data dan informasi sebanyak 8 pengunjung atau 66,67%, layanan pengajuan kerjasama sebanyak 2 pengunjung atau 16,67%, layanan peminjaman fasilitas dan layanan permintaan narasumber masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 8,33%, sedangkan layanan bantuan supervisi tidak ada permintaan layanan.





Layanan permintaan data dan informasi di dominasi 1 kategori yaitu informasi pendidikan, informasi minat bakat siswa, dan informasi Asesmen Nasional masing-masing sebanyak 2 pengunjung atau 25,00%, sedangkan informasi verval ijazah dan informasi NUPTK masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 12,50%.





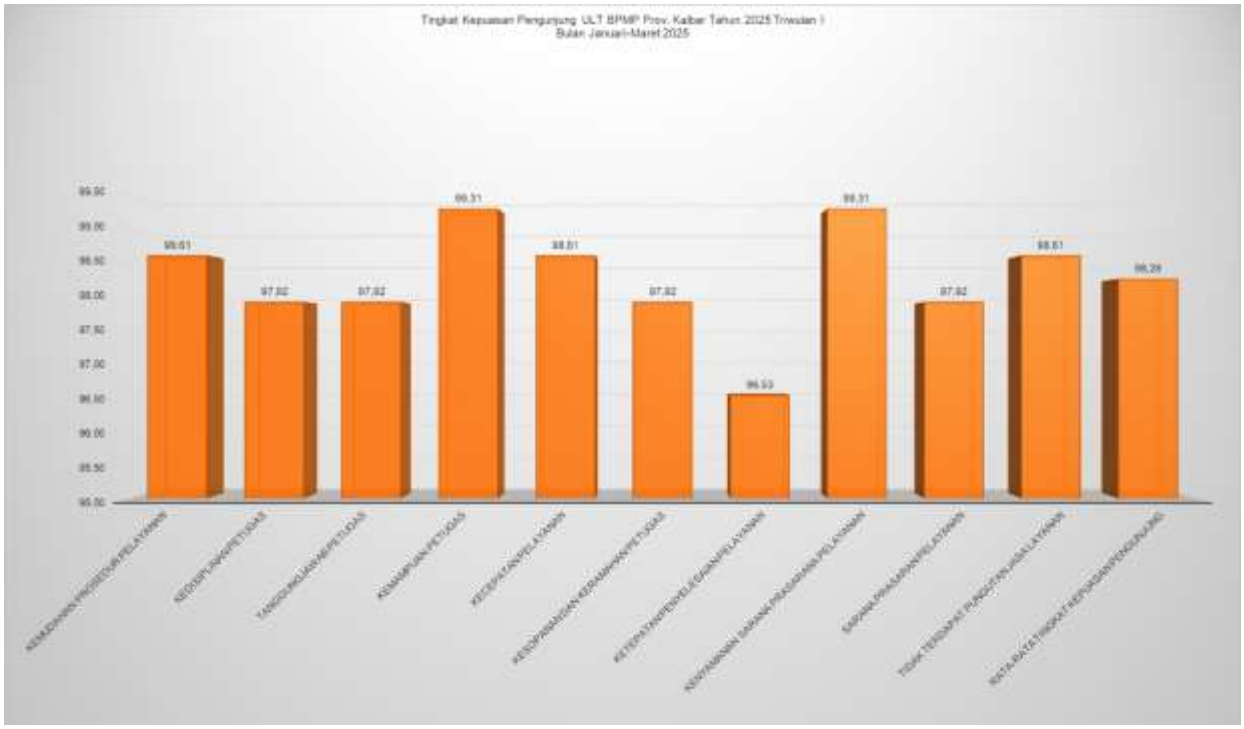
BAB IV
TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengunjung di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat tahun 2025 triwulan I (bulan Januari-Maret 2025) secara umum tanggapan pengunjung terhadap pelayanan di ULT BPMP 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 36 responden dilihat dari indikator penilaian kemudahan prosedur pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, semua responden sebanyak 36 responden memberikan nilai sangat memuaskan. Untuk indikator penilaian kedisiplinan petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, semua responden sebanyak 36 responden memberikan nilai sangat memuaskan. Untuk indikator penilaian tanggungjawab petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, semua responden sebanyak 36 responden memberikan nilai sangat memuaskan. Untuk indikator penilaian kemampuan petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, semua responden sebanyak 36 responden memberikan nilai memuaskan dan sangat memuaskan. Untuk indikator penilaian kecepatan pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, semua responden sebanyak 36 responden memberikan nilai memuaskan dan sangat memuaskan. Untuk indikator penilaian kesopanan dan keramahan petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, semua responden sebanyak 36 responden memberikan nilai memuaskan dan sangat memuaskan. Untuk indikator penilaian ketepatan penyelesaian pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, semua responden sebanyak 36 responden memberikan nilai memuaskan dan sangat memuaskan. Untuk indikator penilaian kenyamanan sarana prasarana pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, semua responden sebanyak 36 responden memberikan nilai memuaskan dan sangat memuaskan. Untuk indikator penilaian sarana prasarana pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, semua responden sebanyak 36 responden memberikan nilai memuaskan dan sangat memuaskan. Untuk indikator penilaian tidak terdapat pungutan jasa layanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, semua responden sebanyak 36 responden memberikan nilai memuaskan dan sangat 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.



BAB V
HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengunjung di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat tahun 2025 triwulan I (bulan Januari-Maret 2025) secara umum tanggapan pengunjung terhadap pelayanan di ULT BPMP 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	98,61	97,92	97,92	99,31	98,61	97,92	96,53	99,31	97,92	98,61
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	98.26 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 triwulan I (bulan Januari-Maret 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 (Triwulan)				Penanggungjawab
			I	II	III	IV	
1	Kemudahan prosedur pelayanan	Sosialisasi prosedur pelayanan/publikasi sosmed maupun papan informasi		Minggu 3 April 2025			Urai Winda Fidya Sari, S.E., M.Ak.
2	Kedisiplinan petugas	Etos kerja atau motivasi kepada petugas layanan publik		Minggu 4 April 2025			Lily Eka Yanti, S. Kom.
3	Tanggungjawab petugas	Etos kerja atau motivasi kepada petugas layanan publik		Minggu 1 Mei 2025			Wahyuni Budiarto, S.Pt., M.Pd.
4	Kemampuan petugas	Bimtek peningkatan kapasitas petugas layanan		Minggu 2 Mei 2025			Johan Hadi Sundawa, S.Pd.
5	Kecepatan pelayanan	Bimtek budaya pelayanan prima		Minggu 3 Mei 2025			Lukman, S.Pd.
6	Kesopanan dan keramahan petugas	Bimtek budaya pelayanan prima		Minggu 4 Mei 2025			Taslini Tarmizi, S.H.
7	Ketepatan penyelesaian pelayanan	Sosialisasi peraturan/edaran terkait layanan pendidikan ke petugas layanan		Minggu 1 Juni 2025			Chakim Musthofa, S.I.Pust., M.Pd.
8	Kenyamanan sarana prasarana pelayanan	Rutinitas pemeliharaan sarana prasana		Minggu 2 Juni 2025			Fajariani, S.Si.
9	Sarana prasarana pelayanan	Pengadaan alat perekaman, alat cetak dan sarpras lain untuk meningkatkan pekayanan publik		Minggu 3 Juni 2025			Acep Eka Kurniawan, S.Kom.
10	Tidak terdapat pungutan jasa layanan	Melakukan sosialisasi bahwa tidak terdapat pungutan jasa layanan kecuali yang sesuai aturan		Minggu 4 Juni 2025			Sri Apriyani, S.Pd.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pelayanan Publik
Unit Layanan Terpadu (ULT)
BPMP Provinsi Kalimantan Barat
Triwulan I Tahun 2025

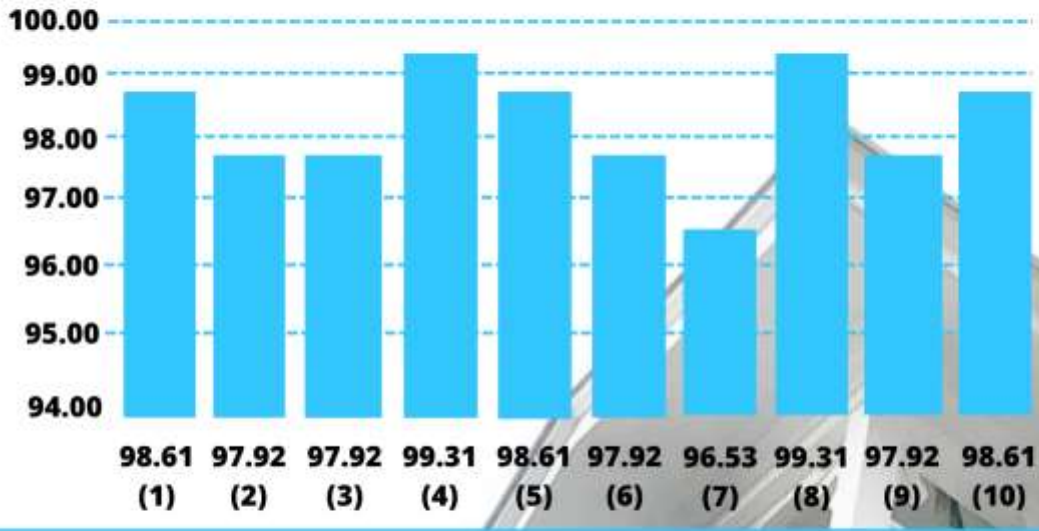
Nilai IKM

98.26

Sangat Baik

Responden

36 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

Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Kalimantan Barat | bpmpkalbar.id | bpmpkalbar | BPMP Kalimantan Barat

Pengolahan data responden layanan publik
BPMP Provinsi Kalimantan Barat

Responden	Indikator Penilaian [Kemudahan prosedur pelayanan]	Indikator Penilaian [Kedisiplinan petugas]	Indikator Penilaian [Tanggungjawab petugas]	Indikator Penilaian [Kemampuan petugas]	Indikator Penilaian [Kecepatan pelayanan]	Indikator Penilaian [Kesopanan dan keramahan petugas]	Indikator Penilaian [Ketepatan penyelesaian pelayanan]	Indikator Penilaian [Kenyamanan sarana/prasarana pelayanan]	Indikator Penilaian [Sarana prasana pelayanan]	Indikator Penilaian [Tidak Terdapat pungutan jasa layanan]
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
30	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
Jumlah per unsur	142	141	141	143	142	141	139	143	141	142
NRR perunsur	3,94	3,92	3,92	3,97	3,94	3,92	3,86	3,97	3,92	3,94
NRR	0,39	0,39	0,39	0,40	0,39	0,39	0,39	0,40	0,39	0,39
	98,61	97,92	97,92	99,31	98,61	97,92	96,53	99,31	97,92	98,61
IKM	98,26									
IKM	3,93									
Konversi	98,26									
Kategori	SB									

PENILAIAN PETUGAS PELAYANAN
UNIT LAYANAN TERPADU BPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT
PERIODE JANUARI S.D. MARET 2025

No	Nama	Indikator Penilaian						Jumlah	Rata-Rata	Kategori Penilaian
		Kedisplinan	Tanggung jawab	Kemampuan	Kecepatan Pelayanan	Kesopanan dan Keramahan	Ketepatan Penyelesaian Pelayanan			
1	Sri Apriyani, S.Pd.	89,5	89,5	89,5	89,5	89,5	89,5	537	89,50	Baik
2	Wahyu Gusyanto, S.Pd.I.	89,5	89	89,5	89	89,5	89	535,5	89,25	Baik
3	Musliadi, S.E.	89,5	89	89,5	89	89,5	89	535,5	89,25	Baik
4	Fajariani, S.Si.	89,5	90	89,5	89,5	89,5	89,5	537,5	89,58	Baik
5	Lukman, S.Pd.	89,5	89,5	89,5	89,5	89,5	89,5	537	89,50	Baik
6	Johan Hadi Sundawa, S.Pd.	89,5	89,5	89,5	89,5	89,5	89,5	537	89,50	Baik
7	Taslini Tarmizi, S.H.	89,5	89,5	89,5	89,5	89,5	89	536,5	89,42	Baik
8	Lily Eka Yanti, S.Kom.	89,5	89,5	89,5	89,5	89,5	89	536,5	89,42	Baik
9	Rezki Yudha Pratama, S.Ds.	89,5	89,5	89,5	89,5	89,5	89,5	537	89,50	Baik

Range	Kategori Penilaian
0-59	Tidak Baik
60-69	Kurang Baik
70-79	Cukup
80-89	Baik
90-100	Sangat Baik

Pontianak, 8 April 2025
ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat
Ketua,

Chakim Musthofa, S.I.Pust., M.Pd.
NIP. 198109132003121003

Sekretaris,

Fajariani, S.Si.
NIP. 197504042003122002



Jadwal petugas layanan Januari-Maret 2025

JADWAL PIKET
UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
BPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2025
BULAN JANUARI 2025

NO	TIM KERJA/UMUM	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
		K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K
	SUBBAG UMUM																													
1	Sri Apriyani, S.Pd	S											S							S										
	TIM KERJA 1																													
2	Fajariani, S. Si						F							F						F										
3	Rekal Sutriyono, S.Pd							R							R						R									R
4	Lukman, S.Pd	L							L								L													
5	Johan Hadi Sundawa, S.Pd		J										J										J							
6	Taslini Tarmiri, SH					T									T							T								
7	Lily Ekayanti, S.Kom						L										L				L									
8	M. Dwi Etsa Putra, S. Kom								M							M							M							
	TIM KERJA 2																													
9	Wahyu Gusyanto, S.Pd.I		W							W											W									
10	Musliadi, S.E					M								M																M
	TIM KERJA 4																													
11	Edi Rasni, S.Si									E													E							
12	Rezki Yudha Pratama, S.Ds							R								R								R						

JADWAL PIKET
UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
BPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2025
BULAN FEBRUARI 2025

NO	TIM KERJA/UMUM	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
		S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J
	SUBBAG UMUM																										
1	Sri Apriyani, S.Pd	S								S									S								
	TIM KERJA 1																										
2	Fajariani, S. Si			F						F										F							F
3	Rekal Sutriyono, S.Pd				R						R							R									
4	Lukman, S.Pd	L											L							L							
5	Johan Hadi Sundawa, S.Pd					J										J								J			
6	Taslini Tarmizi, SH		T									T						T							T		
7	Lily Ekayanti, S.Kom								L								L						L				
8	M. Dwi Etsa Putra, S. Kom					M							M											M				
	TIM KERJA 2																										
9	Wahyu Gusyanto, S.Pd.I		W						W								W								W		
10	Musliadi, S.E			M							M					M										M	
	TIM KERJA 4																										
11	Edi Rasni, S.Si																		E							E	
12	Rezki Yudha Pratama, S.Ds				R							R											R				R

JADWAL PIKET
UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
BPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2025
BULAN MARET 2025

NO	TIM KERJA/UMUM	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
		S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J
	SUBBAG UMUM																										
1	Sri Apriyani, S.Pd	S							S										S						S		
2	Fajariani, S. Si			F								F					F										F
3	Rezki Yudha Pratama, S.Ds					R					R							R					R				
	TIM KERJA 1																										
4	Edi Rasni, S.Si				E								E						E							E	
5	Johan Hadi Sundawa, S.Pd		J						J											J					J		
	TIM KERJA 2																										
6	Wahyu Gusyanto, S.Pd.I		W							W						W						W					
7	Taslini Tarmizi, SH				T						T					T							T				
8	Lily Ekayanti, S.Kom	L										L					L							L			
9	Lukman, S.Pd					L							L					L								L	
	liadi, S.E			M						M										M							M