BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

2022

JULI - SEPTEMBER

LAPORAN TRIWULAN

UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)

081522925800

ult.bpmpkalbar.id

bpmpkalbar

bpmpkalbar

BPMP Kalimantan Barat

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 2022 triwulan III periode bulan Juli sampai dengan bulan September 2022 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 kerjasama, layanan permintaan narasumber dan layanan bantuan supervisi.
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 2022 triwulan III periode bulan Juli sampai dengan bulan September 2022.

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, Oktober 2022
Ketua ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat,



Chakim Musthofa, M.Pd
NIP. 198109132003121003

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
A. Bulan Juli-September (Triwulan III) ..…..…..... 5
B. Bulan Juli .....…….....…..... 12
C. Bulan Agustus ….……..... 19
D. Bulan September 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 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 Kemendikbudristek. Dalam perkembangannya, pelaksanaan pelayanan publik di Unit Layanan Terpadu yang terjadi adalah banyaknya pendidik dan tenaga kependidikan yang datang ke Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemendikbudristek dari berbagai daerah Kabupaten/Kota/Provinsi se-Indonesia. Melihat fenomena tersebut maka Menteri Pendidikan dan Kebudayaan memberikan arahan agar mendayagunakan BPMP dalam pelayanan publik dengan membangun miniatur ULT. Berkenaan dengan arahan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, 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 dan kebudayaan;
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 Kemendikbudristek 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/ 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 BPMP Provinsi Kalimantan Barat terdiri dari perwakilan staf sub bagian tata usaha dan fungsi 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 tata usaha umum fungsinya:

Subbag Umum : layanan peminjaman fasilitas

Fungsi PMESI : layanan permintaaan data dan informasi

Fungsi FPMP : layanan pengajuan kerjasama dan layanan permintaan narasumber

Fungsi PMS : layanan bantuan supervisi

BAB III

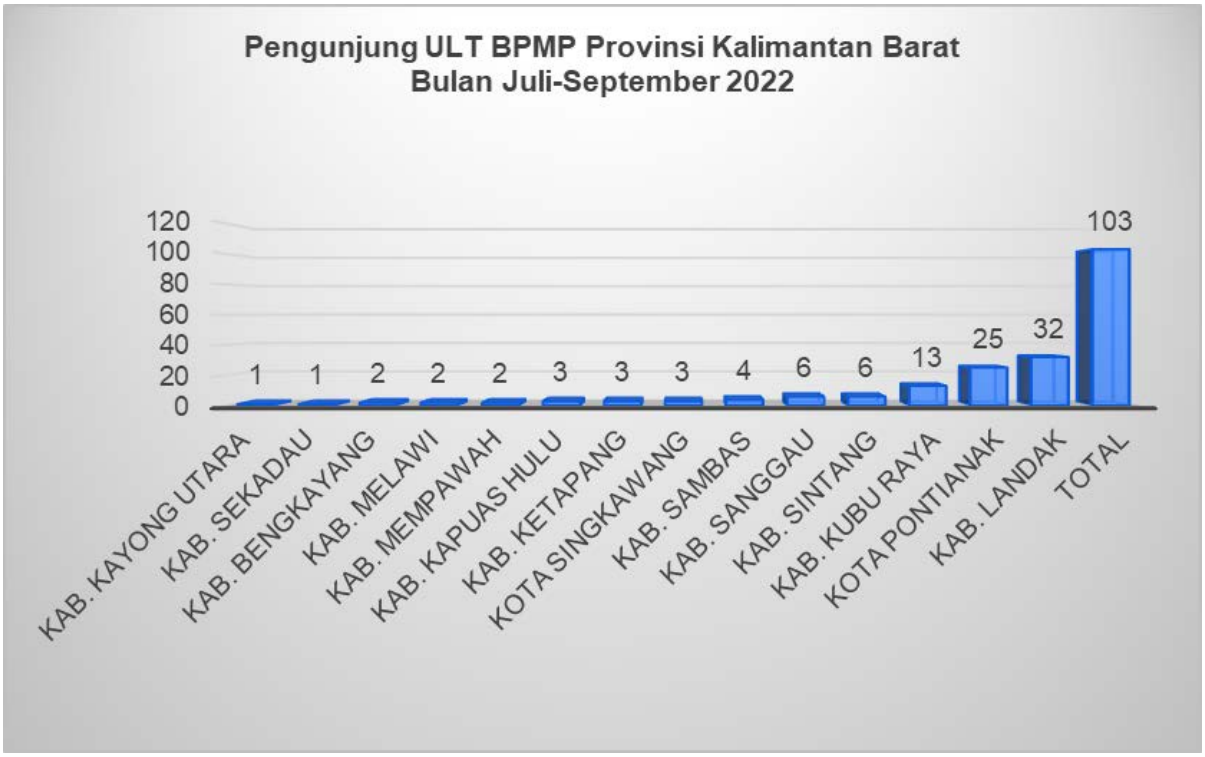
JUMLAH PENGUNJUNG ULT LPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT

A. Bulan Juli-September (Triwulan III)

Jumlah pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat tahun 2022 triwulan III periode bulan Juli sampai dengan bulan September 2022 sebanyak 103 orang yang berasal dari 14 kabupaten/kota dengan rincian:

- Kab. Kayong Utara : 1 orang
- Kab. Sekadau : 1 orang
- Kab. Bengkayang : 2 orang
- Kab. Melawi : 2 orang
- Kab. Mempawah : 2 orang
- Kab. Kapuas Hulu : 3 orang
- Kab. Ketapang : 3 orang
- Kota Singkawang : 3 orang
- Kab. Sambas : 4 orang
- Kab. Sanggau : 6 orang
- Kab. Sintang : 6 orang
- Kab. Kubu Raya : 13 orang
- Kota Pontianak : 25 orang
- Kab. Landak : 32 orang

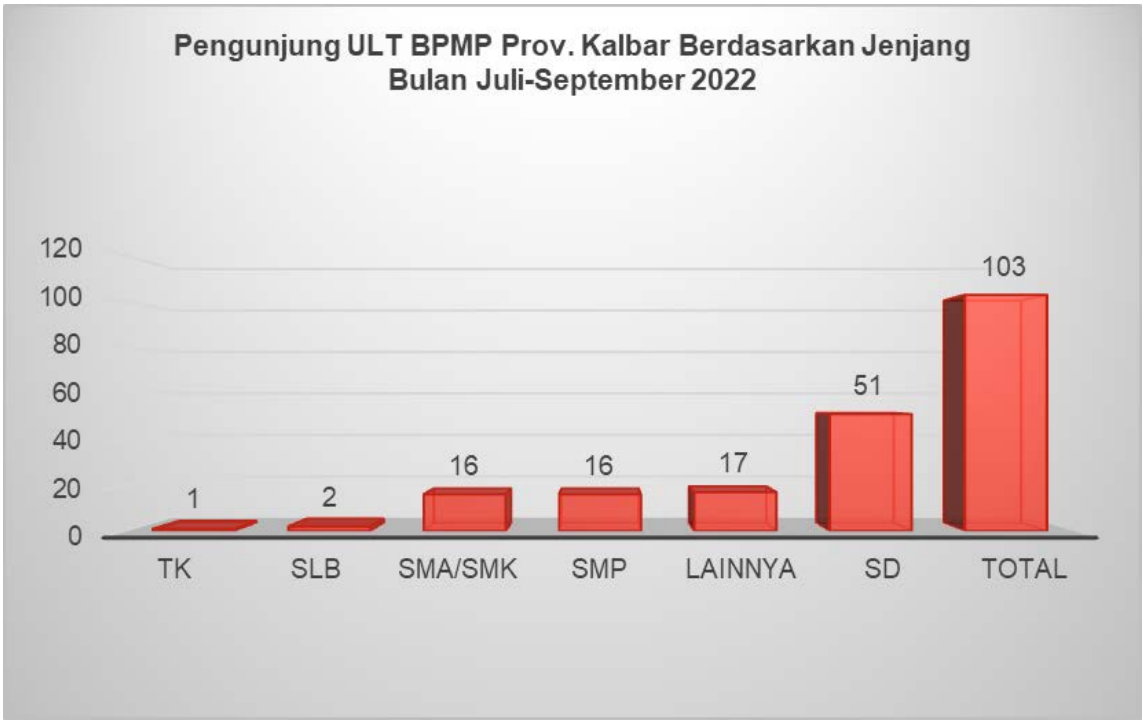
Total : 103 orang

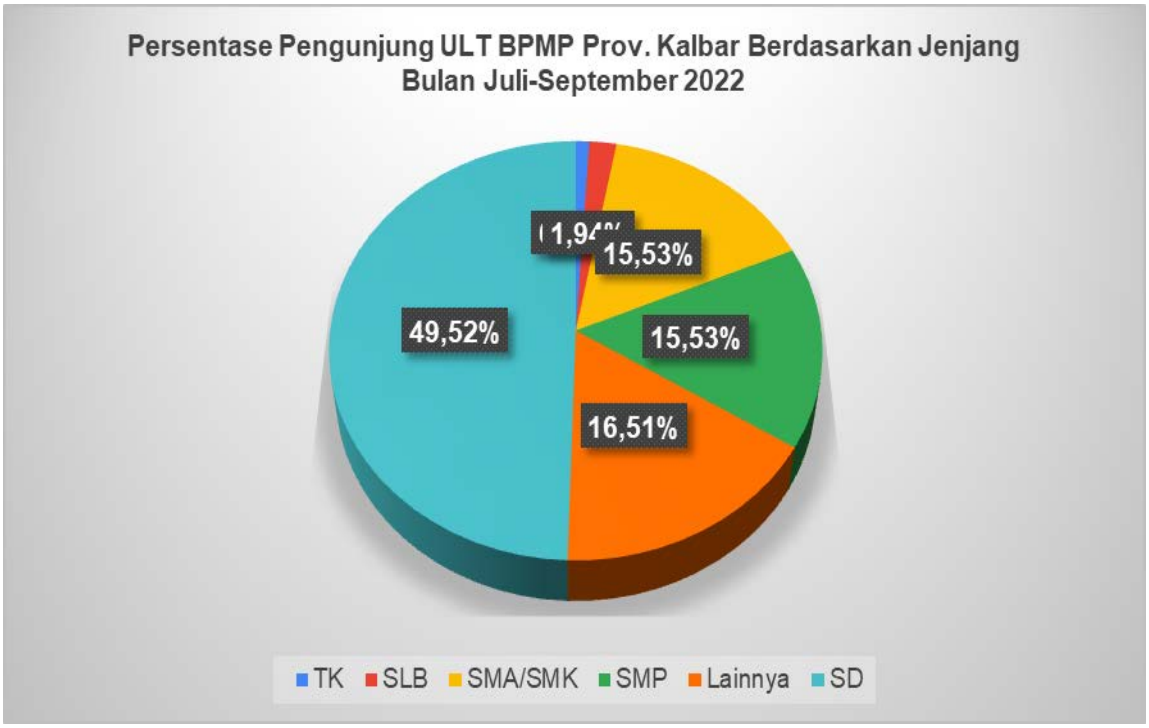


Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang TK : 1 orang atau 0,97% dari total pengunjung
- Jenjang SLB : 2 orang atau 1,94% dari total pengunjung
- Jenjang SMA/K : 16 orang atau 15,53% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 16 orang atau 15,53% dari total pengunjung
- Lainnya : 17 orang atau 16,51% dari total pengunjung
- Jenjang SD : 51 orang atau 49,52% dari total pengunjung

Total : 103 orang

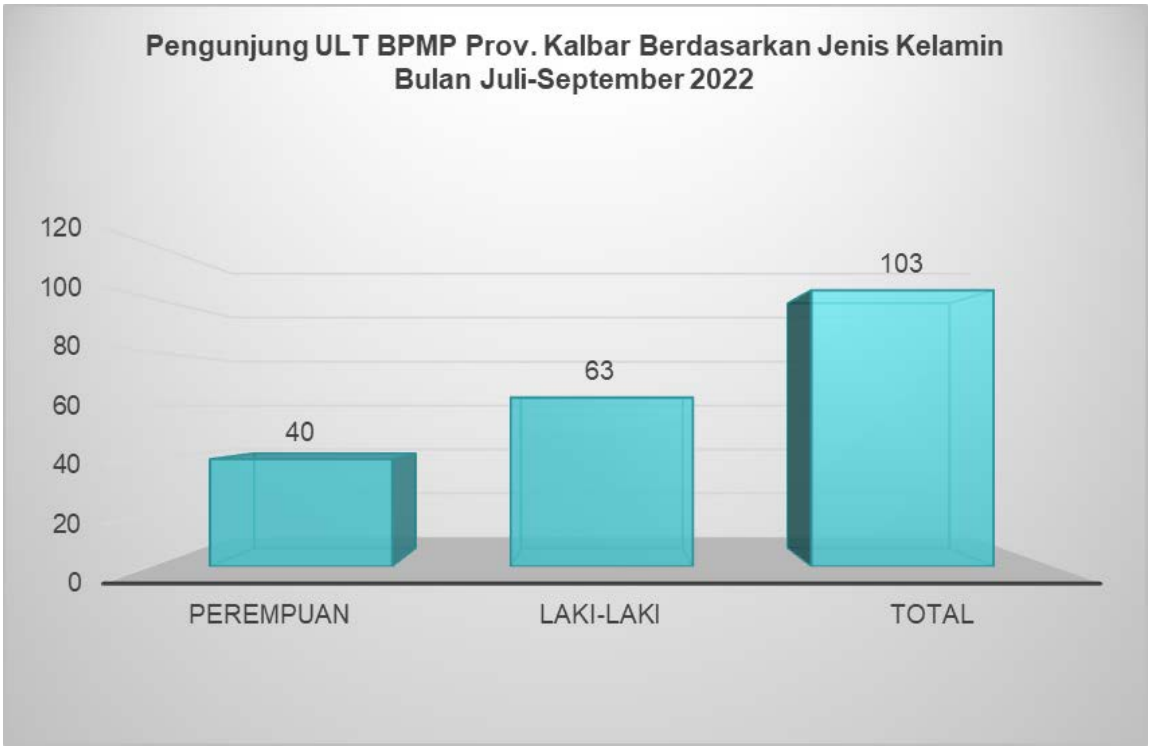


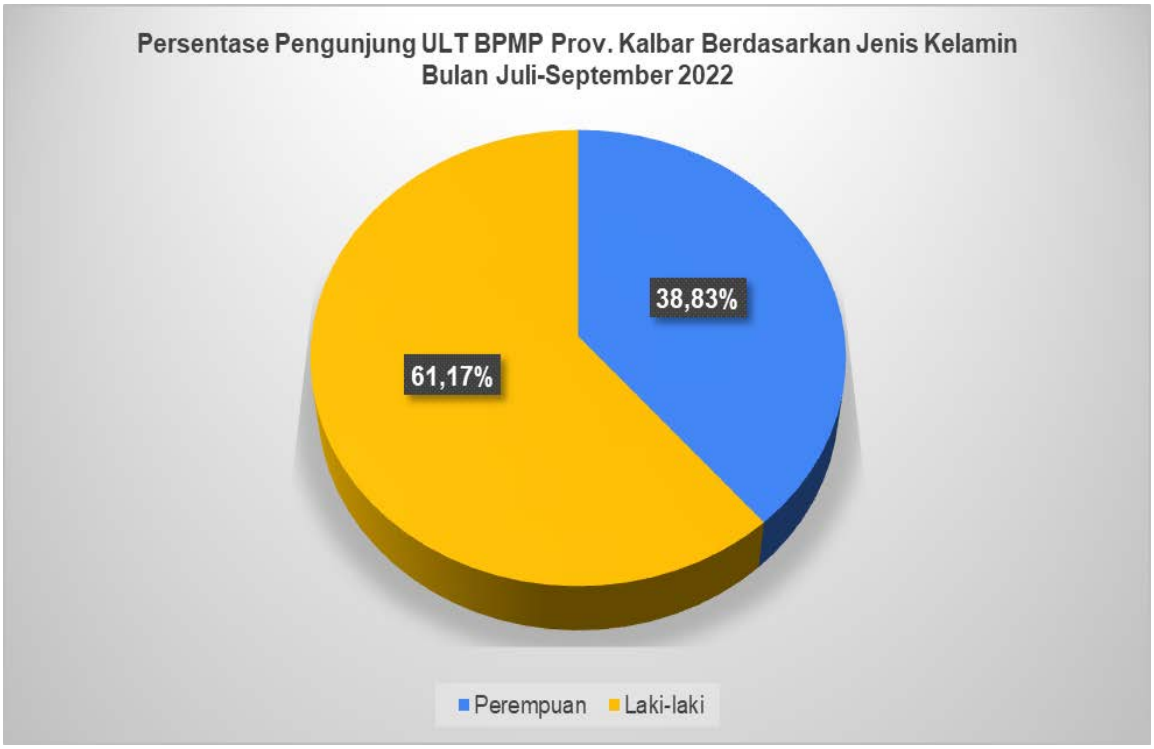


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Perempuan : 40 orang atau 38,83% dari total pengunjung
- Laki-laki : 63 orang atau 61,17% dari total pengunjung

Total : 103 orang

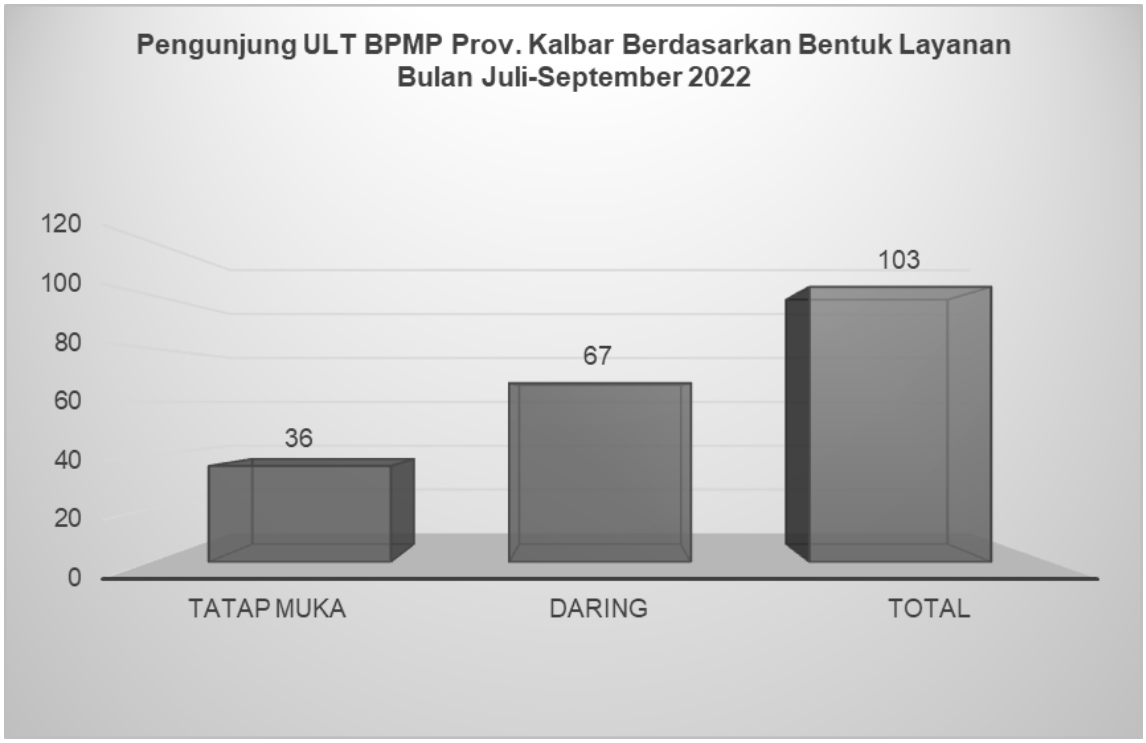


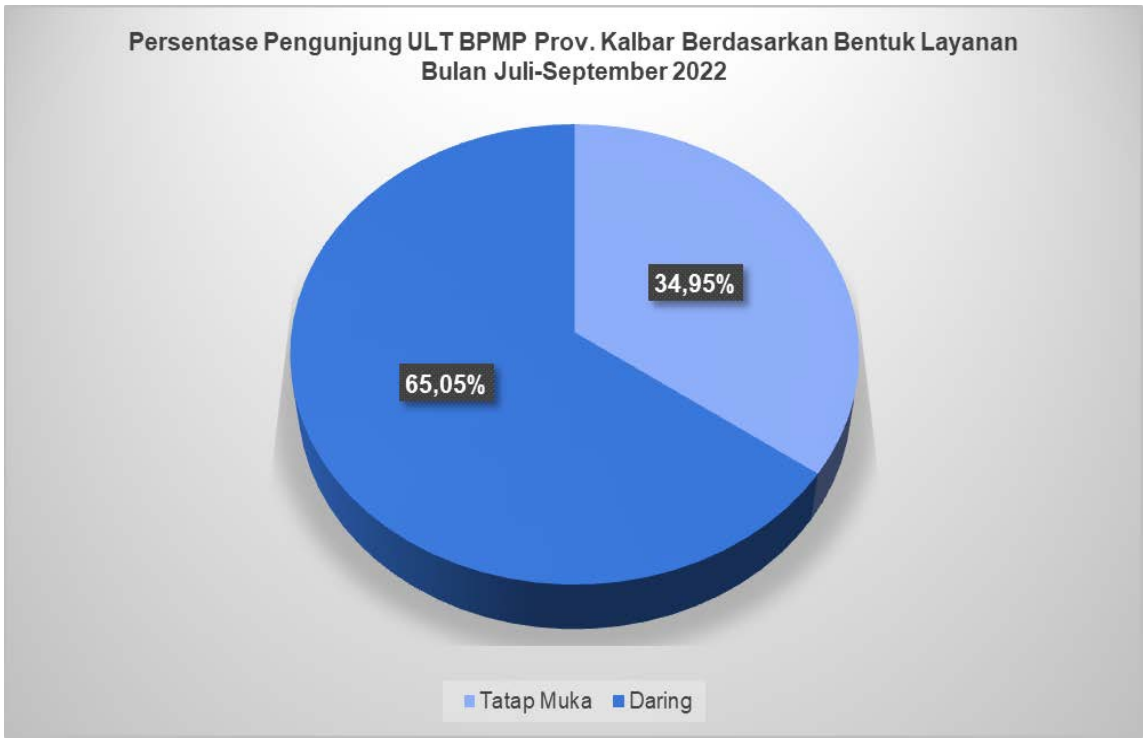


Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 36 orang atau 34,95% dari total pengunjung
- Tatap muka : 67 orang atau 65,05% dari total pengunjung

Total : 103 orang

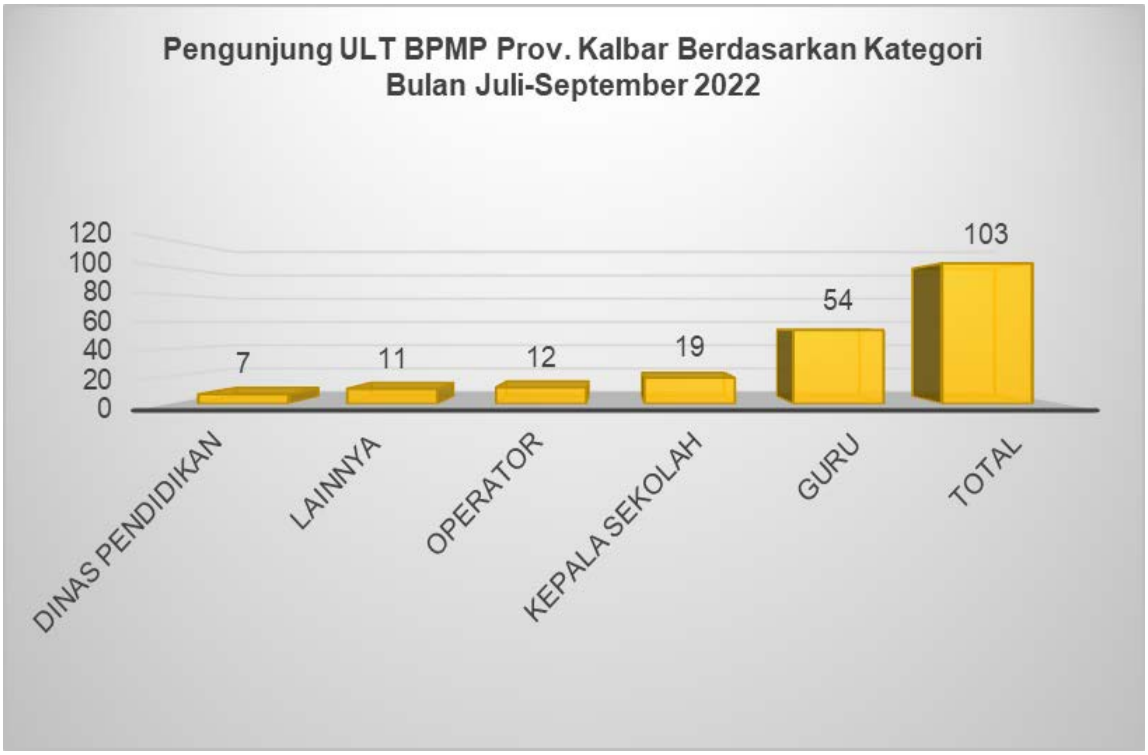


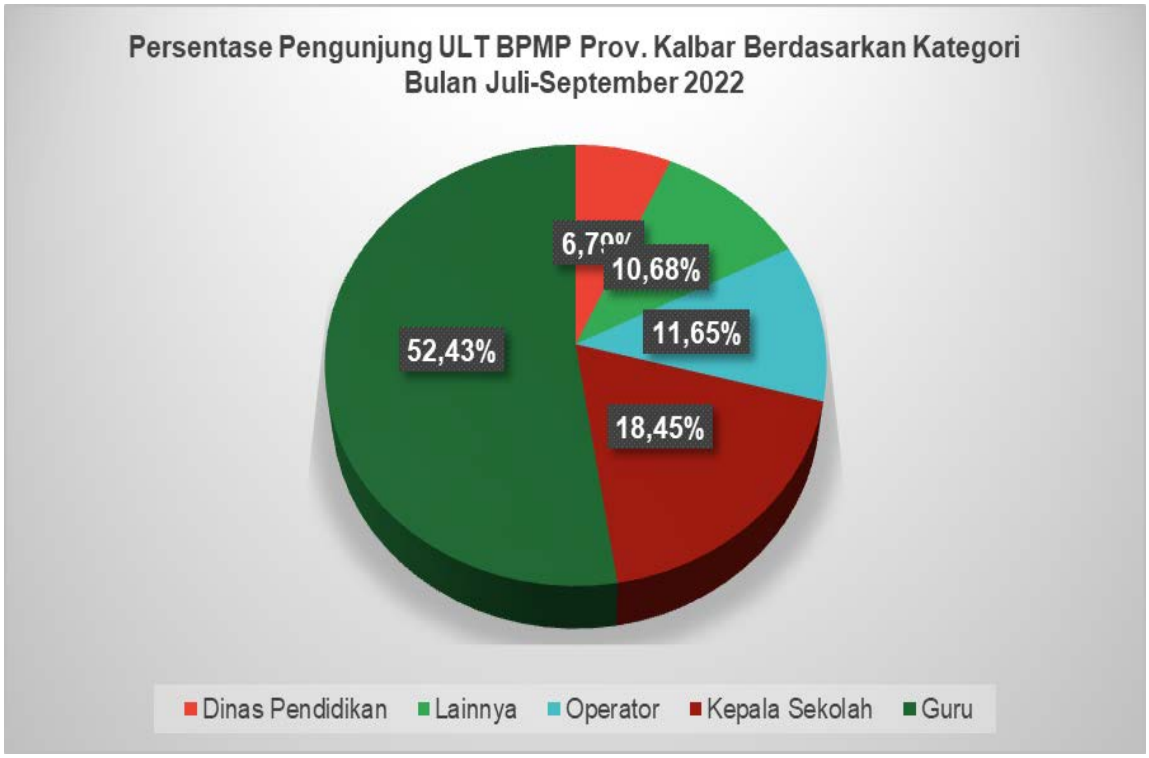


Berdasarkan kategori pengunjung:

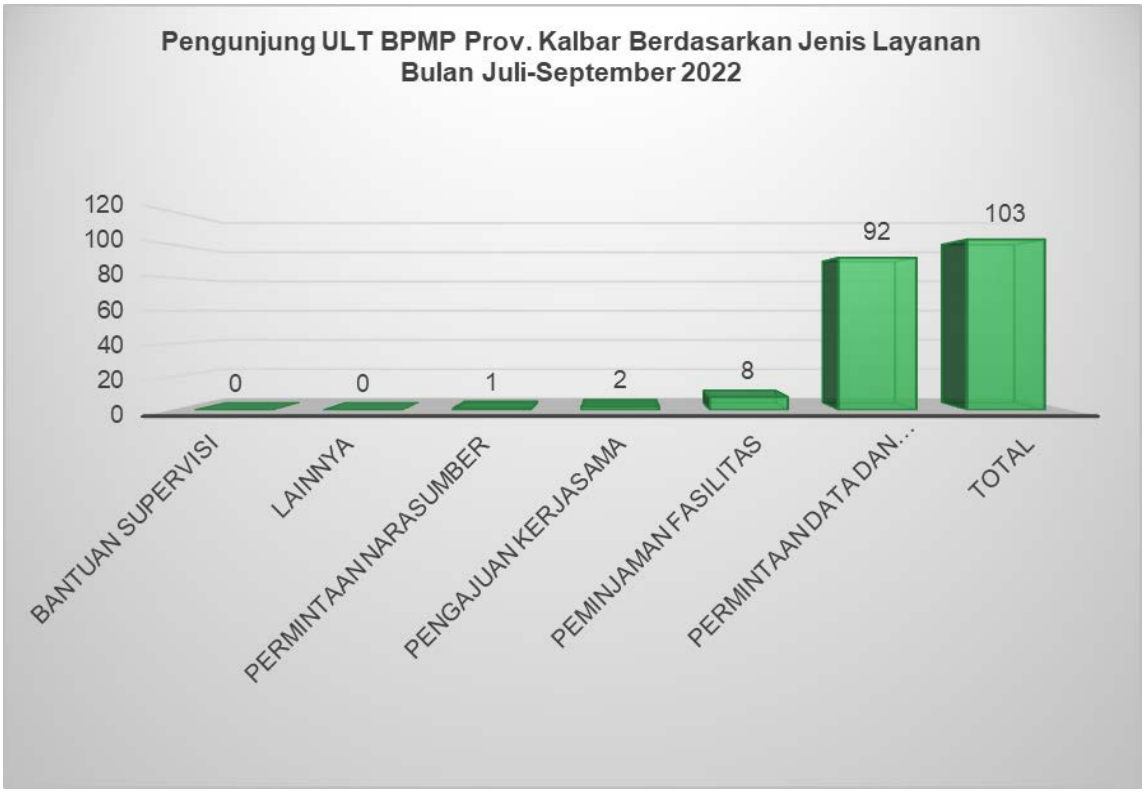
- Dinas Pendidikan : 7 orang atau 6,79% dari total pengunjung
- Lainnya : 11 orang atau 10,68% dari total pengunjung
- Operator : 12 orang atau 11,65% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 19 orang atau 18,45% dari total pengunjung
- Guru : 54 orang atau 52,43% dari total pengunjung

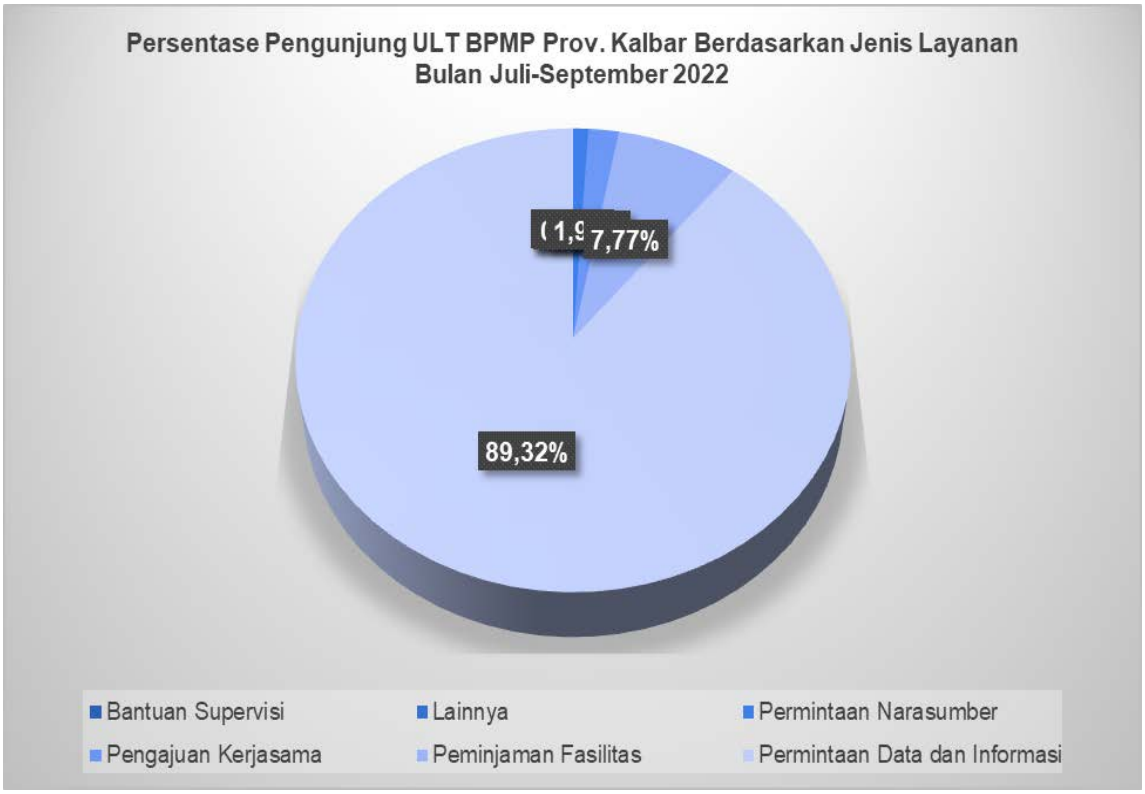
Total : 103 orang



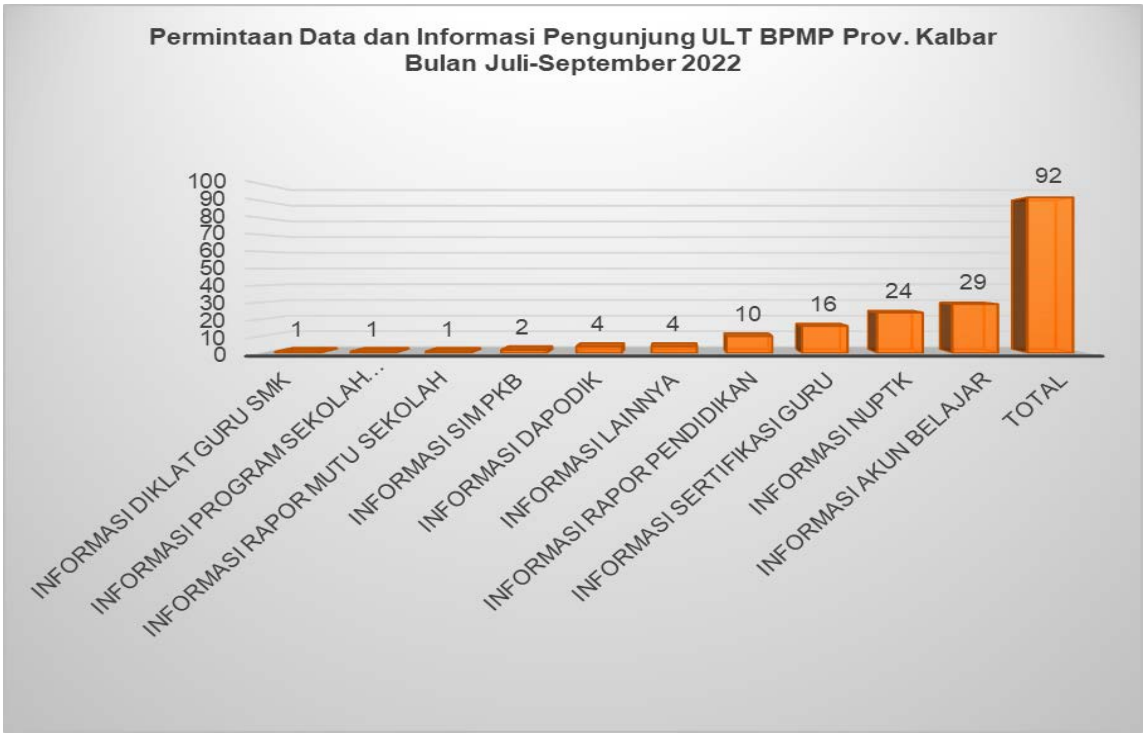


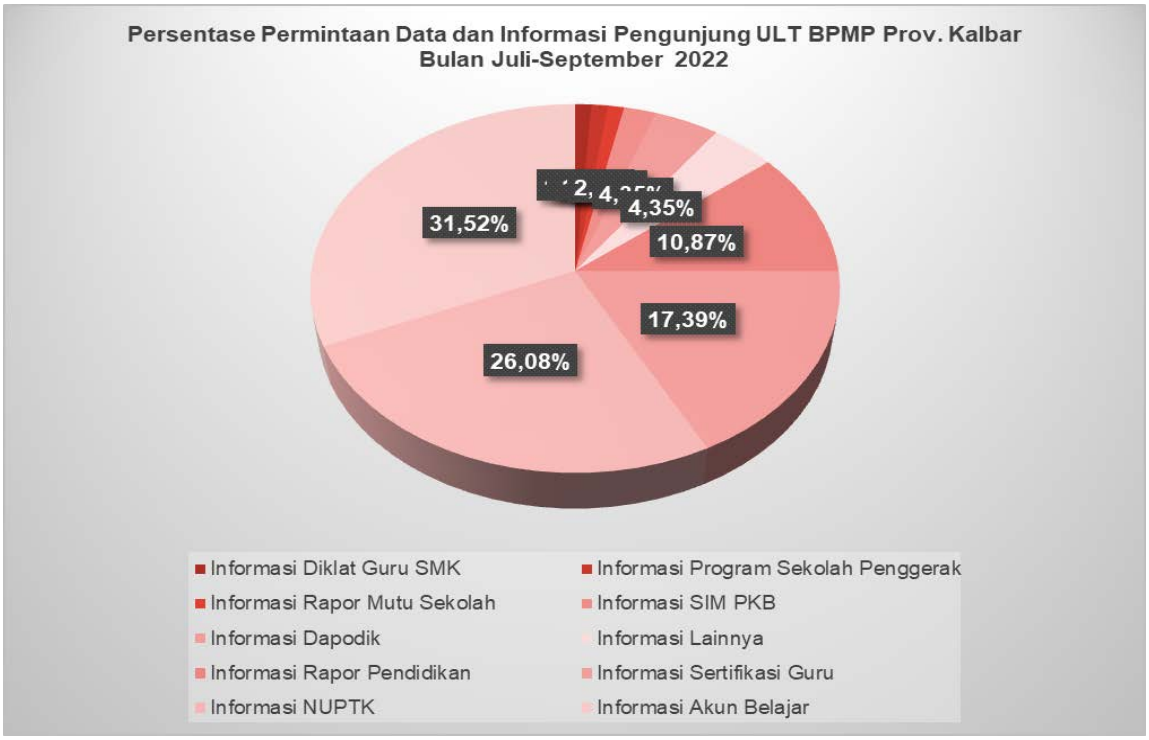
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permintaan data dan informasi sebanyak 92 pengunjung atau 89,32%, layanan peminjaman fasilitas sebanyak 8 pengunjung atau 7,77%, layanan pengajuan kerjasama sebanyak 2 pengunjung atau 1,94% dan layanan permintaan narasumber sebanyak 1 pengunjung atau 0,97%, sedangkan layanan bantuan supervisi dan layanan lainnya tidak ada permintaan layanan.





Layanan permintaan data dan informasi di dominasi 4 kategori yaitu informasi Akun Belajar sebanyak 29 pengunjung atau 31,52%, informasi NUPTK sebanyak 24 pengunjung atau 26,08%, informasi Sertifikasi Guru sebanyak 16 pengunjung atau 17,39% dan informasi Rapor Pendidikan sebanyak 10 pengunjung atau 10,87%, sedangkan informasi Lainnya (tempat PKL dan pendataan Non ASN) dan informasi Dapodik masing-masing sebanyak 4 pengunjung atau 4,35%, informasi SIM PKB sebanyak 2 pengunjung atau 2,17%, dan informasi Program Sekolah Penggerak dan informasi Diklat Guru SMK masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 1,09%.



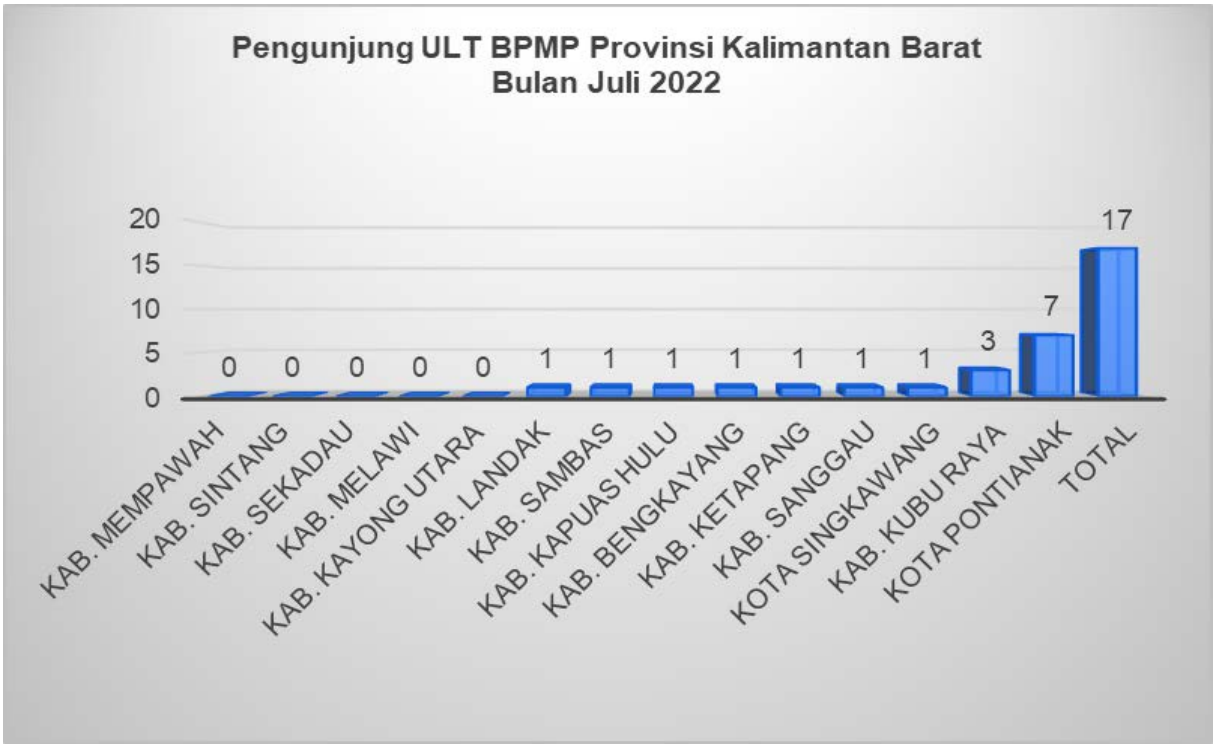


B. Bulan Juli

Jumlah pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat bulan Juli 2022 sebanyak 17 orang yang berasal dari 9 kabupaten/kota dari 14 kabupaten/kota dengan rincian:

- Kab. Mempawah : 0 orang
- Kab. Sintang : 0 orang
- Kab. Sekadau : 0 orang
- Kab. Melawi : 0 orang
- Kab. Kayong Utara : 0 orang
- Kab. Landak : 1 orang
- Kab. Sambas : 1 orang
- Kab. Kapuas Hulu : 1 orang
- Kab. Bengkayang : 1 orang
- Kab. Ketapang : 1 orang
- Kab. Sanggau : 1 orang
- Kota Singkawang : 1 orang
- Kab. Kubu Raya : 3 orang
- Kota Pontianak : 7 orang

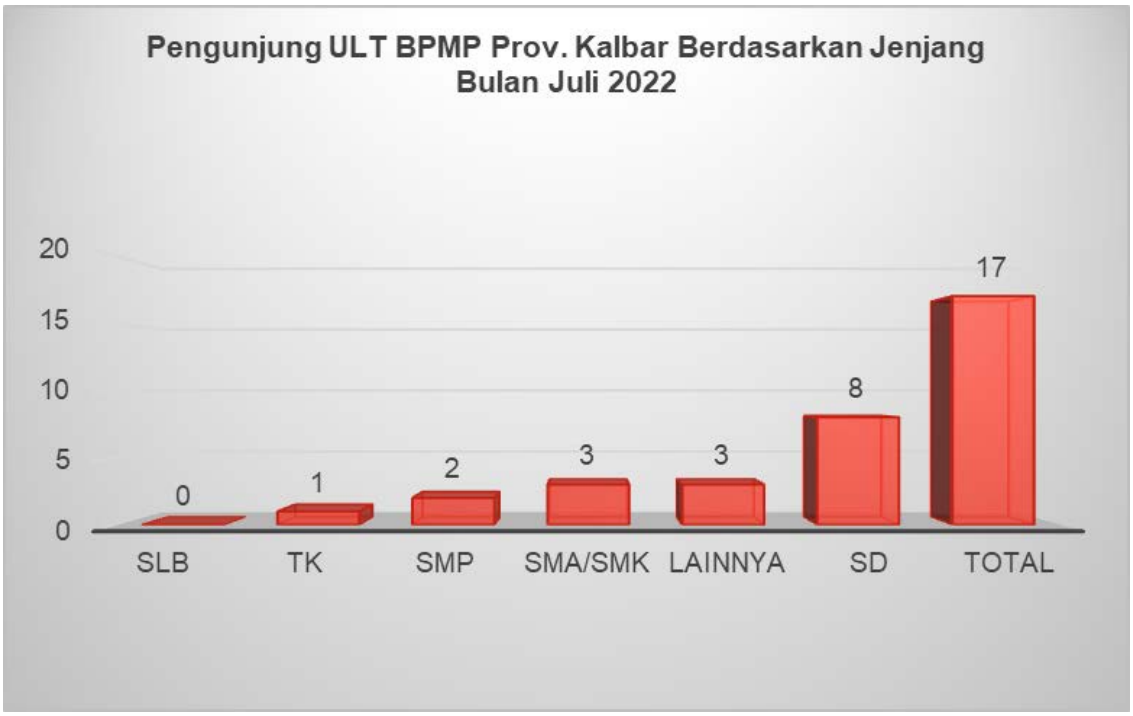
Total : 17 orang

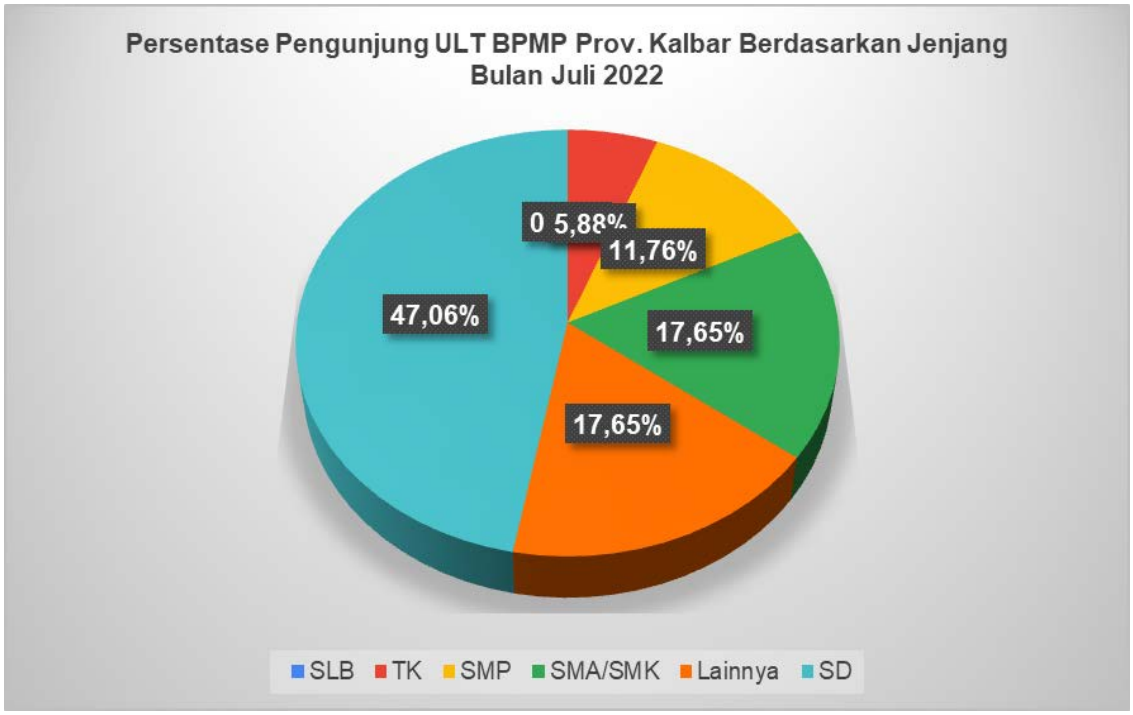


Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang SLB : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang TK : 1 orang atau 5,88% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 2 orang atau 11,76% dari total pengunjung
- Jenjang SMA/K : 3 orang atau 17,65% dari total pengunjung
- Jenjang SD : 3 orang atau 17,65% dari total pengunjung
- Lainnya : 8 orang atau 47,06% dari total pengunjung

Total : 17 orang

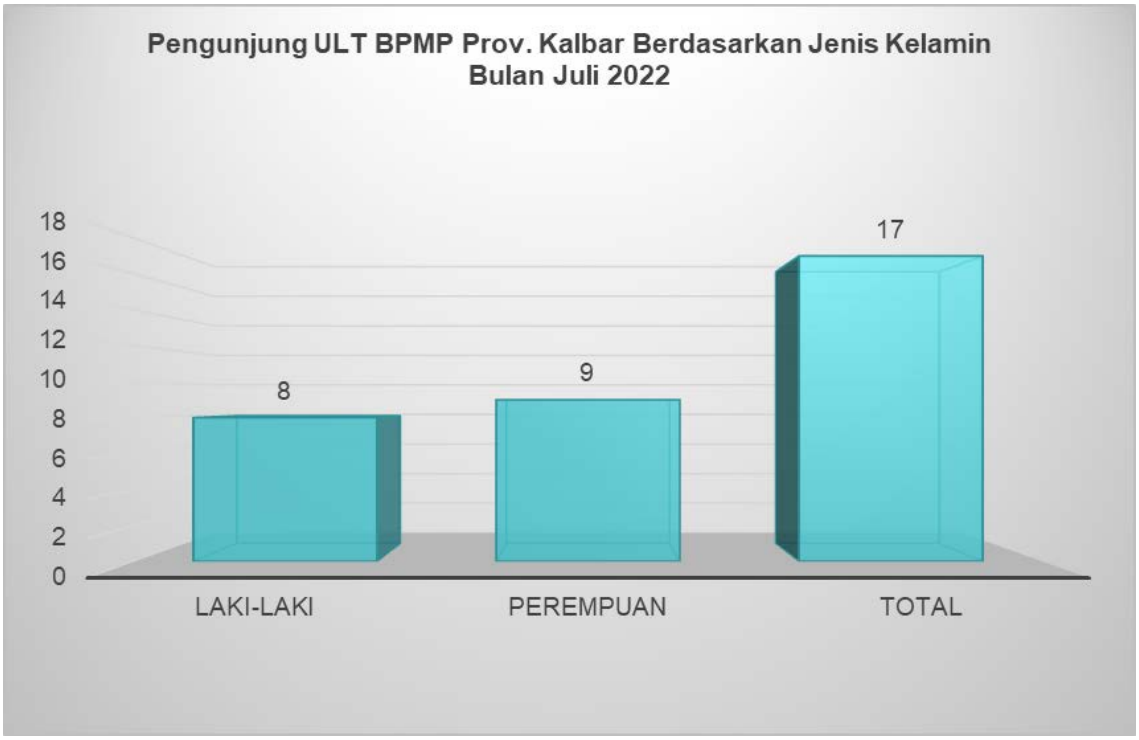


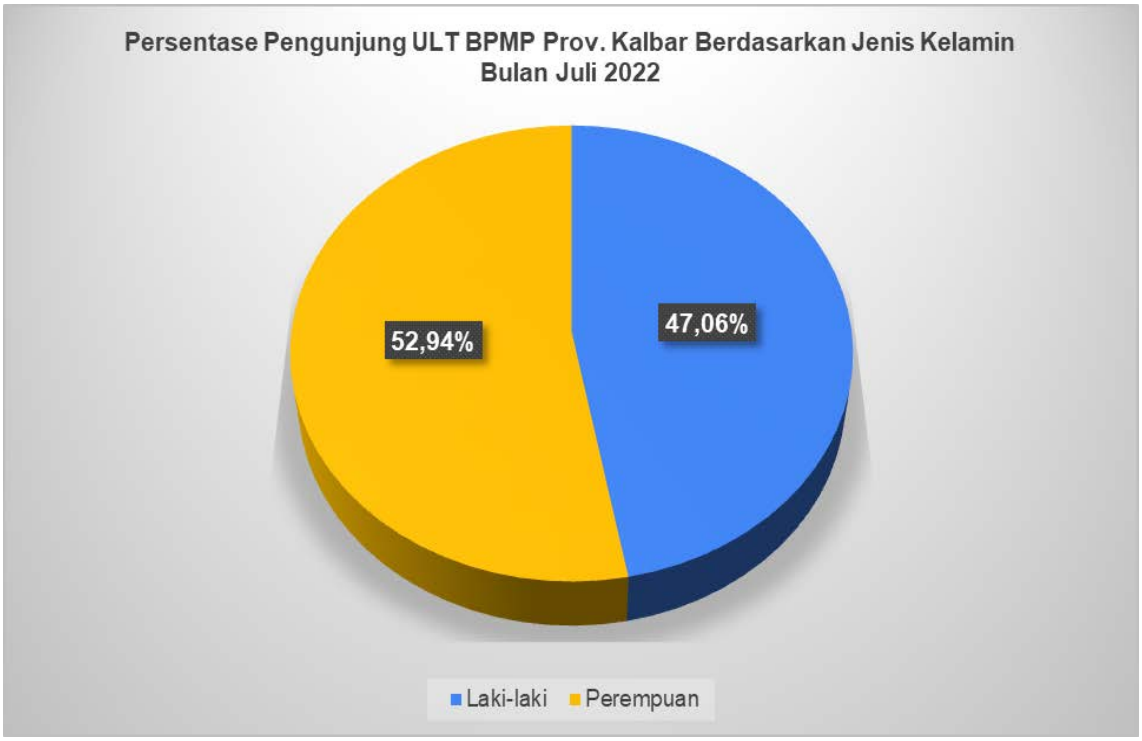


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Laki-laki : 8 orang atau 47,06% dari total pengunjung
- Perempuan : 9 orang atau 52,94% dari total pengunjung

Total : 17 orang

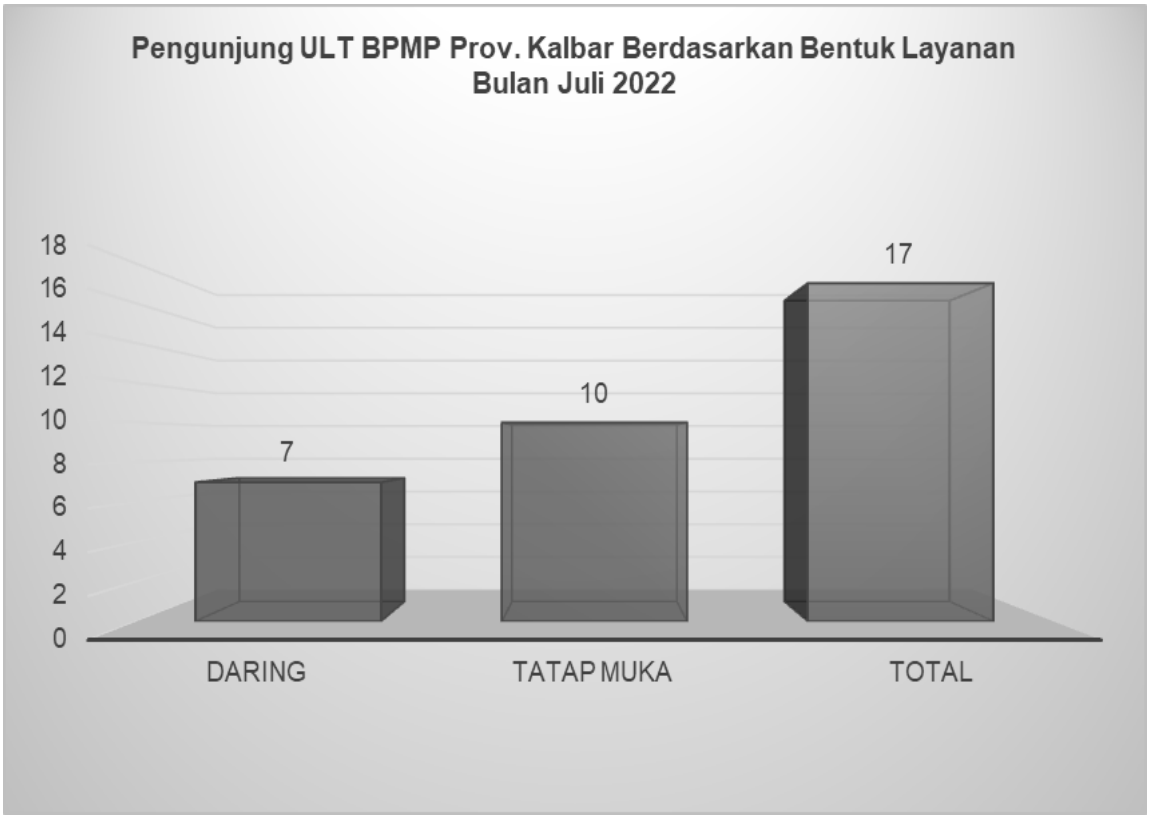


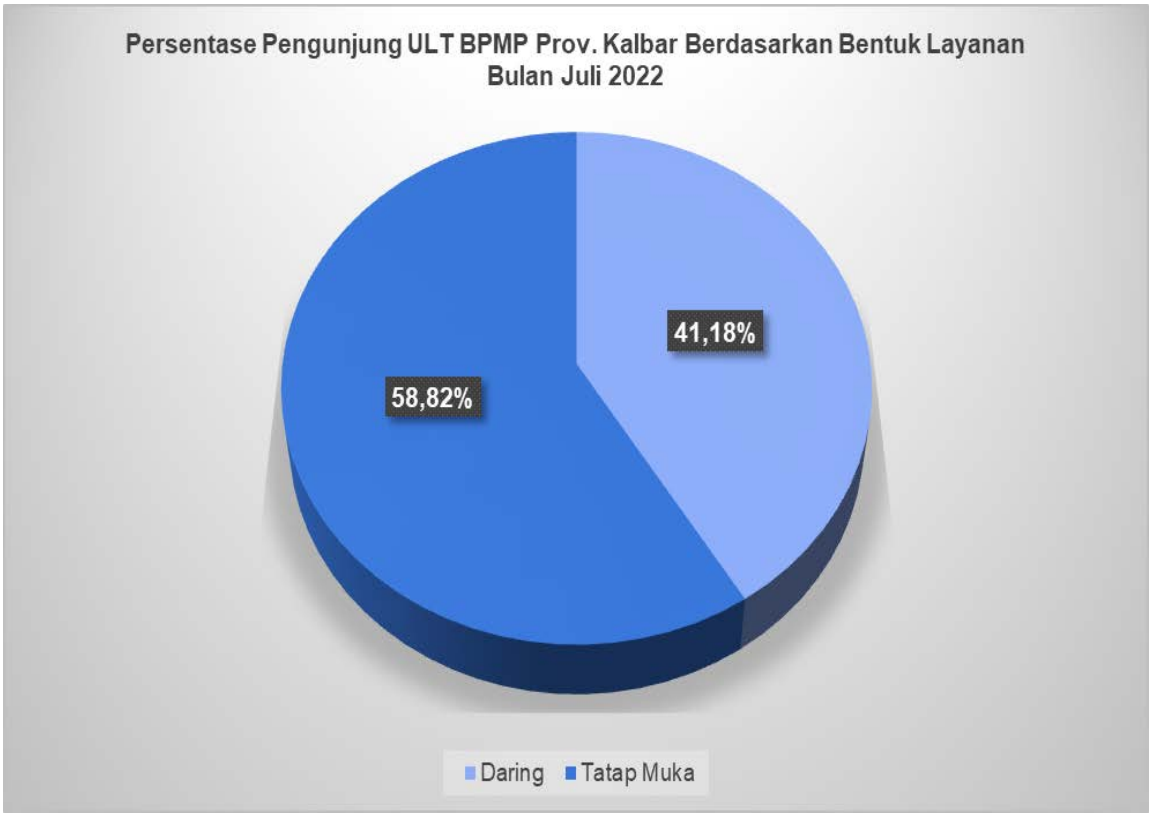


Berdasarkan bentuk layanan:

- Tatap muka : 7 orang atau 41,18% dari total pengunjung
- Daring : 10 orang atau 58,82% dari total pengunjung

Total : 17 orang

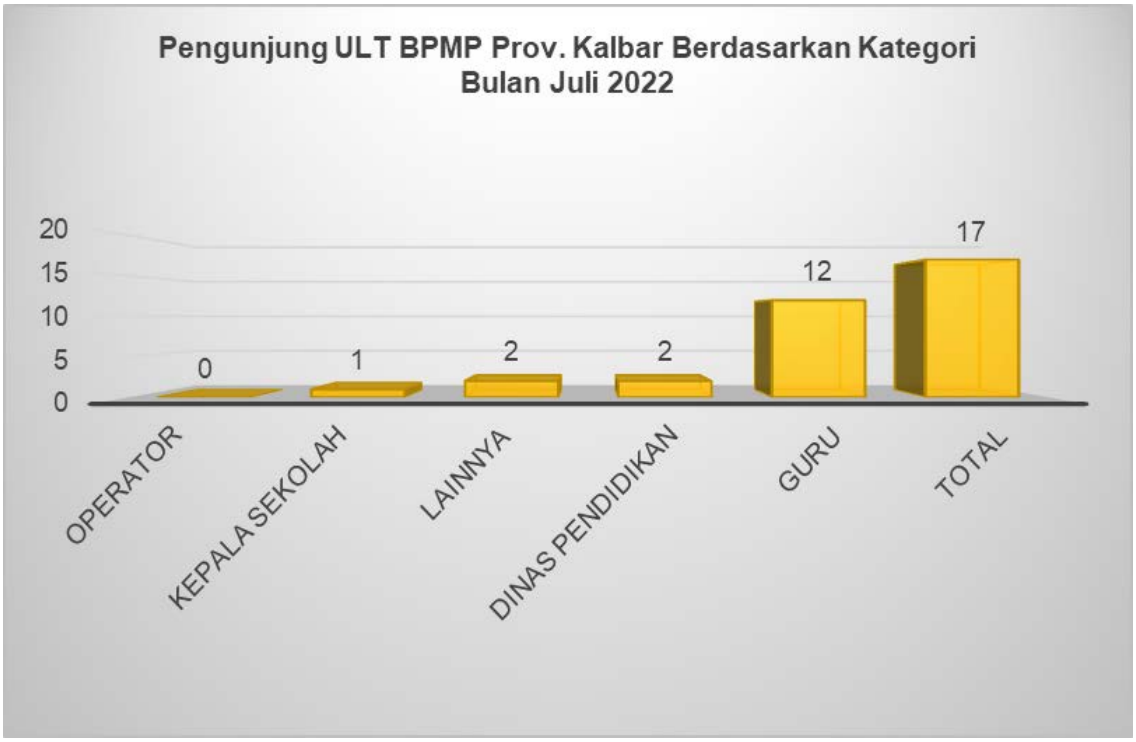


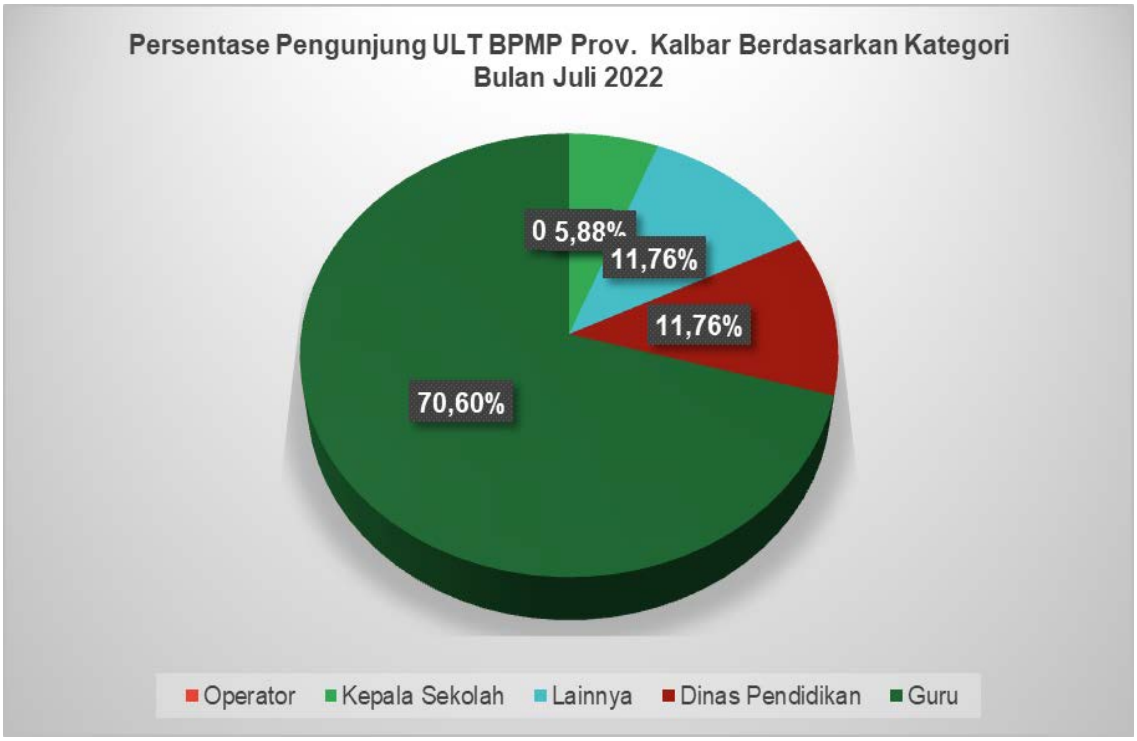


Berdasarkan kategori pengunjung:

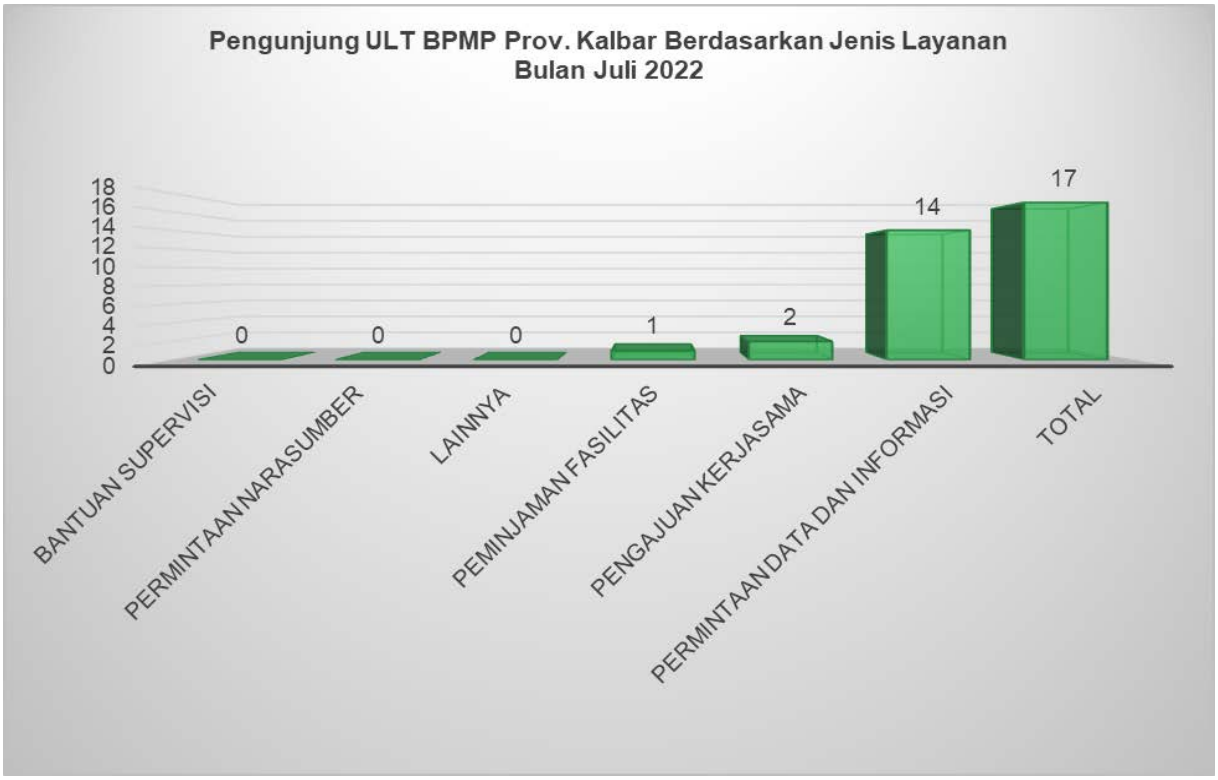
- Operator : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 1 orang atau 5,88% dari total pengunjung
- Lainnya : 2 orang atau 11,76% dari total pengunjung
- Dinas Pendidikan : 2 orang atau 11,76% dari total pengunjung
- Guru : 12 orang atau 70,60% dari total pengunjung

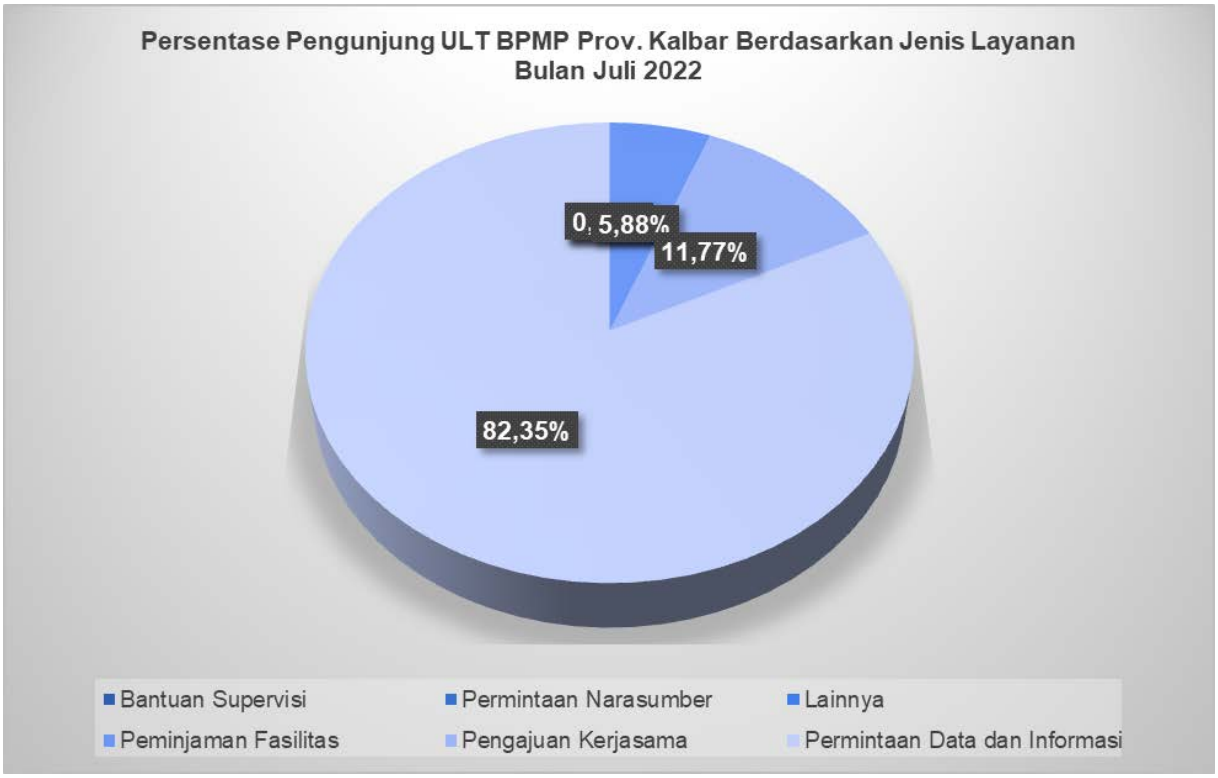
Total : 17 orang



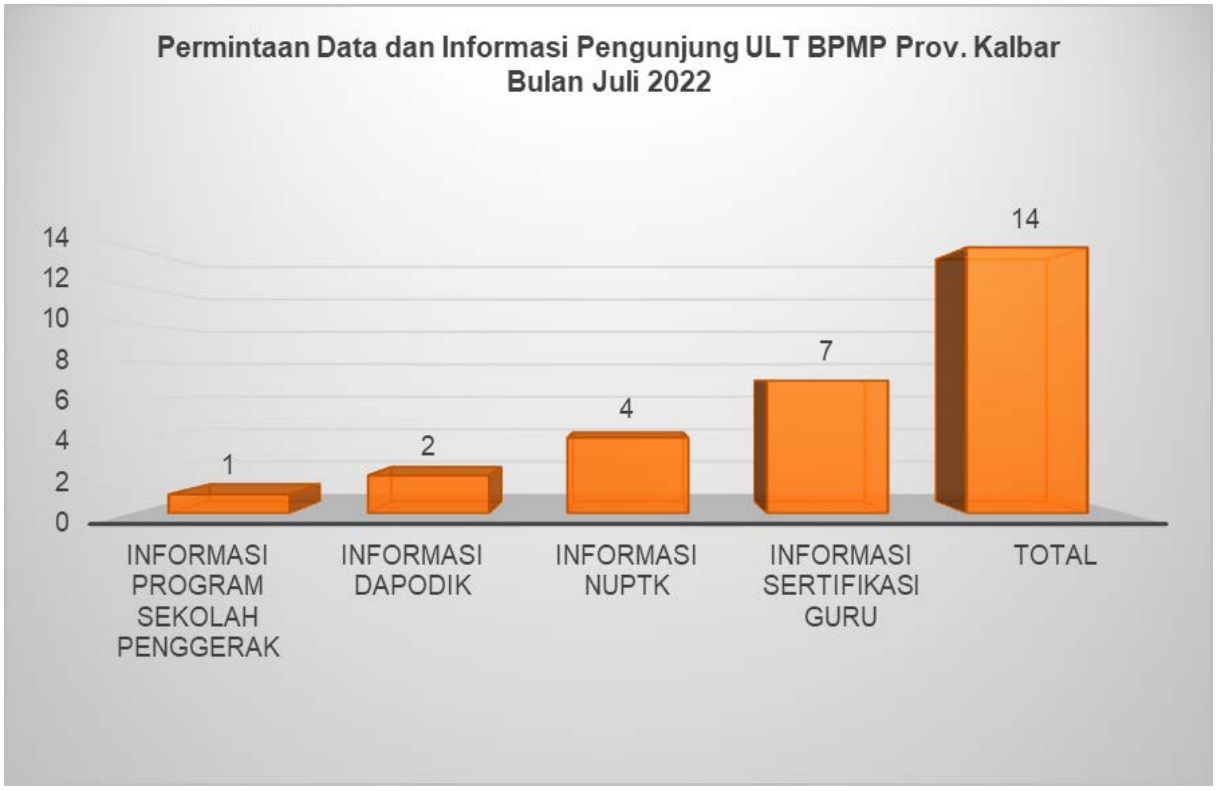


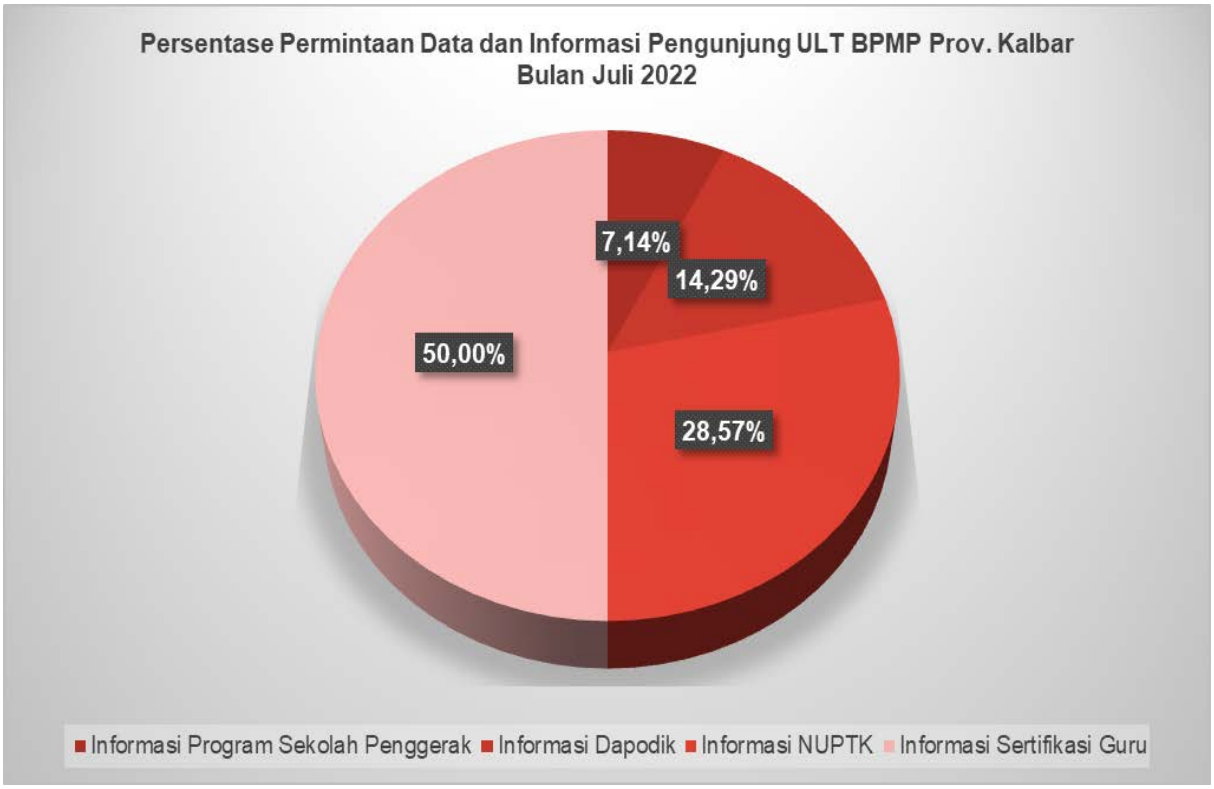
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permintaan data dan informasi sebanyak 14 pengunjung atau 82,35%, layanan pengajuan kerjasama sebanyak 2 pengunjung atau 11,77%, dan layanan peminjaman fasilitas sebanyak 1 pengunjung atau 5,88%, sedangkan layanan bantuan supervisi, layanan permintaan narasumber, dan layanan lainnya tidak ada permintaan layanan.





Layanan permintaan data dan informasi di dominasi 2 kategori yaitu informasi Sertfikasi Guru sebanyak 7 pengunjung atau 50,00% dan informasi NUPTK Guru sebanyak 4 pengunjung atau 28,57%, sedangkan informasi Dapodik dan informasi Program Sekolah Penggerak masing-masing sebanyak 2 pengunjung atau 14,29% dan sebanyak 1 pengunjung atau 7,14%.





C. Bulan Agustus

Jumlah pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat bulan Agustus 2022 sebanyak 27 orang yang berasal dari 11 kabupaten/kota dari 14 kabupaten/kota dengan rincian:

- Kab. Sekadau : 0 orang
- Kab. Sambas : 0 orang
- Kab. Bengkayang : 0 orang
- Kab. Mempawah : 1 orang
- Kab. Kayong Utara : 1 orang
- Kab. Melawi : 1 orang
- Kab. Sintang : 1 orang
- Kab. Landak : 1 orang
- Kota Singkawang : 1 orang
- Kab. Kapuas Hulu : 2 orang
- Kab. Sanggau : 2 orang
- Kab. Ketapang : 2 orang
- Kab. Kubu Raya : 5 orang
- Kota Pontianak : 10 orang

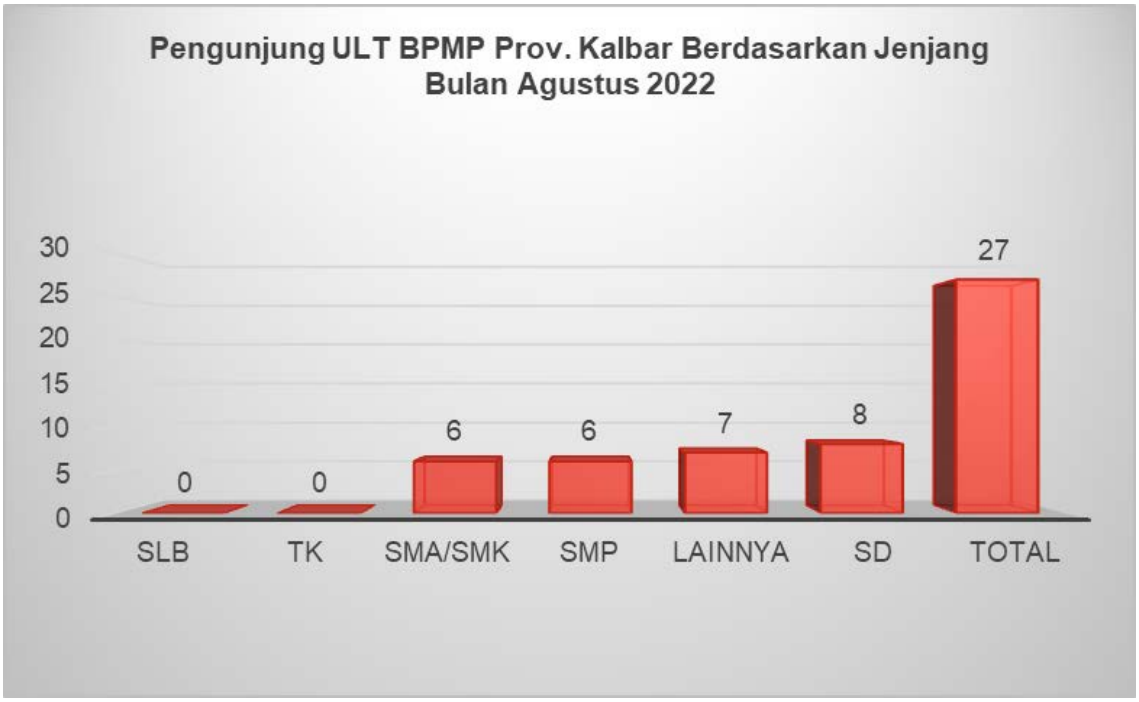
Total : 27 orang

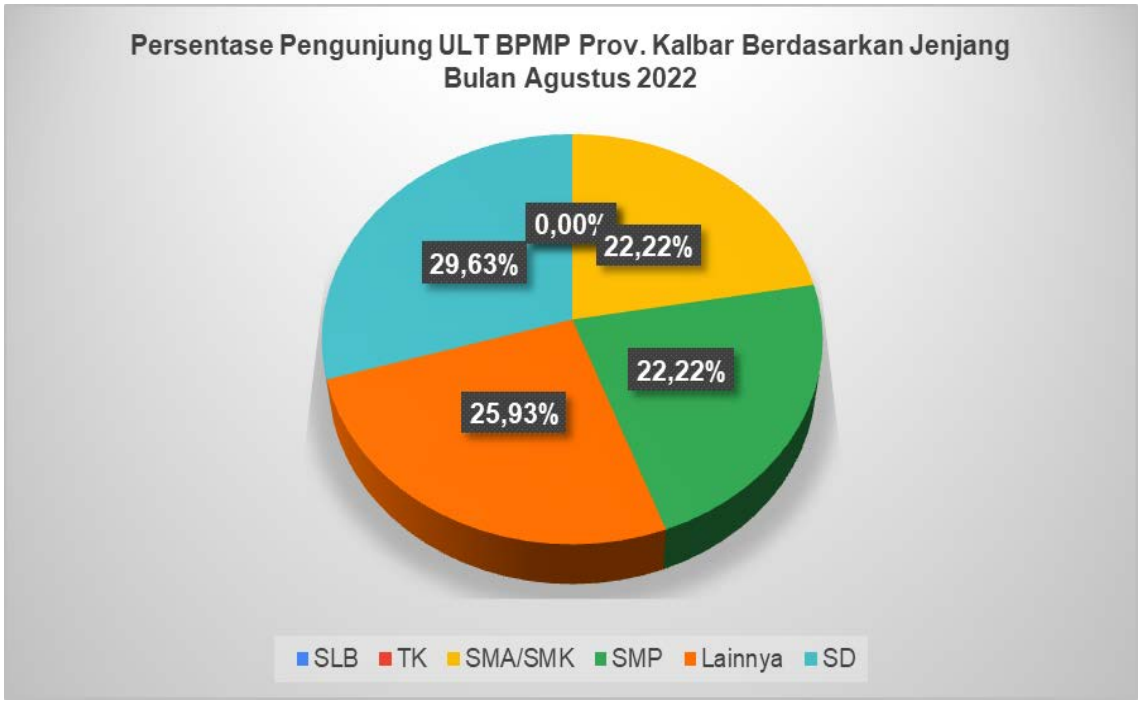


Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang SLB : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang TK : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang SMA/K : 6 orang atau 22,22% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 6 orang atau 22,22% dari total pengunjung
- Lainnya : 7 orang atau 25,93% dari total pengunjung
- Jenjang SD : 8 orang atau 29,63% dari total pengunjung

Total : 27 orang

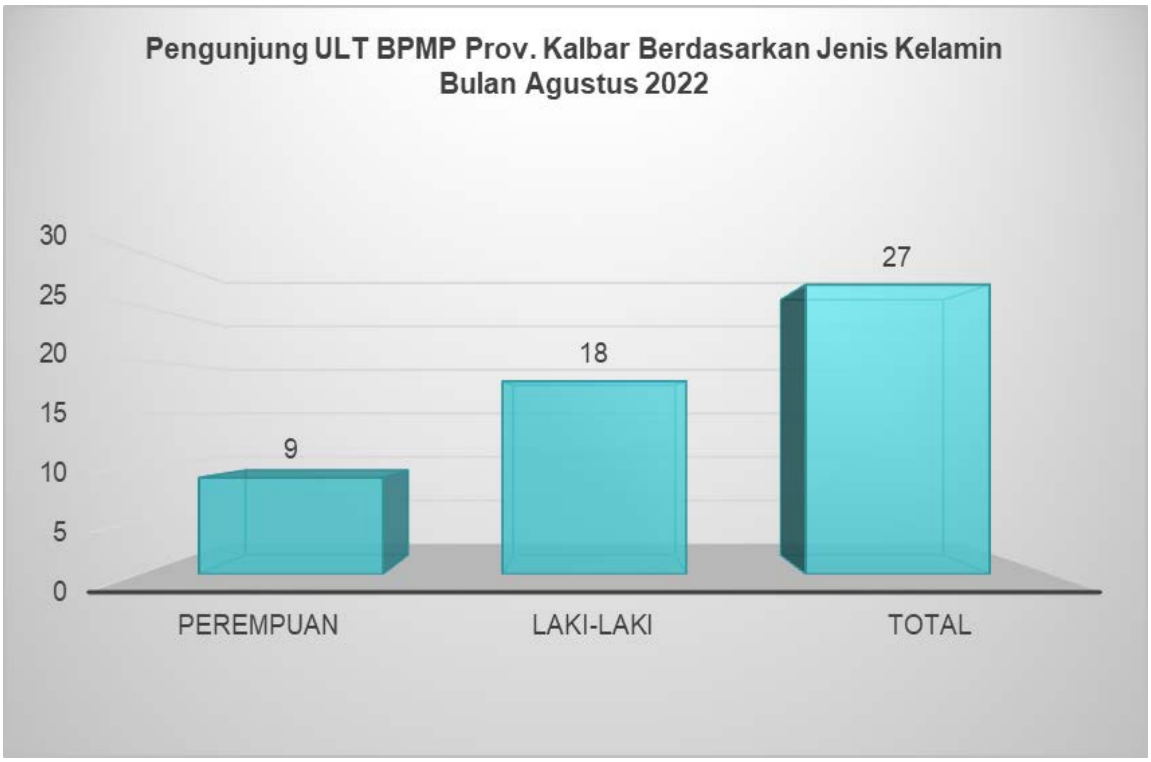


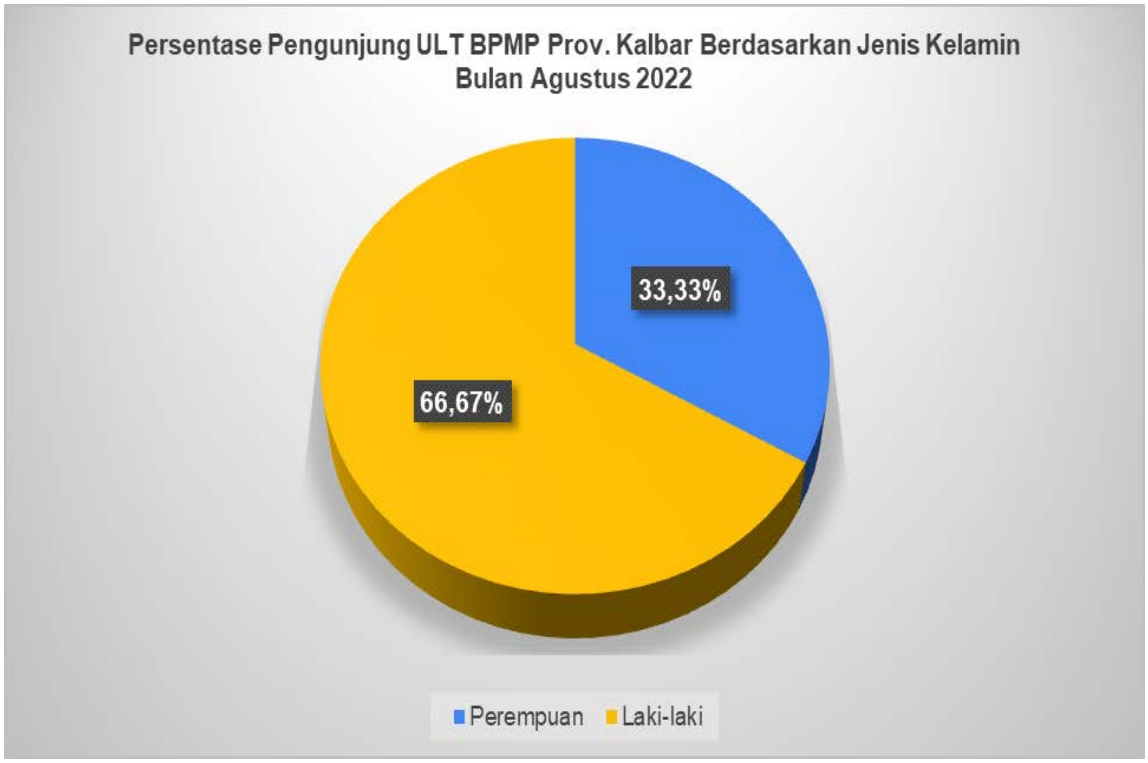


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Perempuan : 9 orang atau 33,33% dari total pengunjung
- Laki-laki : 18 orang atau 66,67% dari total pengunjung

Total : 17 orang

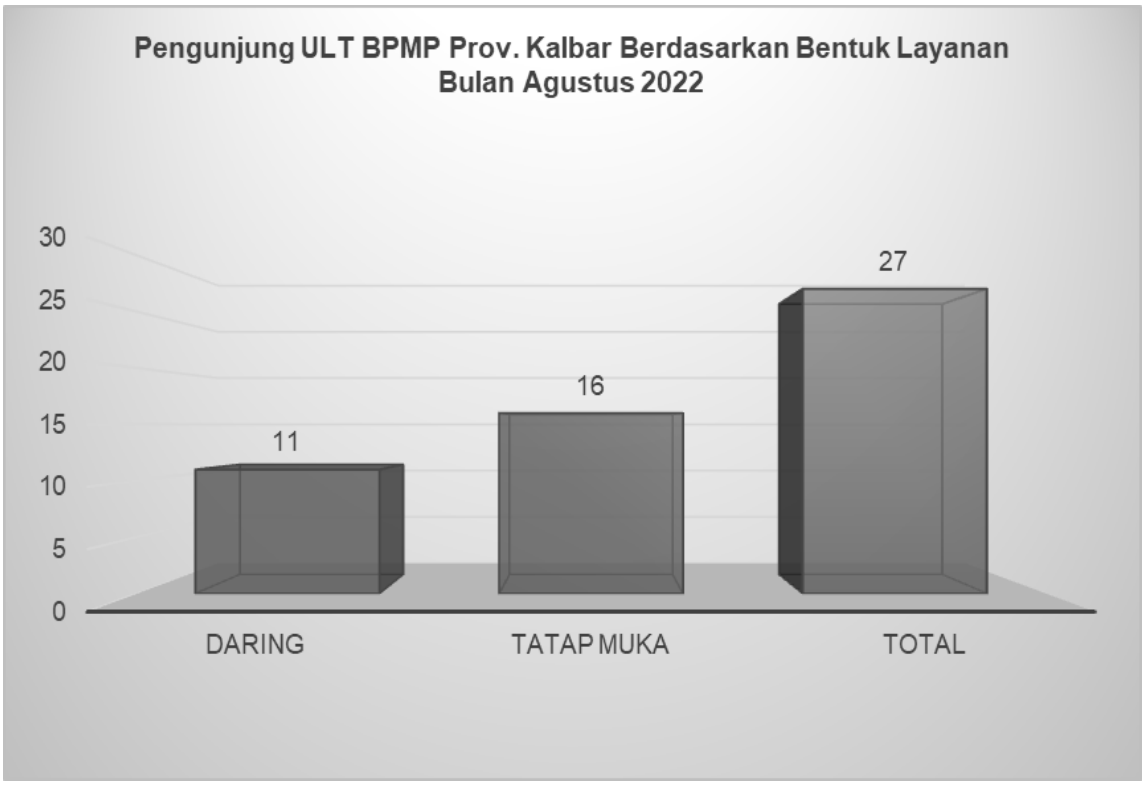




Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 11 orang atau 40,74% dari total pengunjung
- Tatap muka : 16 orang atau 59,26% dari total pengunjung

Total : 27 orang

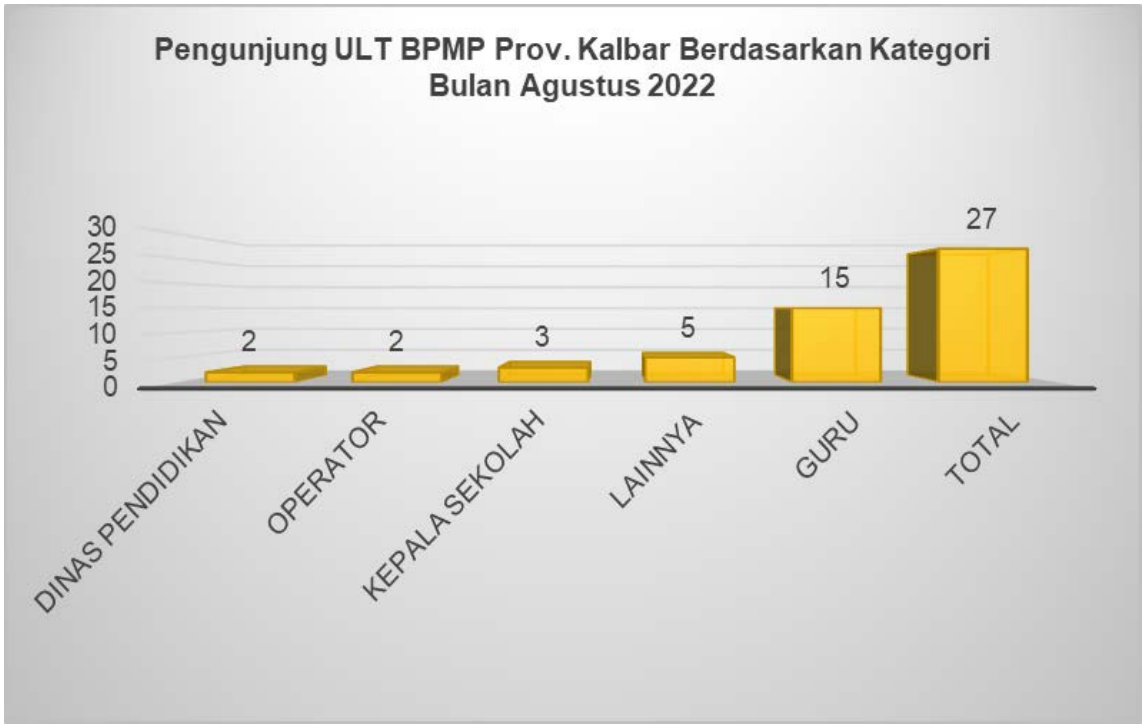


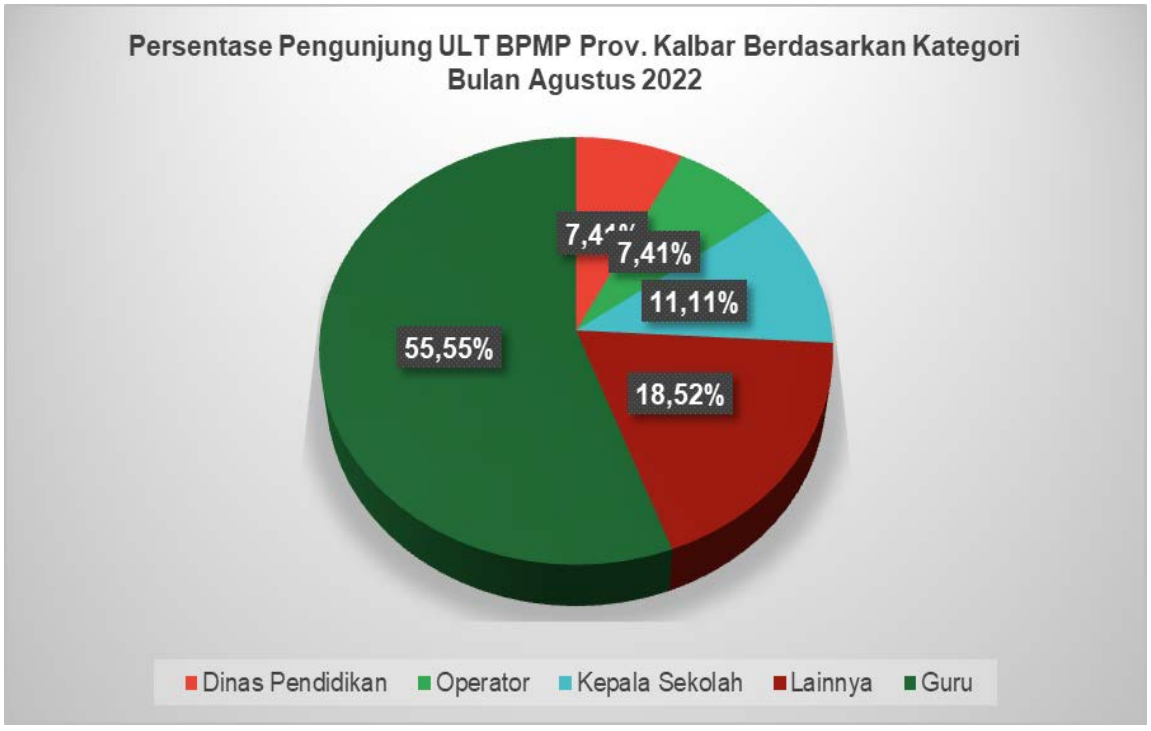


Berdasarkan kategori pengunjung:

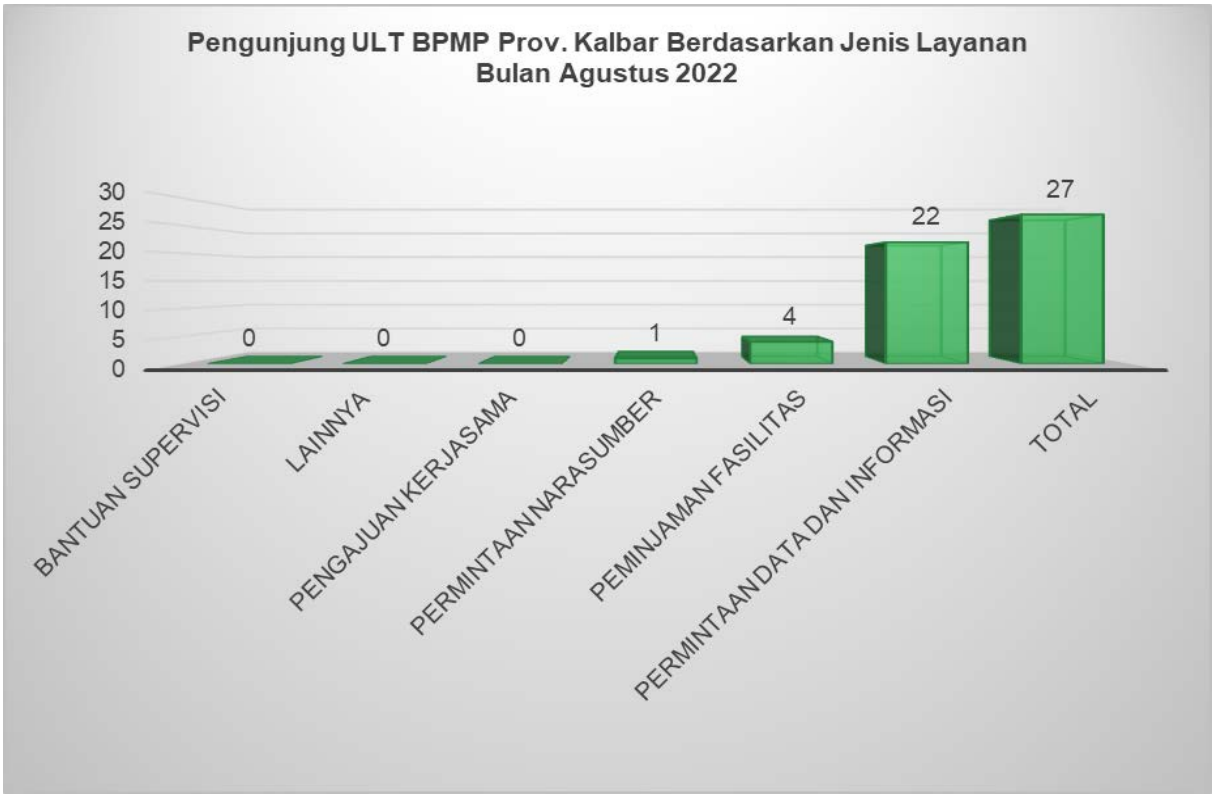
- Dinas Pendidikan : 2 orang atau 7,41% dari total pengunjung
- Operator : 2 orang atau 7,41% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 3 orang atau 11,11% dari total pengunjung
- Lainnya : 5 orang atau 18,52% dari total pengunjung
- Guru : 15 orang atau 55,55% dari total pengunjung

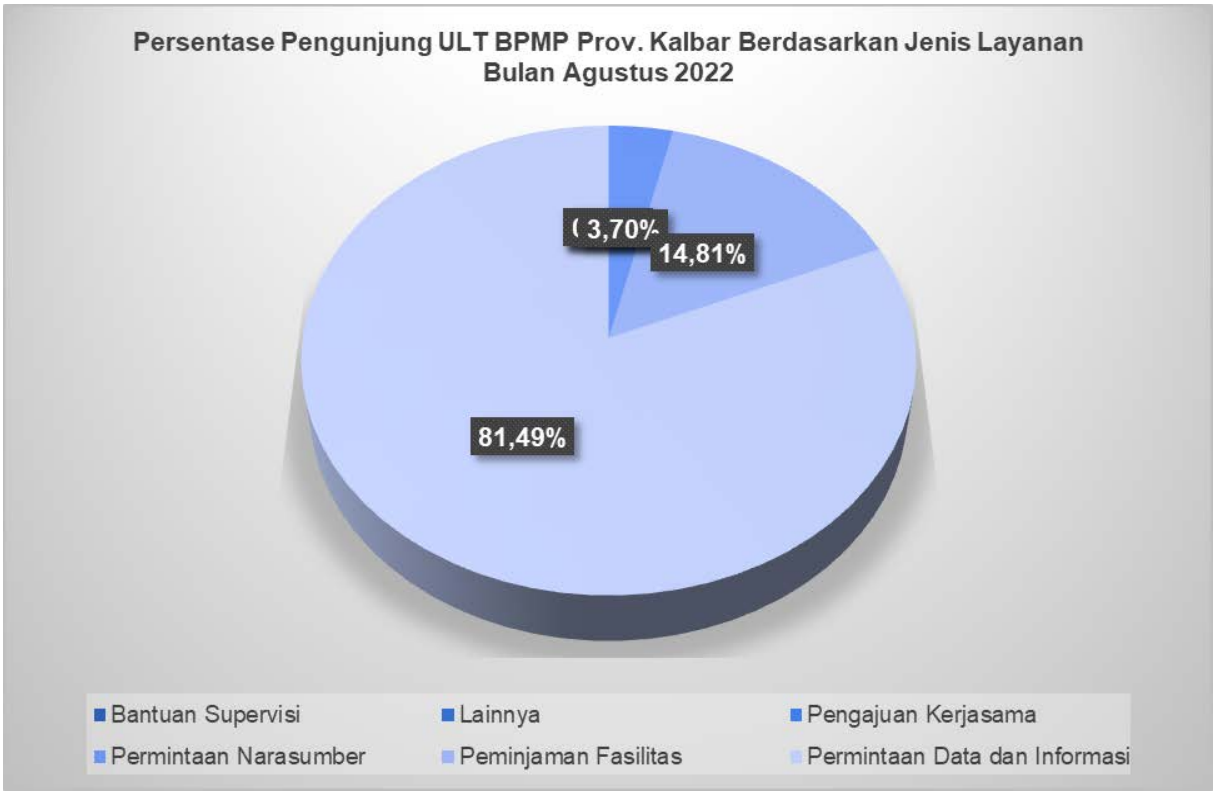
Total : 27 orang



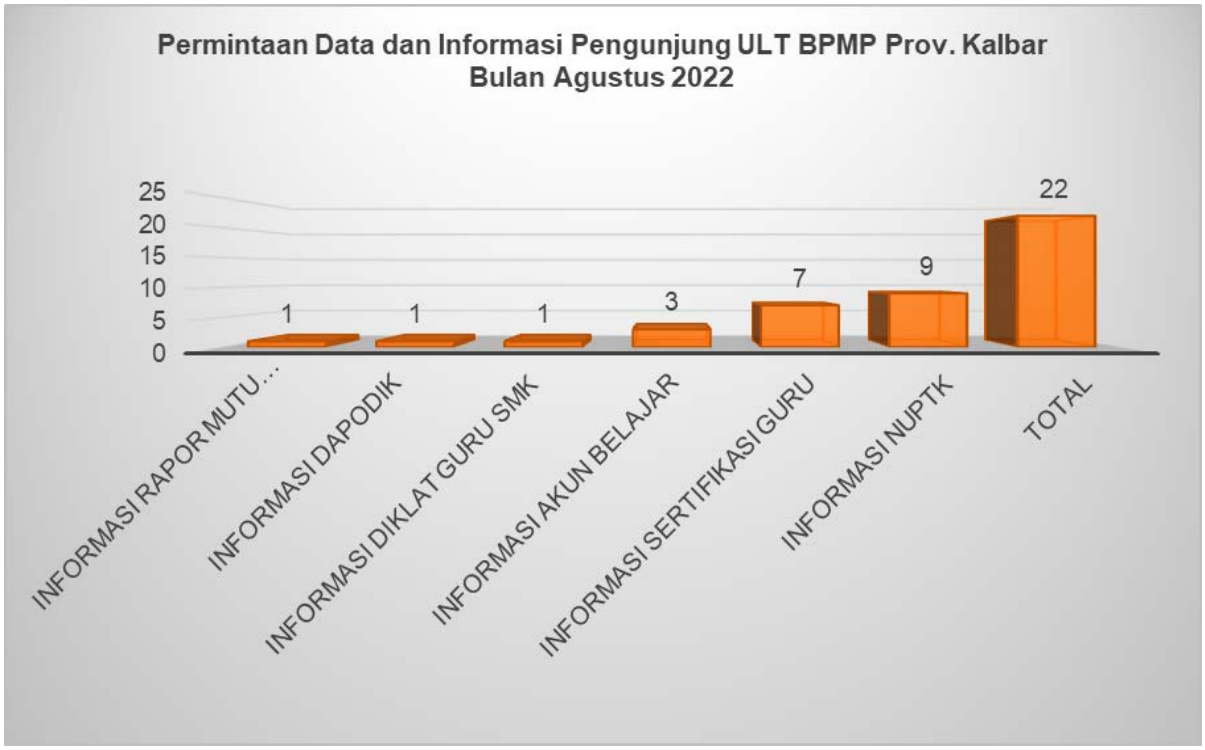


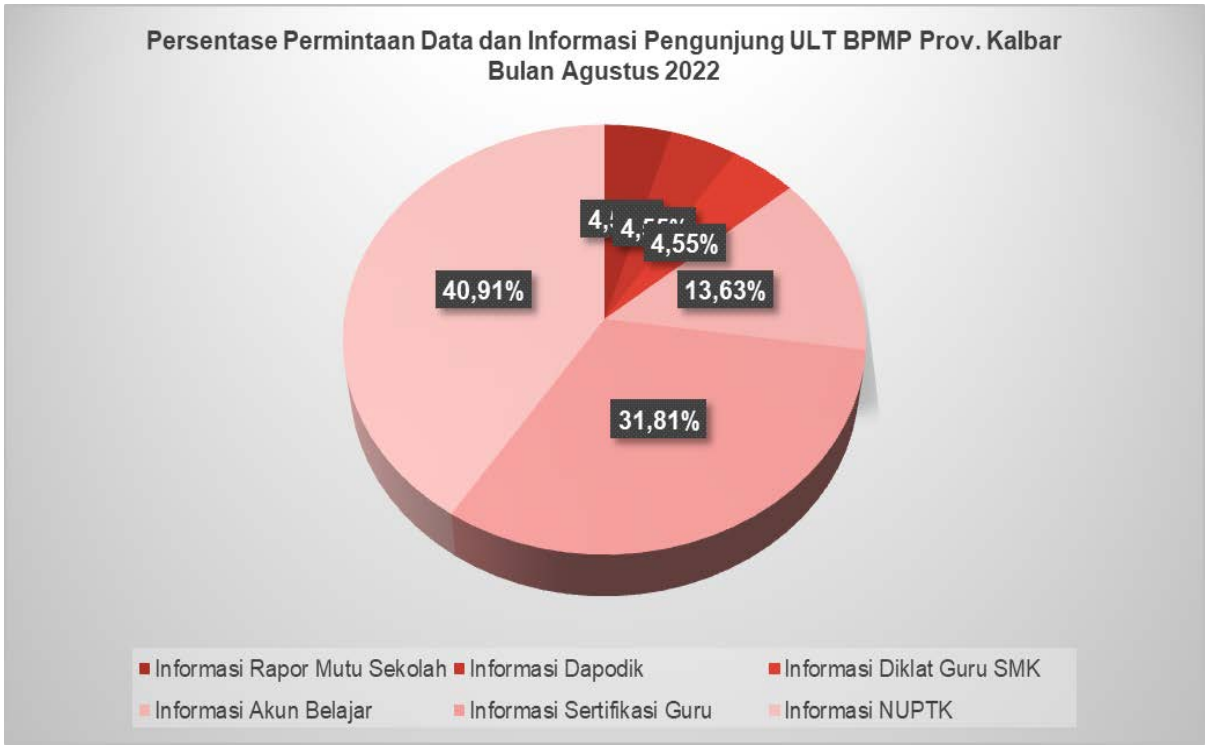
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permintaan data dan informasi sebanyak 22 pengunjung atau 81,49%, layanan peminjaman fasilitas sebanyak 4 pengunjung atau 14,81%, dan layanan permintaan narasumber sebanyak 1 pengunjung atau 3,70%, sedangkan layanan bantuan supervisi, layanan lainnya, dan layanan pengajuan kerjasama tidak ada permintaan layanan.





Layanan permintaan data dan informasi di dominasi 2 kategori yaitu informasi NUPTK sebanyak 9 pengunjung atau 40,91% dan informasi Sertifikasi Guru sebanyak 7 pengunjung atau 31,81%, sedangkan informasi Akun Belajar sebanyak 3 pengunjung atau 13,63% serta informasi Diklat Guru SMK, informasi Dapodik, dan informasi Rapor Mutu Sekolah masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 4,55%.



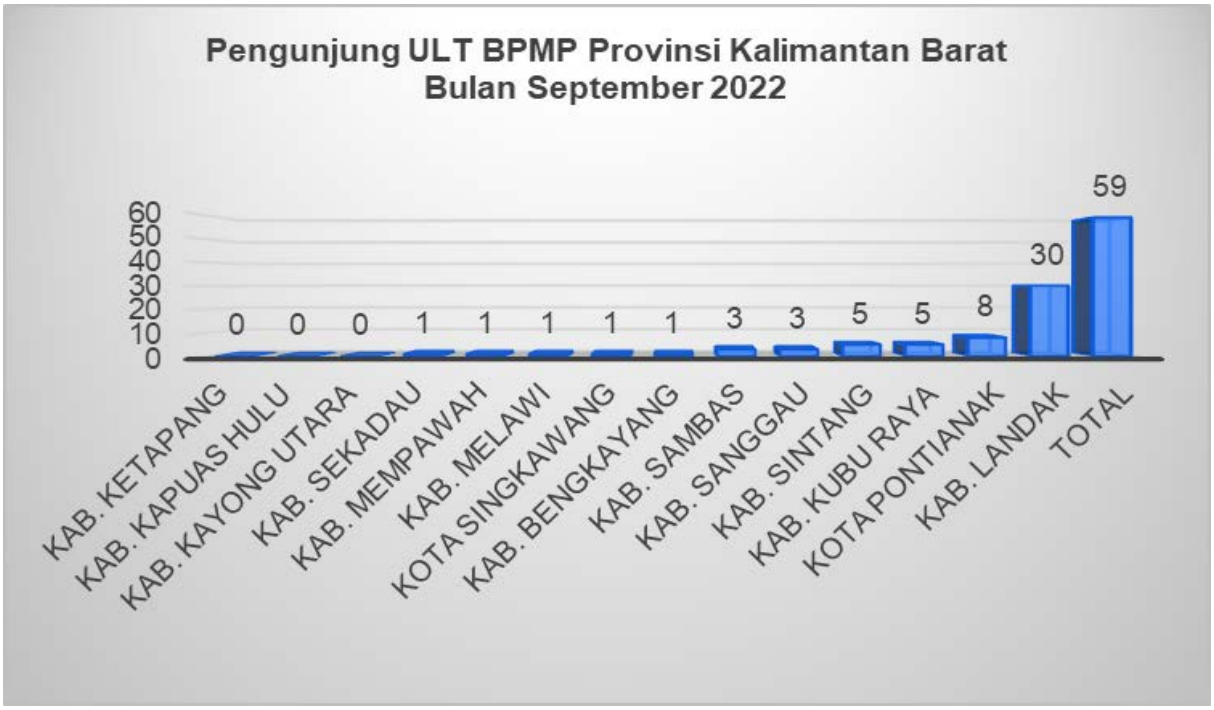


D. Bulan September

Jumlah pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat bulan Maret 2022 sebanyak 59 orang yang berasal dari 11 kabupaten/kota dari 14 kabupaten kota dengan rincian:

- Kab. Ketapang : 0 orang
- Kab. Kapuas Hulu : 0 orang
- Kab. Kayong Utara : 0 orang
- Kab. Sekadau : 1 orang
- Kab. Mempawah : 1 orang
- Kab. Melawi : 1 orang
- Kota Singkawang : 1 orang
- Kab. Bengkayang : 1 orang
- Kab. Sambas : 3 orang
- Kab. Sanggau : 3 orang
- Kab. Sintang : 5 orang
- Kab. Kubu Raya : 5 orang
- Kota Pontianak : 8 orang
- Kab. Landak : 30 orang

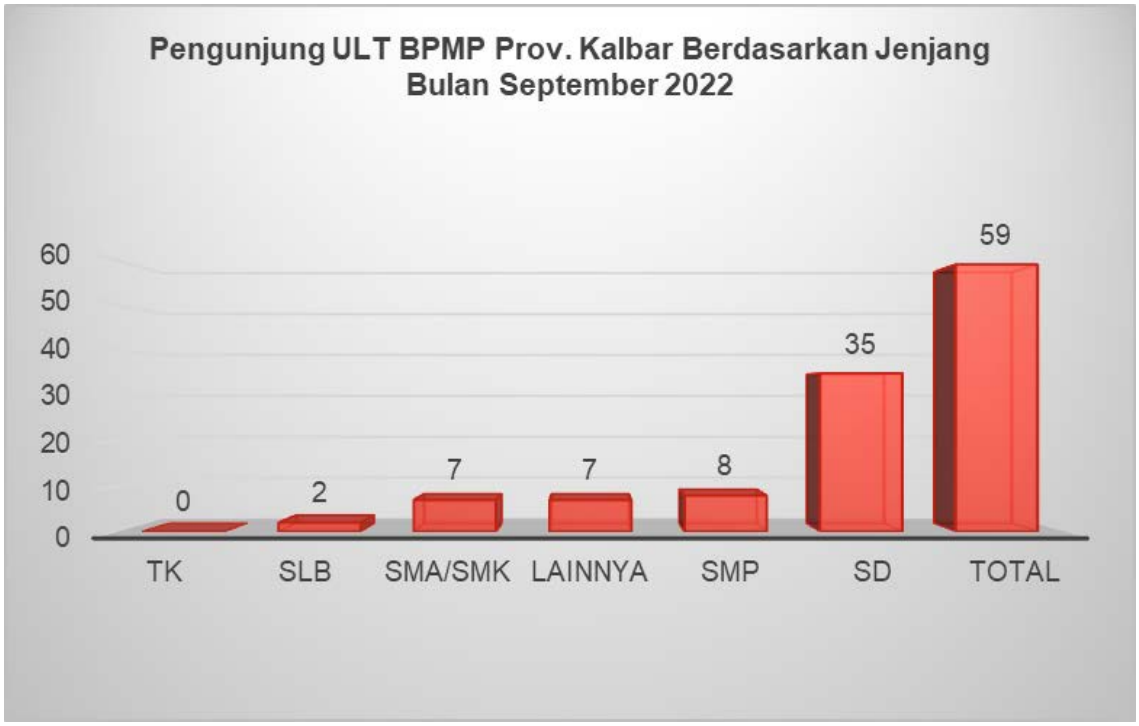
Total : 59 orang

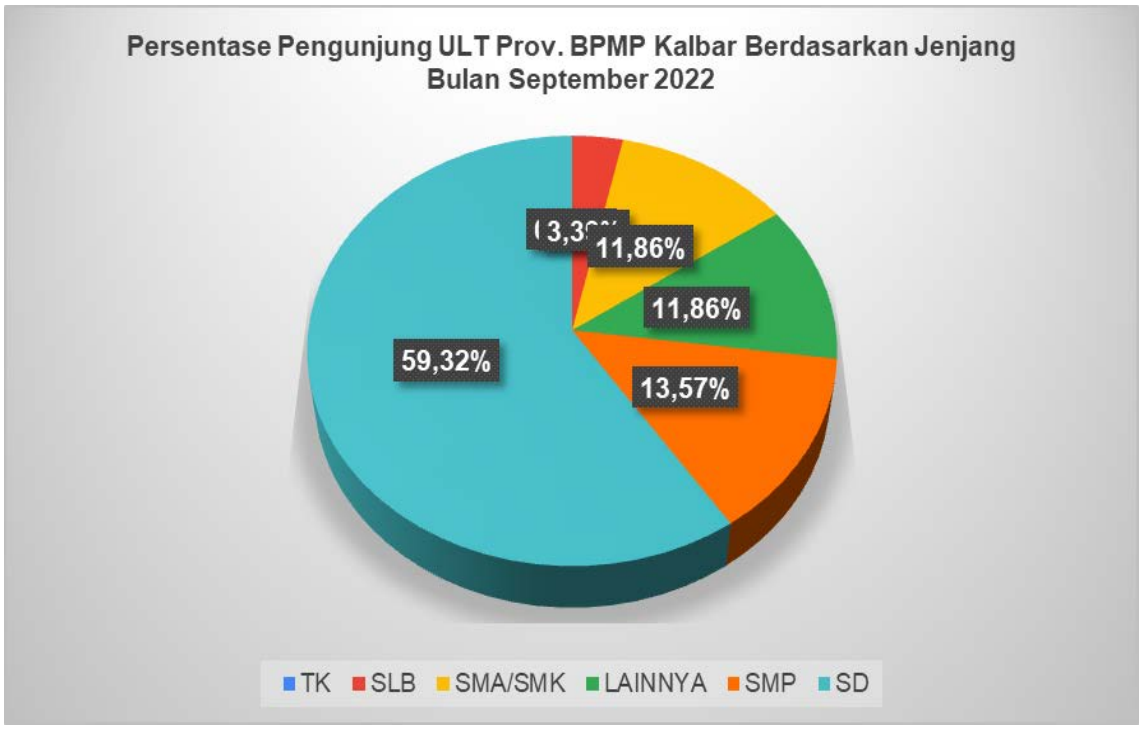


Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang TK : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang SLB : 2 orang atau 3,39% dari total pengunjung
- Jenjang SMA/K : 7 orang atau 11,86% dari total pengunjung
- Lainnya : 7 orang atau 11,86% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 8 orang atau 13,57% dari total pengunjung
- Jenjang SD : 35 orang atau 59,32% dari total pengunjung

Total : 59 orang

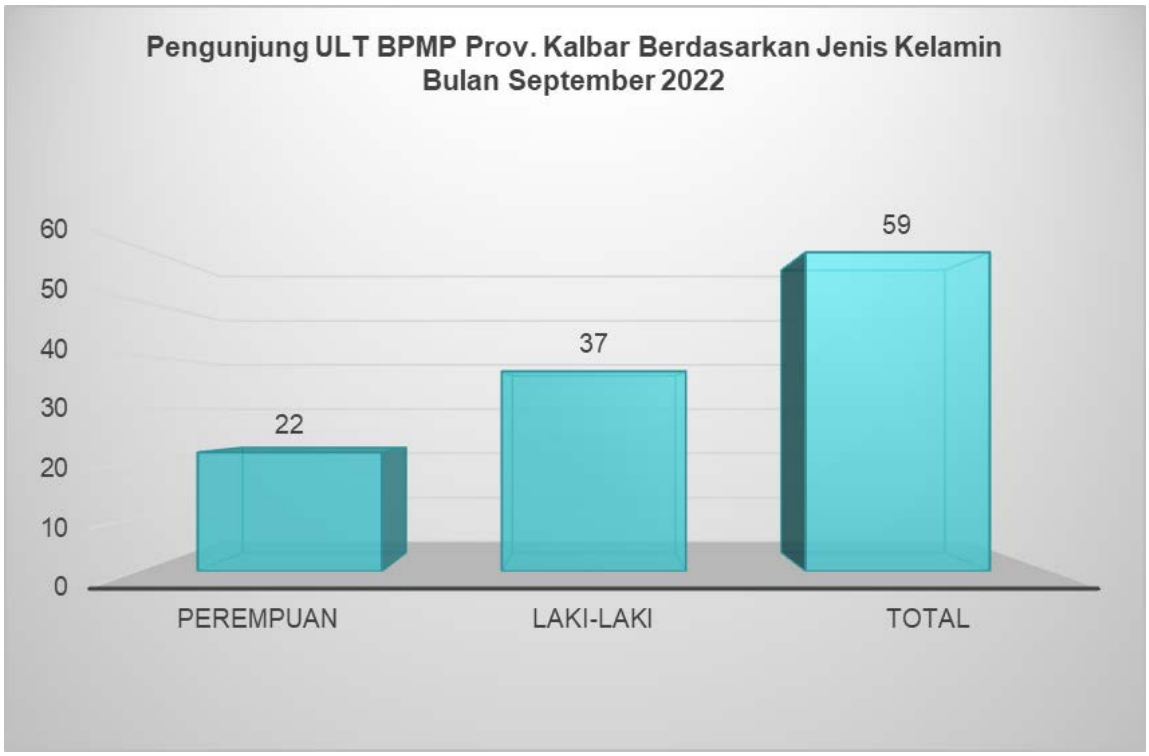


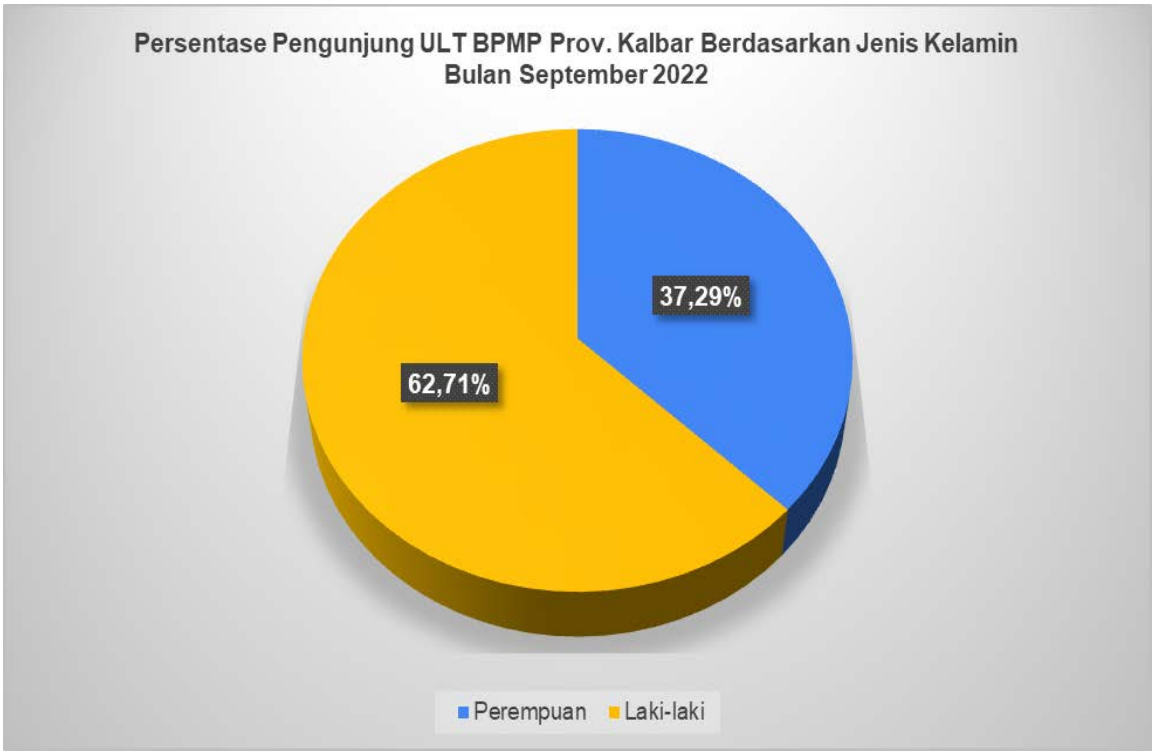


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Perempuan : 22 orang atau 37,29% dari total pengunjung
- Laki-laki : 37 orang atau 62,71% dari total pengunjung

Total : 59 orang

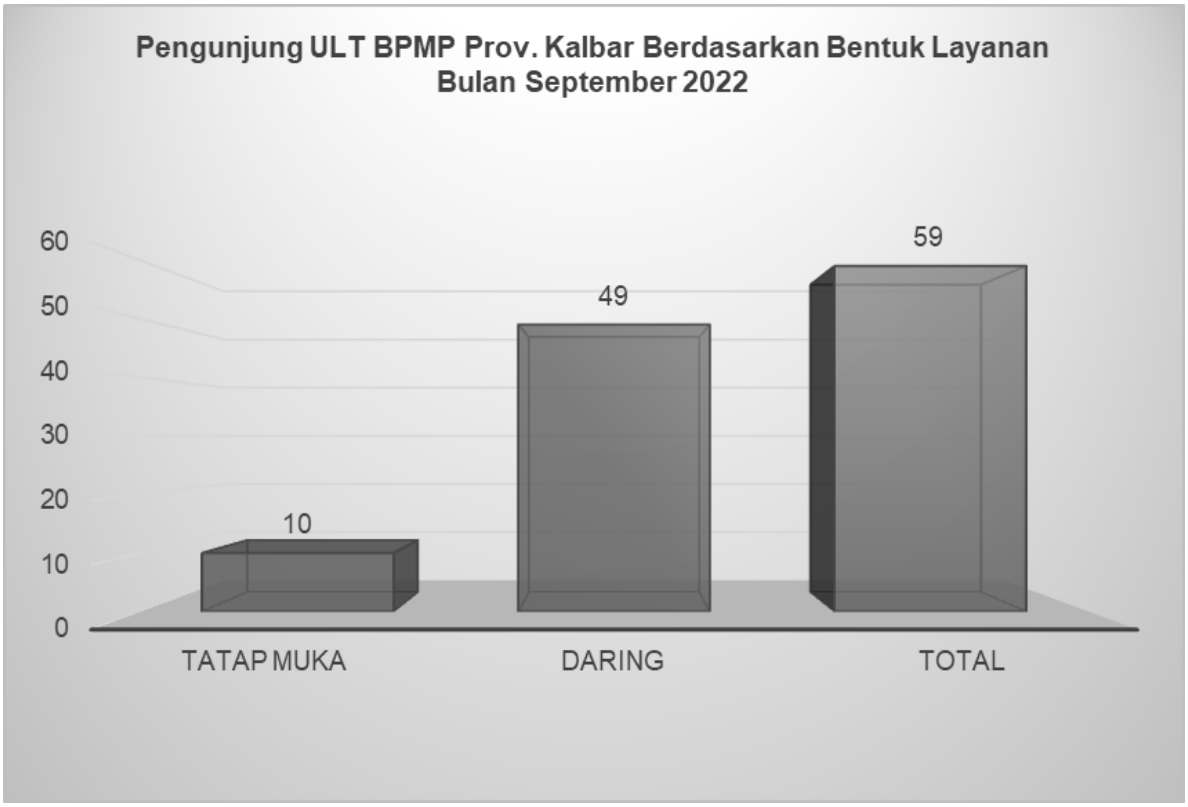


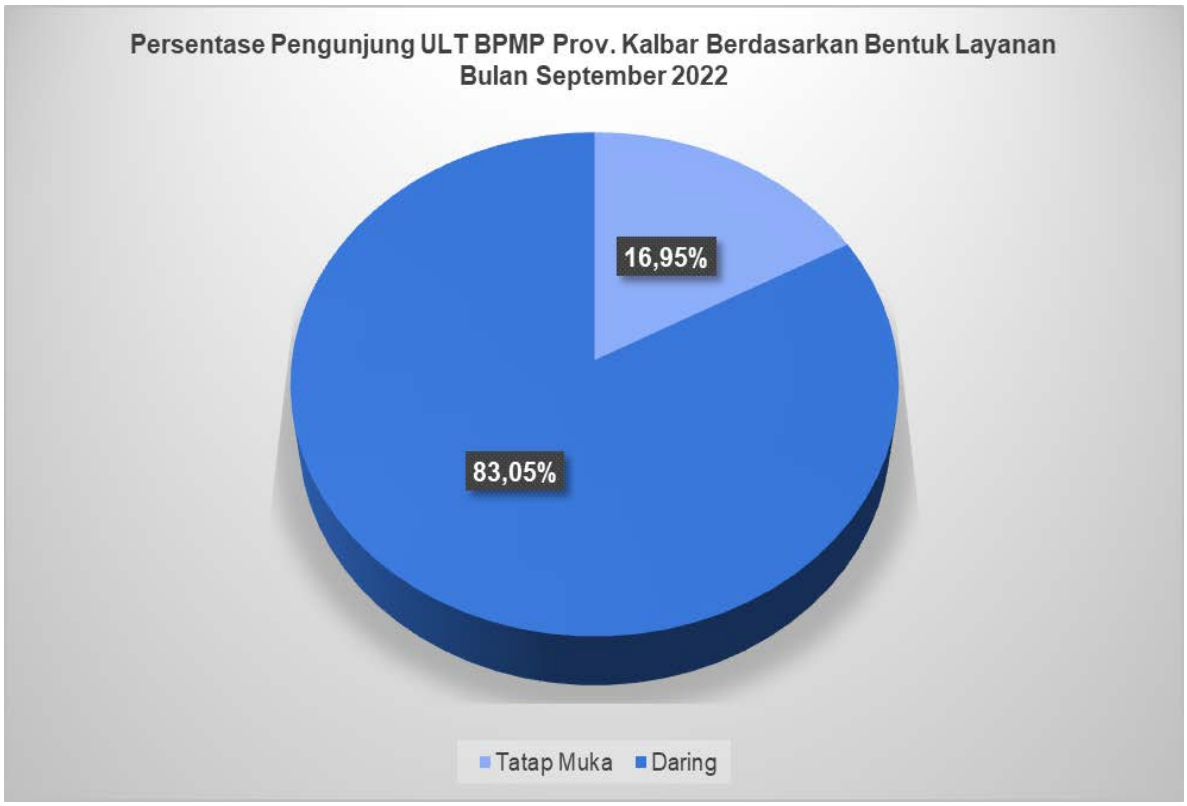


Berdasarkan bentuk layanan:

- Tatap muka : 10 orang atau 16,95% dari total pengunjung
- Daring : 49 orang atau 83,05% dari total pengunjung

Total : 59 orang

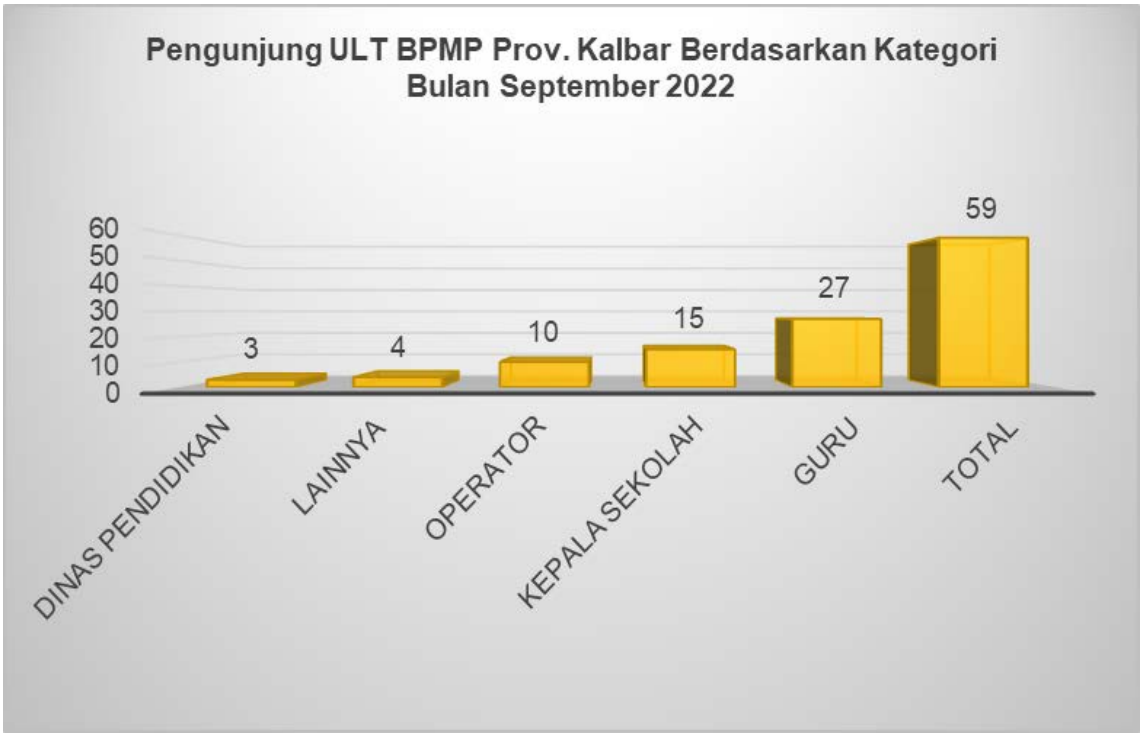


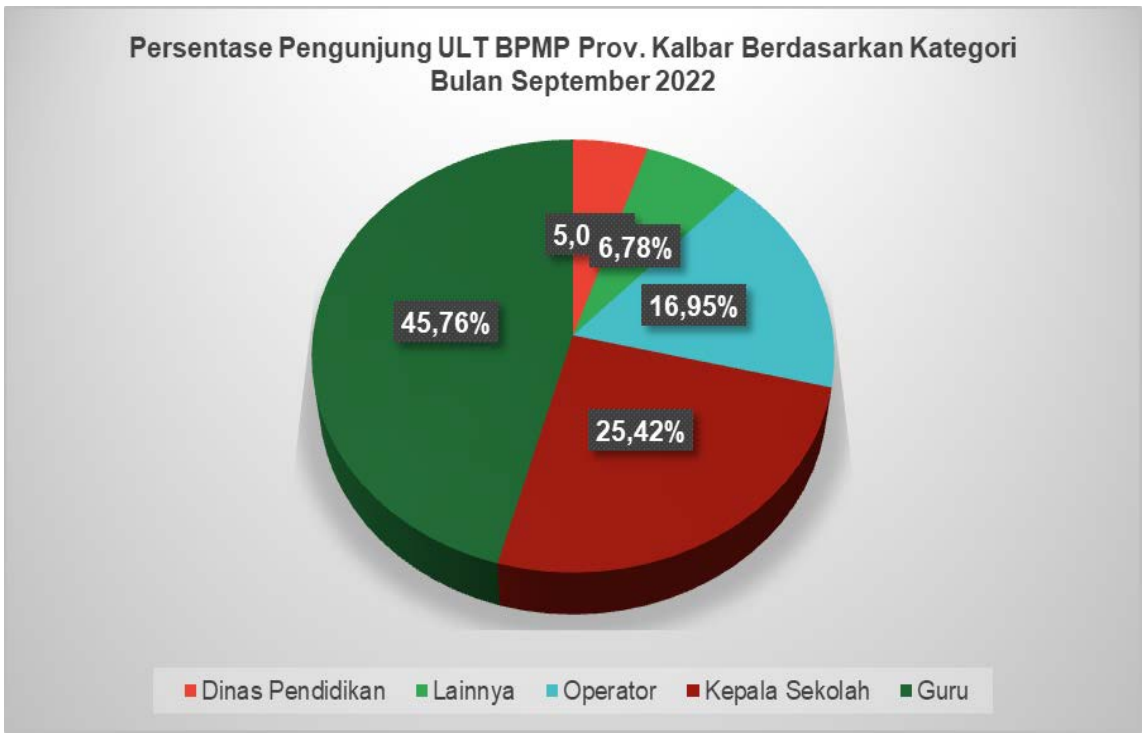


Berdasarkan kategori pengunjung:

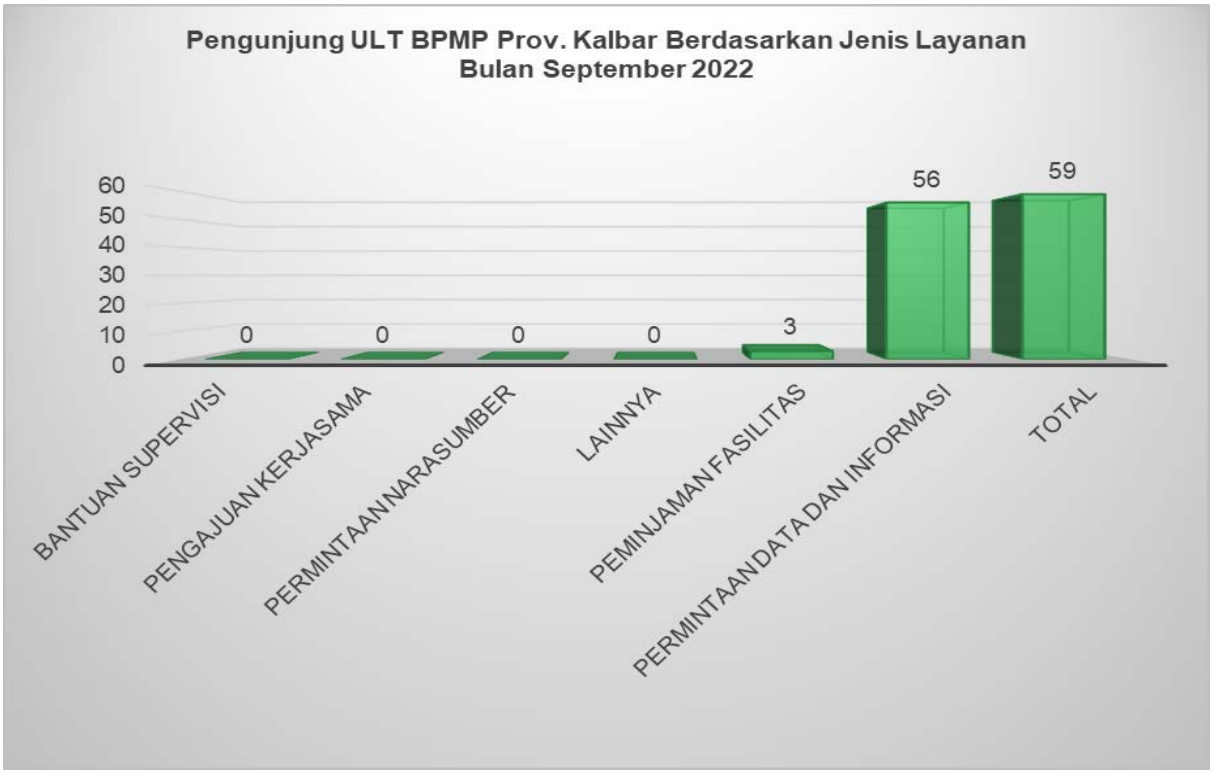
- Dinas Pendidikan : 3 orang atau 5,09% dari total pengunjung
- Lainnya : 4 orang atau 6,78% dari total pengunjung
- Operator : 10 orang atau 16,95% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 15 orang atau 25,42% dari total pengunjung
- Guru : 27 orang atau 45,76% dari total pengunjung

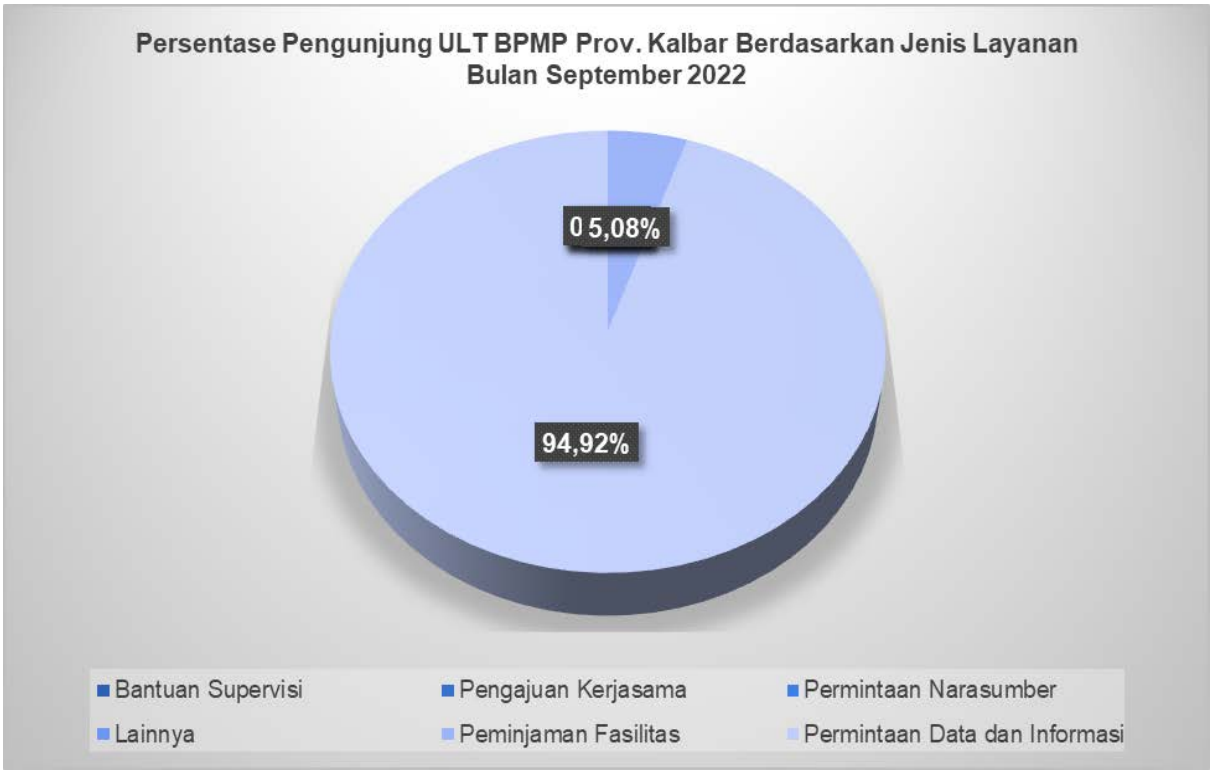
Total : 59 orang



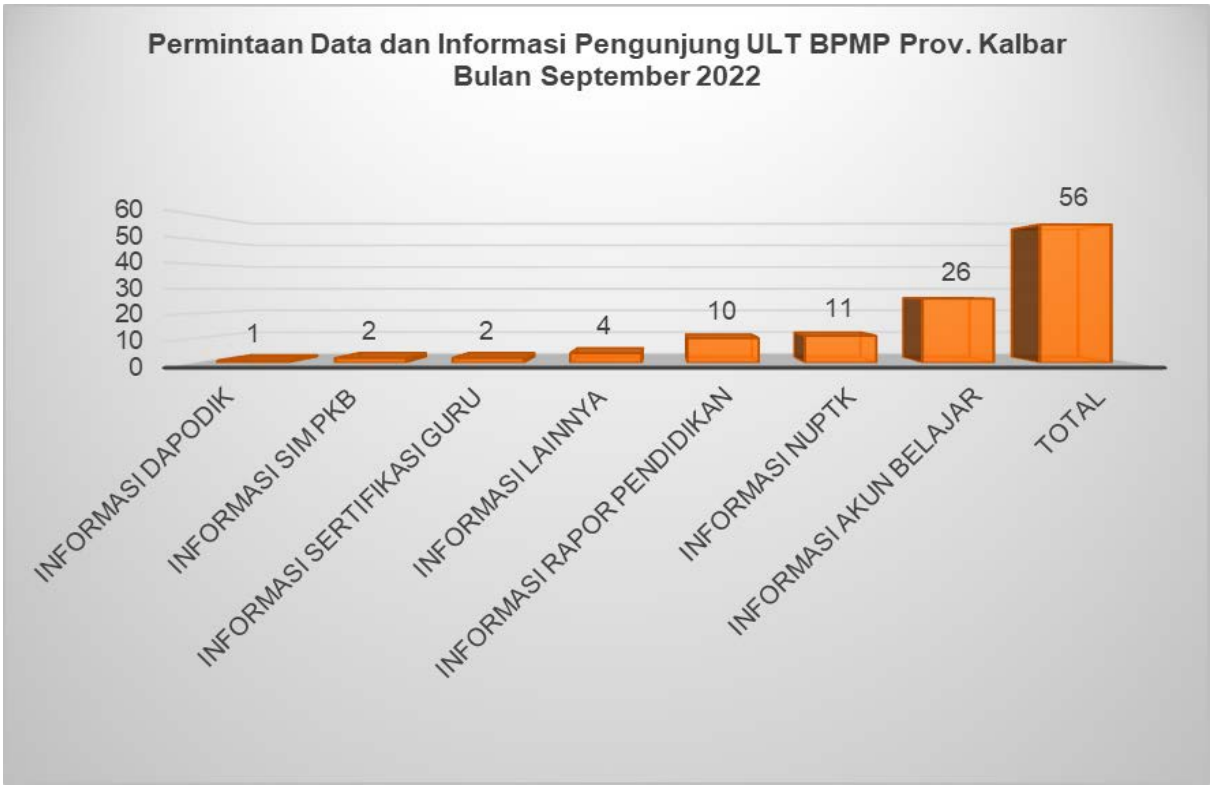


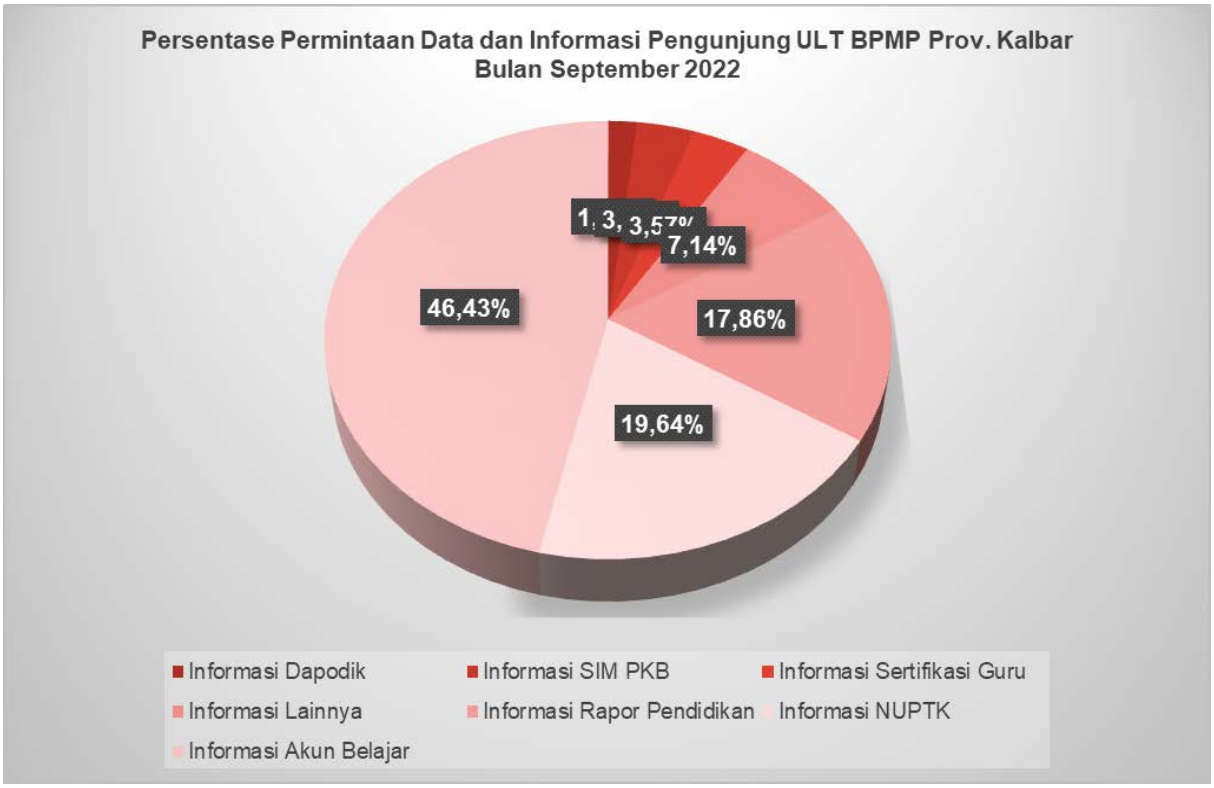
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permintaan data dan informasi sebanyak 56 pengunjung atau 94,92% dan layanan peminjaman fasilitas sebanyak 3 pengunjung atau 5,08% sedangkan layanan bantuan supervisi, layanan pengajuan kerjasama, layanan permintaan narasumber dan layanan lainnya tidak ada permintaan layanan.





Layanan permintaan data dan informasi di dominasi 3 kategori yaitu yaitu informasi Akun Belajar sebanyak 26 pengunjung atau 46,43%, informasi NUPTK sebanyak 11 pengunjung atau 19,64% dan informasi Rapor Pendidikan sebanyak 10 pengunjung atau 17,86%, sedangkan informasi Lainnya (tempat PKL dan pendataan Non ASN) sebanyak 4 pengunjung atau 7,14%, informasi Sertifikasi Guru dan informasi SIM PKB masing-masing 2 pengunjung atau 3,57% dan informasi Dapodik sebanyak 1 pengunjung atau 1,79%.





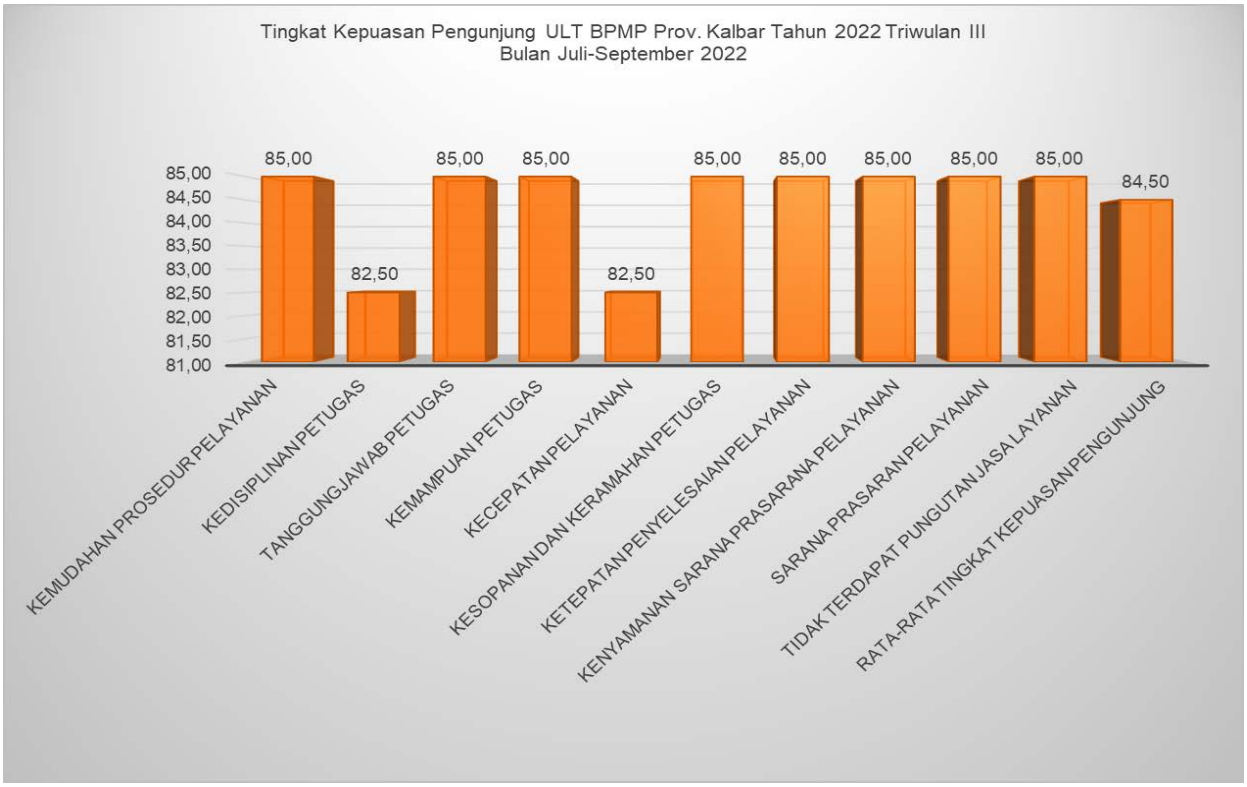
BAB IV
TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengunjung di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat tahun 2022 triwulan III (bulan Juli-September 2022) 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 10 responden dilihat dari indikator penilaian kemudahan prosedur pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 4 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 6 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kedisiplinan petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 3 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 7 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian tanggungjawab petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 4 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 6 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kemampuan petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 4 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 6 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kecepatan pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 3 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 7 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kesopanan dan keramahan petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 4 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 6 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian ketepatan penyelesaian pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 4 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 6 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kenyamanan sarana prasarana pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 4 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 6 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian sarana prasarana pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 4 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 6 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian tidak terdapat pungutan jasa layanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 4 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 6 responden memberikan nilai 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 LPMP 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 2022 triwulan III (bulan Juli-September 2022) 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:

NOMOR RESPONDEN	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	85,00	82,50	85,00	85,00	82,50	85,00	85,00	85,00	85,00	85,00
Mutu Kinerja	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Prioritas Peningkatan	3	2	4	5	1	6	7	8	9	10
Skor SKM Total	84,50 Kesimpulan : Kinerja unit pelayanan terpadu LPMP Provinsi Kalimantan Barat "Sangat Baik"									

Dalam rangka menindaklanjuti hasil pengukuran tingkat kepuasan pengunjung di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat tahun 2022 triwulan III (bulan Juli-September 2022) 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	Kecepatan pelayanan	Bimtek budaya pelayanan prima				Minggu 2 Oktober 2022	Lukman, S.Pd.
2	Kedisiplinan petugas	Etos kerja atau motivasi kepada petugas layanan publik				Minggu 3 Oktober 2022	Lily Eka Yanti, S. Kom.
3	Kemudahan prosedur pelayanan	Sosialisasi prosedur pelayanan/publikasi sosmed maupun papan informasi				Minggu 4 Oktober 2022	Urai Winda Fidya Sari, S.E., M.Ak.
4	Tanggungjawab petugas	Etos kerja atau motivasi kepada petugas layanan publik				Minggu 1 November 2022	Wahyuni Budiarto, S.Pt., M.Pd.
5	Kemampuan petugas	Bimtek peningkatan kapasitas petugas layanan				Minggu 2 November 2022	Helda Rosida, S.Sos.
6	Kesopanan dan keramahan petugas	Bimtek budaya pelayanan prima				Minggu 3 November 2022	Taslini Tarmizi, S.H.
7	Ketepatan penyelesaian pelayanan	Sosialisasi peraturan/edaran terkait layanan pendidikan ke petugas layanan				Minggu 4 November 2022	Chakim Musthofa, S.I.Pust.
8	Kenyamanan sarana prasarana pelayanan	Rutinitas pemeliharaan sarana prasana				Minggu 1 Desember 2022	Fajariani, S.Si.
9	Sarana prasarana pelayanan	Pengadaan alat perekaman, alat cetak dan sarpras lain untuk meningkatkan pekayanan publik				Minggu 2 Desember 2022	Acep Eka Kurniawan, S.Kom.
10	Tidak terdapat pungutan jasa layanan	Melakukan sosialisasi bahwa tidak terdapat pungutan jasa layanan kecuali yang sesuai aturan				Minggu 3 Desember 2022	Sri Apriyani, S.Pd.