Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi
Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP)
Provinsi Kalimantan Barat

LAPORAN
TRIWULAN III
JULI - SEPTEMBER 2023
UNIT LAYANAN TERPADU



bpmpkalbar
bpmpkalbar
bpmpkalbar
081522925800

MERDEKA BELAJAR
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif
#bangga melayani bangsa
MAJU BERSATU
PENDIDIKAN BERMUTU

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 2023 triwulan III periode bulan Juli sampai dengan bulan September 2023 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 2023 triwulan III periode bulan Juli sampai dengan bulan September 2023.

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, 2 Oktober 2023
Ketua ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat,



Chakim Musthofa, S.I.Pust., 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 KALIMANTAN BARAT 3
A. Lokasi 3
B. Fasilitas yang tersedia 3
C. Sumber daya yang melayani 4

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 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 BPMP dalam pelayanan publik dengan membangun miniatur ULT. Berkenaan dengan arahan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, 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 dan kebudayaan;

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

C. Sasaran Pelayanan

Sasaran pelayanan ULT 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 kelompok kerja (pokja) 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 kelompok kerja (pokja) nya:

Subbag Umum : layanan peminjaman fasilitas
Pokja 01 : layanan pengajuan kerjasama
Pokja 02 : layanan permintaan narasumber
Pokja 03 : layanan bantuan supervisi
Pokja 04 : layanan permintaaan data dan informasi

BAB III

JUMLAH PENGUNJUNG ULT BPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT

A. Bulan Juli-September (Triwulan III)

Jumlah pengunjung ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat tahun 2023 triwulan III periode bulan Juli sampai dengan bulan September 2023 sebanyak 40 orang yang berasal dari 8 kabupaten/kota dari 14 kabupaten/kota dengan rincian:

- Kab. Bengkayang : 0 orang
- Kab. Kayong Utara : 0 orang
- Kab. Ketapang : 0 orang
- Kab. Mempawah : 0 orang
- Kab. Sanggau : 0 orang
- Kab. Sekadau : 0 orang
- Kab. Sambas : 2 orang
- Kab. Sintang : 2 orang
- Kota Singkawang : 3 orang
- Kab. Landak : 3 orang
- Kab. Melawi : 3 orang
- Kab. Kapuas Hulu : 5 orang
- Kab. Kubu Raya : 7 orang
- Kota Pontianak : 16 orang

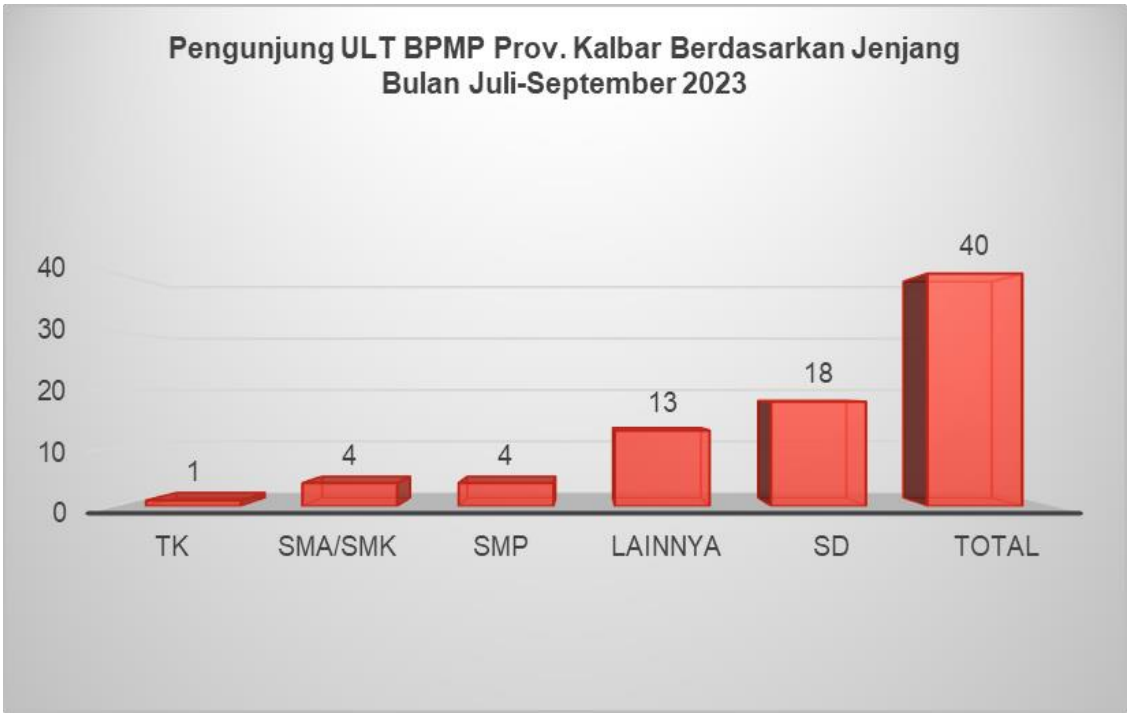
Total : 40 orang

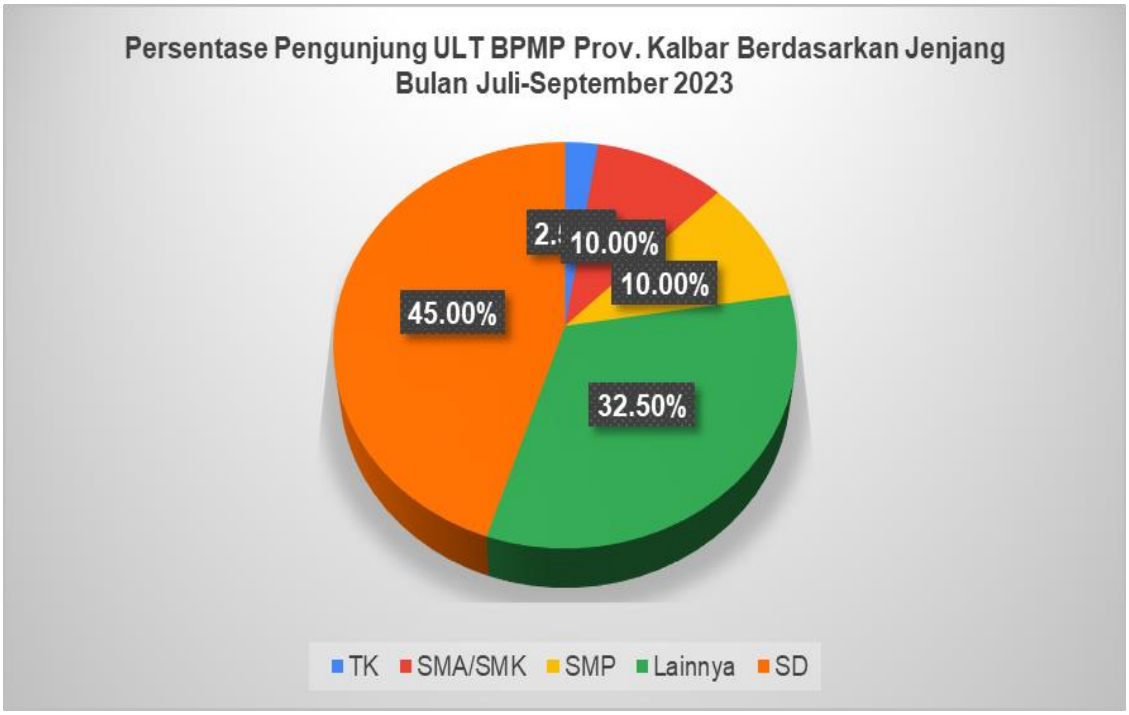


Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang TK : 1 orang atau 2,50% dari total pengunjung
- Jenjang SMA/K : 4 orang atau 10,00% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 4 orang atau 10,00% dari total pengunjung
- Lainnya : 13 orang atau 32,50% dari total pengunjung
- Jenjang SD : 18 orang atau 45,00% dari total pengunjung

Total : 40 orang

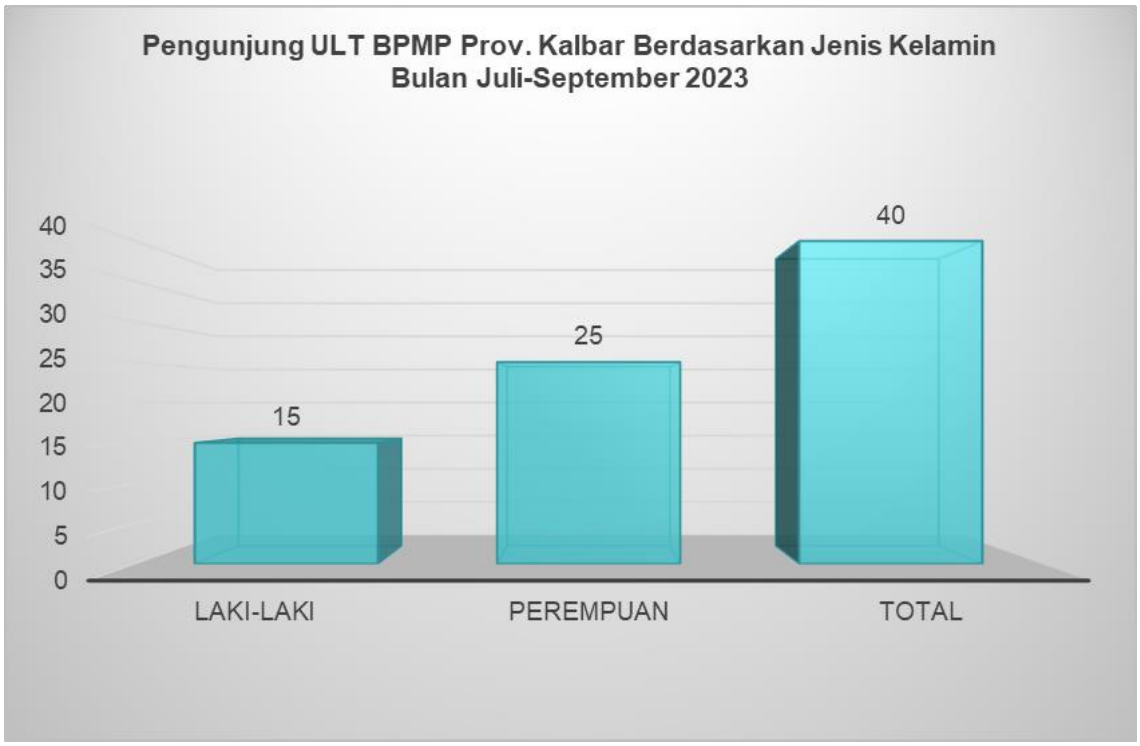


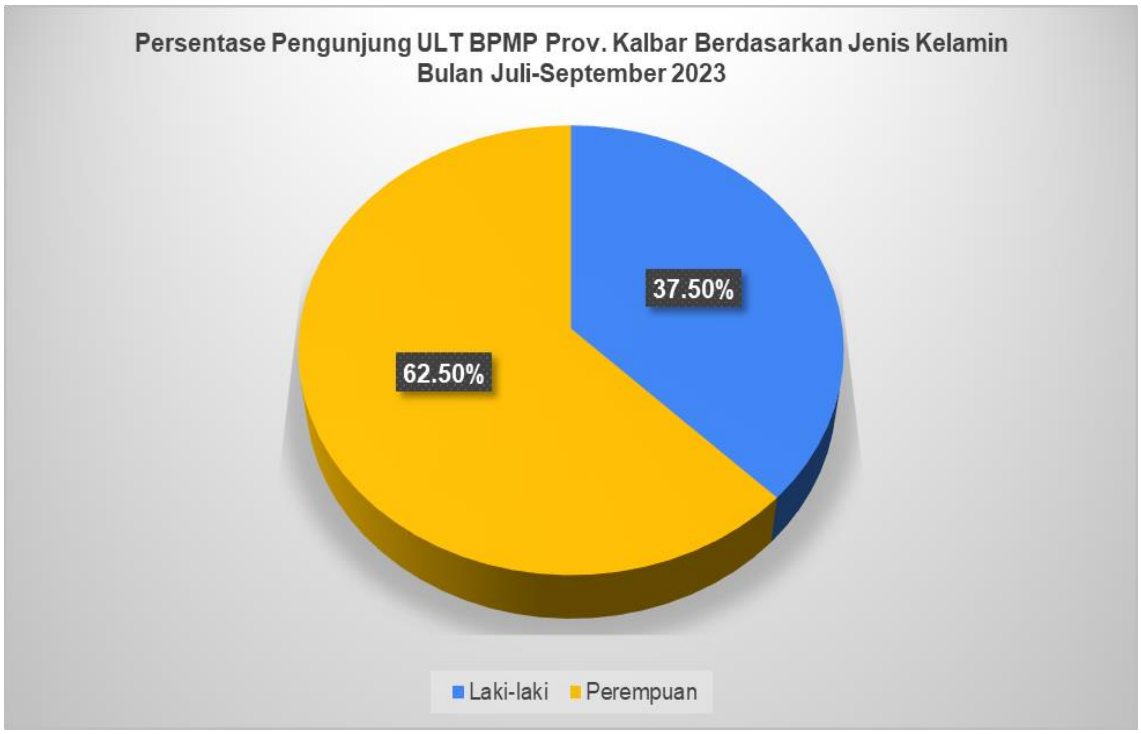


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Laki-laki : 15 orang atau 37,50% dari total pengunjung
- Perempuan : 25 orang atau 62,50% dari total pengunjung

Total : 40 orang

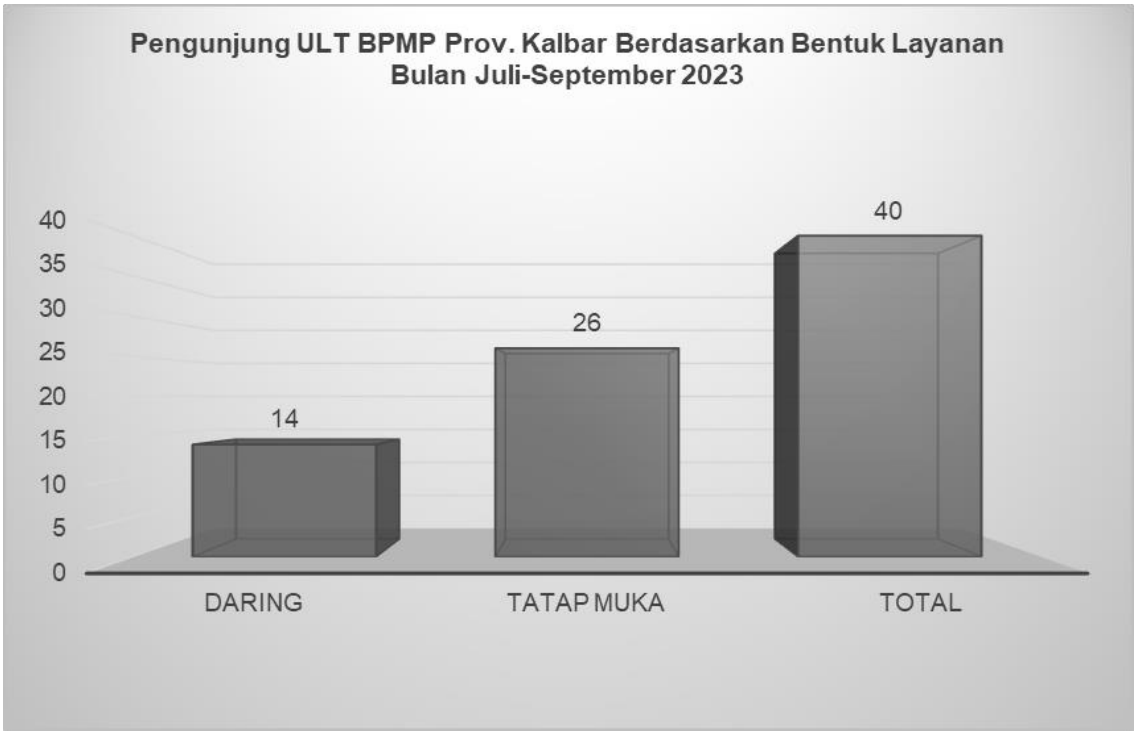


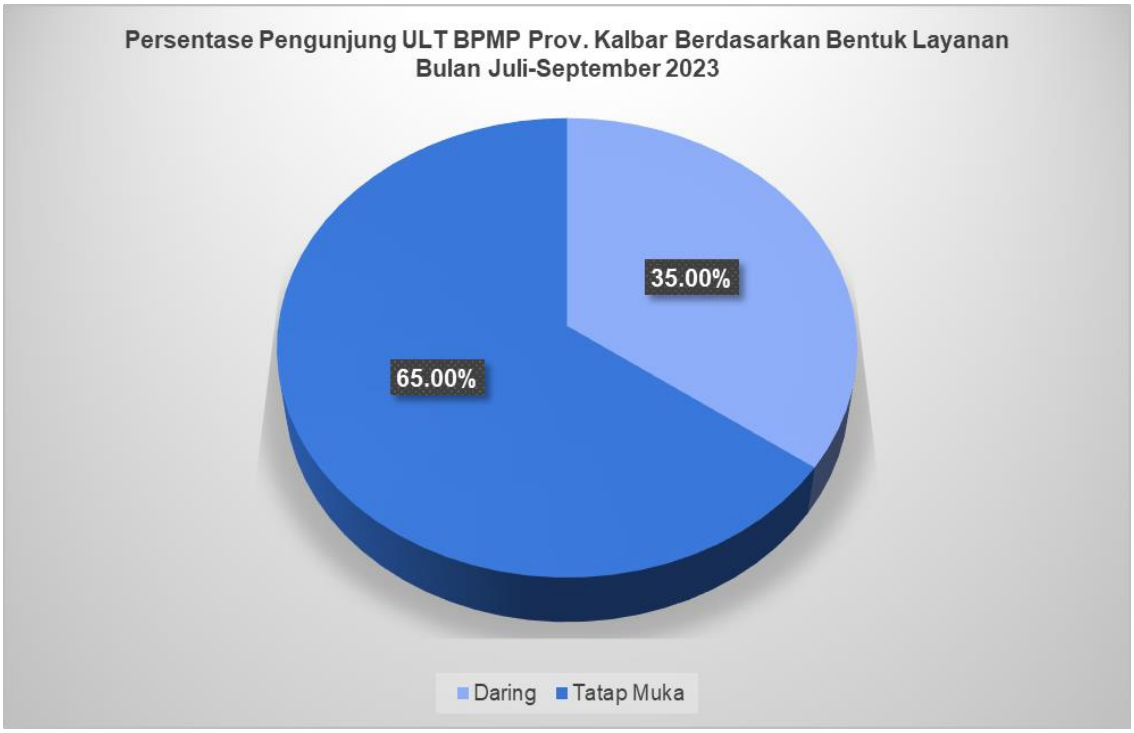


Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 14 orang atau 35,00% dari total pengunjung
- Tatap muka : 26 orang atau 65,00% dari total pengunjung

Total : 40 orang

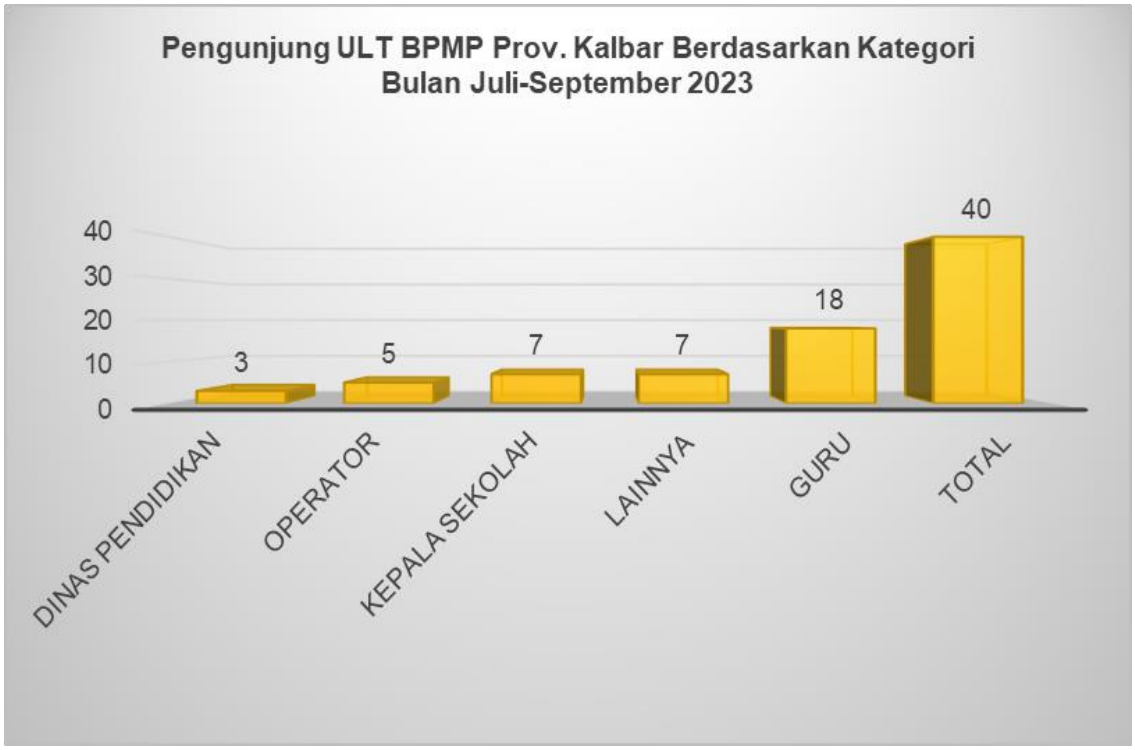


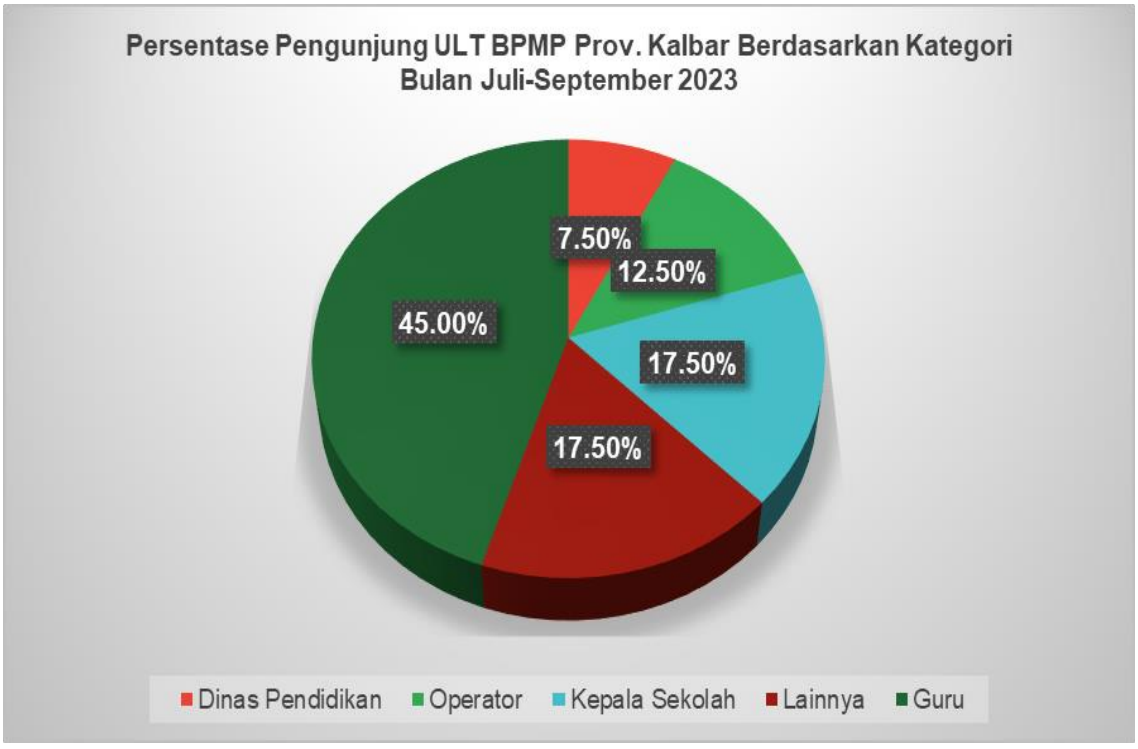


Berdasarkan kategori pengunjung:

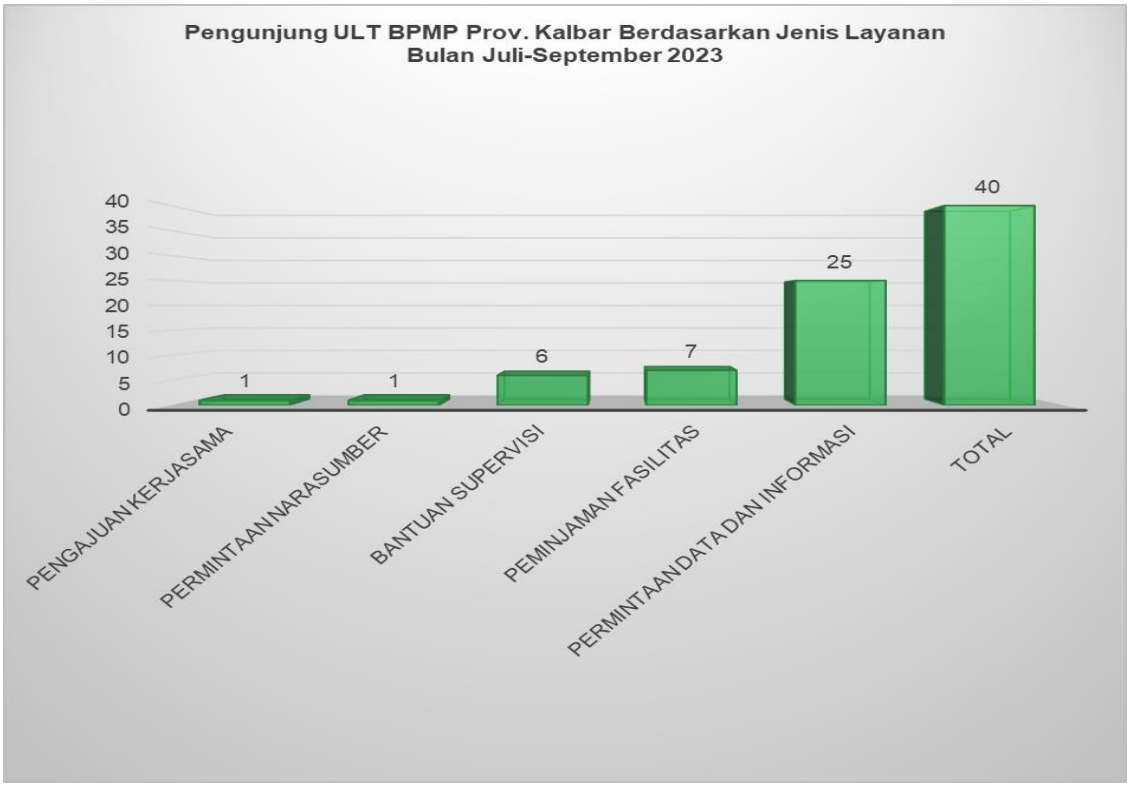
- Dinas Pendidikan : 3 orang atau 7,50% dari total pengunjung
- Operator : 5 orang atau 12,50% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 7 orang atau 17,50% dari total pengunjung
- Lainnya : 7 orang atau 17,50% dari total pengunjung
- Guru : 18 orang atau 45,00% dari total pengunjung

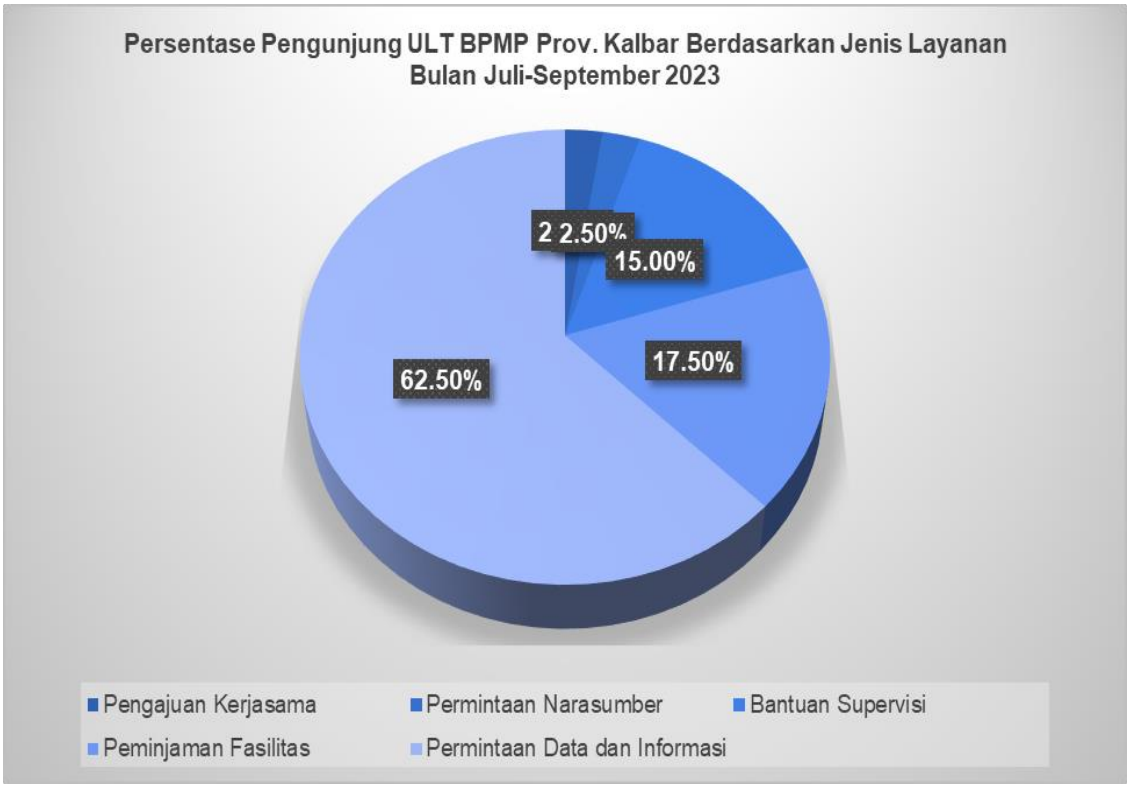
Total : 40 orang



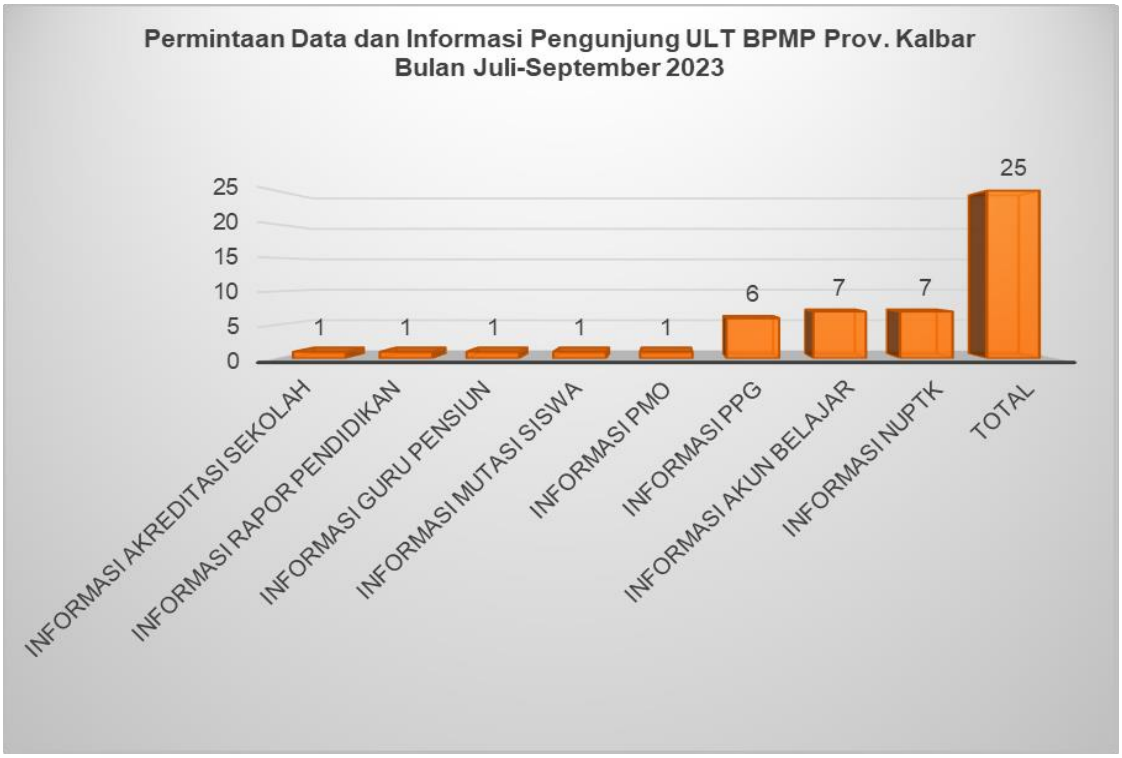


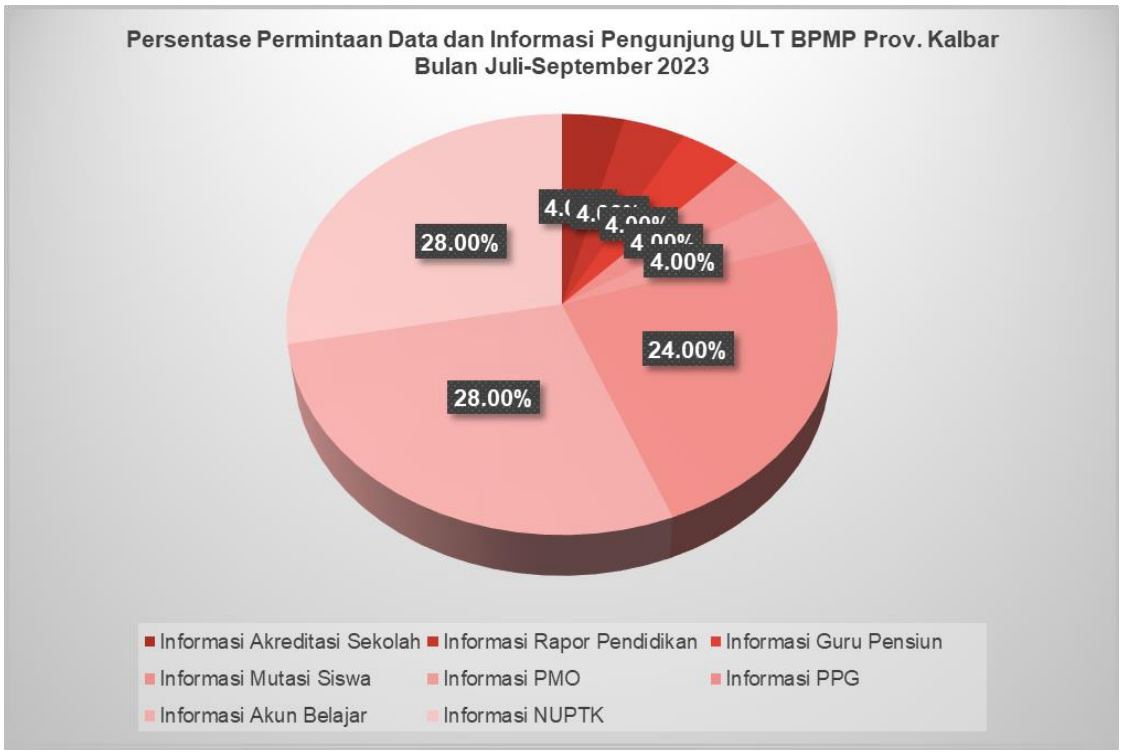
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permintaan data dan informasi sebanyak 25 pengunjung atau 62,50%, layanan peminjaman fasilitas sebanyak 7 pengunjung atau 17,50%, layanan bantuan supervisi 6 pengunjung atau 15,00%, serta layanan permintaan narasumber dan pengajuan kerjasama masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 2,50%.





Layanan permintaan data dan informasi di dominasi 3 kategori yaitu informasi NUPTK dan Informasi Akun Belajar masing-masing sebanyak 7 pengunjung atau 28,00%, sedangkan informasi mutasi siswa, informasi guru pensiun, informasi Rapor Pendidikan, dan informasi akreditasi sekolah masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 4,00% .



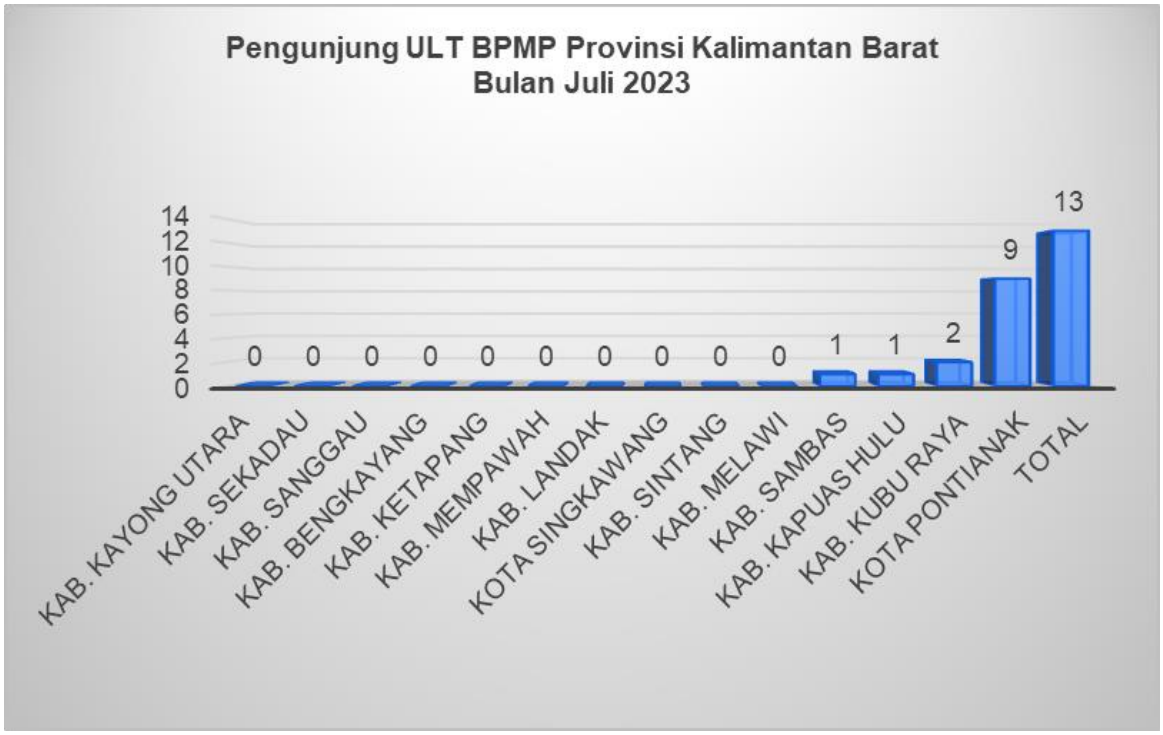


B. Bulan Juli

Jumlah pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat bulan Juli 2023 sebanyak 13 orang yang berasal dari 4 kabupaten/kota dari 14 kabupaten/kota dengan rincian:

- Kab. Kayong Utara : 0 orang
- Kab. Sekadau : 0 orang
- Kab. Sanggau : 0 orang
- Kab. Bengkayang : 0 orang
- Kab. Ketapang : 0 orang
- Kab. Mempawah : 0 orang
- Kab. Landak : 0 orang
- Kota Singkawang : 0 orang
- Kab. Sintang : 0 orang
- Kab. Melawi : 0 orang
- Kab. Sambas : 1 orang
- Kab. Kapuas Hulu : 1 orang
- Kab. Kubu Raya : 2 orang
- Kota Pontianak : 9 orang

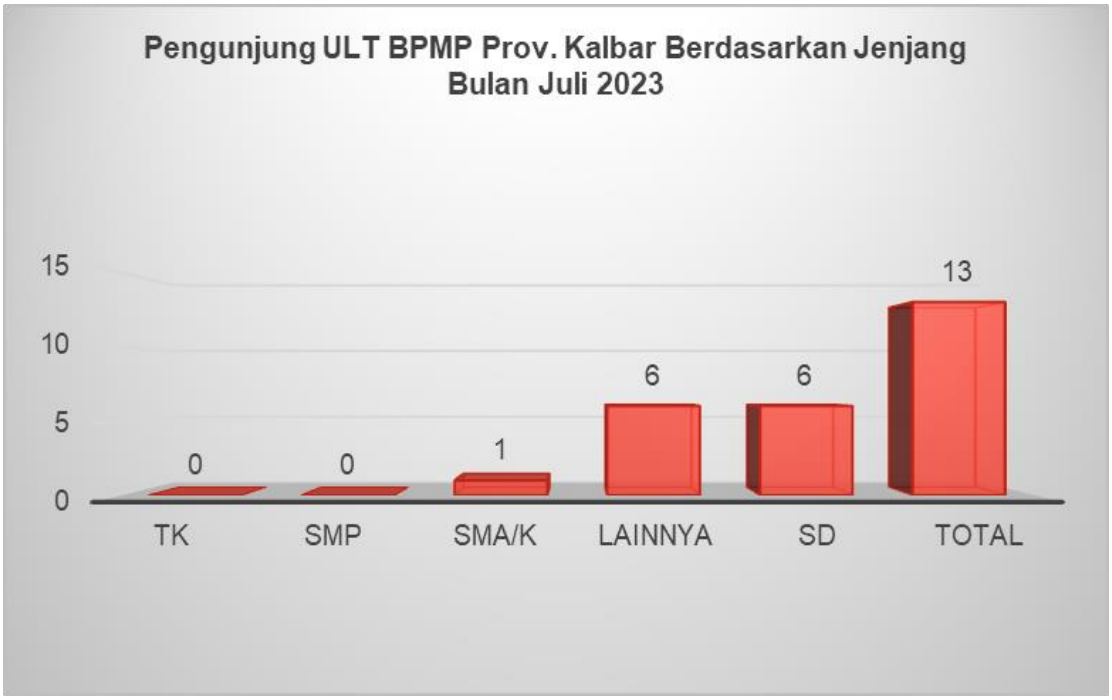
Total : 13 orang

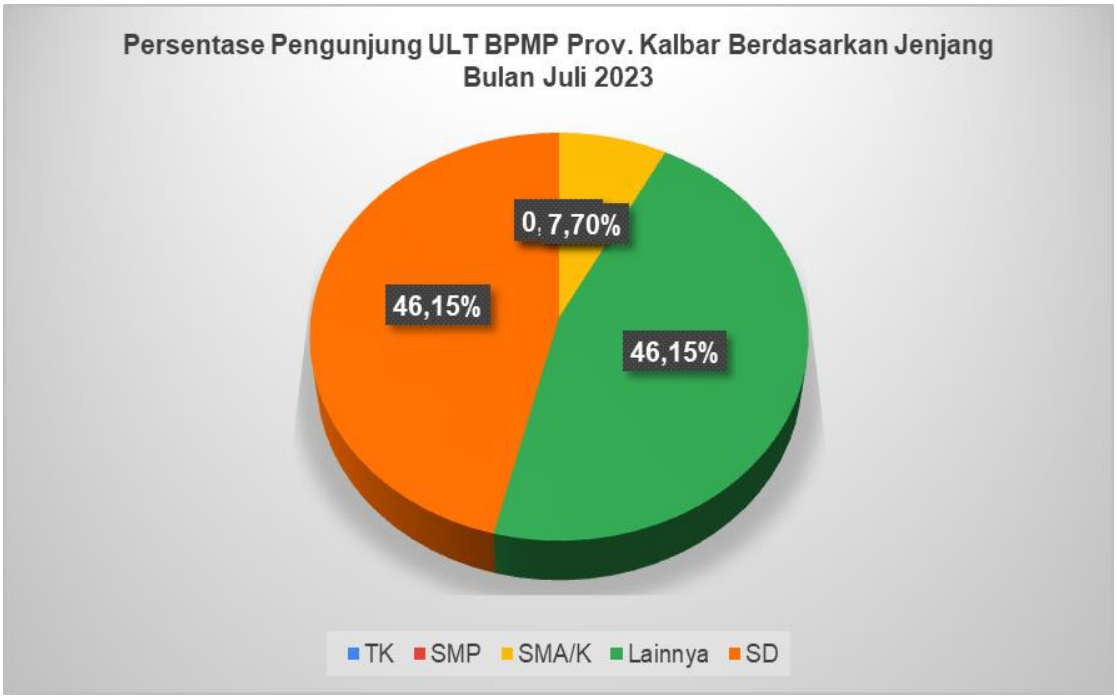


Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang TK : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang SMA/K : 1 orang atau 7,70% dari total pengunjung
- Lainnya : 6 orang atau 46,15% dari total pengunjung
- Jenjang SD : 6 orang atau 46,15% dari total pengunjung

Total : 13 orang

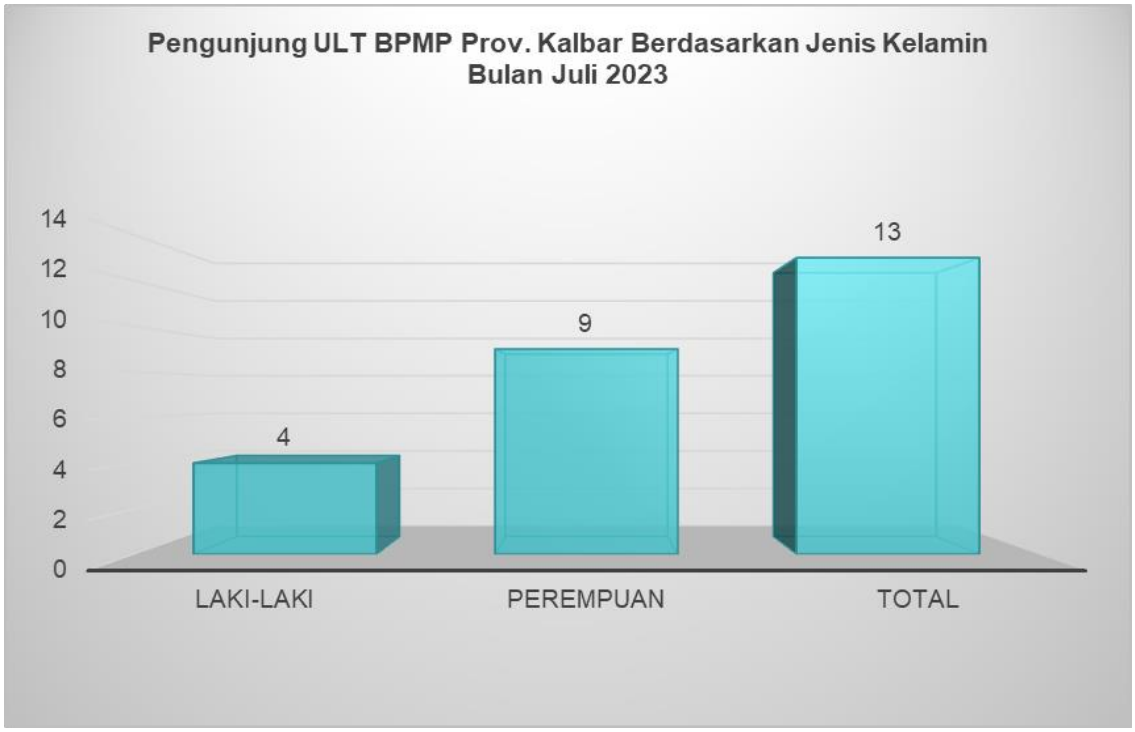


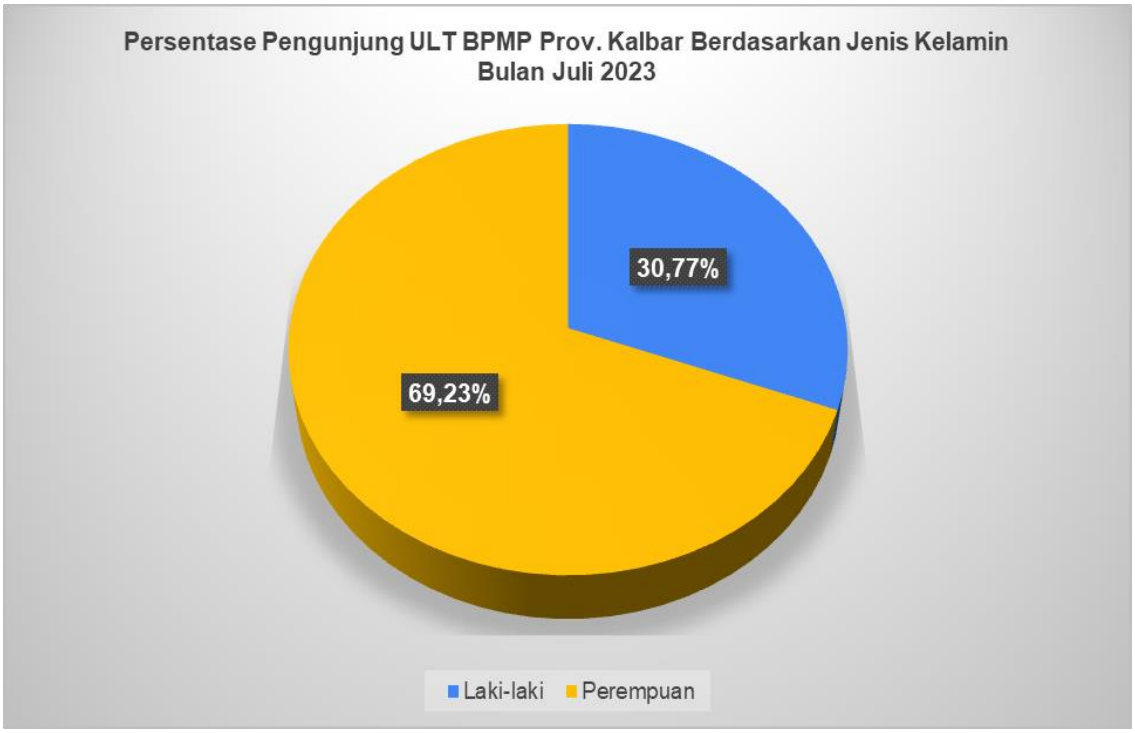


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Laki-laki : 4 orang atau 30,77% dari total pengunjung
- Perempuan : 9 orang atau 69,23% dari total pengunjung

Total : 13 orang

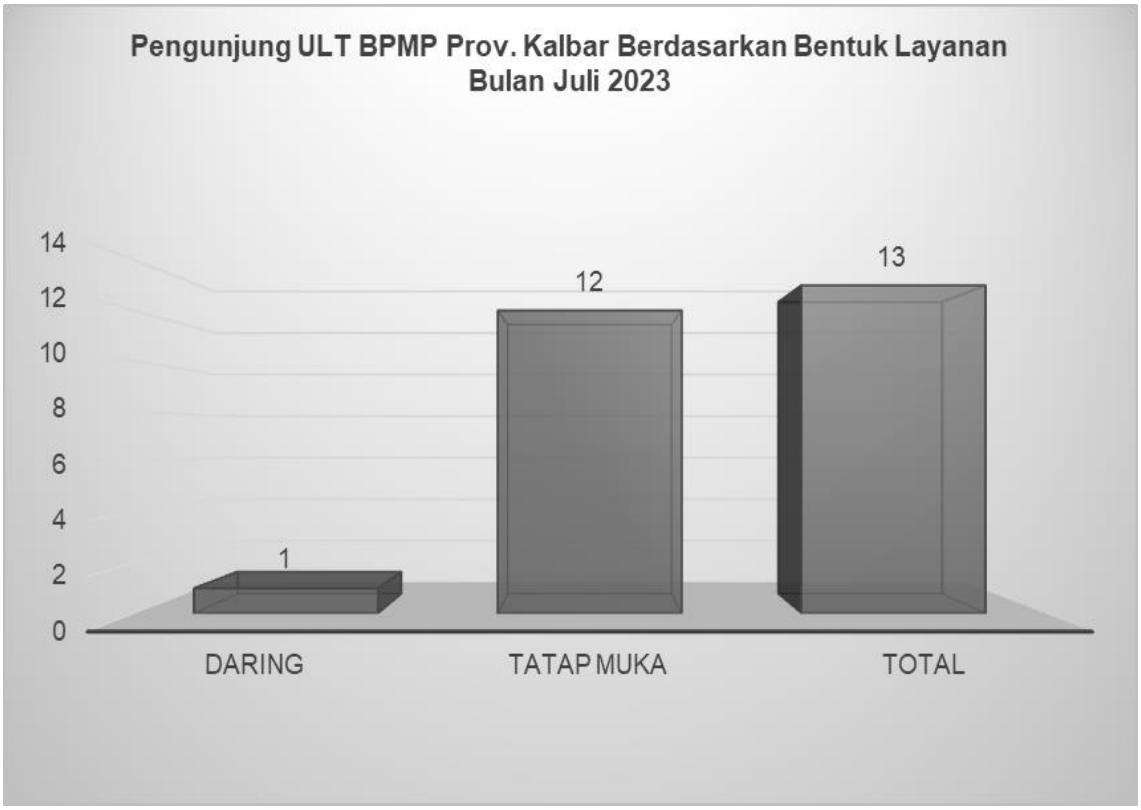


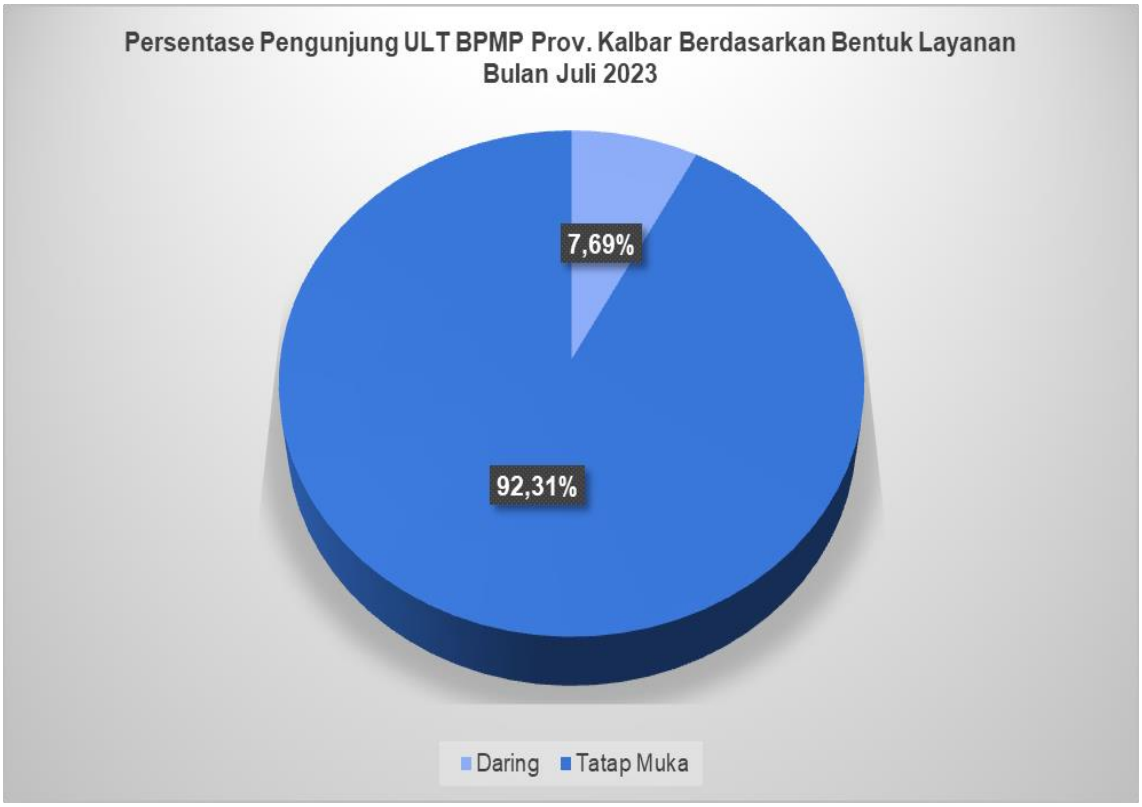


Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 1 orang atau 7,69% dari total pengunjung
- Tatap muka : 12 orang atau 92,31% dari total pengunjung

Total : 13 orang

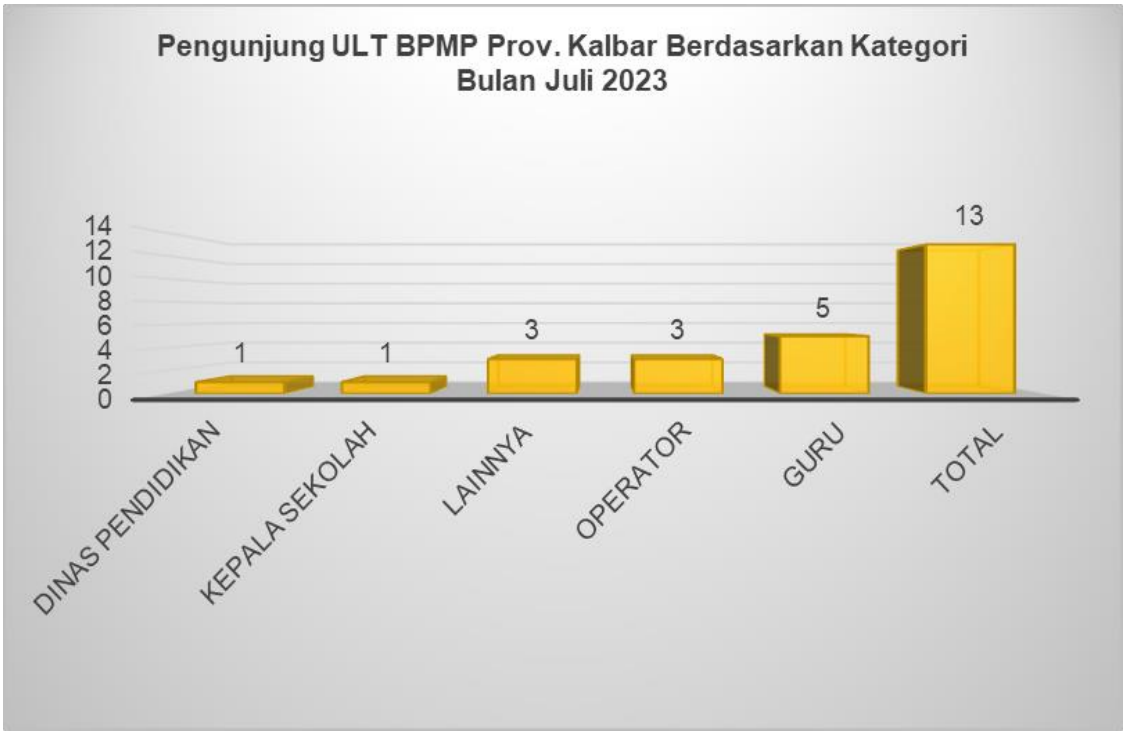


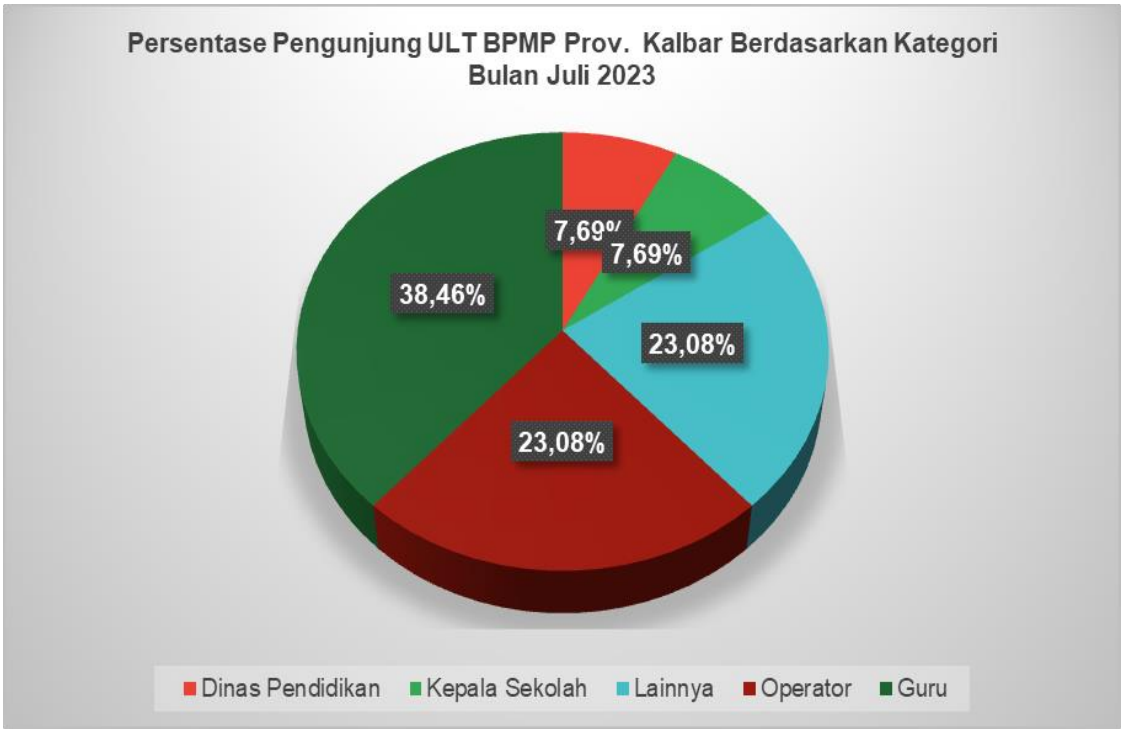


Berdasarkan kategori pengunjung:

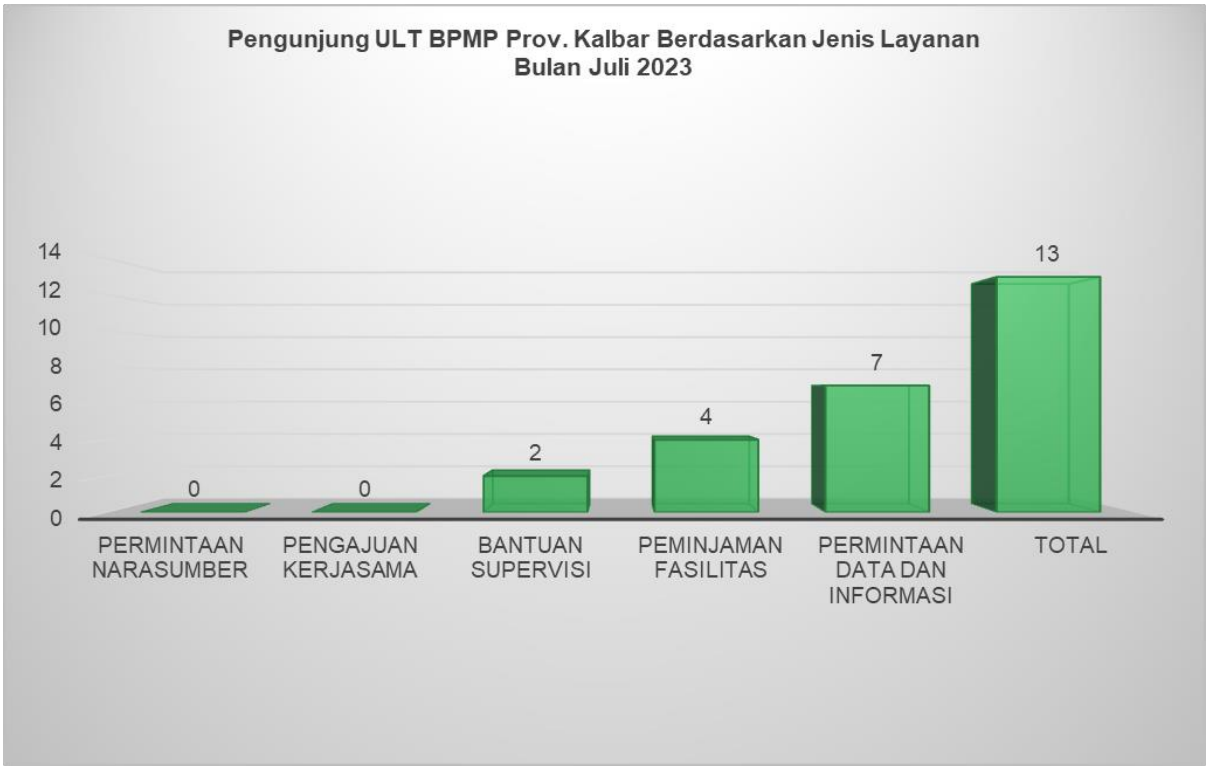
- Dinas Pendidikan : 1 orang atau 7,69% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 1 orang atau 7,69% dari total pengunjung
- Lainnya : 3 orang atau 23,08% dari total pengunjung
- Operator : 3 orang atau 23,08% dari total pengunjung
- Guru : 5 orang atau 38,46% dari total pengunjung

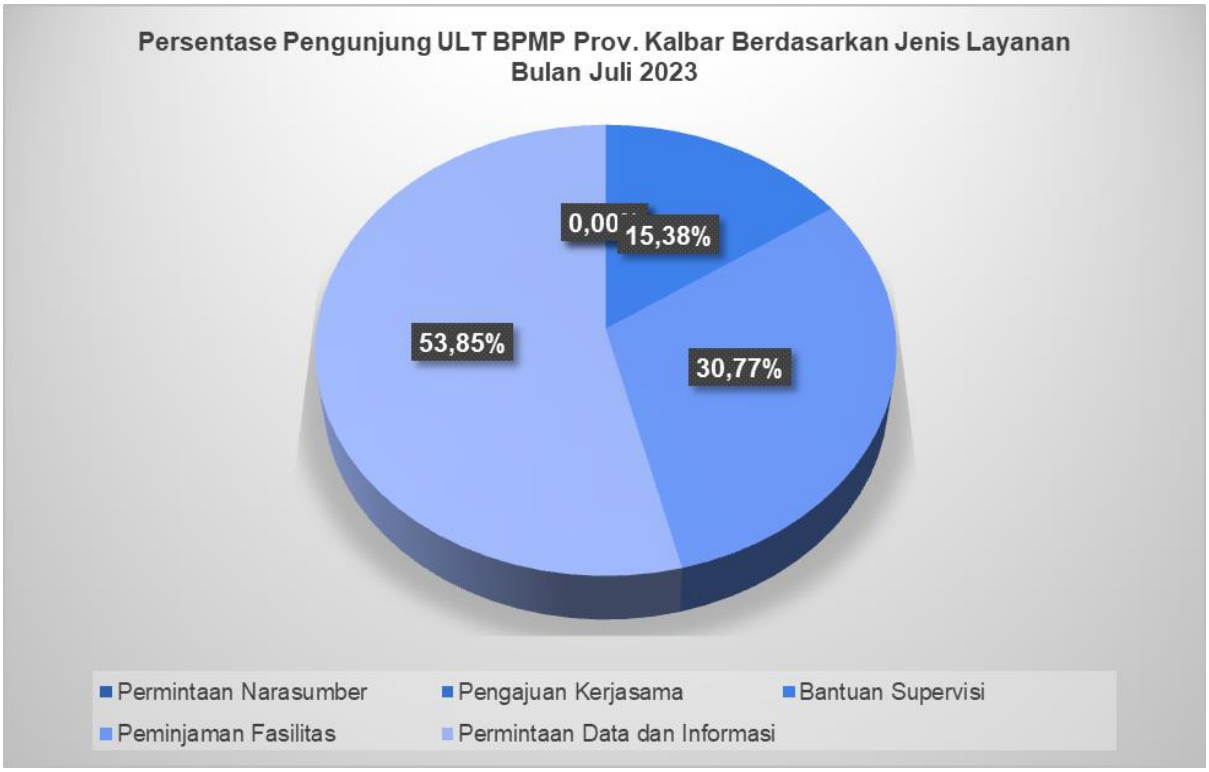
Total : 13 orang



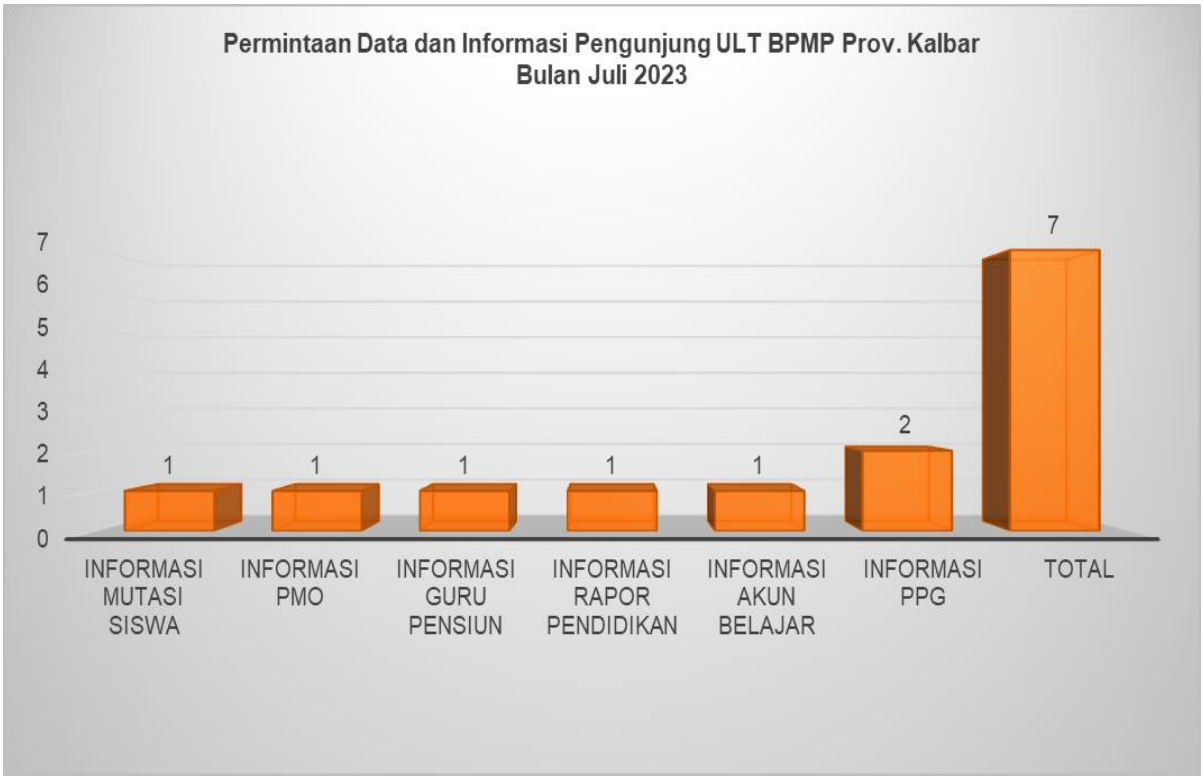


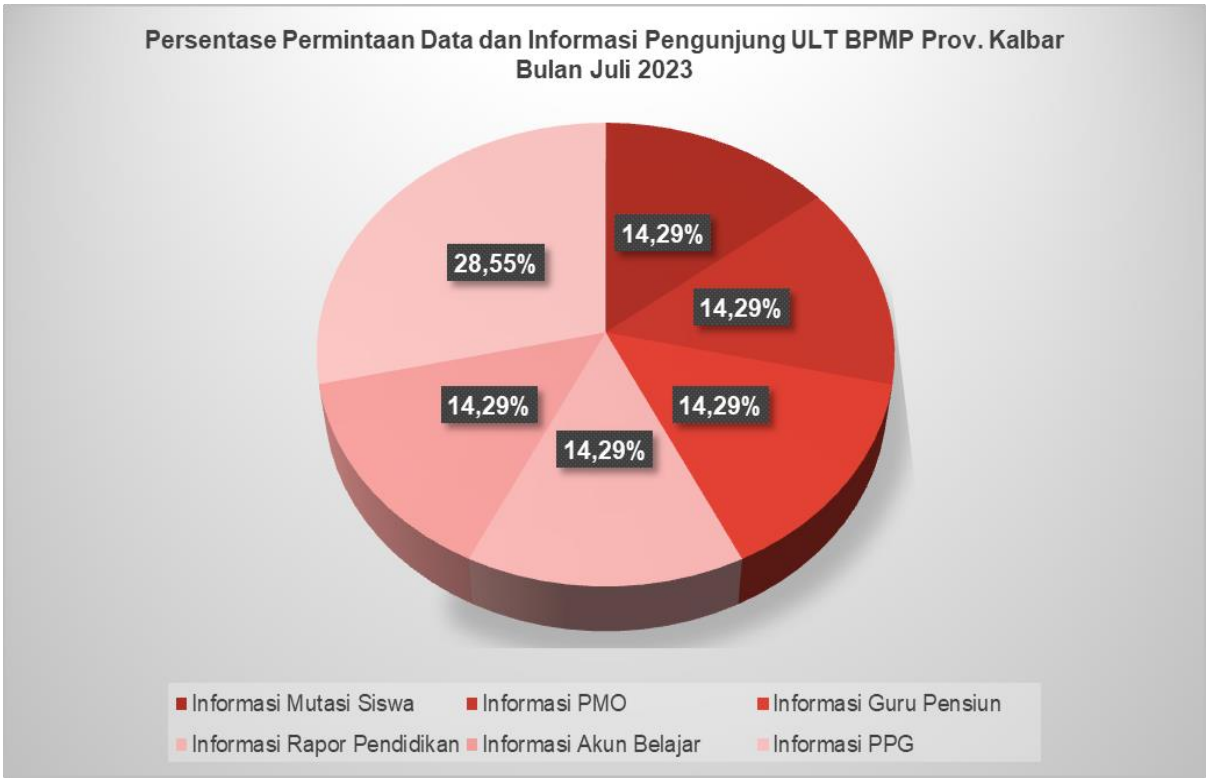
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permintaan data dan informasi sebanyak 7 pengunjung atau 53,85%, layanan peminjaman fasilitas sebanyak 4 pengunjung atau 30,77%, dan layanan bantuan supervisi sebanyak 2 orang atau 15,38%, sedangkan layanan pengajuan kerjasama, dan layanan permintaan narasumber tidak ada permintaan layanan.





Layanan permintaan data dan informasi di dominasi 1 kategori yaitu informasi PPG sebanyak 2 pengunjung atau 28,57%, sedangkan informasi mutasi siswa, informasi PMO, informasi guru pensiun, informasi rapor pendidikan, dan informasi akun belajar masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 14,29%.





C. Bulan Agustus

Jumlah pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat bulan Agustus 2023 sebanyak 10 orang yang berasal dari 7 kabupaten/kota dari 14 kabupaten/kota dengan rincian:

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

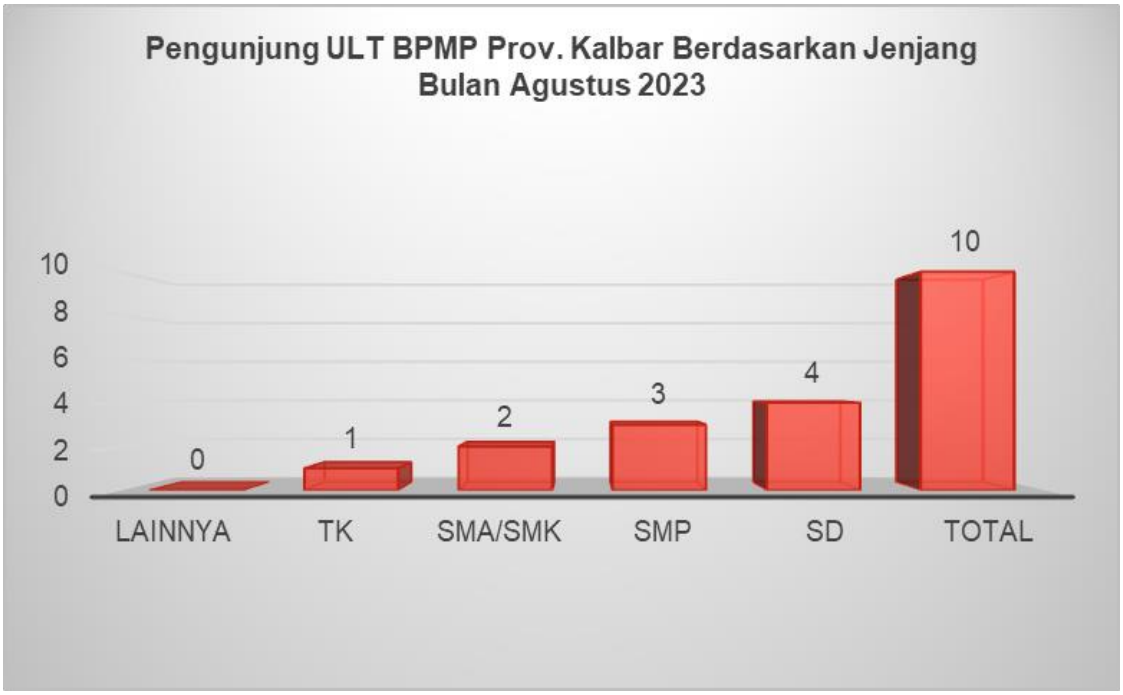
Total : 10 orang

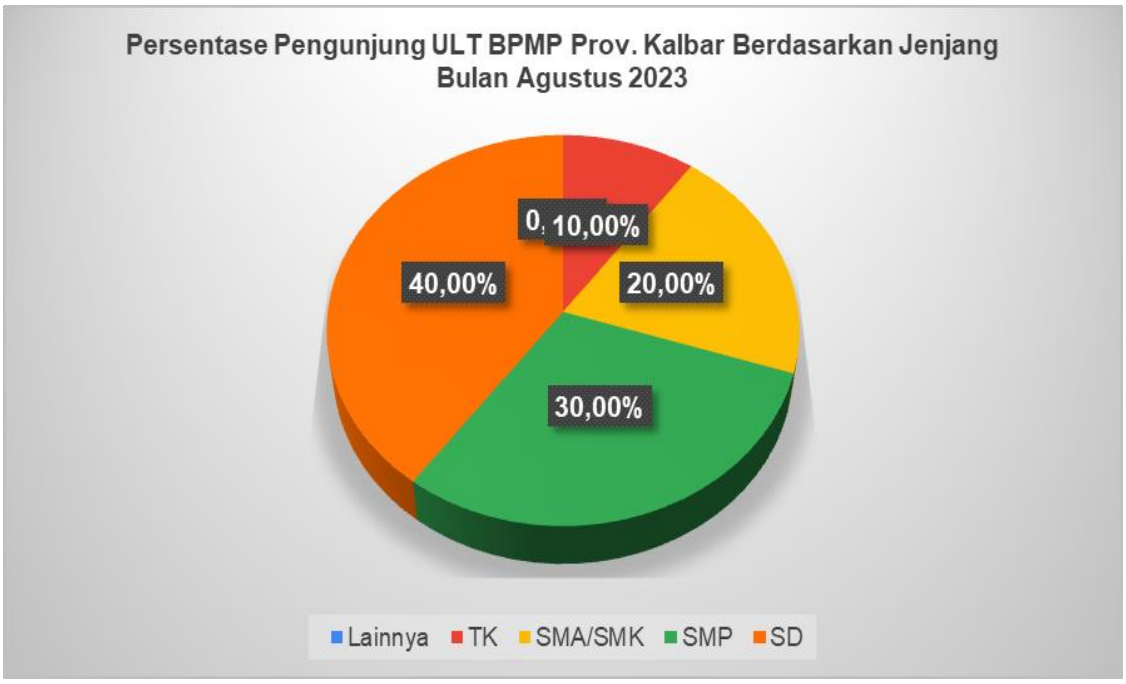


Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Lainnya : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang TK : 1 orang atau 10,00% dari total pengunjung
- Jenjang SMA/K : 2 orang atau 20,00% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 3 orang atau 30,00% dari total pengunjung
- Jenjang SD : 4 orang atau 40,00% dari total pengunjung

Total : 10 orang

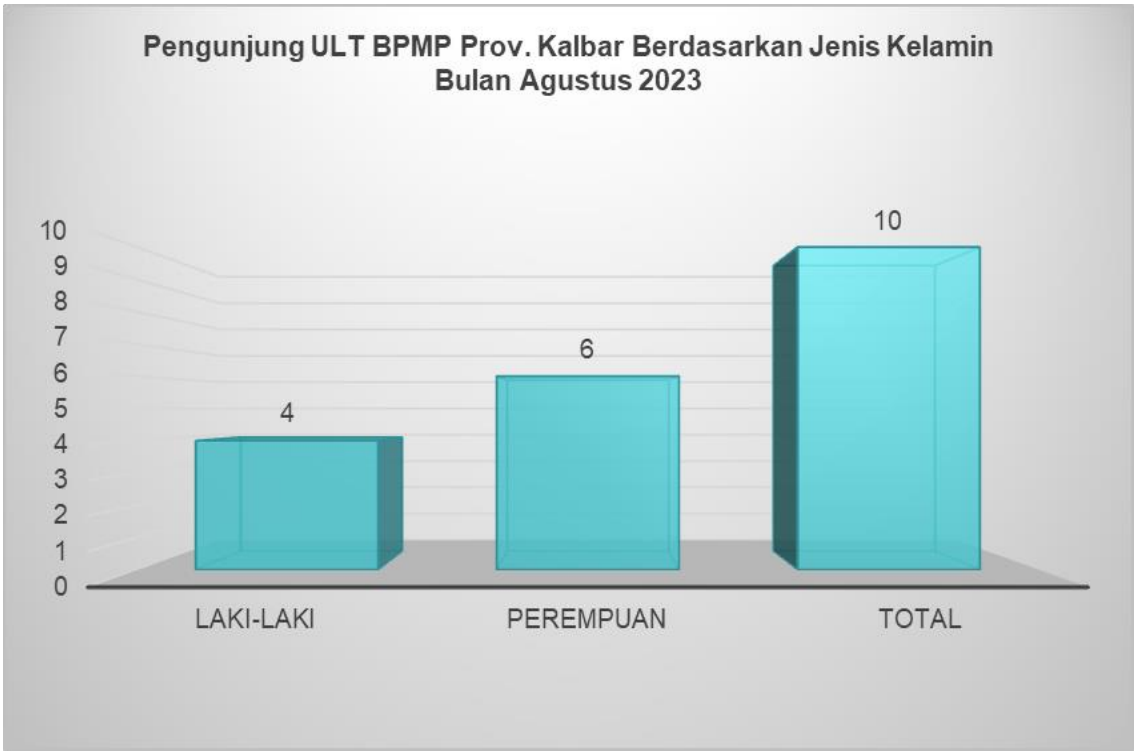


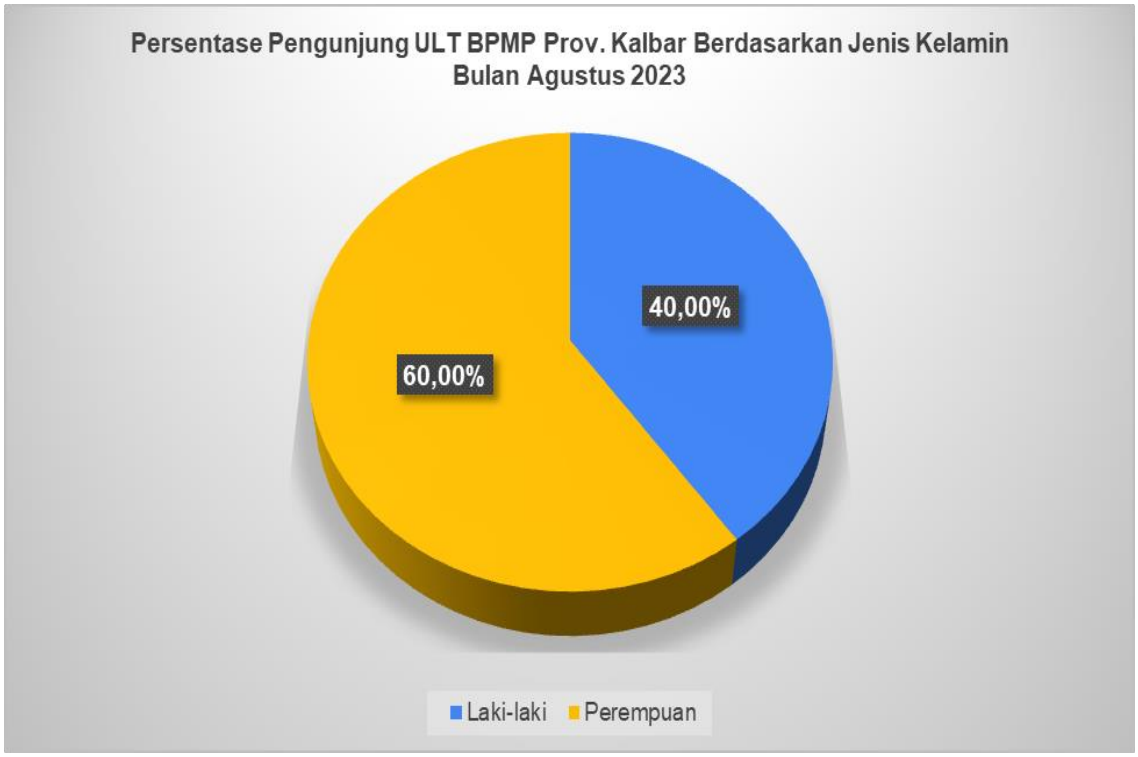


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Laki-laki : 4 orang atau 40,00% dari total pengunjung
- Perempuan : 6 orang atau 60,00% dari total pengunjung

Total : 10 orang

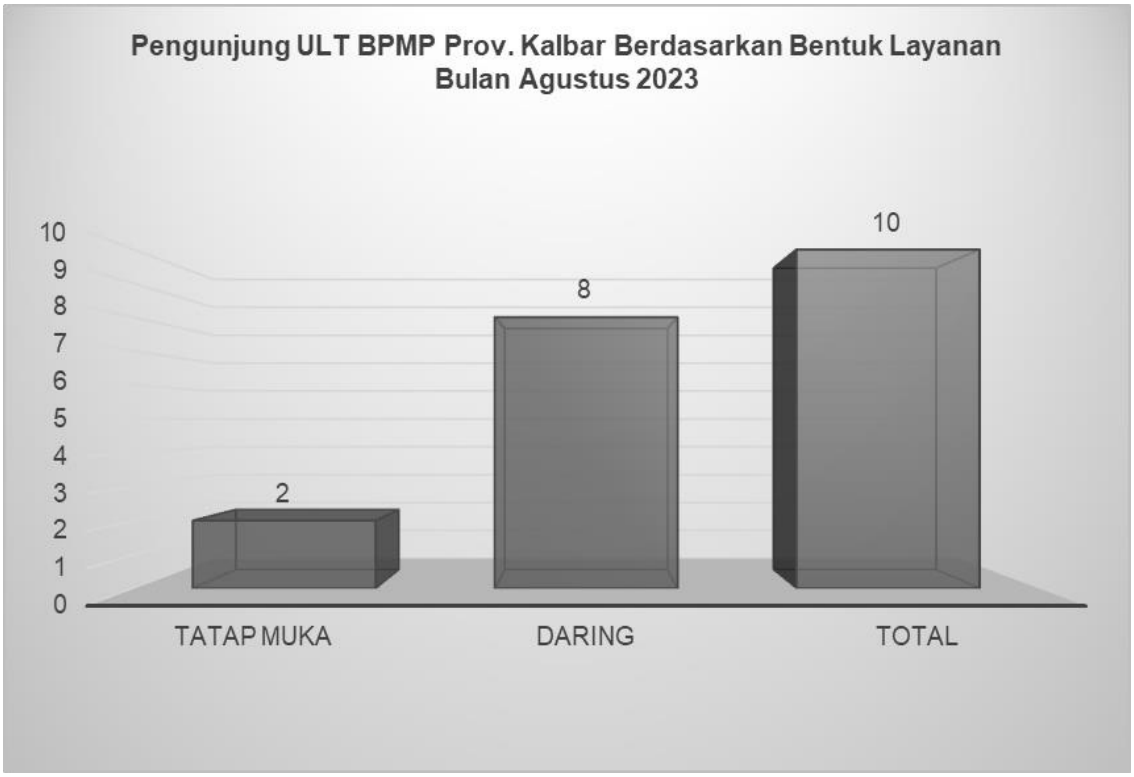


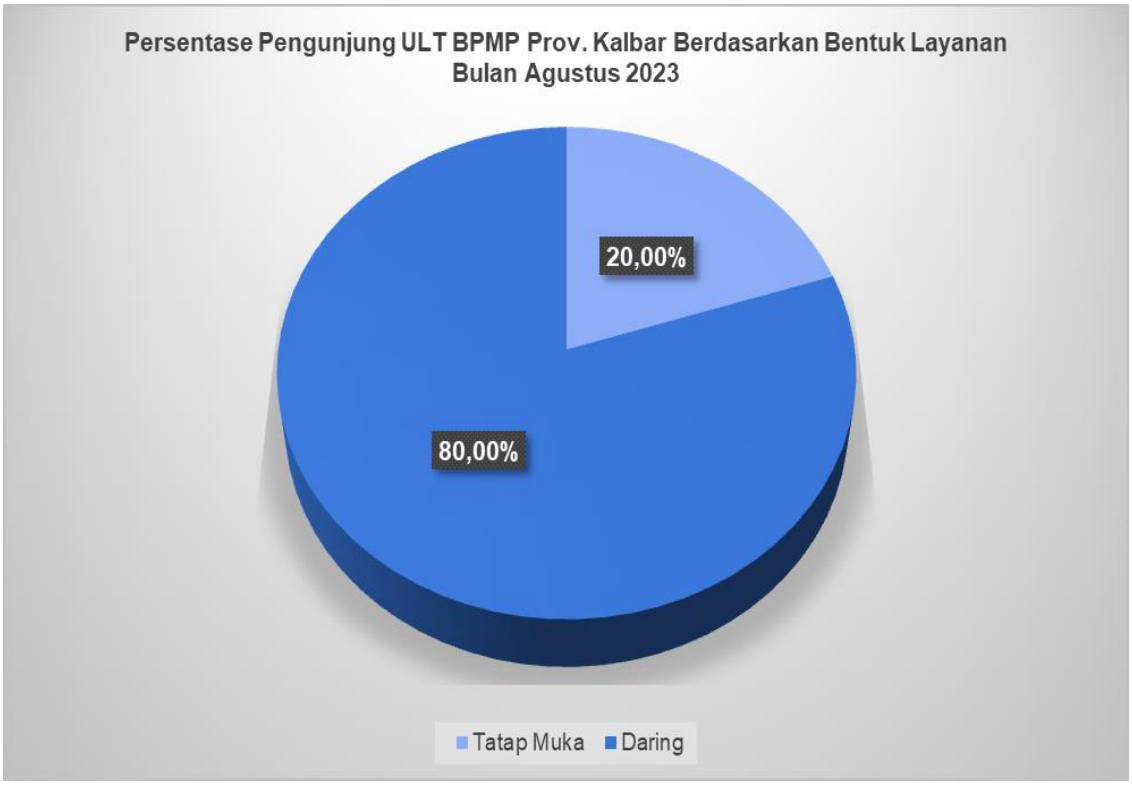


Berdasarkan bentuk layanan:

- Tatap Muka : 2 orang atau 20,00% dari total pengunjung
- Daring : 8 orang atau 80,00% dari total pengunjung

Total : 10 orang

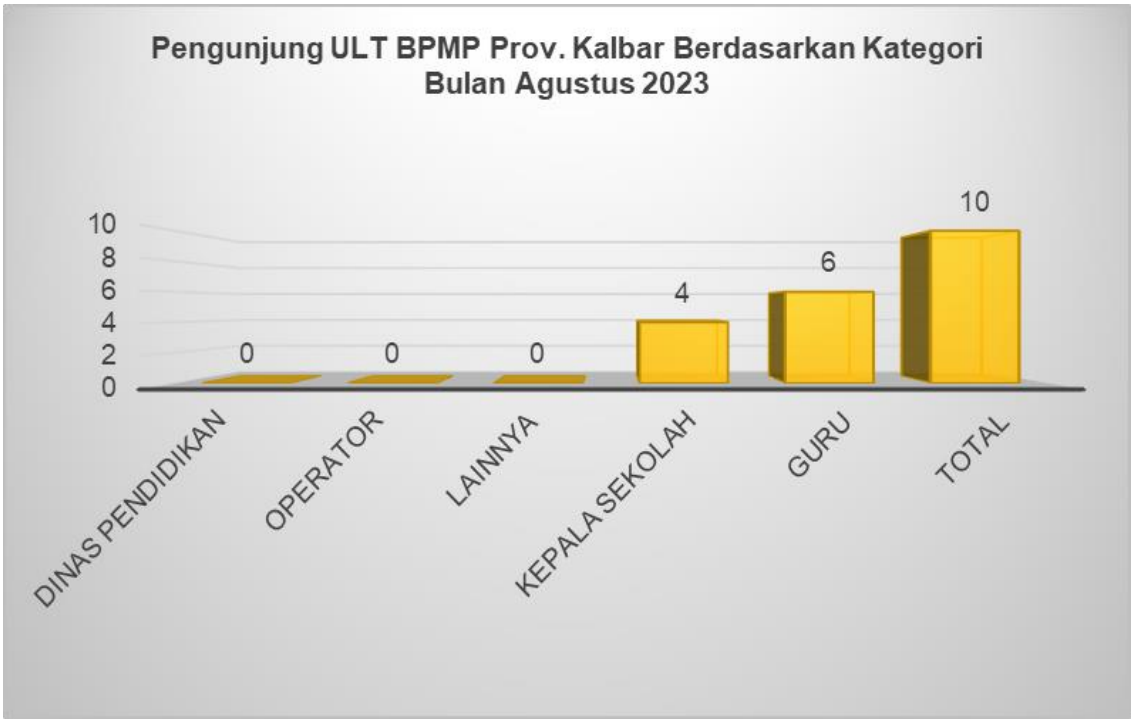


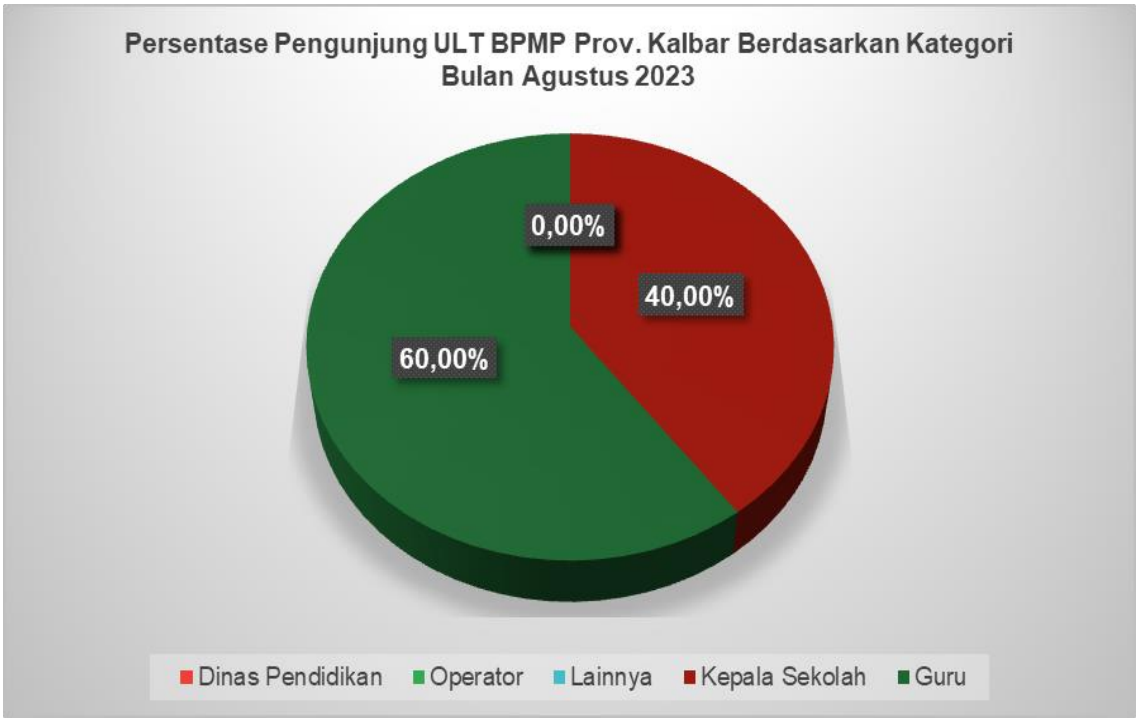


Berdasarkan kategori pengunjung:

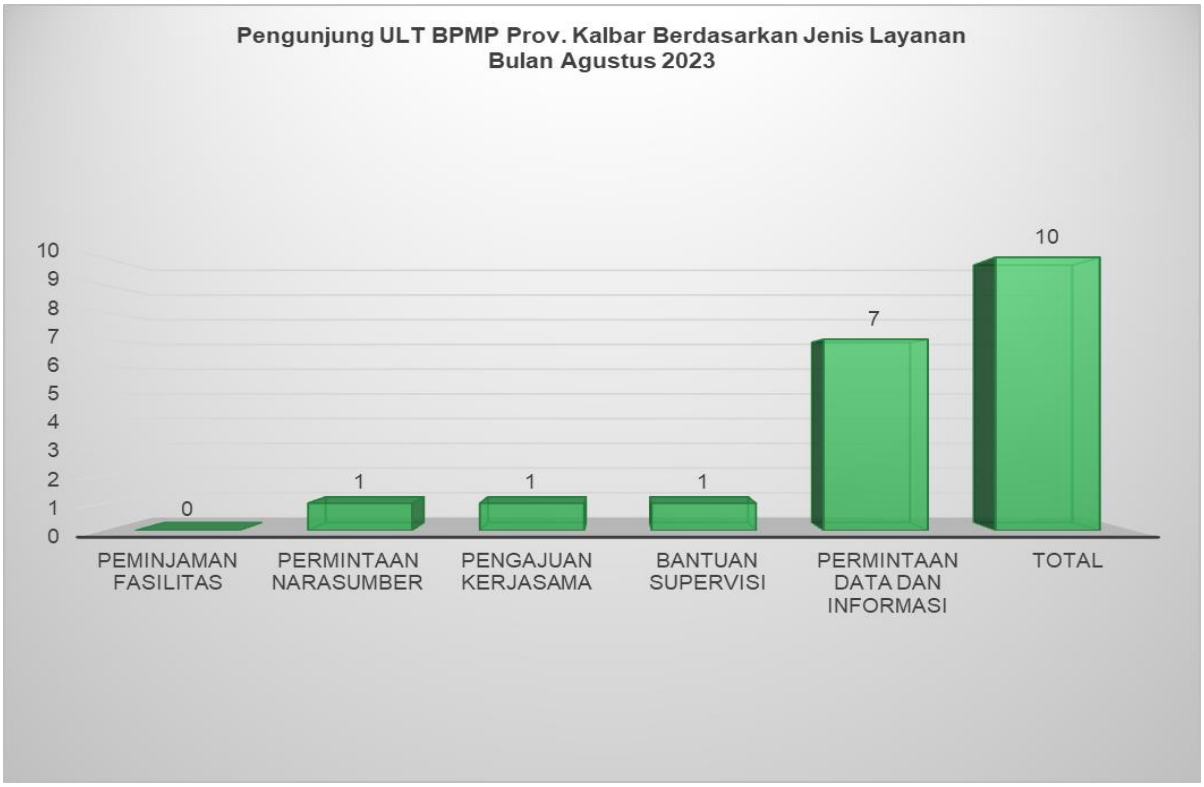
- Dinas Pendidikan : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Operator : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Lainnya : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 4 orang atau 40,00% dari total pengunjung
- Guru : 6 orang atau 60,00% dari total pengunjung

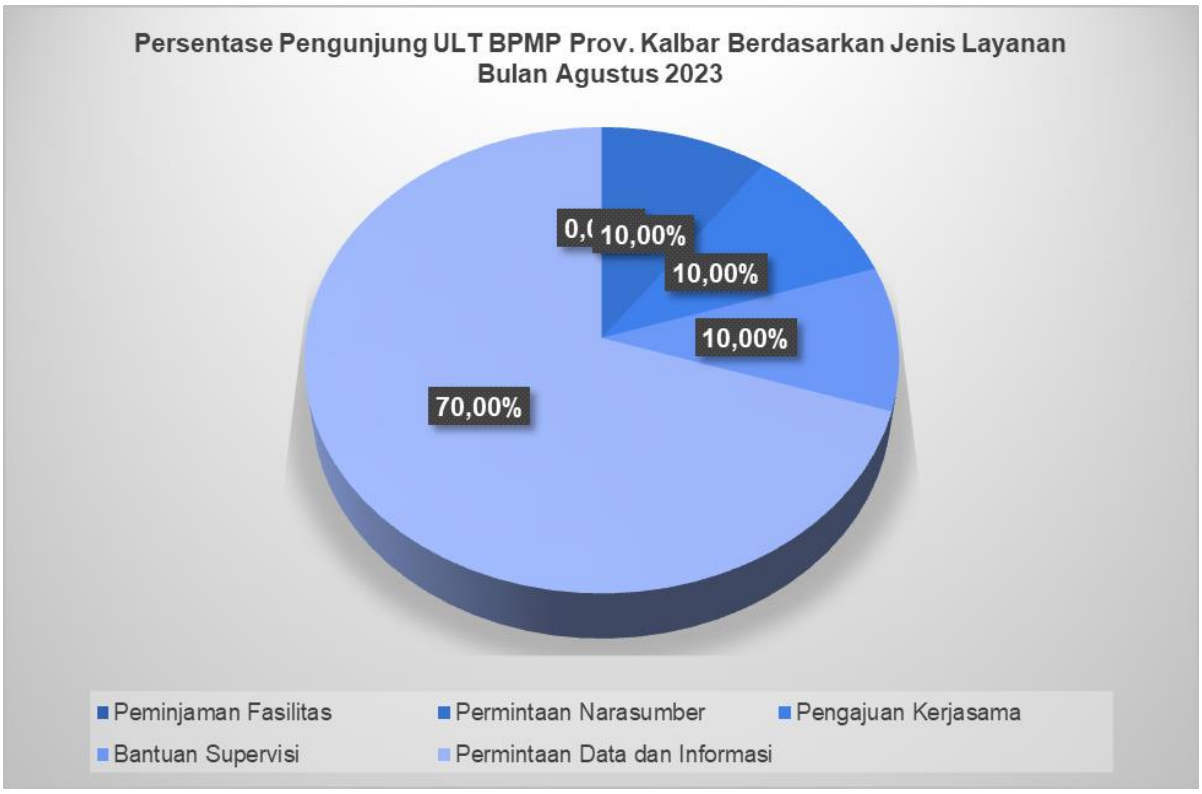
Total : 10 orang



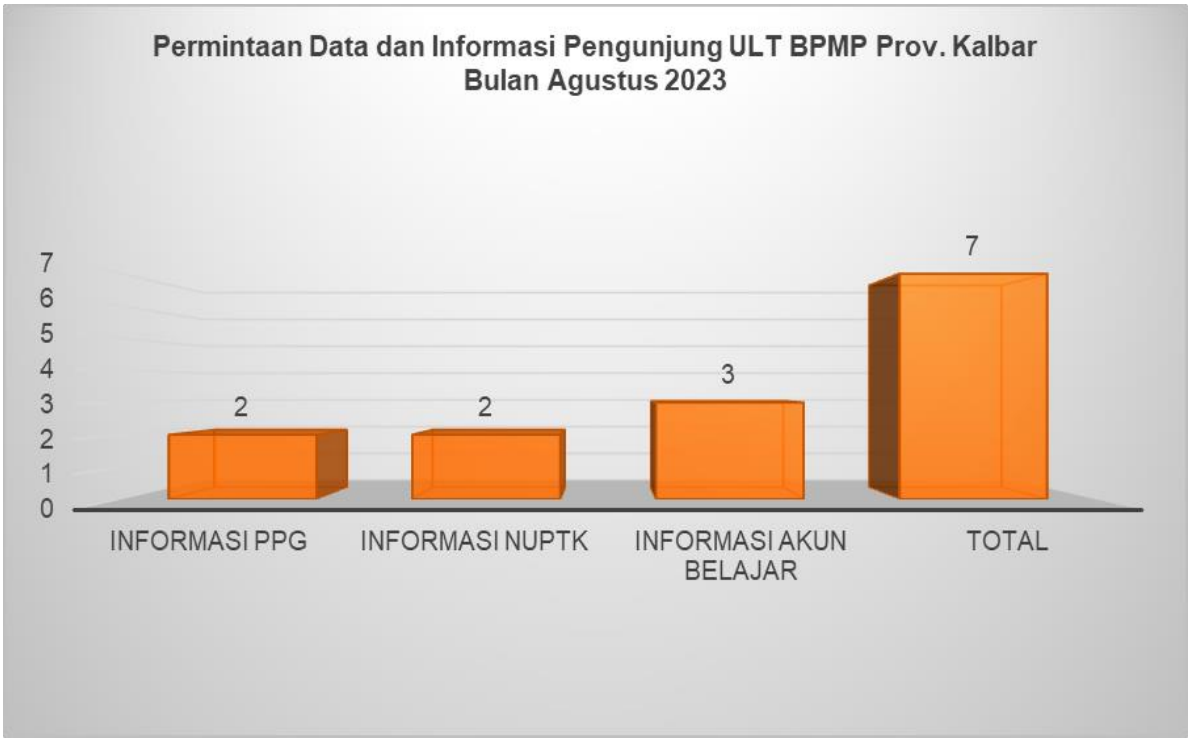


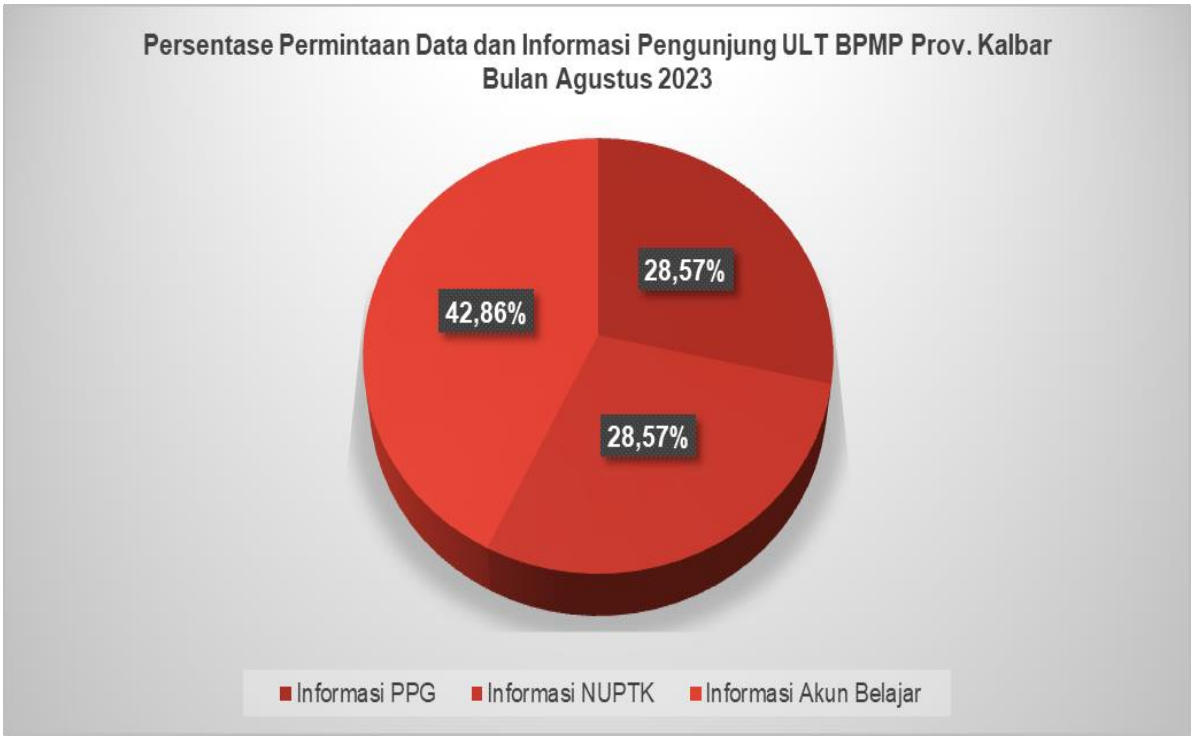
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permintaan data dan informasi sebanyak 7 pengunjung atau 70,00%, layanan permintaan narasumber, layanan pengajuan kerjasama, dan layanan bantuan supervisi masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 10,00%, sedangkan layanan peminjaman fasilitas tidak ada permintaan layanan.





Layanan permintaan data dan informasi di dominasi 1 kategori yaitu informasi Akun Belajar sebanyak 3 pengunjung atau 42,86%, sedangkan informasi PPG dan informasi PPG masing-masing sebanyak 2 pengunjung atau 28,57%.



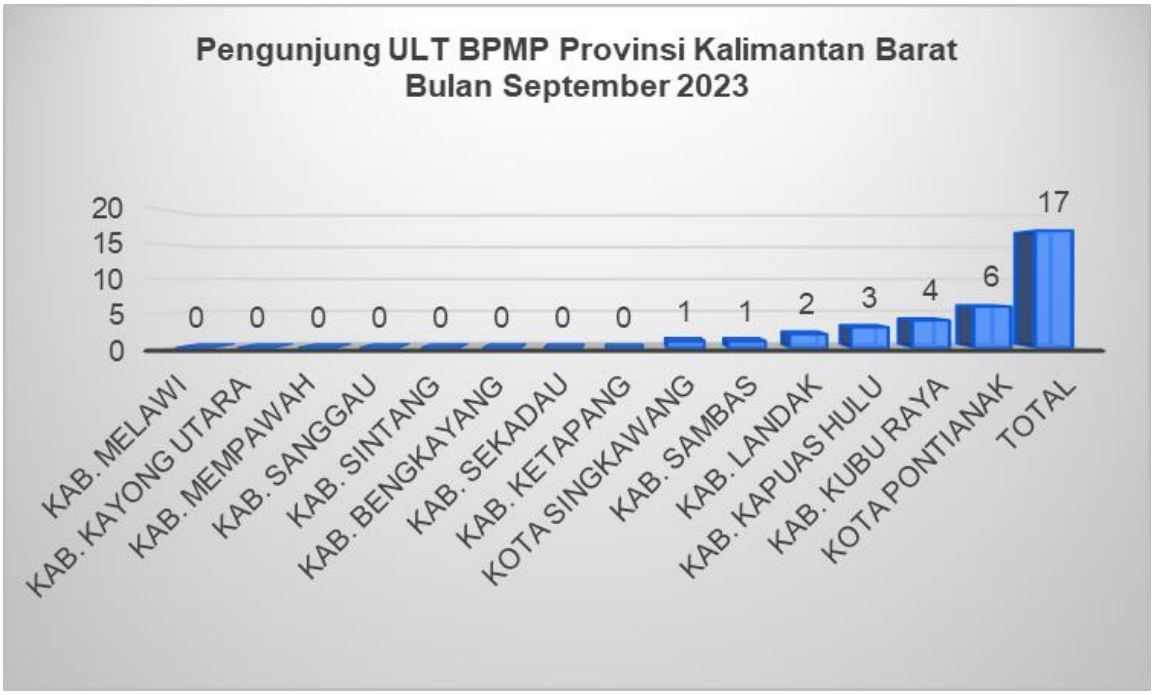


D. Bulan September

Jumlah pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat bulan September 2023 sebanyak 17 orang yang berasal dari 6 kabupaten/kota dari 14 kabupaten kota dengan rincian:

- Kab. Melawi : 0 orang
- Kab. Kayong Utara : 0 orang
- Kab. Mempawah : 0 orang
- Kab. Sanggau : 0 orang
- Kab. Sintang : 0 orang
- Kab. Bengkayang : 0 orang
- Kab. Sekadau : 0 orang
- Kab. Ketapang : 0 orang
- Kota Singkawang : 1 orang
- Kab. Sambas : 1 orang
- Kab. Landak : 2 orang
- Kab. Kapuas Hulu : 3 orang
- Kab. Kubu Raya : 4 orang
- Kota Pontianak : 6 orang

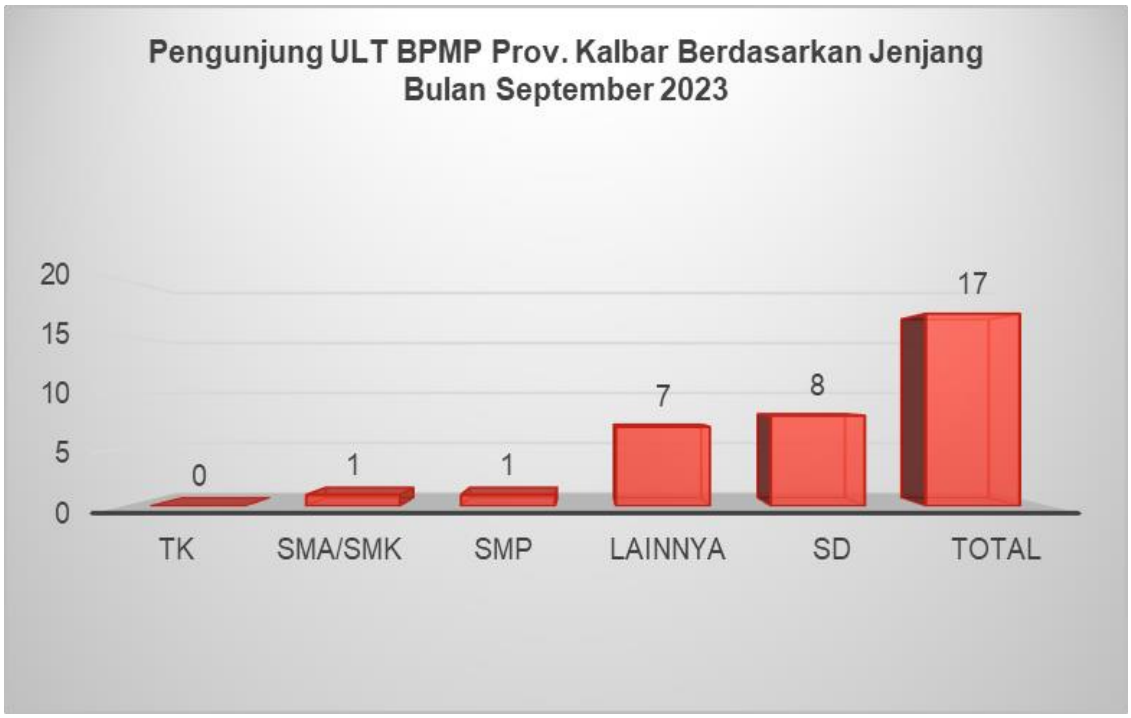
Total : 17 orang

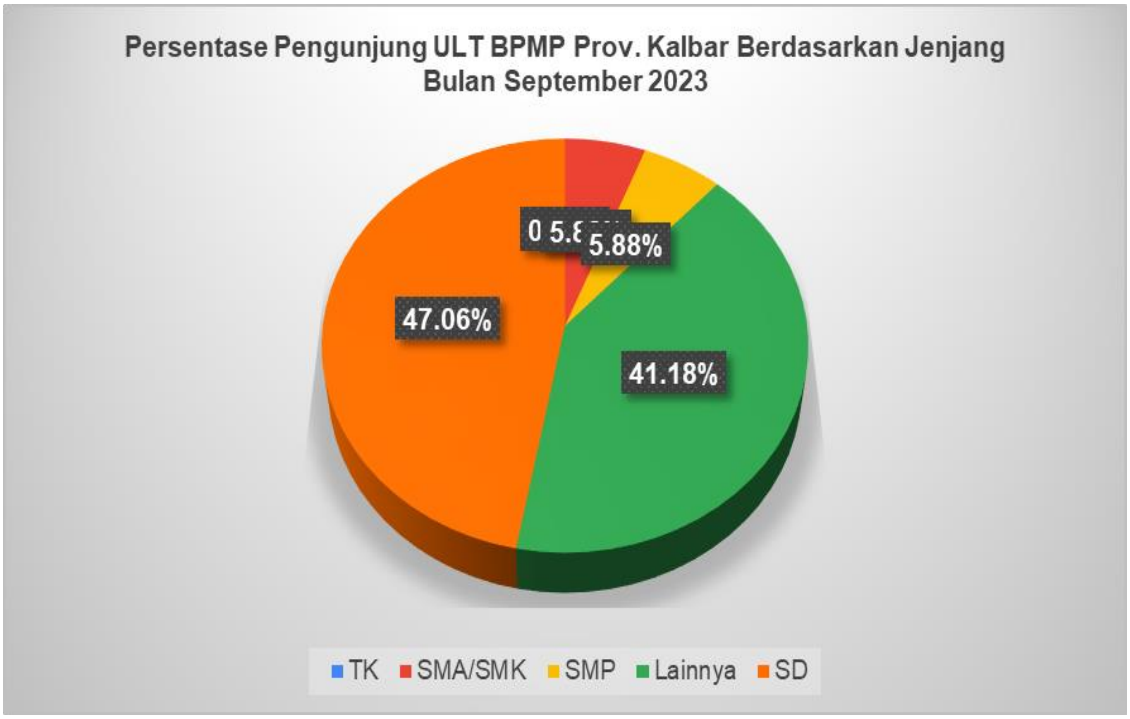


Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang TK : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang SMA/K : 1 orang atau 5,88% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 1 orang atau 5,88% dari total pengunjung
- Lainnya : 7 orang atau 41,18% dari total pengunjung
- Jenjang SD : 8 orang atau 47,06% dari total pengunjung

Total : 17 orang

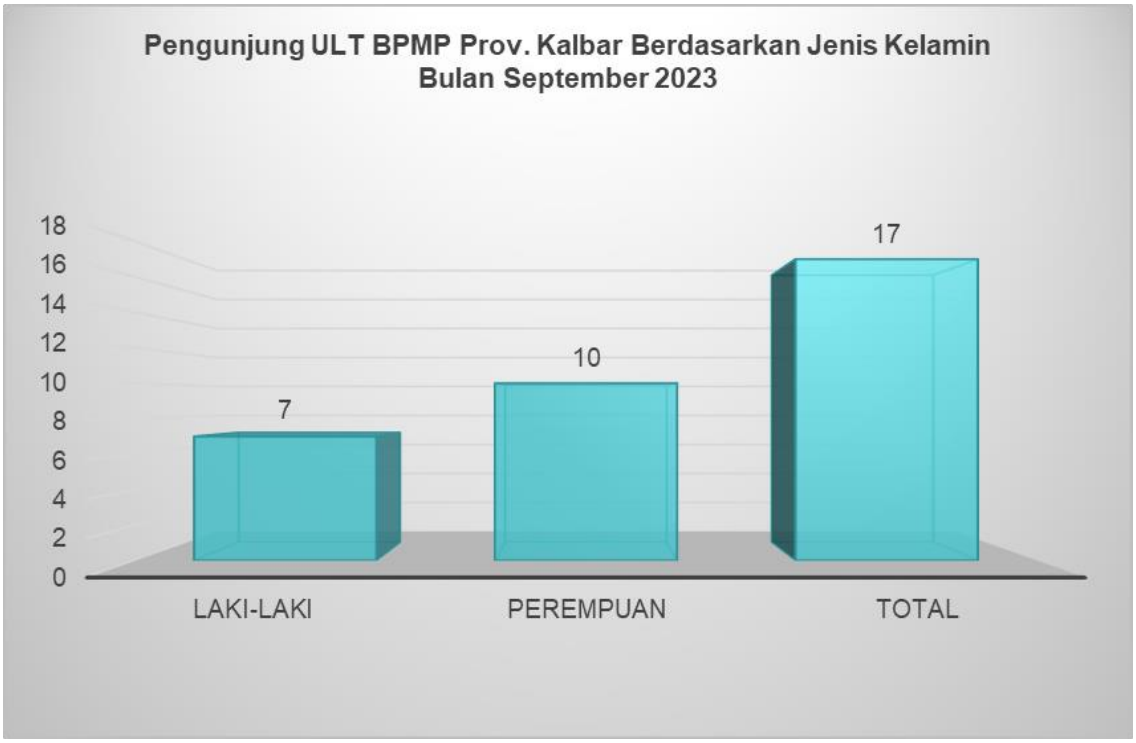


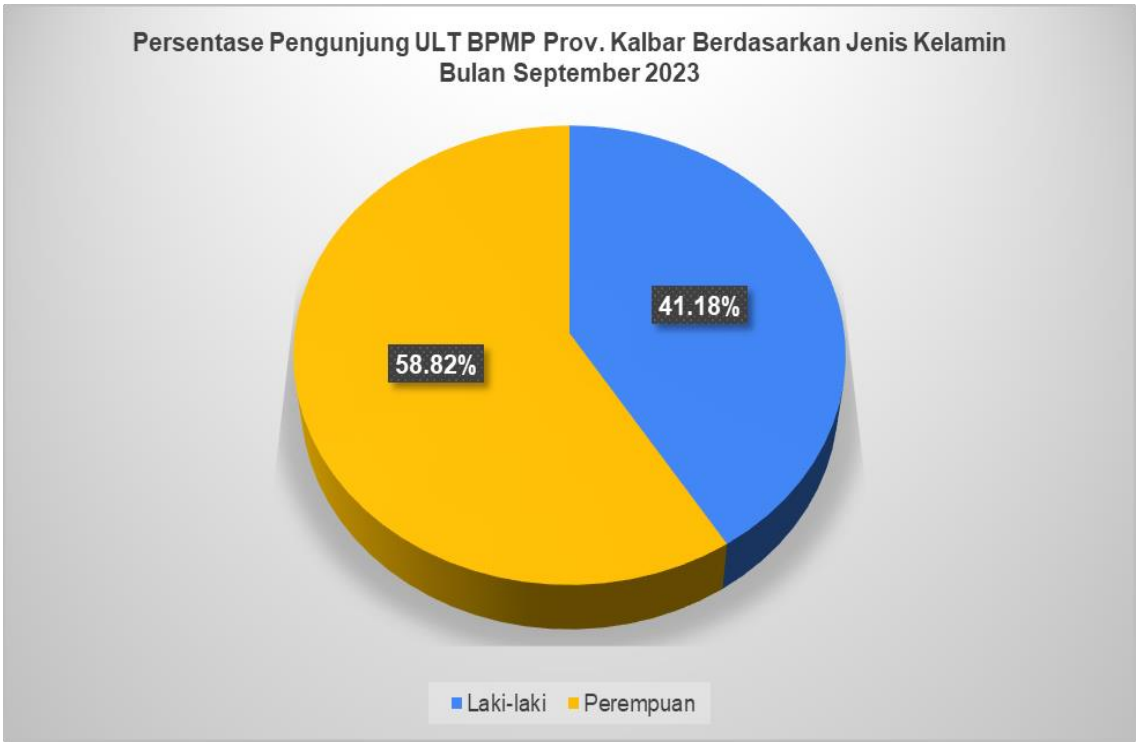


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Laki-laki : 7 orang atau 41,18% dari total pengunjung
- Perempuan : 10 orang atau 58,82% dari total pengunjung

Total : 17 orang

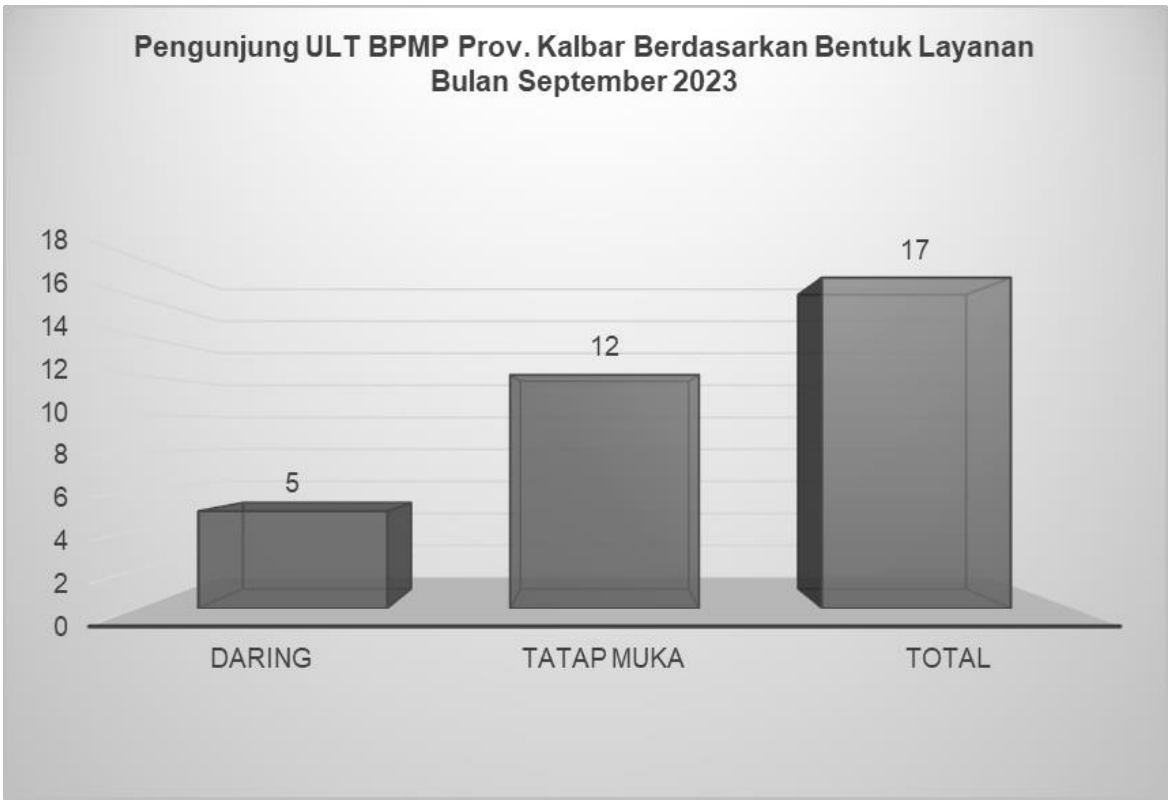


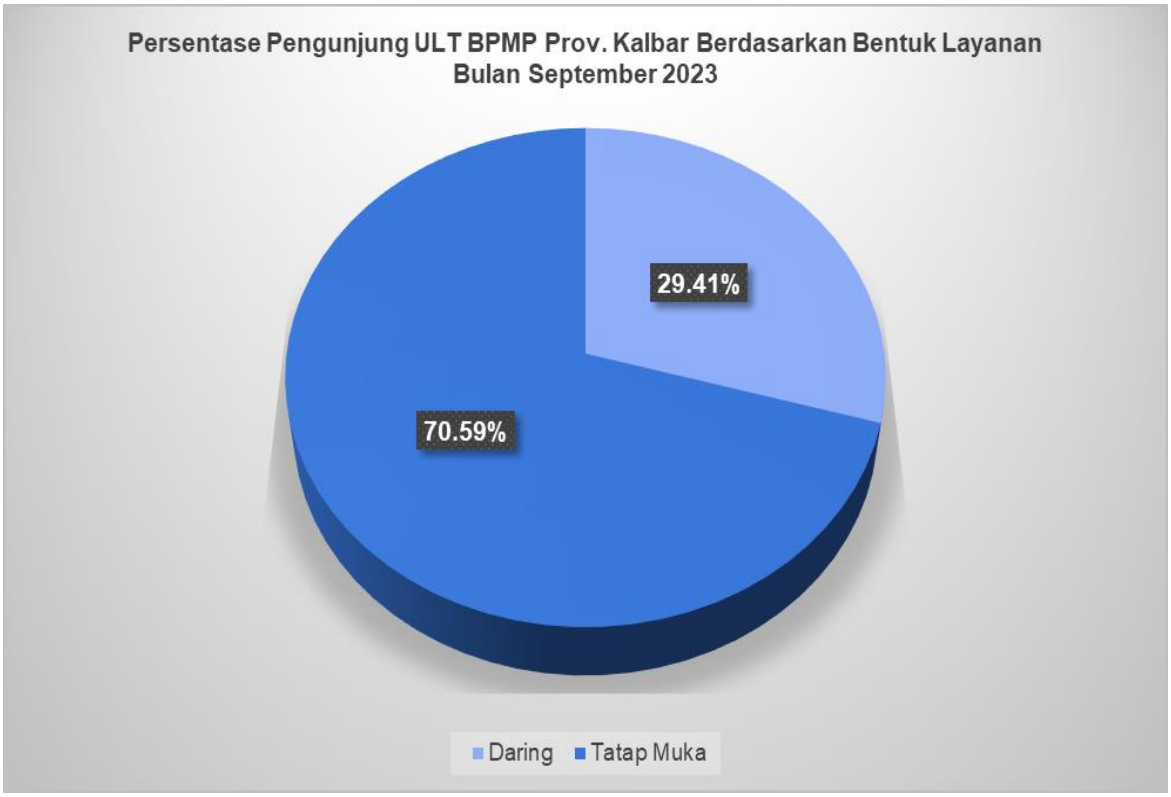


Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 5 orang atau 29,41% dari total pengunjung
- Tatap muka : 12 orang atau 70,59% dari total pengunjung

Total : 17 orang

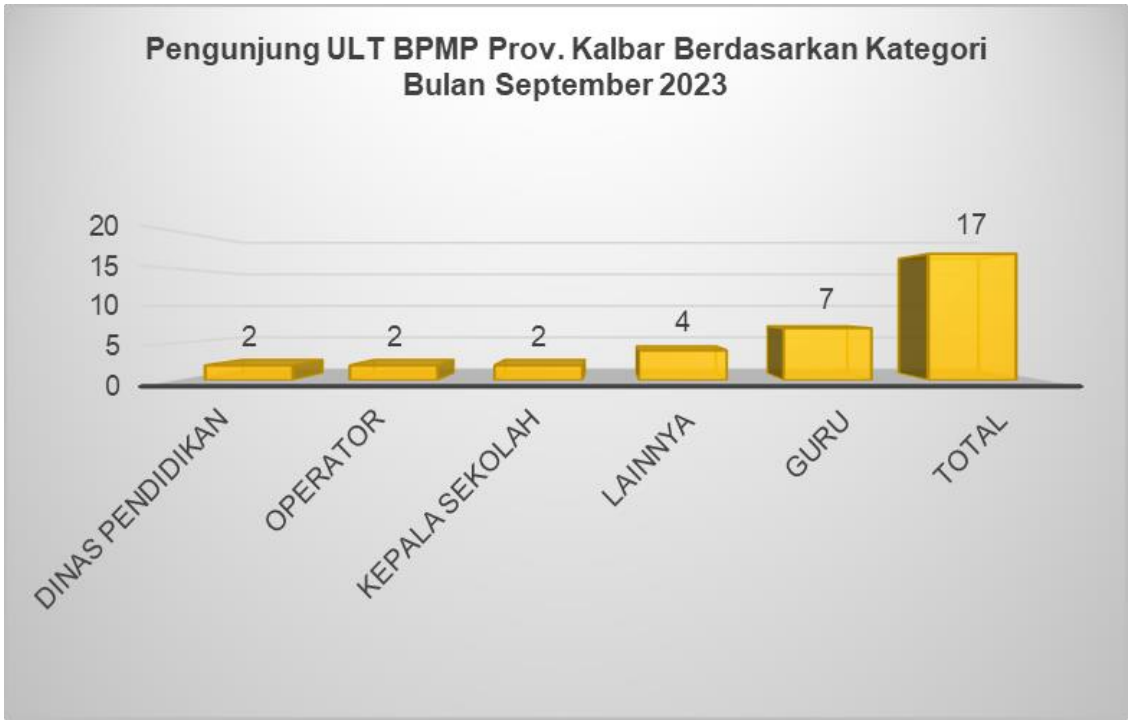


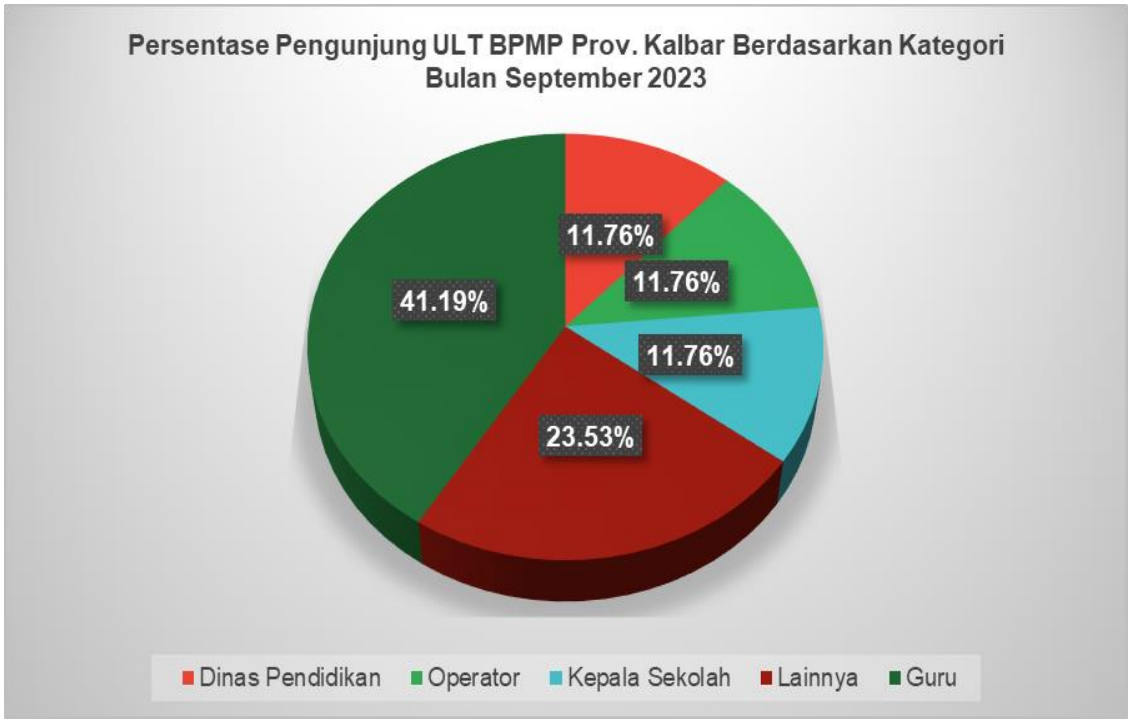


Berdasarkan kategori pengunjung:

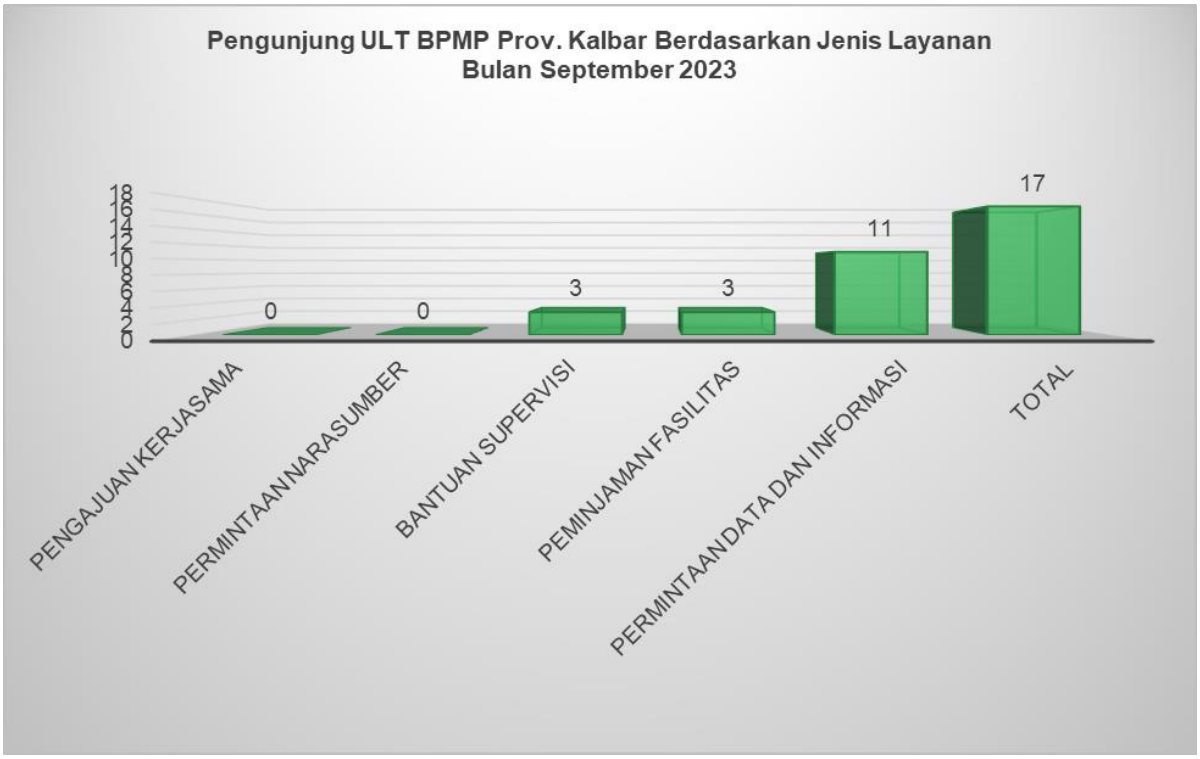
- Dinas Pendidikan : 2 orang atau 11,76% dari total pengunjung
- Operator : 2 orang atau 11,76% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 2 orang atau 11,76% dari total pengunjung
- Lainnya : 4 orang atau 23,53% dari total pengunjung
- Guru : 7 orang atau 41,19% dari total pengunjung

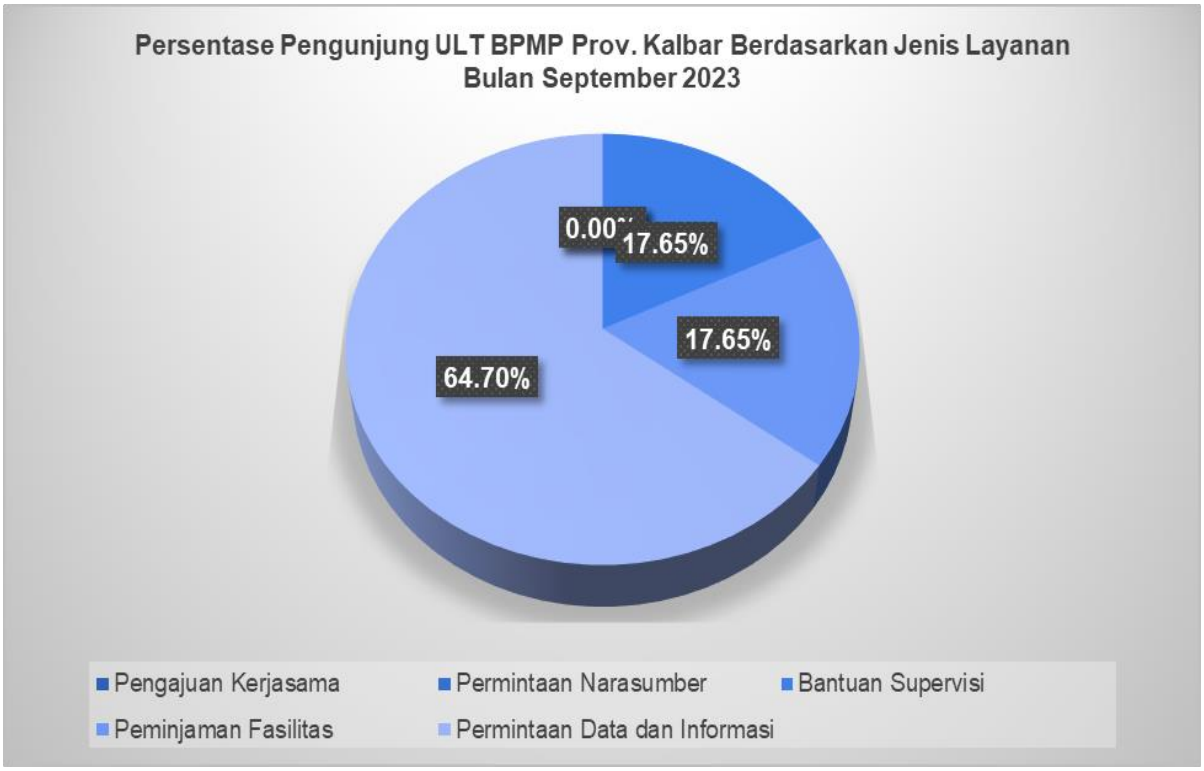
Total : 17 orang



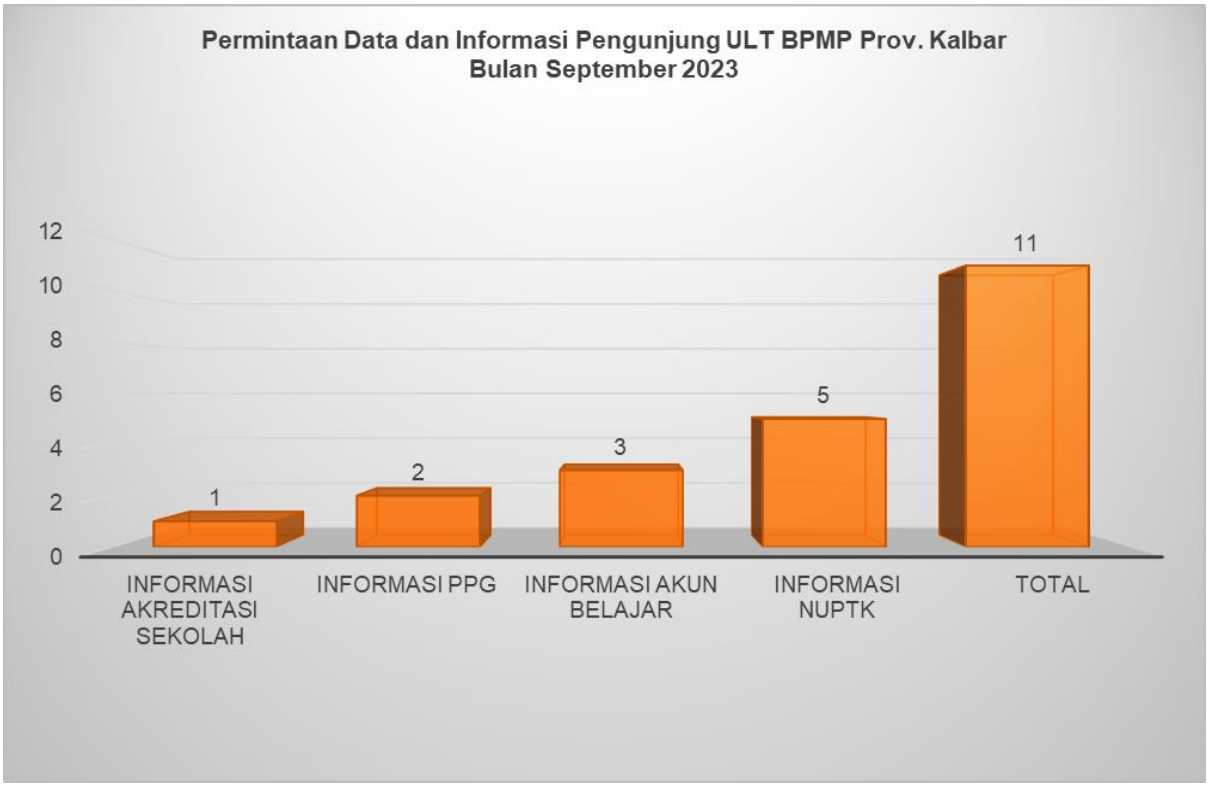


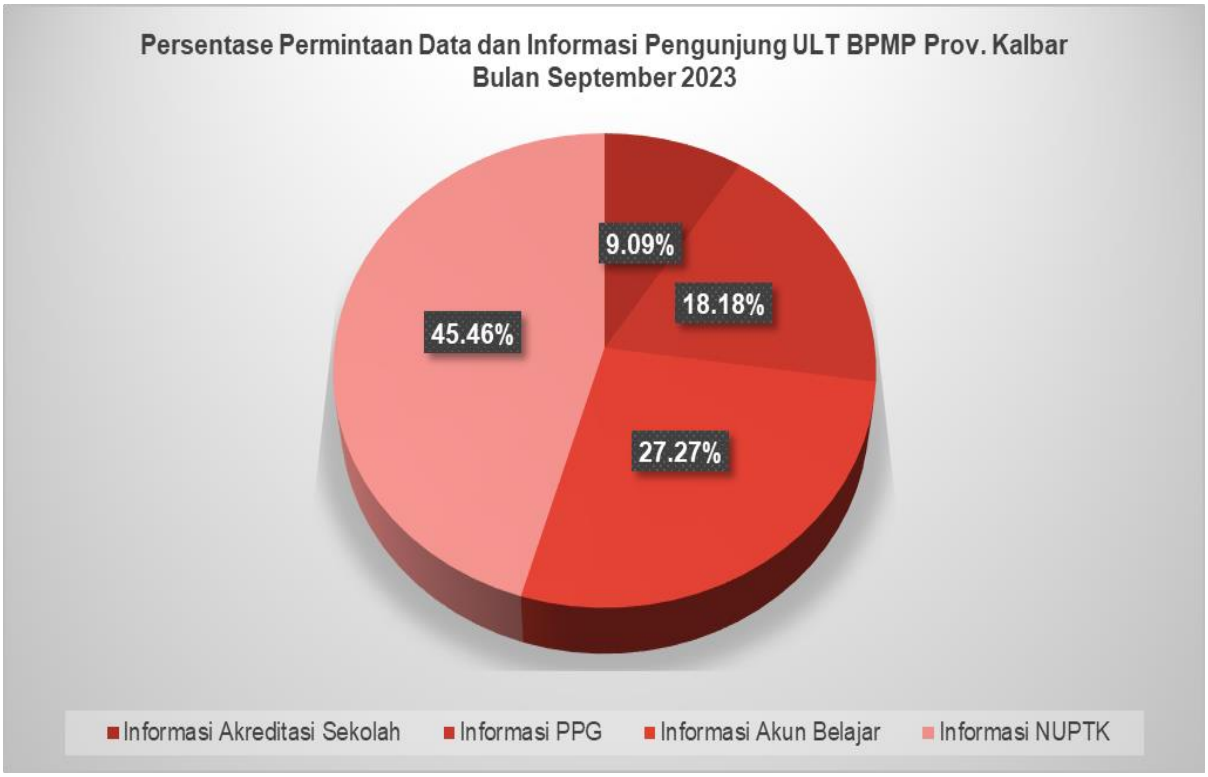
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permintaan data dan informasi sebanyak 11 pengunjung atau 64,70%, layanan peminjaman fasilitas dan layanan bantuan supervise masing-masing sebanyak 3 pengunjung atau 17,65%, sedangkan layanan permintaan narasumber dan layanan pengajuan kerjasama tidak ada permintaan layanan.





Layanan permintaan data dan informasi di dominasi 1 kategori yaitu informasi NUPTK sebanyak 4 pengunjung atau 38,09%, sedangkan informasi akun belajar sebanyak 3 pengunjung atau 27,27%, informasi PPG sebanyak 2 pengunjung atau 18,18%, dan informasi akreditasi sekolah sebanyak 1 pengunjung atau 9,09%.





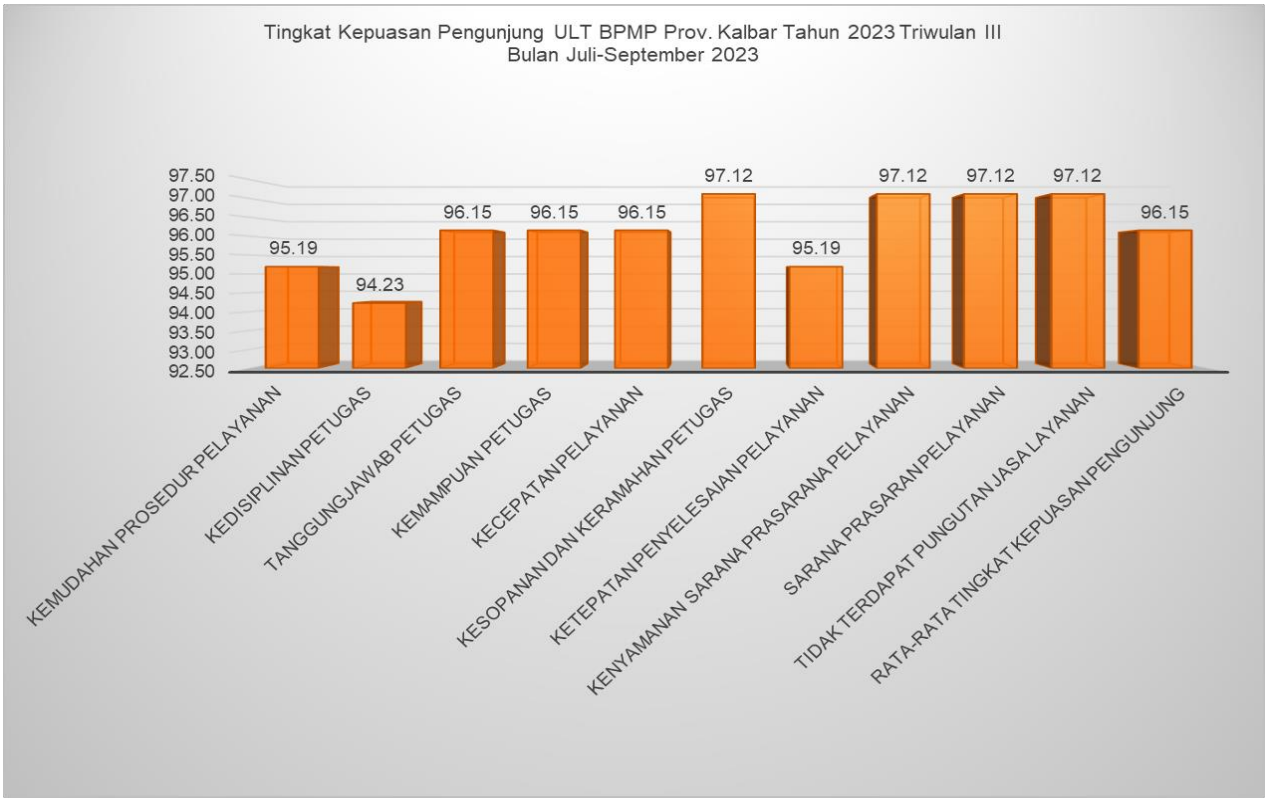
BAB IV
TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengunjung di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat tahun 2023 triwulan III (bulan Juli-September 2023) 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 26 responden dilihat dari indikator penilaian kemudahan prosedur pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 21 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 5 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kedisiplinan petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 20 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 6 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian tanggungjawab petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 22 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 4 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kemampuan petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 22 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 4 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kecepatan pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 22 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 4 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kesopanan dan keramahan petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 23 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 3 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian ketepatan penyelesaian pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 21 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 5 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kenyamanan sarana prasarana pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 23 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 3 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian sarana prasarana pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 23 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 3 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian tidak terdapat pungutan jasa layanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 23 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 3 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 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 2023 triwulan III (bulan Juli-September 2023) 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	95.19	94.23	96.15	96.15	96.15	97.12	95.19	97.12	97.12	97.12
Mutu Kinerja	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Prioritas Peningkatan	9	10	7	6	5	4	8	3	2	1
Skor SKM Total	96,15 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 2023 triwulan III (bulan Juli-September 2023) 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	Kedisiplinan petugas	Etos kerja atau motivasi kepada petugas layanan publik				Minggu 1 Oktober 2023	Lily Eka Yanti, S. Kom.
2	Kemudahan prosedur pelayanan	Sosialisasi prosedur pelayanan/publikasi sosmed maupun papan informasi				Minggu 2 Oktober 2023	Urai Winda Fidya Sari, S.E., M.Ak.
3	Ketepatan penyelesaian pelayanan	Sosialisasi peraturan/edaran terkait layanan pendidikan ke petugas layanan				Minggu 3 Oktober 2023	Chakim Musthofa, S.I.Pust., M.Pd.
4	Tanggungjawab petugas	Etos kerja atau motivasi kepada petugas layanan publik				Minggu 4 Oktober 2023	Wahyuni Budiarto, S.Pt., M.Pd.
5	Kemampuan petugas	Bimtek peningkatan kapasitas petugas layanan				Minggu 1 November 2023	Johan Hadi Sundawa, S.Pd.
6	Kecepatan pelayanan	Bimtek budaya pelayanan prima				Minggu 2 November 2023	Lukman, S.Pd.
7	Kesopanan dan keramahan petugas	Bimtek budaya pelayanan prima				Minggu 3 November 2023	Taslini Tarmizi, S.H.
8	Kenyamanan sarana prasarana pelayanan	Rutinitas pemeliharaan sarana prasana				Minggu 4 November 2023	Fajariani, S.Si.
9	Sarana prasarana pelayanan	Pengadaan alat perekaman, alat cetak dan sarpras lain untuk meningkatkan pekayanan publik				Minggu 1 Desember 2023	Acep Eka Kurniawan, S.Kom.
10	Tidak terdapat pungutan jasa layanan	Melakukan sosialisasi bahwa tidak terdapat pungutan jasa layanan kecuali yang sesuai aturan				Minggu 2 Desember 2023	Sri Apriyani, S.Pd.

PENILAIAN PETUGAS PELAYANAN

UNIT LAYANAN TERPADU LPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERIODE JULI S.D. SEPTEMBER 2023

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	89,5	89,5	90	89,5	89	536,5	89,42	Baik
2	Wahyu Gusyanto, S.Pd.I.	89,5	89,5	89,5	89	90	89	536,5	89,42	Baik
3	Musliadi, S.E.	89	89,5	89,5	89	89,5	89	535,5	89,25	Baik
4	Hendra Sagita, S.Kom.	89	89,5	89,5	89	89,5	89,5	536	89,33	Baik
5	Fajariani, S.Si.	89	89,5	89,5	89,5	89	90	536,5	89,42	Baik
6	Rekal Sutriyono, S.Pd.	89,5	89,5	89,5	89	89	89,5	536	89,33	Baik
7	Lukman, S.Pd.	89,5	89,5	89,5	89,5	89	90	537	89,50	Baik
8	Johan Hadi Sundawa, S.Pd.	89,5	89,5	89	89,5	90	89	536,5	89,42	Baik
9	Taslini Tarmizi, S.H.	89	89,5	89,5	89	89,5	89,5	536	89,33	Baik
10	Lily Eka Yanti, S.Kom.	89,5	89,5	89,5	89	89,5	89	536	89,33	Baik
11	M. Dwi Etsa Putra, S.Kom.	89,5	89,5	89,5	89	89	89,5	536	89,33	Baik
12	Rezki Yudha Pratama, S.Ds.	89,5	89,5	89,5	89	89	89,5	536	89,33	Baik

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

Pontianak, 2 Oktober 2023

ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat

Sekretaris,



Fajariani, S.Si.

NIP. 197504042003122002

Ketua,



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

NIP. 198109132003121003

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi
Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP)
Provinsi Kalimantan Barat

PENGHARGAAN

PETUGAS PELAYANAN TERBAIK

PERIODE TRIWULAN III (JULI-SEPTEMBER 2023)



Lukman, S.Pd

Penghargaan ini diberikan atas kinerja dalam pelayanan yang terdiri dari aspek kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan, ketepatan penyelesaian pelayanan dengan **skor rata-rata 89,50** dan **berpredikat BAIK**.

Pontianak, 2 Oktober 2023

Kepala,

BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

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