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

LAPORAN
UNIT LAYANAN TERPADU
TRIWULAN III TAHUN 2024

JULI - AGUSTUS 2024



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 2024 triwulan III periode bulan Juli sampai dengan bulan September 2024 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 2024 triwulan III periode bulan Juli sampai dengan bulan September 2024.

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, 1 Oktober 2024
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 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 pengajuan kerjasama

Tim Kerja 02 : layanan publikasi dan komunikasi terhadap kelima layanan

Tim Kerja 03 : layanan permintaan narasumber

Tim Kerja 04 : layanan permintaaan data dan informasi

Tim Kerja 05 : layanan bantuan supervisi

BAB III

JUMLAH PENGUNJUNG ULT BPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT

A. Bulan Juli-September (Triwulan III)

Jumlah pengunjung ULT LPMP Provinsi Kalimantan Barat tahun 2024 triwulan III periode bulan Juli sampai dengan bulan September 2024 sebanyak 43 orang yang berasal dari 11 kabupaten/kota dari 14 kabupaten/kota dengan rincian:

- Kab. Landak : 0 orang
- Kab. Melawi : 0 orang
- Kab. Sintang : 0 orang
- Kab. Ketapang : 1 orang
- Kab. Sanggau : 2 orang
- Kab. Sekadau : 2 orang
- Kota Singkawang : 2 orang
- Kab. Bengkayang : 3 orang
- Kab. Kayong Utara : 3 orang
- Kab. Mempawah : 3 orang
- Kab. Sambas : 3 orang
- Kab. Kapuas Hulu : 5 orang
- Kab. Kubu Raya : 5 orang
- Kota Pontianak : 14 orang

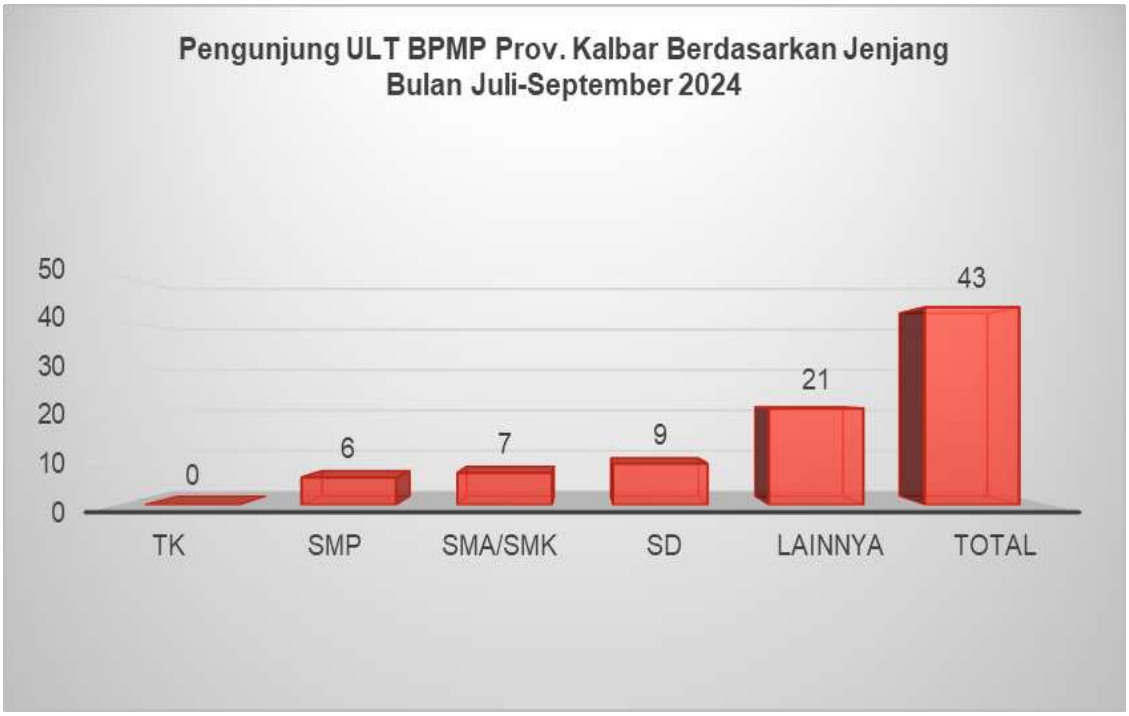
Total : 43 orang

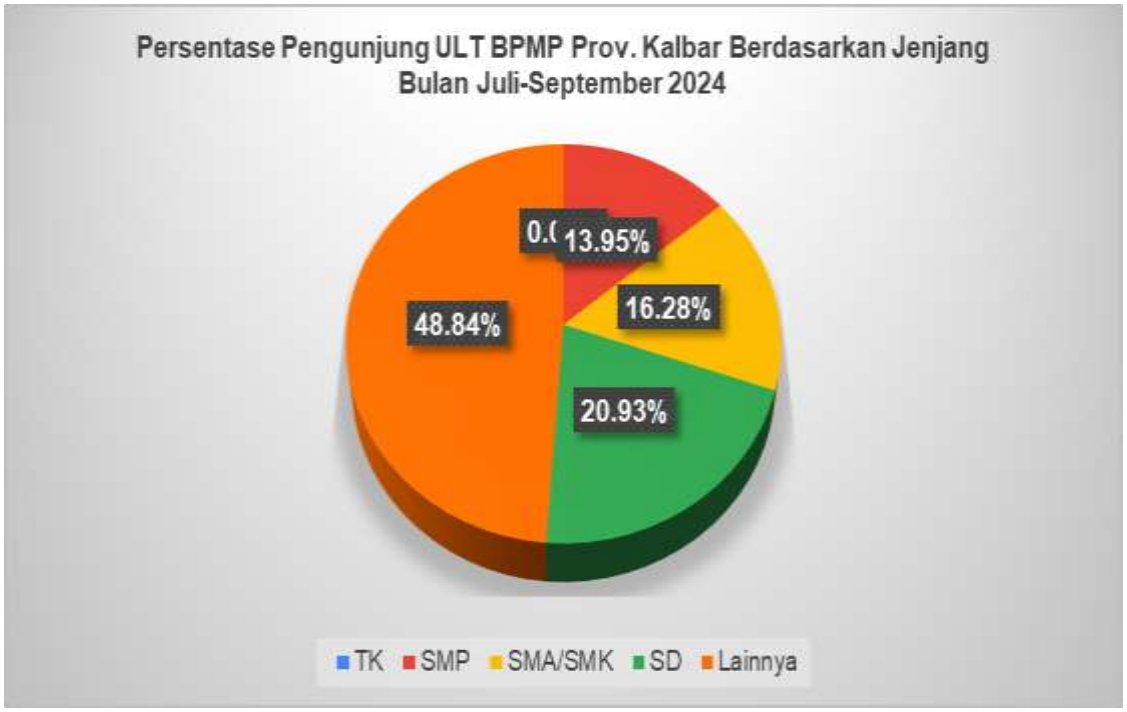


Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang TK : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 6 orang atau 13,95% dari total pengunjung
- Jenjang SMA/K : 7 orang atau 16,28% dari total pengunjung
- Jenjang SD : 9 orang atau 20,93% dari total pengunjung
- Lainnya : 21 orang atau 48,84% dari total pengunjung

Total : 43 orang

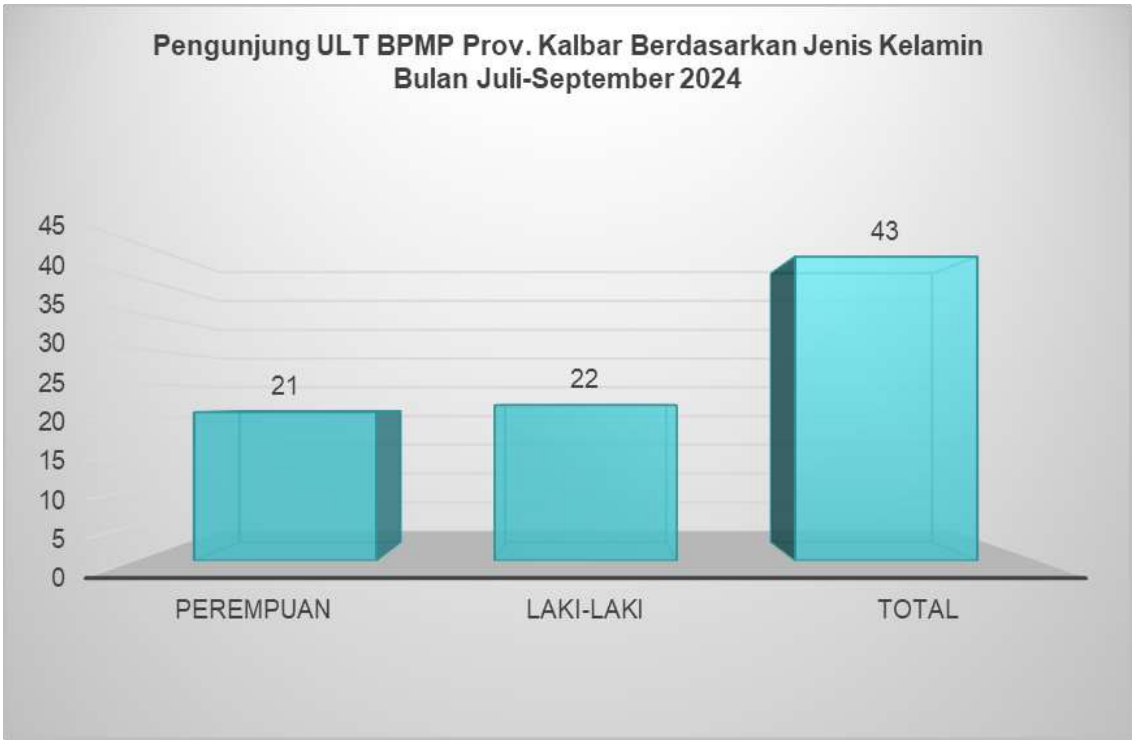


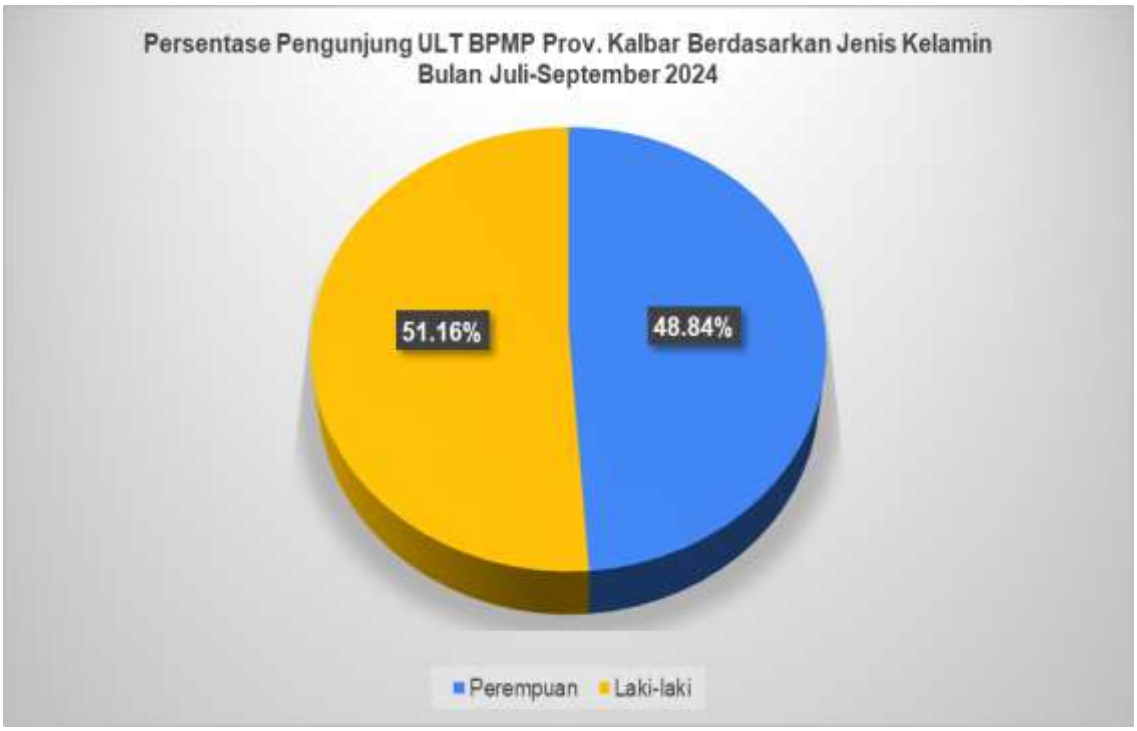


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Perempuan : 21 orang atau 48,84% dari total pengunjung
- Laki-laki : 22 orang atau 51,16% dari total pengunjung

Total : 43 orang

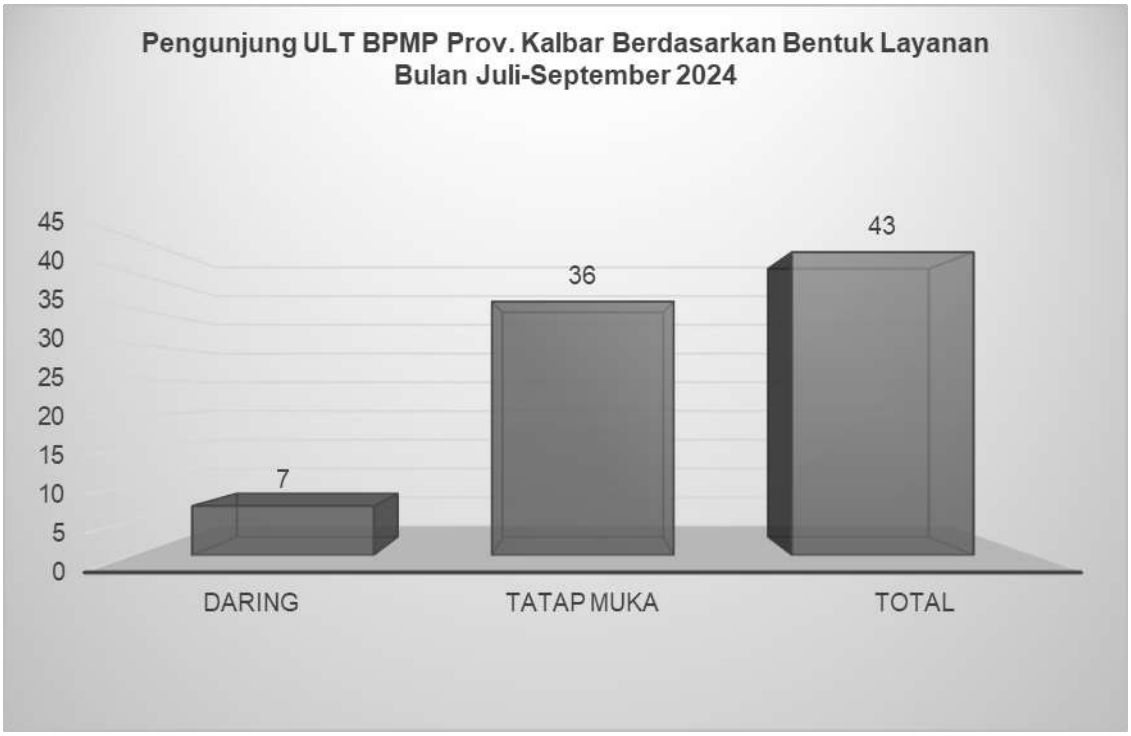


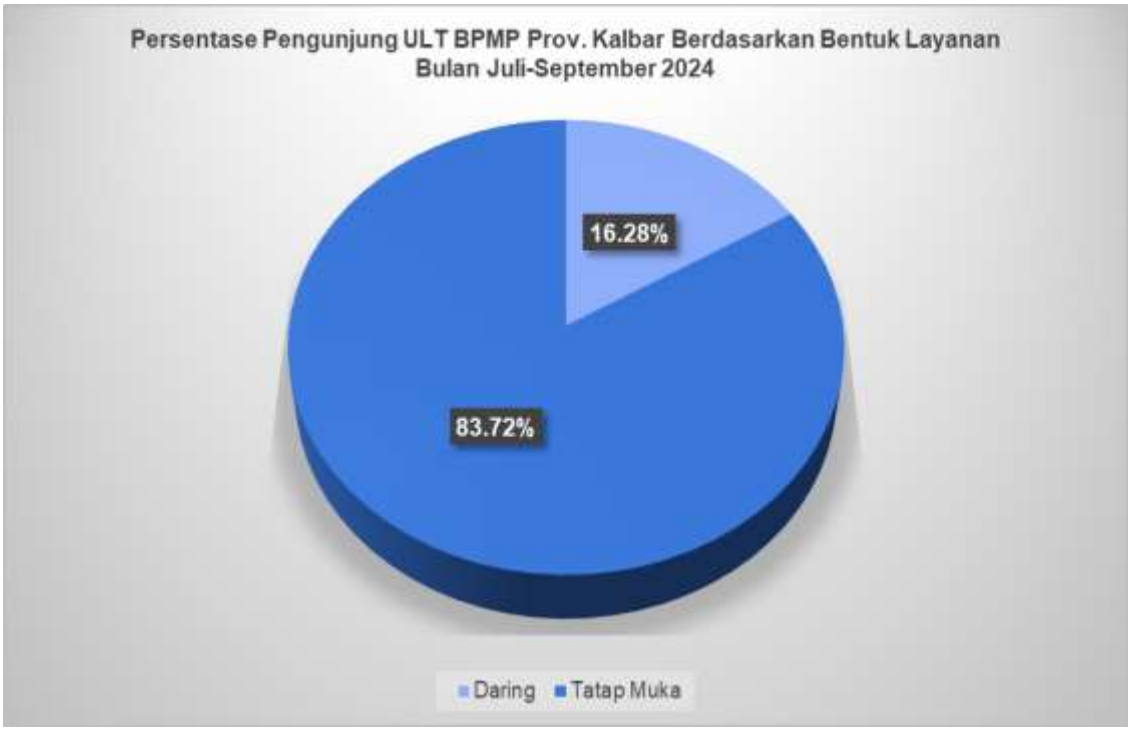


Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 7 orang atau 16,28% dari total pengunjung
- Tatap muka : 36 orang atau 83,72% dari total pengunjung

Total : 43 orang

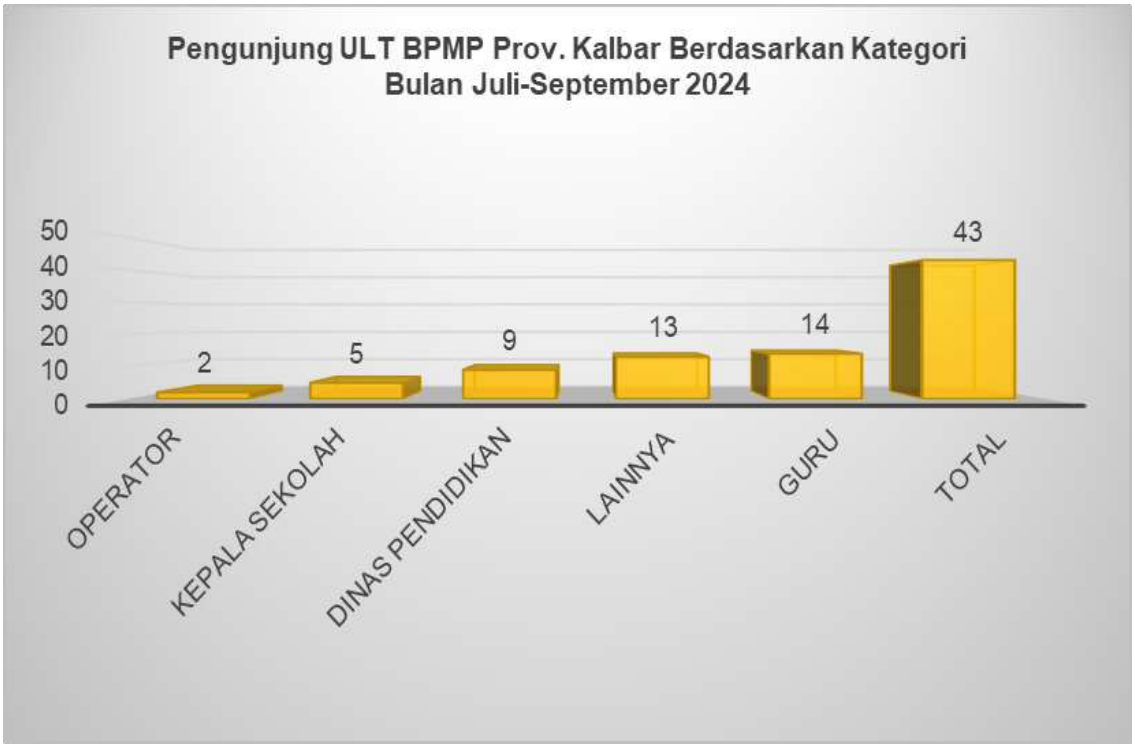


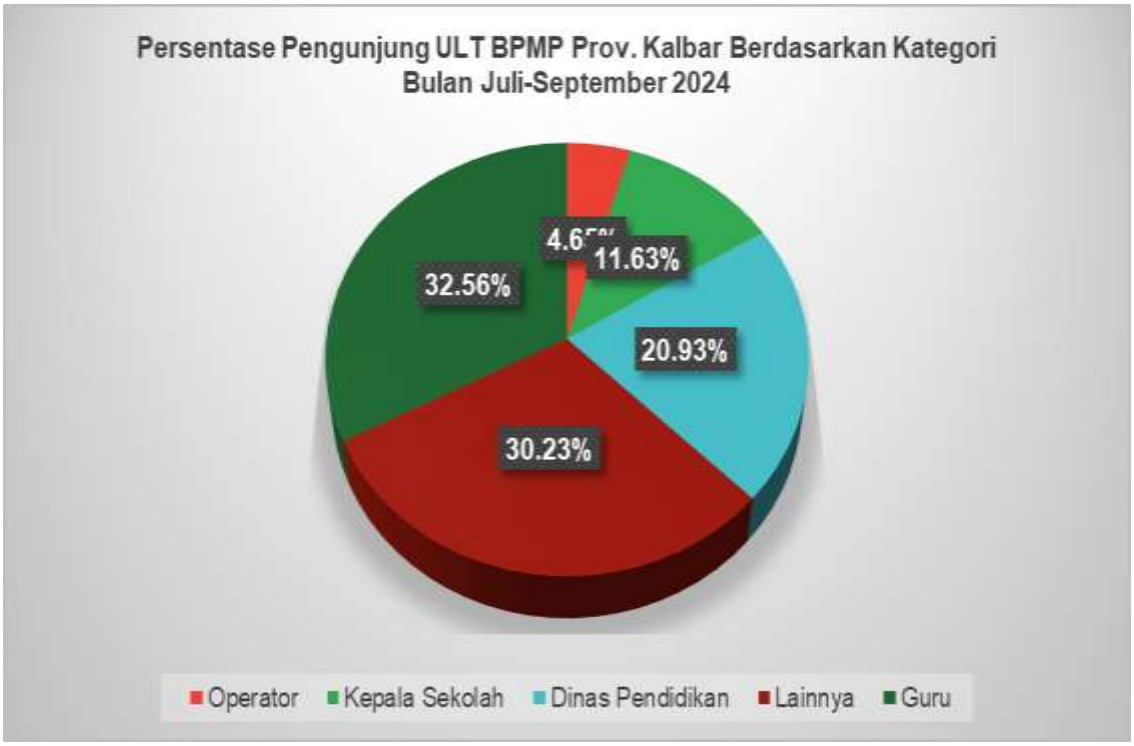


Berdasarkan kategori pengunjung:

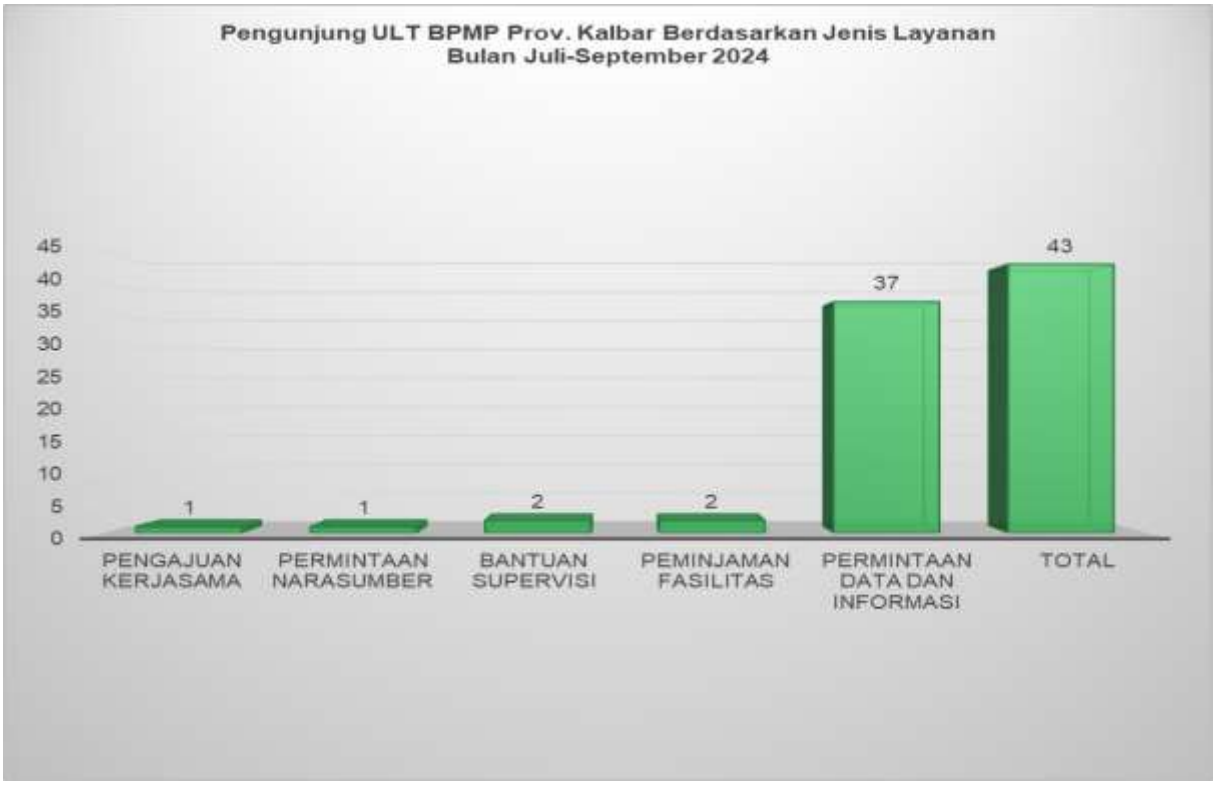
- Operator : 2 orang atau 4,65% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 5 orang atau 11,63% dari total pengunjung
- Dinas Pendidikan : 9 orang atau 20,93% dari total pengunjung
- Lainnya : 13 orang atau 30,23% dari total pengunjung
- Guru : 14 orang atau 32,56% dari total pengunjung

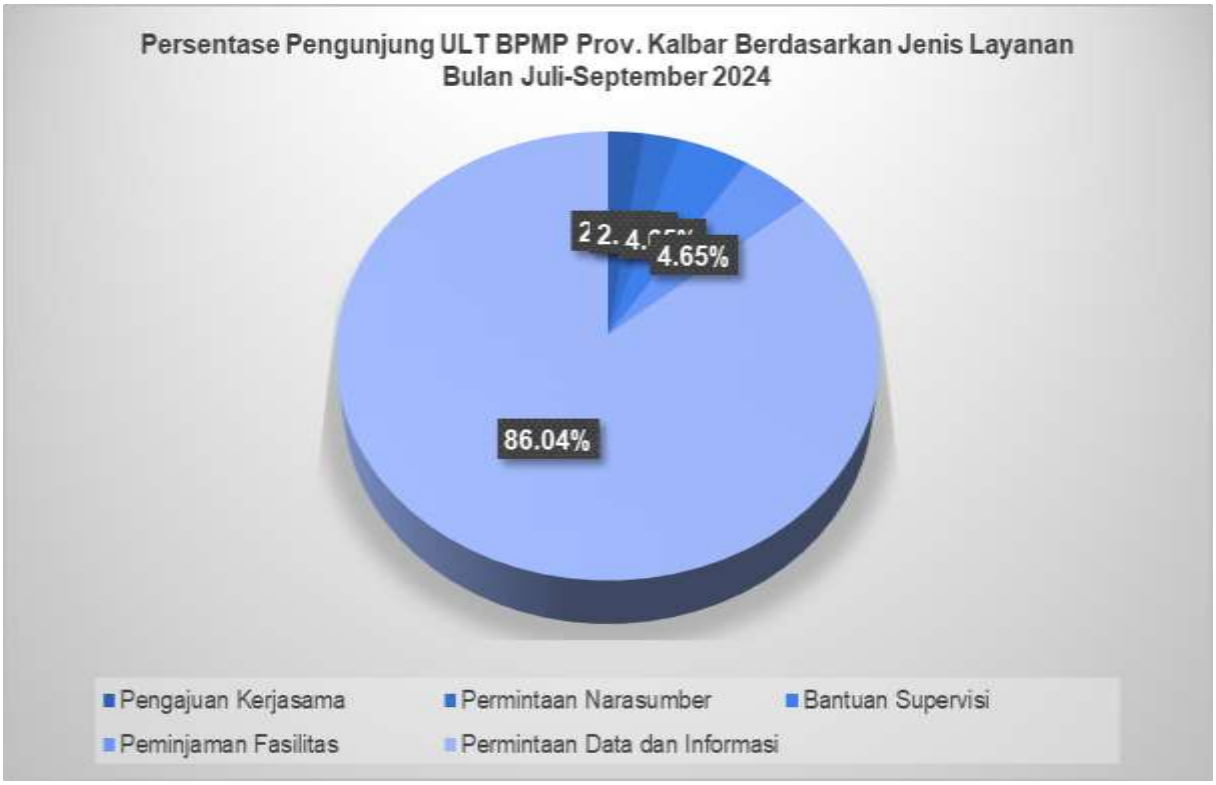
Total : 43 orang



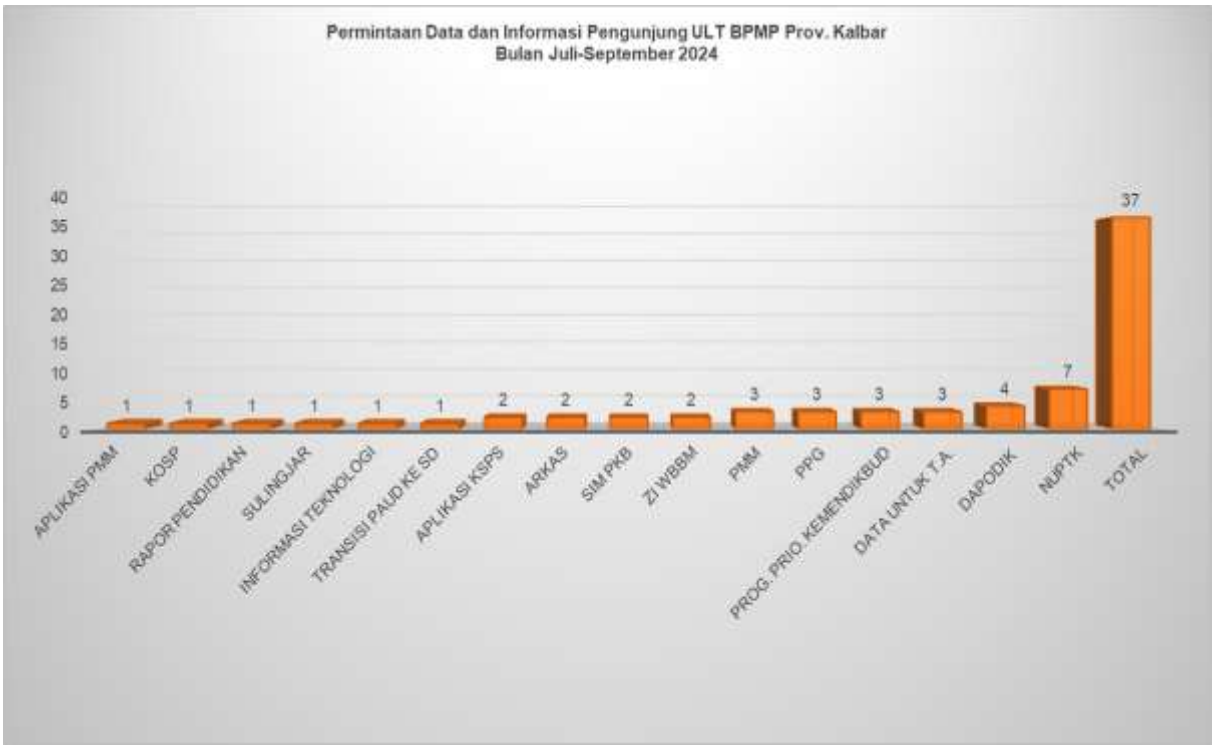


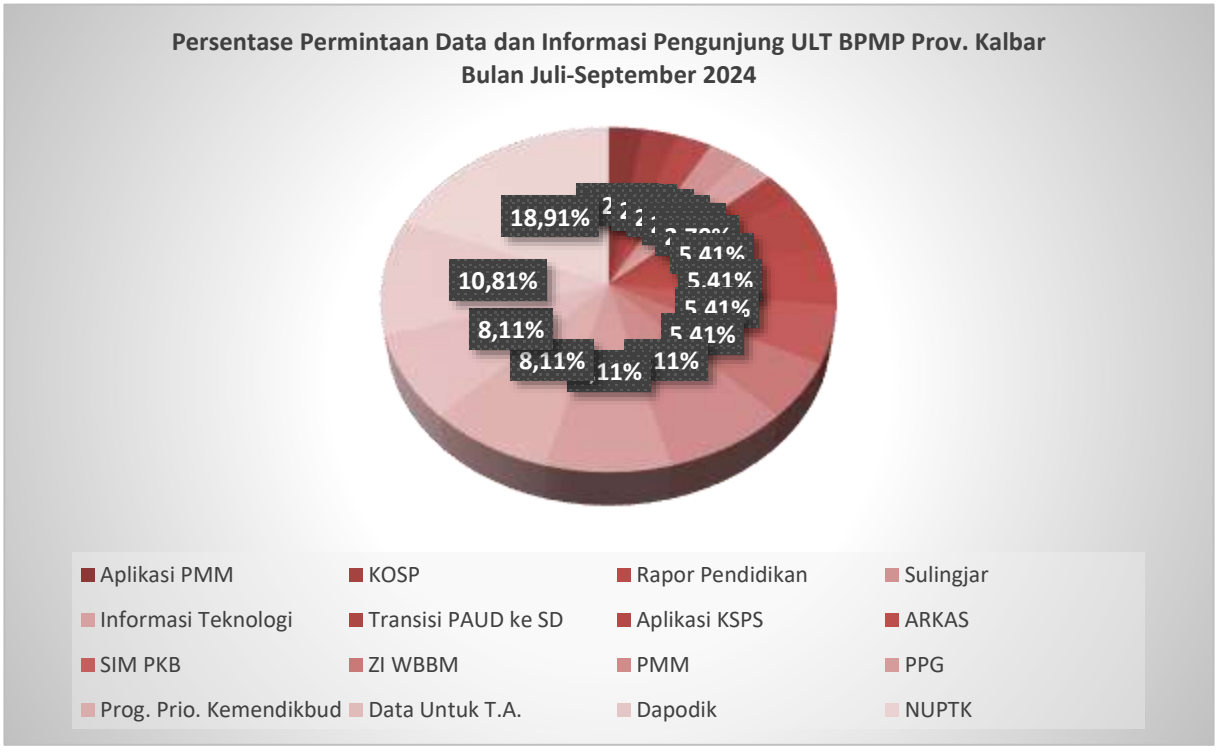
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permintaan data dan informasi sebanyak 37 pengunjung atau 86,04%, layanan peminjaman fasilitas dan layanan bantuan supervisi masing-masing sebanyak 2 pengunjung atau 4,65%, serta layanan permintaan narasumber dan pengajuan kerjasama masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 2,33%.





Layanan permintaan data dan informasi di dominasi 2 kategori yaitu informasi NUPTK sebanyak 7 orang atau 18,91% dan Dapodik sebanyak 4 pengunjung atau 10,81%, permintaan data untuk tugas akhir, program prioritas Kemendikbud, PPG, dan PMM masing-masing sebanyak 3 orang atau 8,11%, informasi ZI WBBM, SIM PKB, ARKAS, dan aplikasi KSPS masing-masing sebanyak 2 pengunjung atau 5,41%, serta informasi transisi PAUD ke SD, informasi teknologi, Sulingjar, Rapor Pendidikan, KOSP, dan PMM masing-masing sebanyak 1 orang atau 2,70%.





B. Bulan Juli

Jumlah pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat bulan Juli 2024 sebanyak 13 orang yang berasal dari 6 kabupaten/kota dari 14 kabupaten/kota dengan rincian:

- Kab. Ketapang : 0 orang
- Kab. Sekadau : 0 orang
- Kab. Sambas : 0 orang
- Kota Singkawang : 0 orang
- Kab. Landak : 0 orang
- Kab. Sanggau : 0 orang
- Kab. Sintang : 0 orang
- Kab. Melawi : 0 orang
- Kab. Bengkayang : 1 orang
- Kab. Kayong Utara : 1 orang
- Kab. Mempawah : 1 orang
- Kab. Kubu Raya : 1 orang
- Kab. Kapuas Hulu : 2 orang
- Kota Pontianak : 7 orang

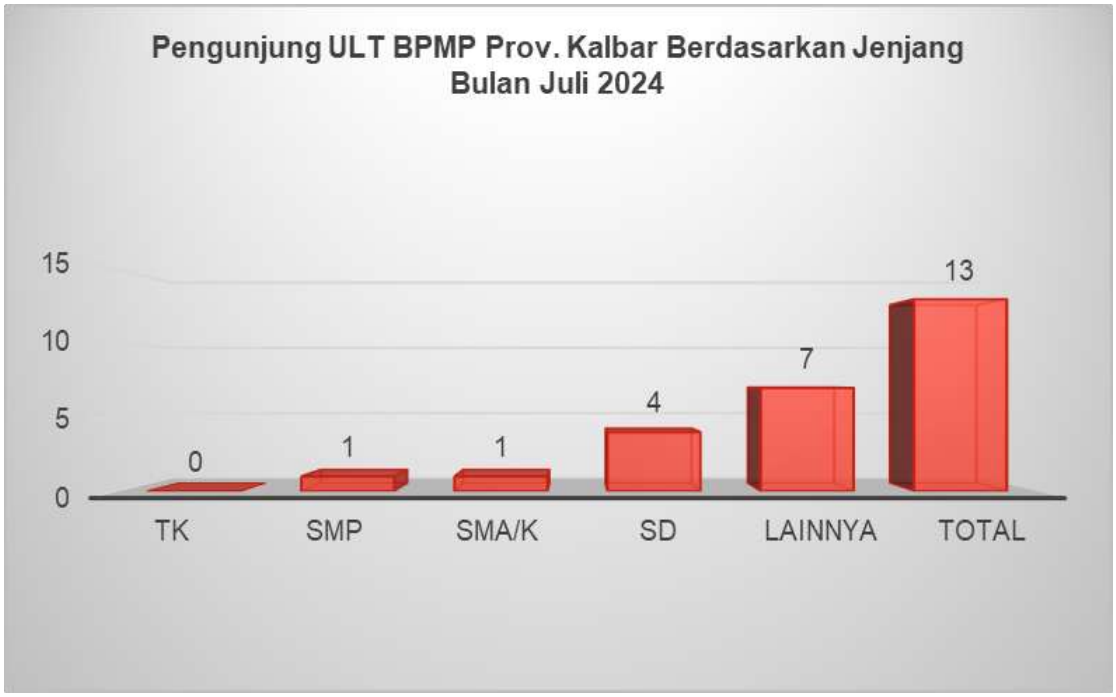
Total : 13 orang

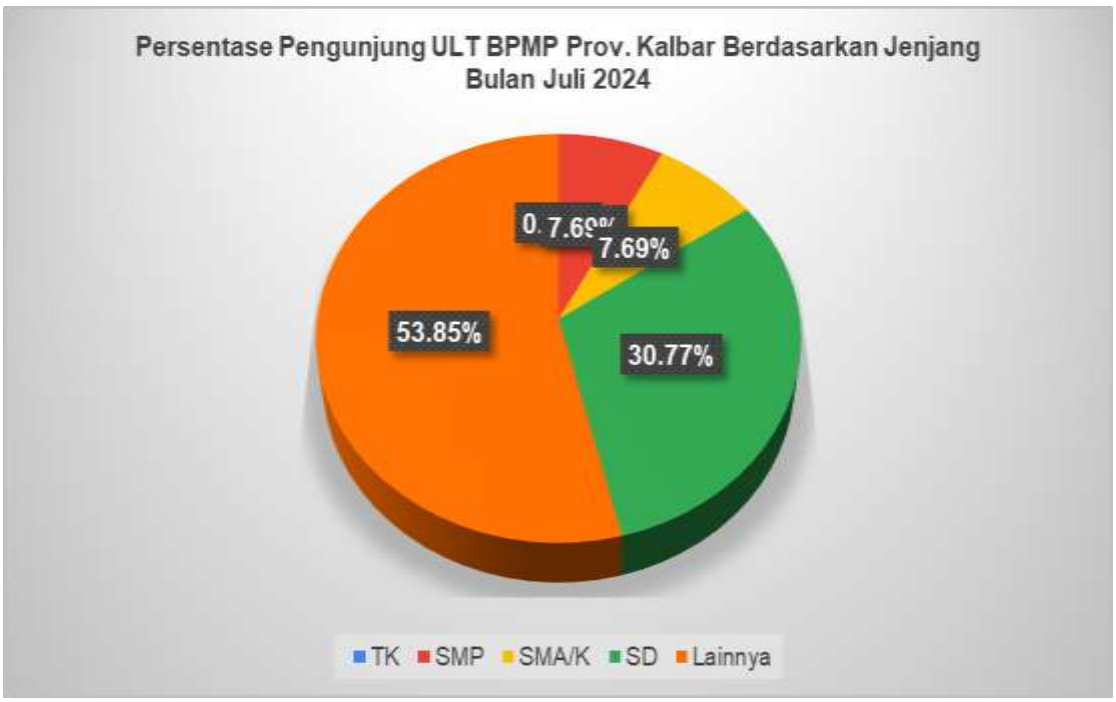


Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang TK : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 1 orang atau 7,69% dari total pengunjung
- Jenjang SMA/K : 1 orang atau 7,69% dari total pengunjung
- Jenjang SD : 4 orang atau 30,77% dari total pengunjung
- Lainnya : 7 orang atau 53,85% dari total pengunjung

Total : 13 orang

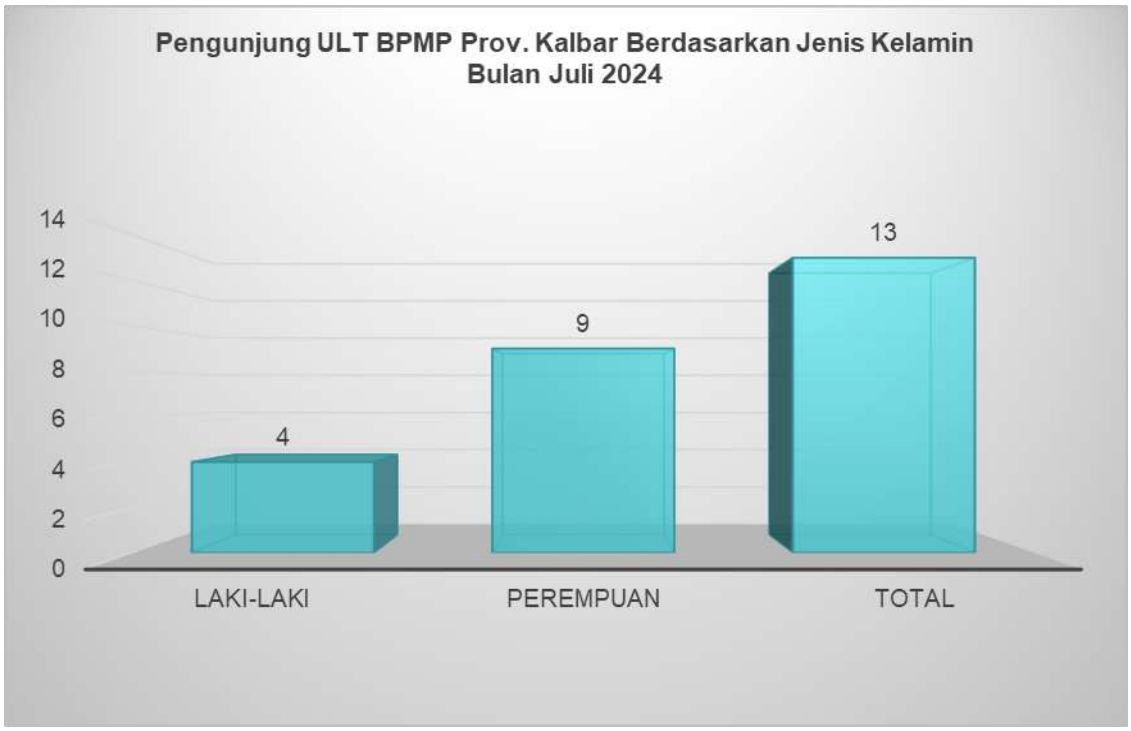




Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

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

Total : 13 orang

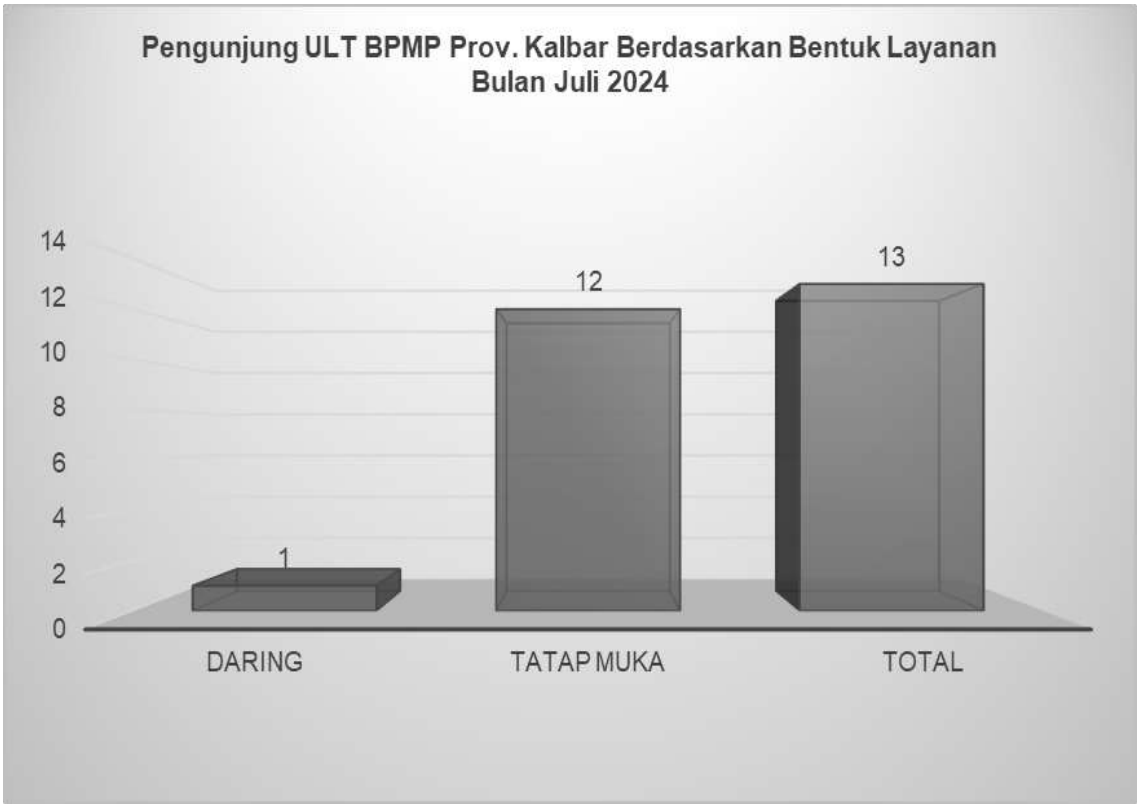


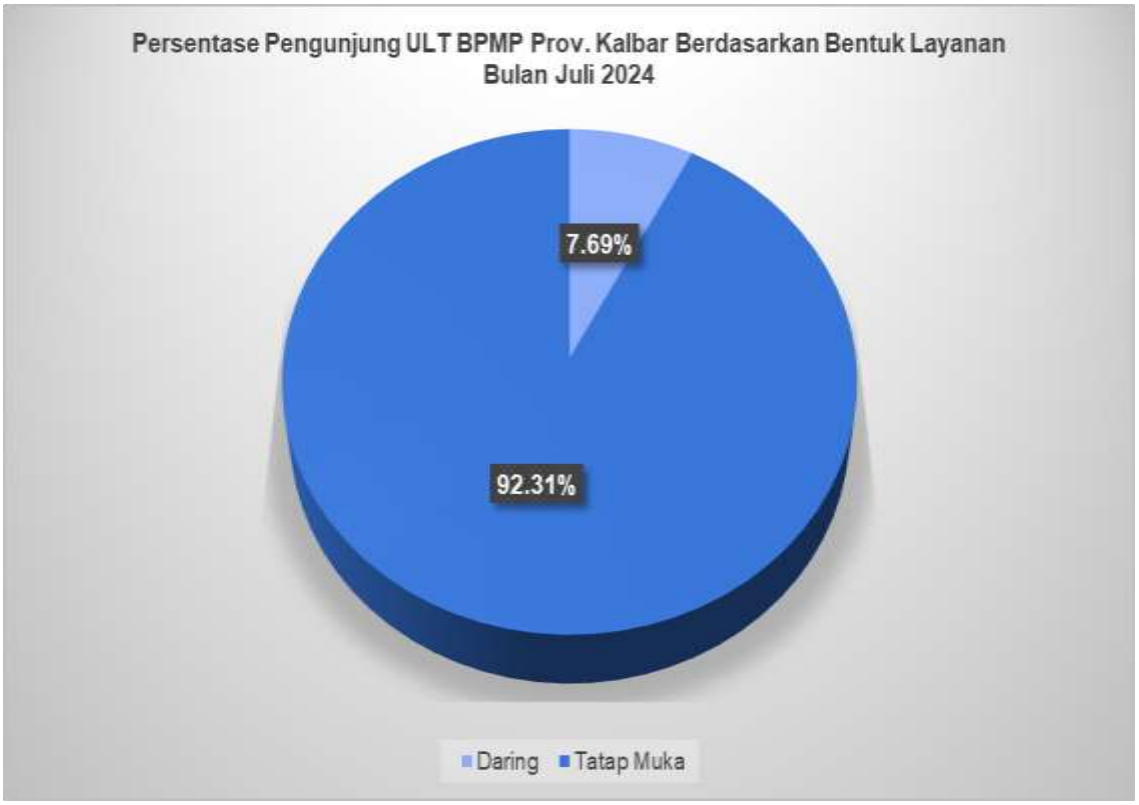


Berdasarkan bentuk layanan:

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

Total : 13 orang

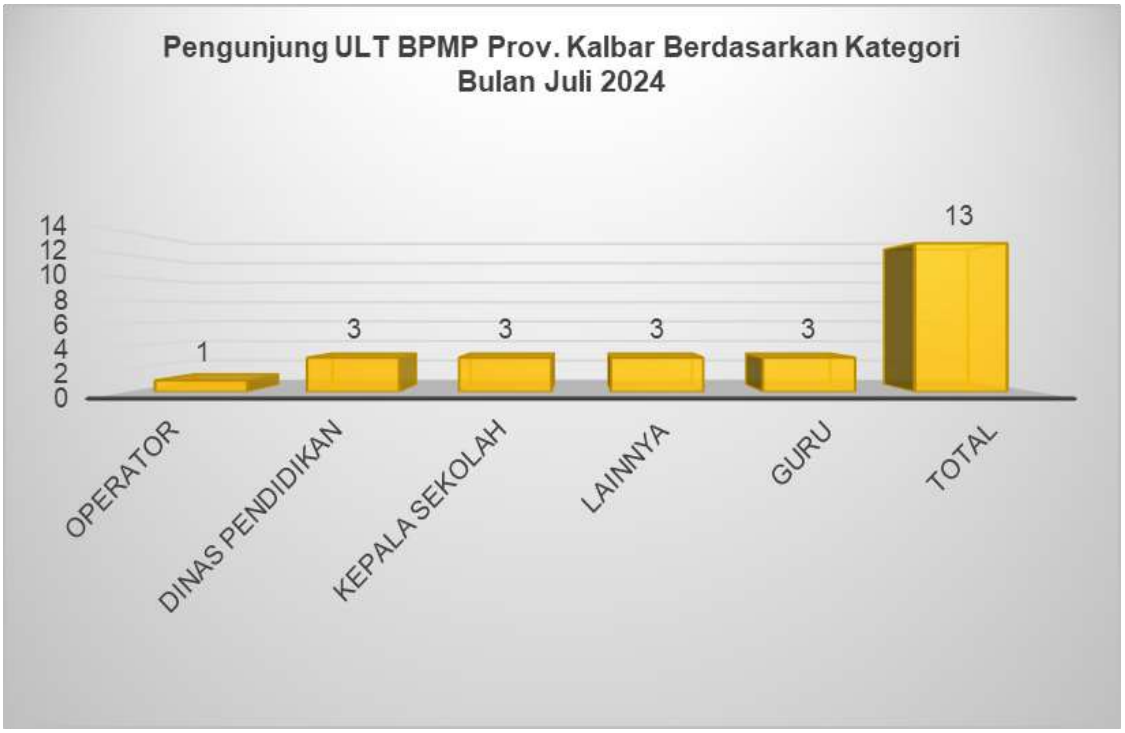


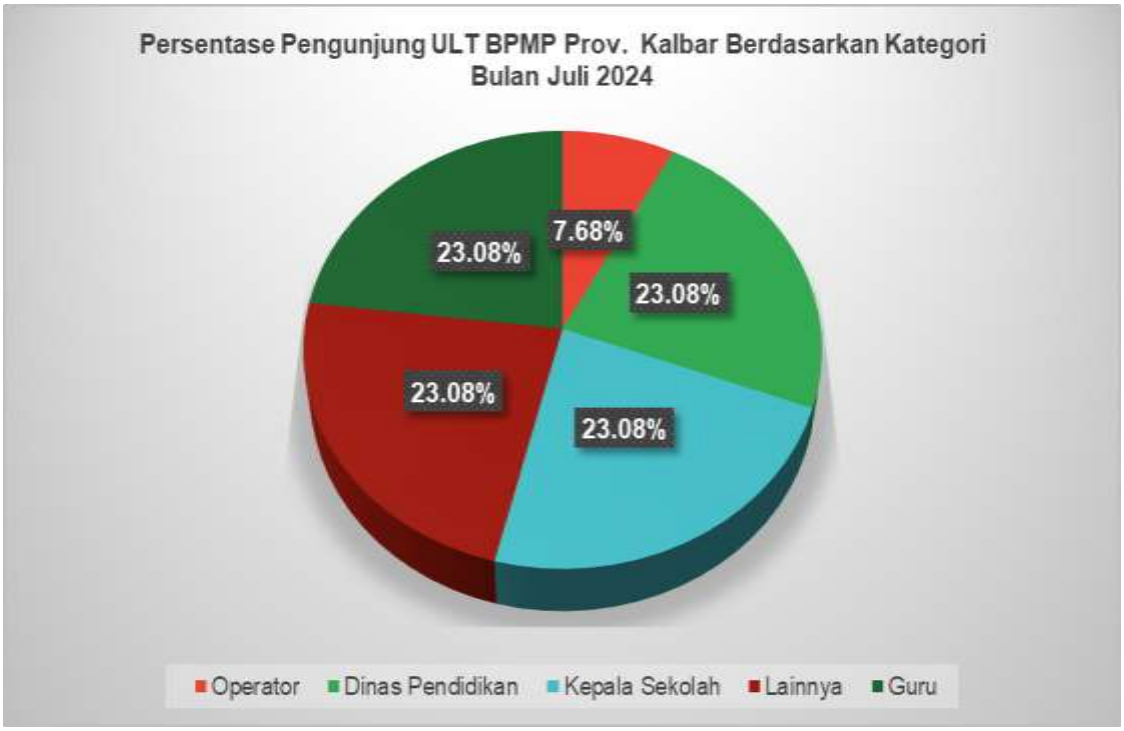


Berdasarkan kategori pengunjung:

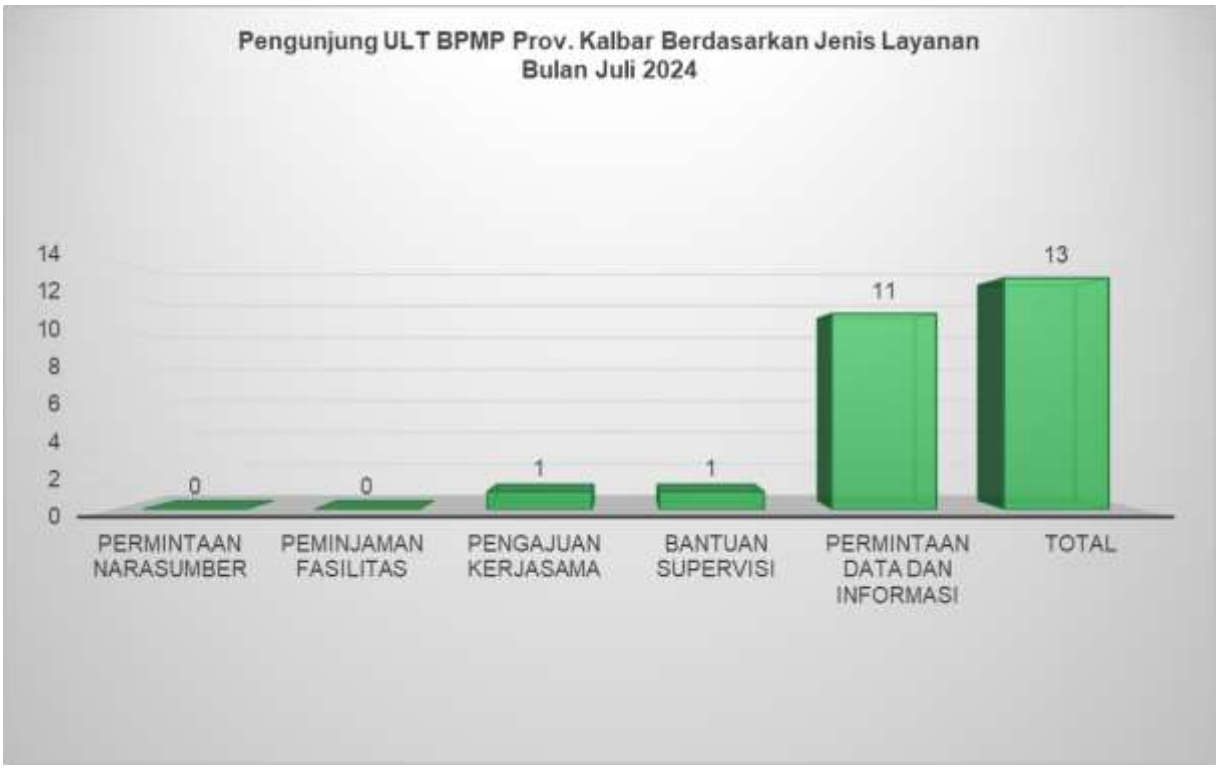
- Operator : 1 orang atau 7,68% dari total pengunjung
- Dinas Pendidikan : 3 orang atau 23,08% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 3 orang atau 23,08% dari total pengunjung
- Lainnya : 3 orang atau 23,08% dari total pengunjung
- Guru : 3 orang atau 23,08% dari total pengunjung

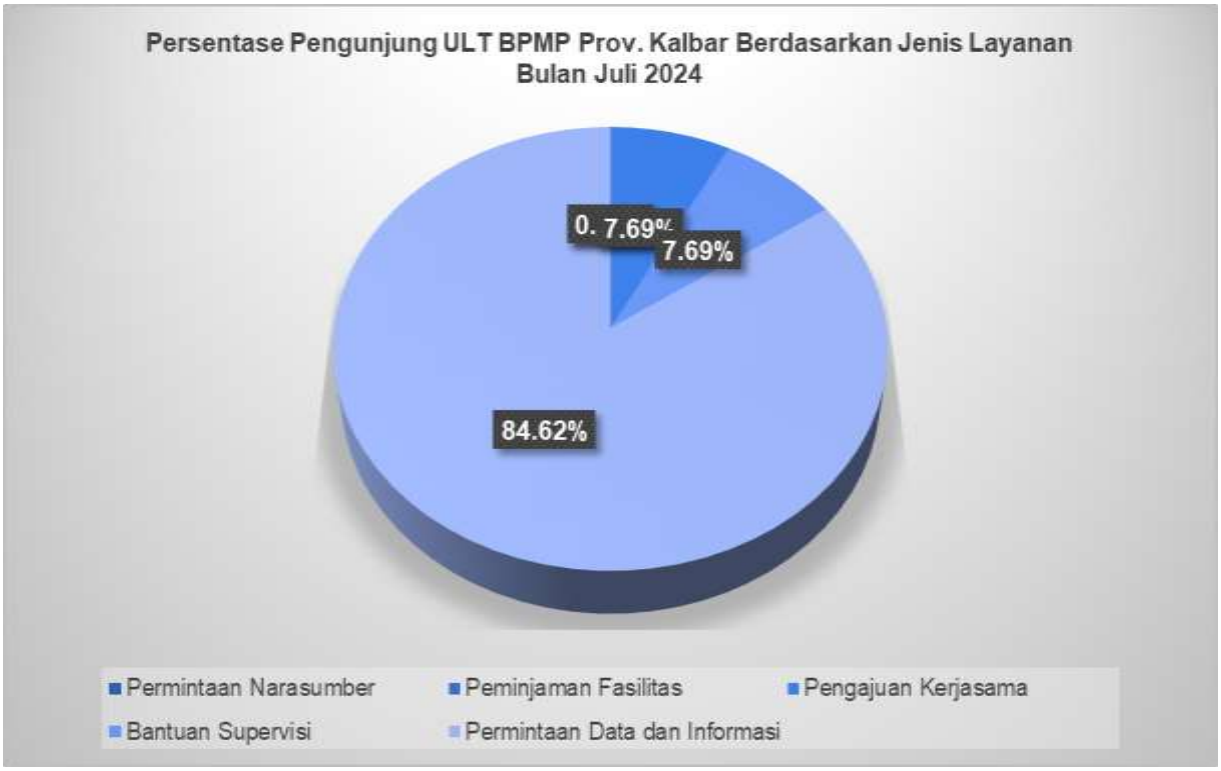
Total : 13 orang



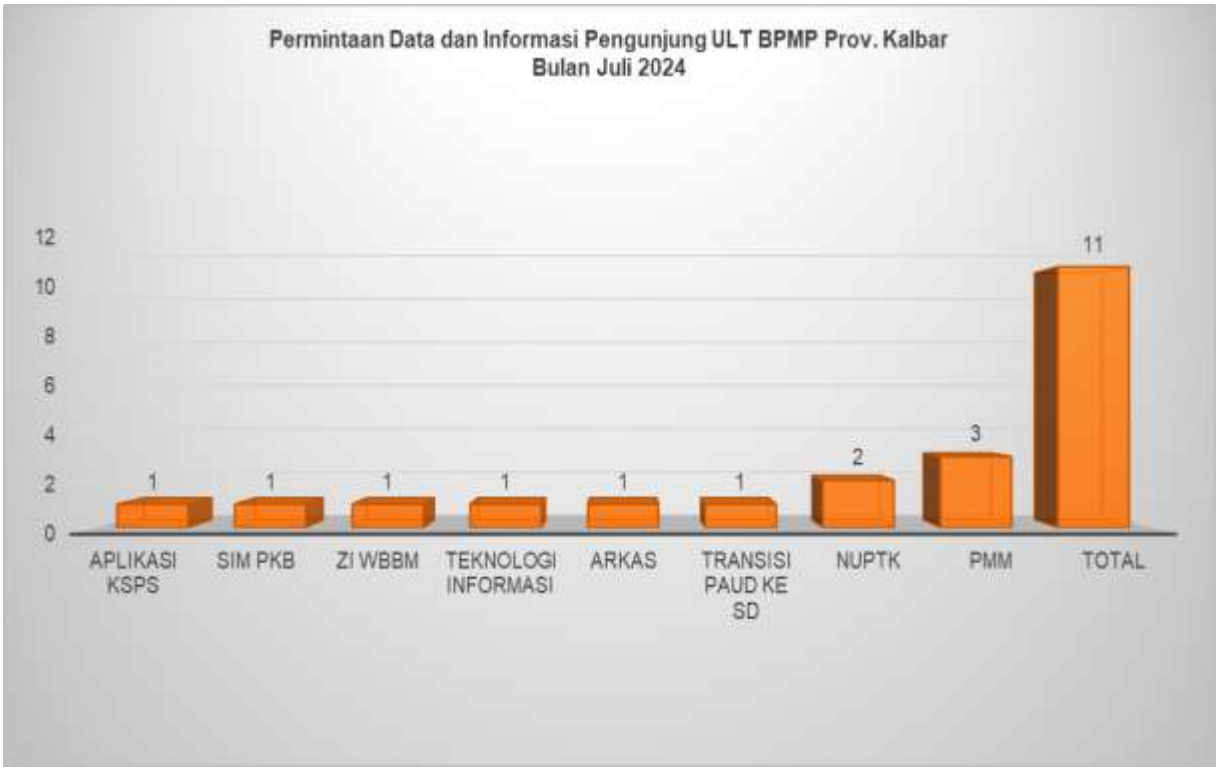


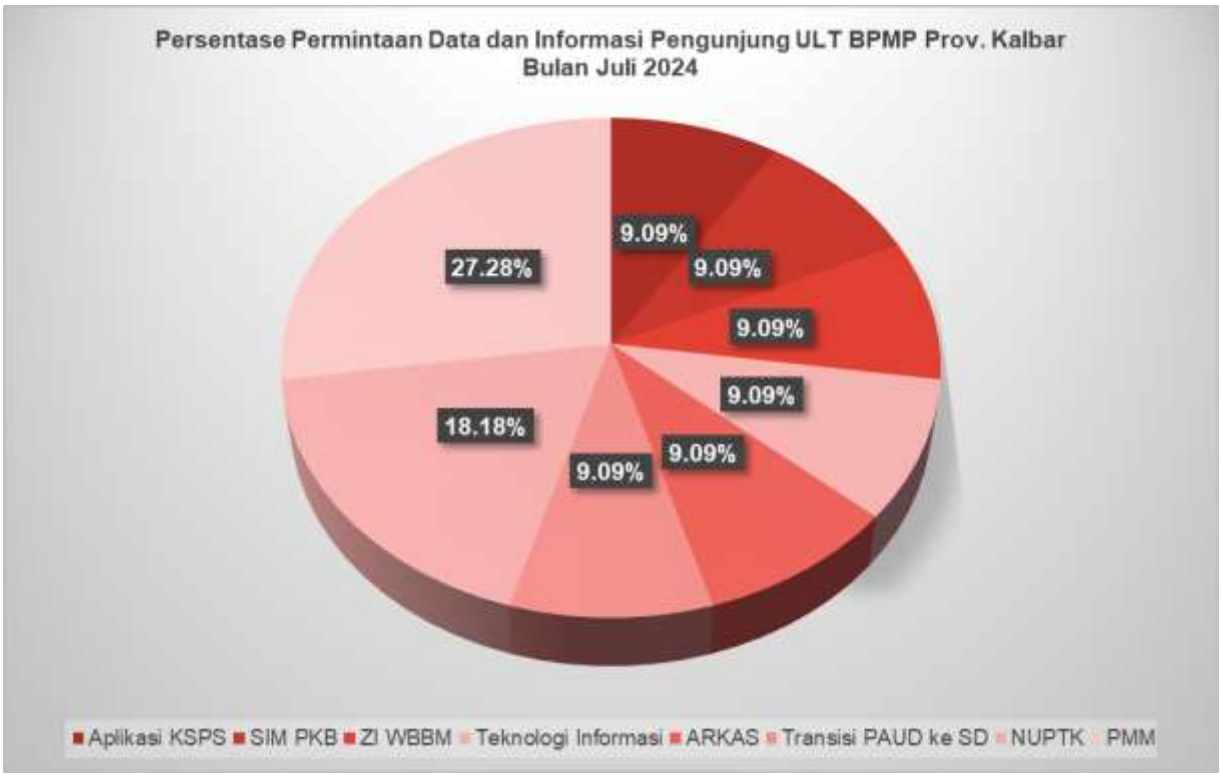
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permintaan data dan informasi sebanyak 11 pengunjung atau 84,62%, layanan bantuan supervisi dan layanan pengajuan kerjasama masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 7,69%, sedangkan layanan peminjaman fasilitas dan layanan permintaan narasumber tidak ada permintaan layanan.





Layanan permintaan data dan informasi di dominasi 2 kategori yaitu informasi PMM sebanyak 3 pengunjung atau 27,28% dan NUPTK sebanyak 2 orang atau 18.18%, sedangkan informasi transisi PAUD ke SD, ARKAS, Teknologi Informasi, ZI WBBM, SIM PKB, dan aplikasi KSPS masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 9,09%.



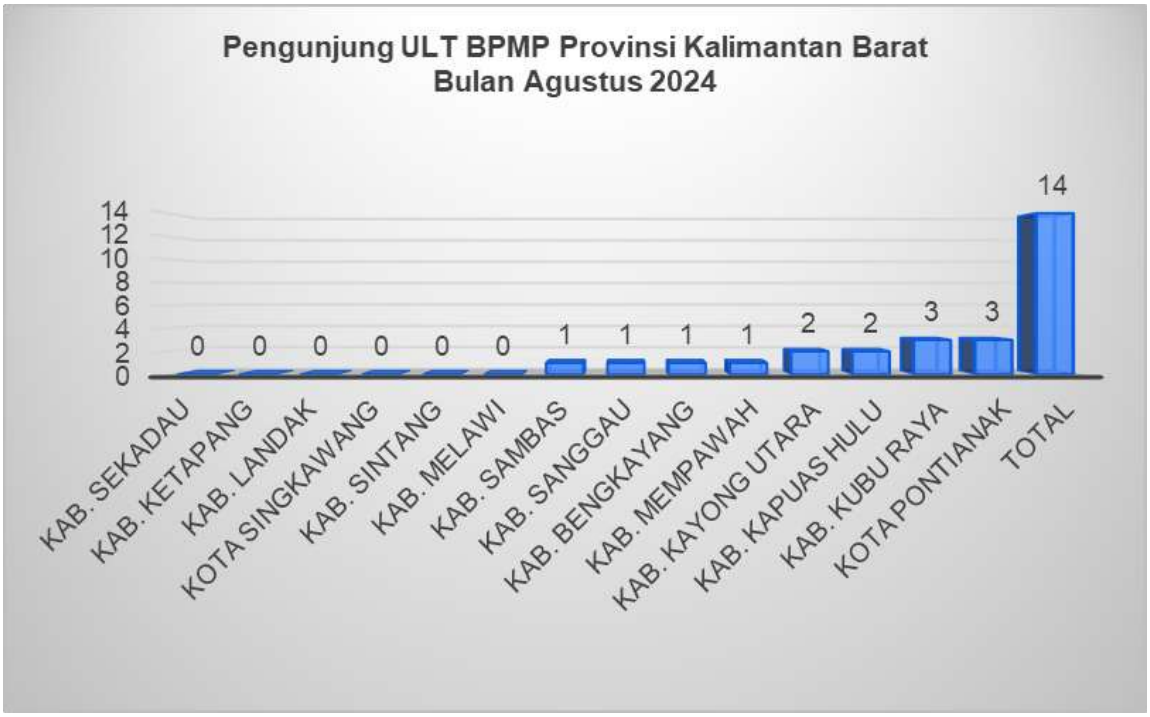


C. Bulan Agustus

Jumlah pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat bulan Agustus 2024 sebanyak 14 orang yang berasal dari 8 kabupaten/kota dari 14 kabupaten/kota dengan rincian:

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

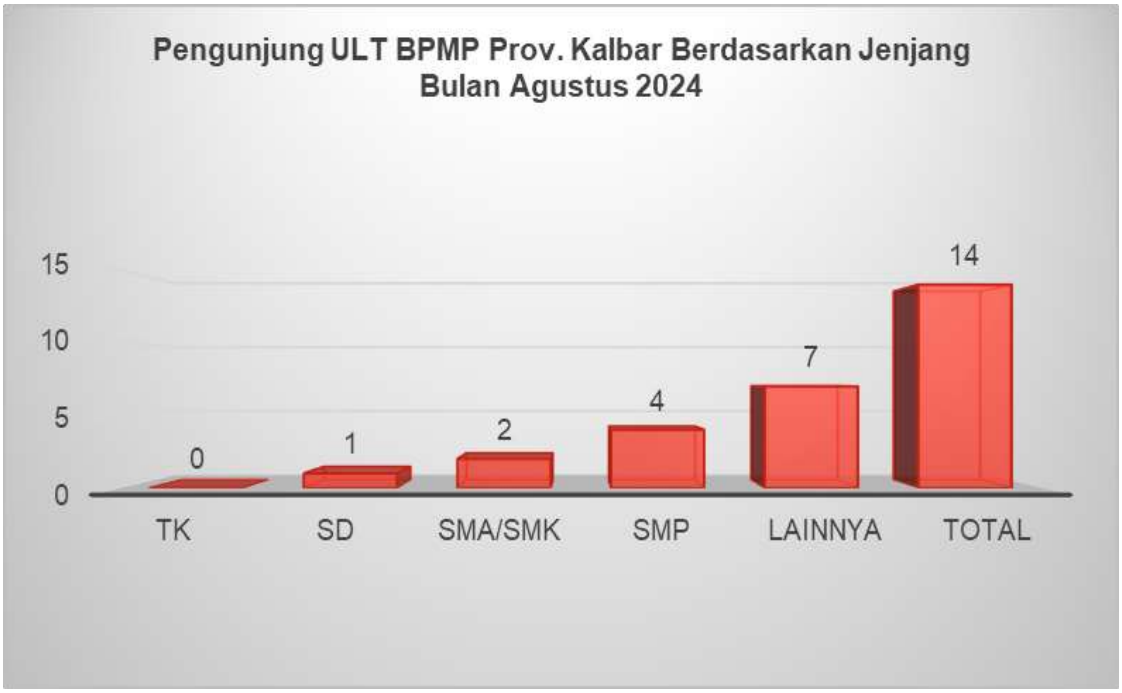
Total : 14 orang

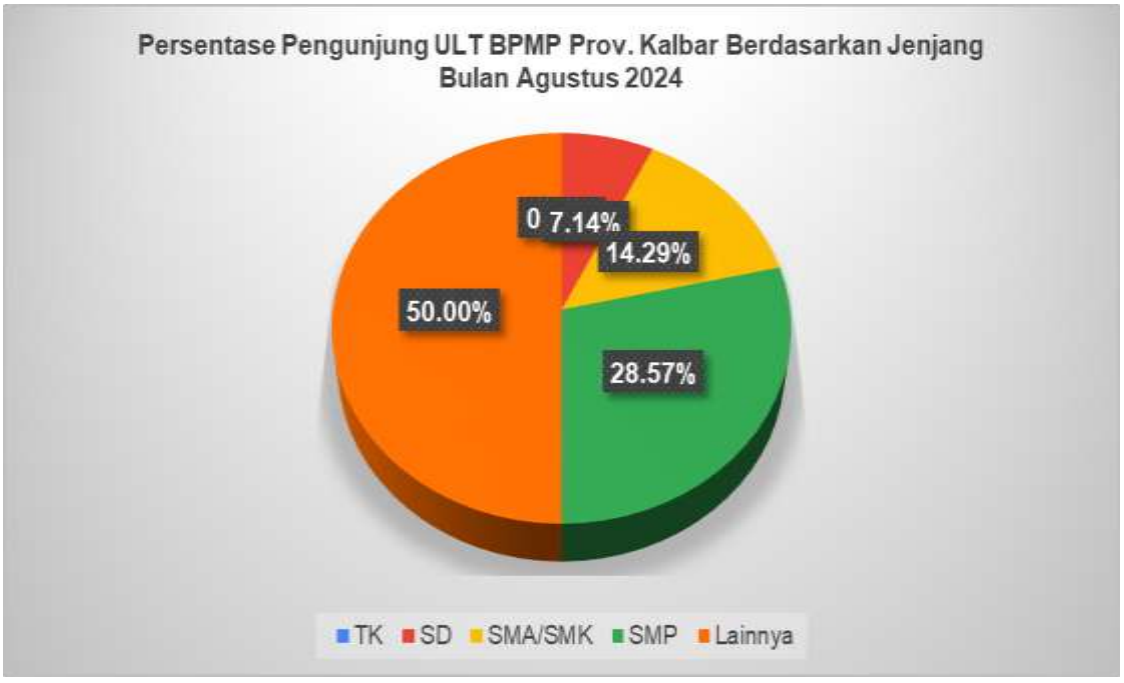


Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang TK : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang SD : 1 orang atau 7,14% dari total pengunjung
- Jenjang SMA/K : 2 orang atau 14,29% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 4 orang atau 28,57% dari total pengunjung
- Lainnya : 7 orang atau 50,00% dari total pengunjung

Total : 14 orang

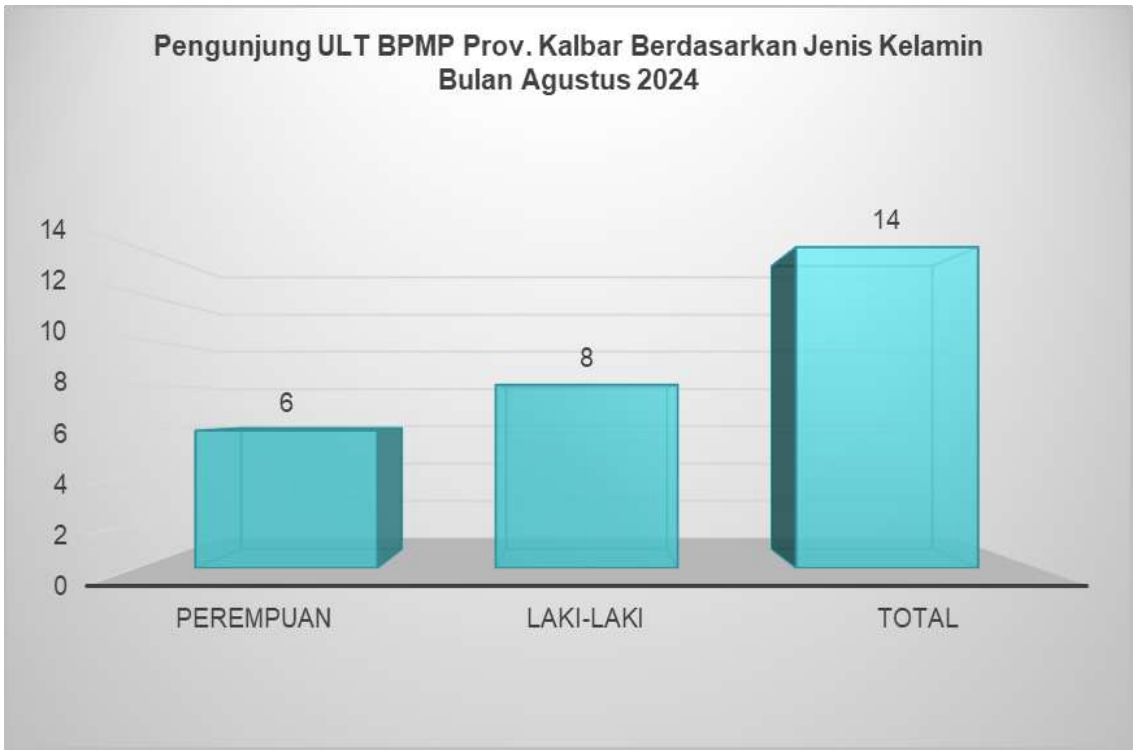


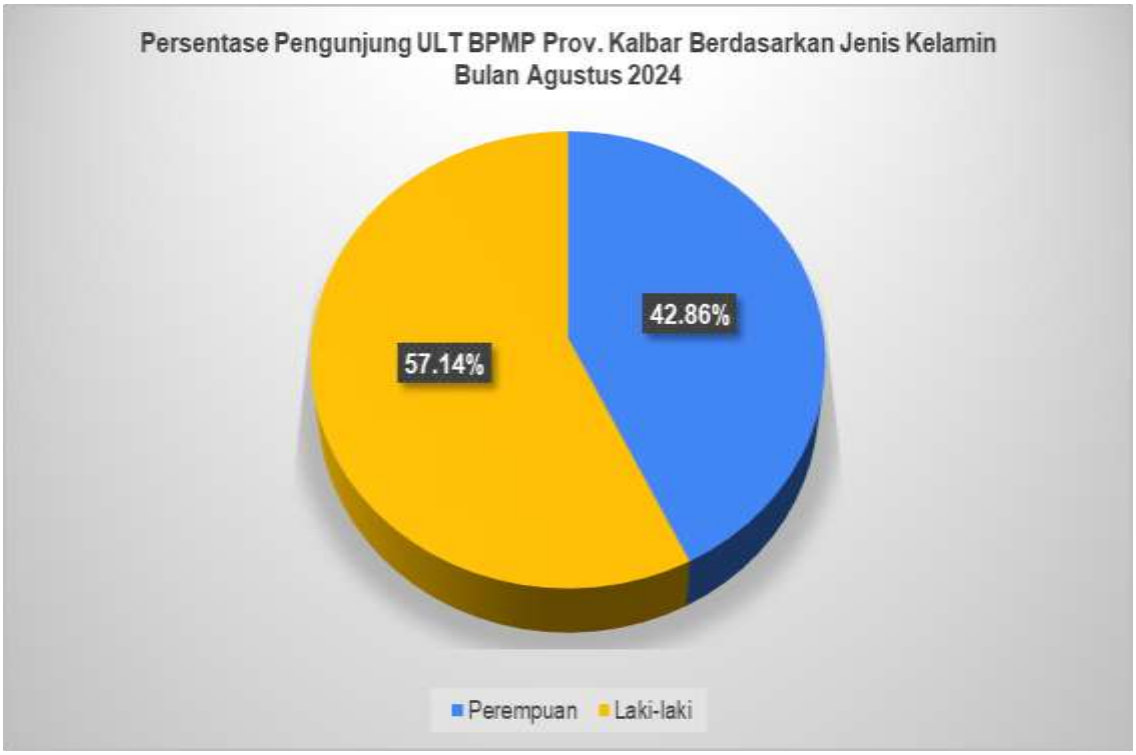


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Perempuan : 6 orang atau 42,86% dari total pengunjung
- Laki-laki : 8 orang atau 57,14% dari total pengunjung

Total : 14 orang

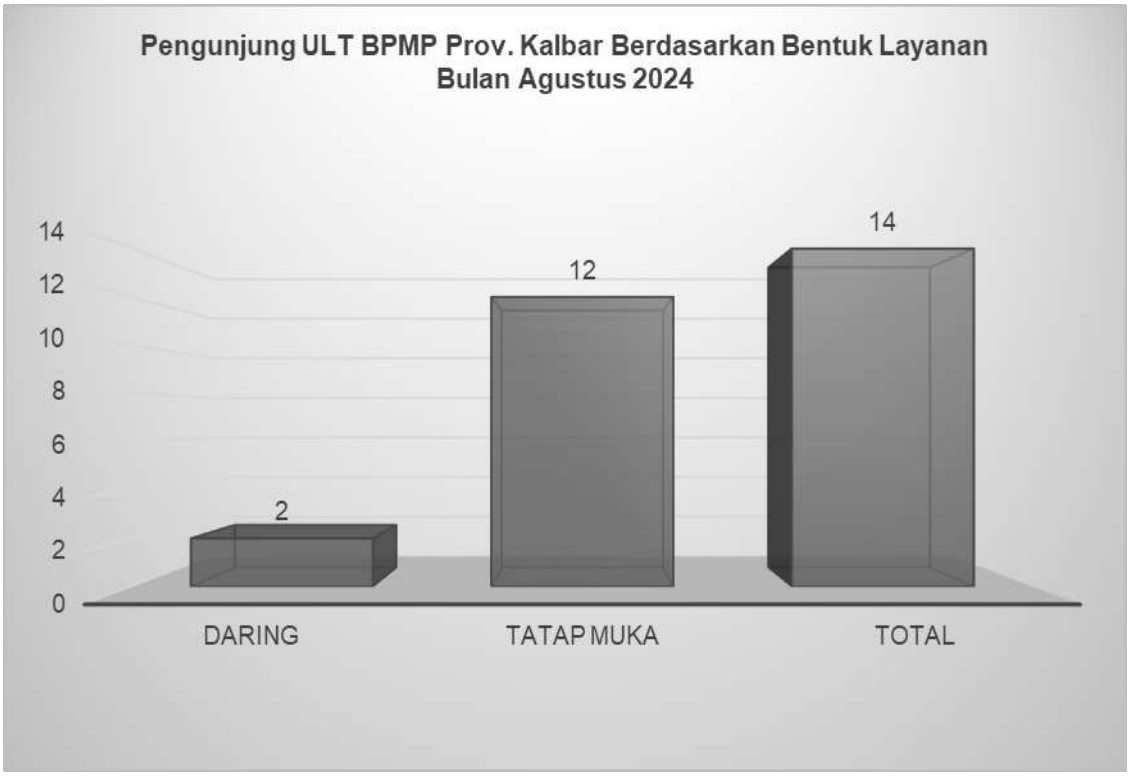


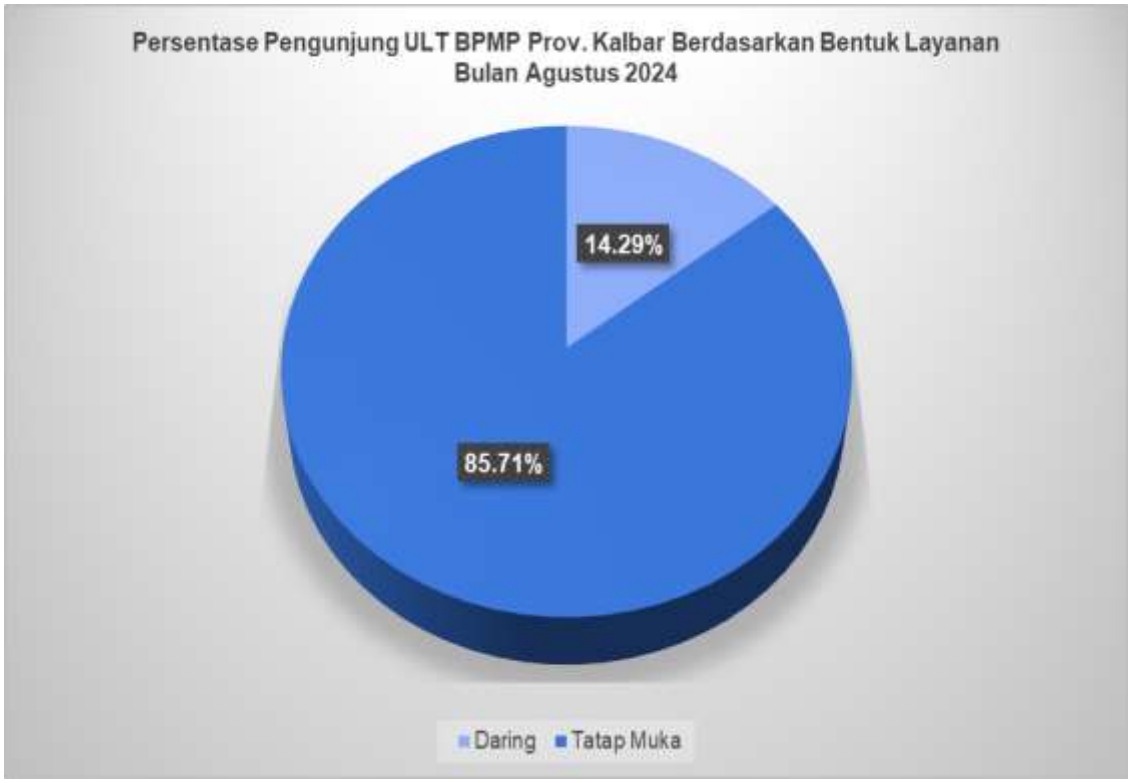


Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 2 orang atau 14,29% dari total pengunjung
- Tatap Muka : 12 orang atau 85,71% dari total pengunjung

Total : 14 orang

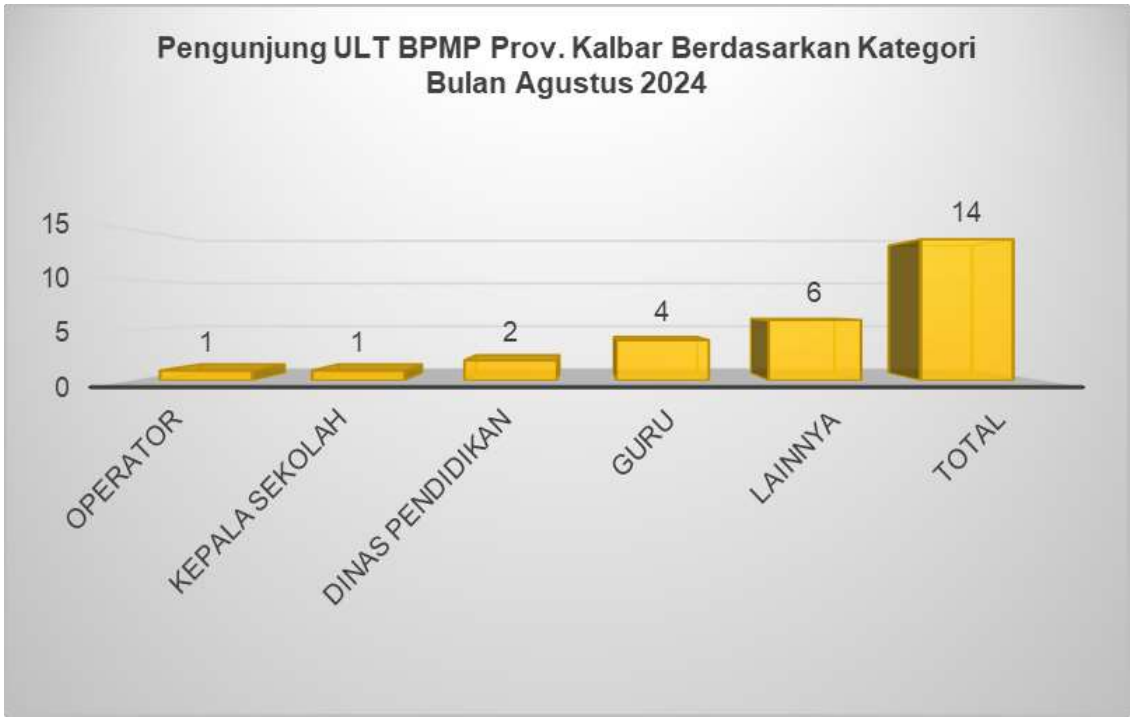


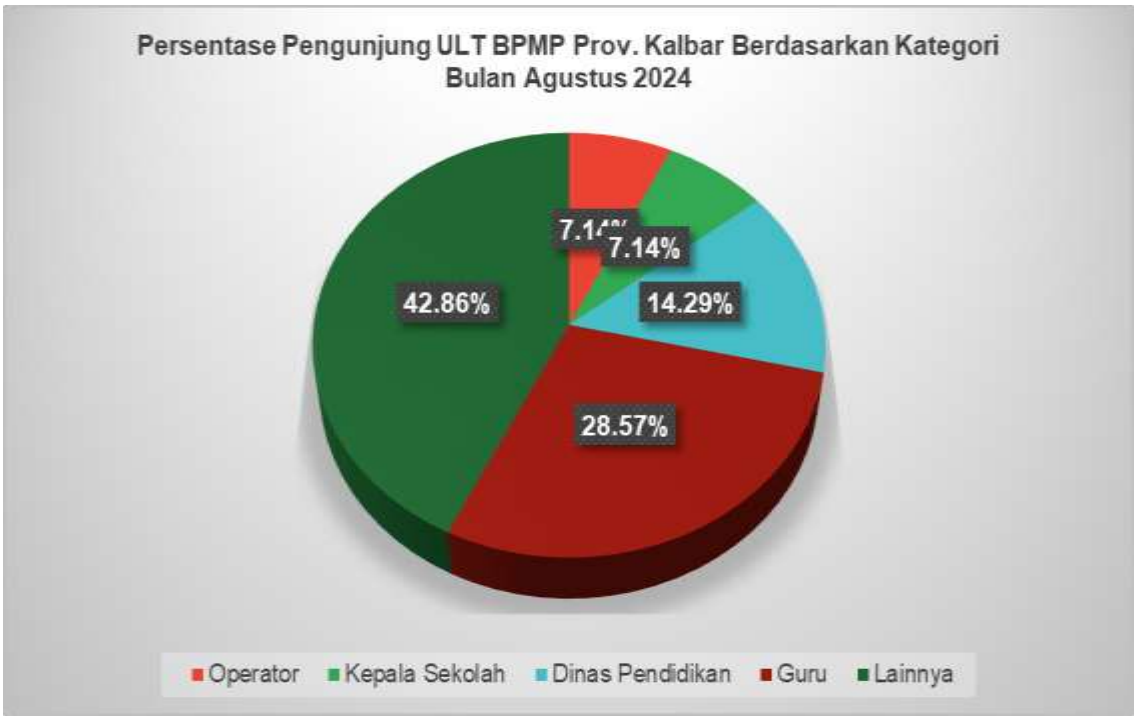


Berdasarkan kategori pengunjung:

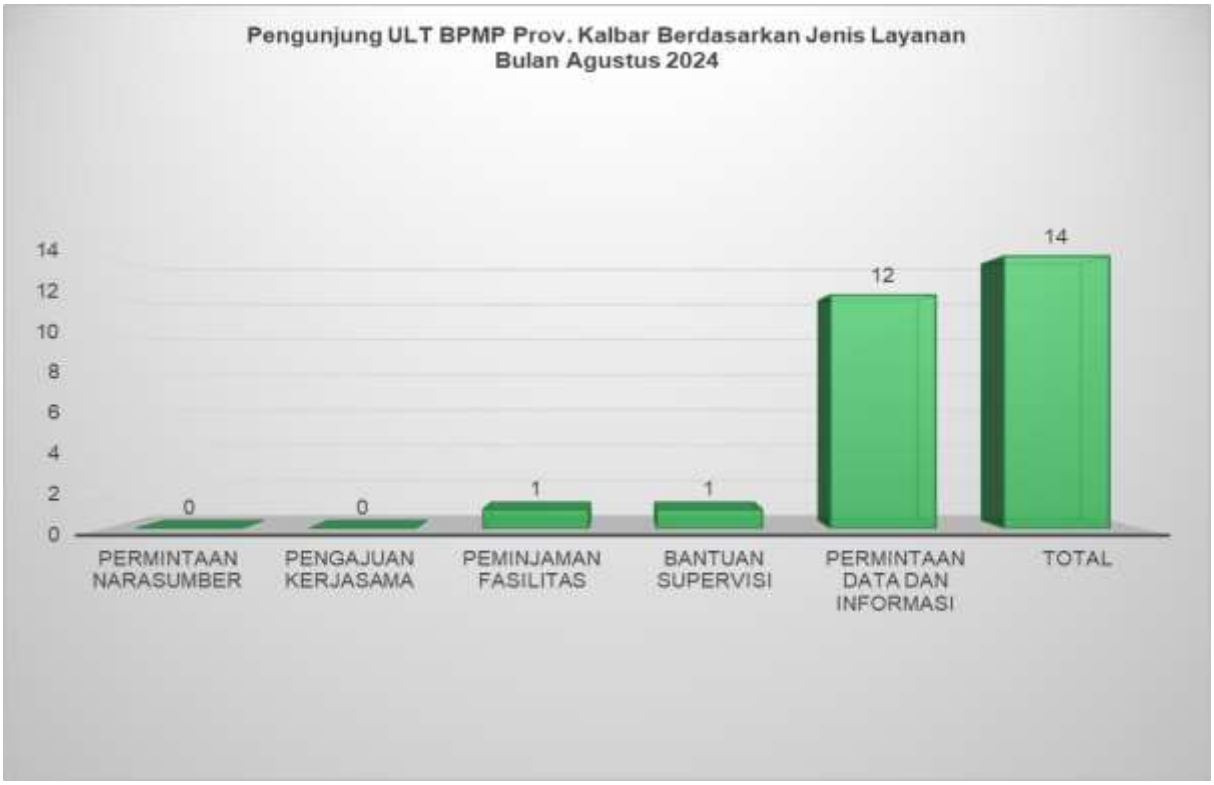
- Operator : 1 orang atau 7,14% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 1 orang atau 7,14% dari total pengunjung
- Dinas Pendidikan : 2 orang atau 14,29% dari total pengunjung
- Guru : 4 orang atau 28,57% dari total pengunjung
- Lainnya : 6 orang atau 42,86% dari total pengunjung

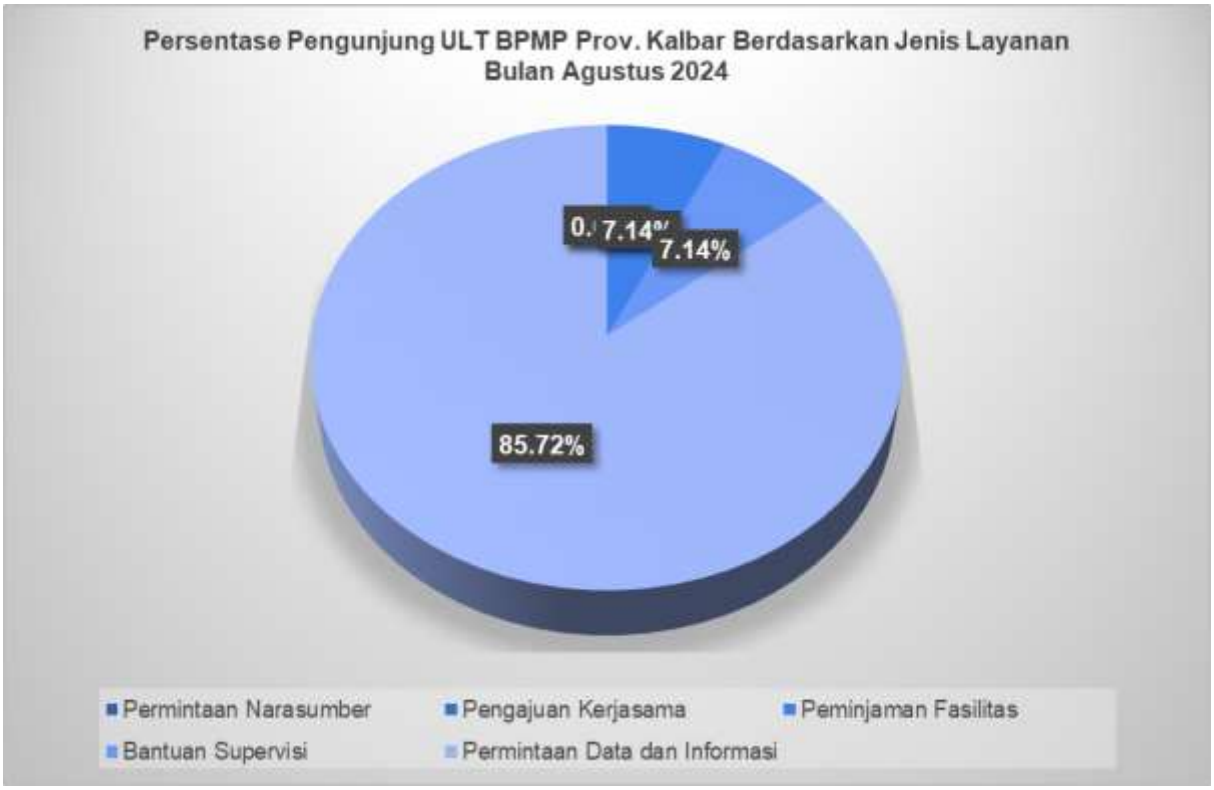
Total : 14 orang



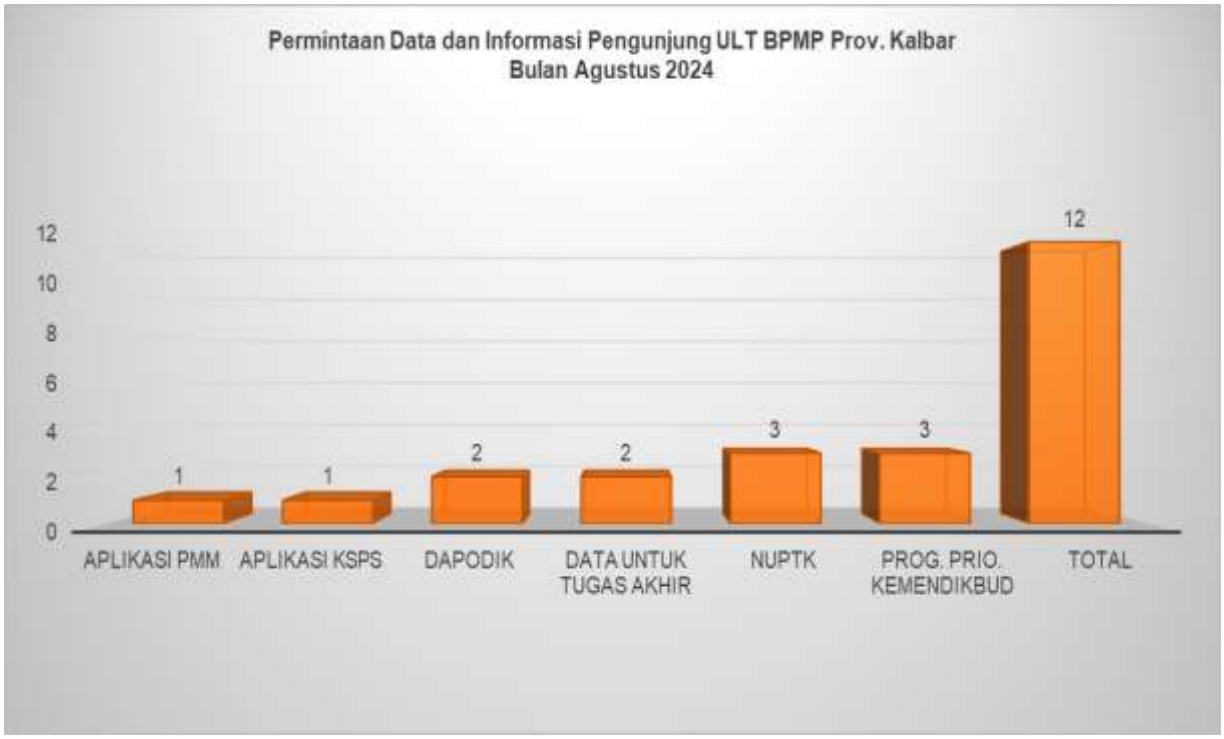


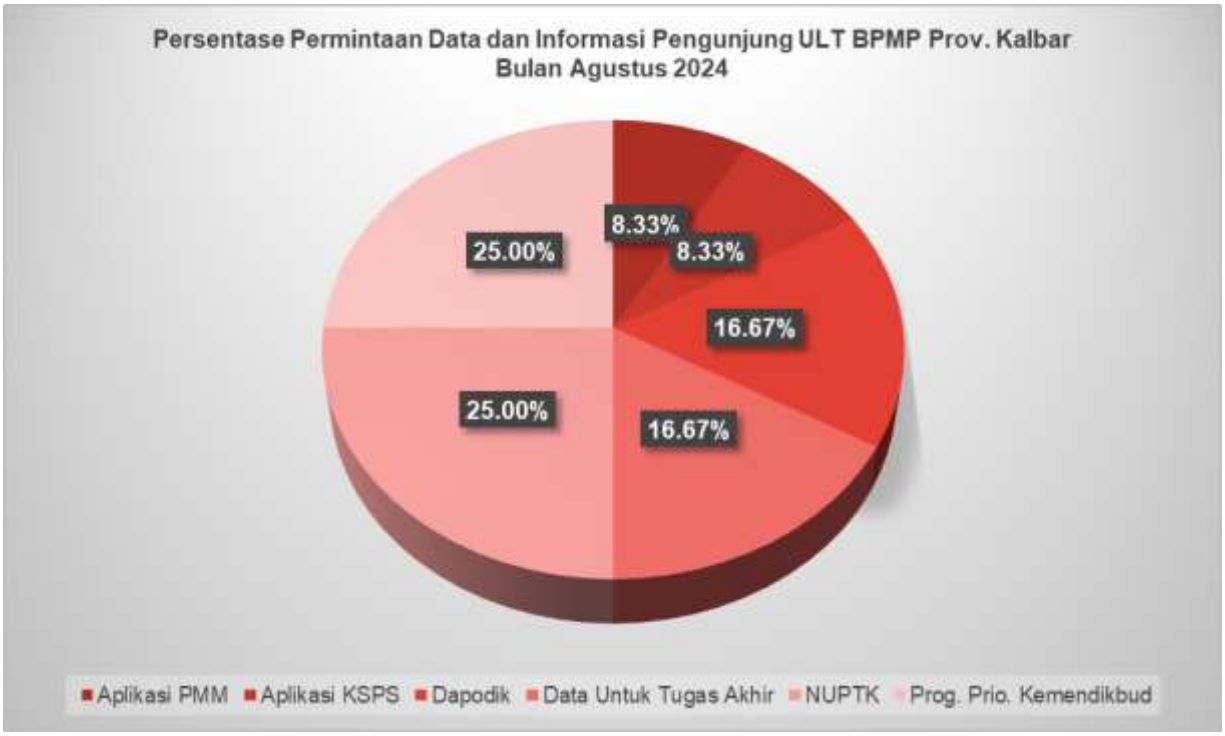
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permintaan data dan informasi sebanyak 12 pengunjung atau 85,72%, layanan bantuan supervisi dan layanan peminjaman fasilitas masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 7,14%, sedangkan layanan pengajuan kerjasama dan layanan permintaan narasumber tidak ada permintaan layanan.





Layanan permintaan data dan informasi di dominasi 2 kategori yaitu informasi program prioritas Kemendikbud dan NUPTK masing-masing sebanyak 3 pengunjung atau 25,00%, sedangkan permintaan data untuk tugas akhir dan informasi Dapodik masing-masing sebanyak 2 pengunjung atau 16,67%, serta informasi aplikasi KSPS dan aplikasi PMM masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 8,33% .



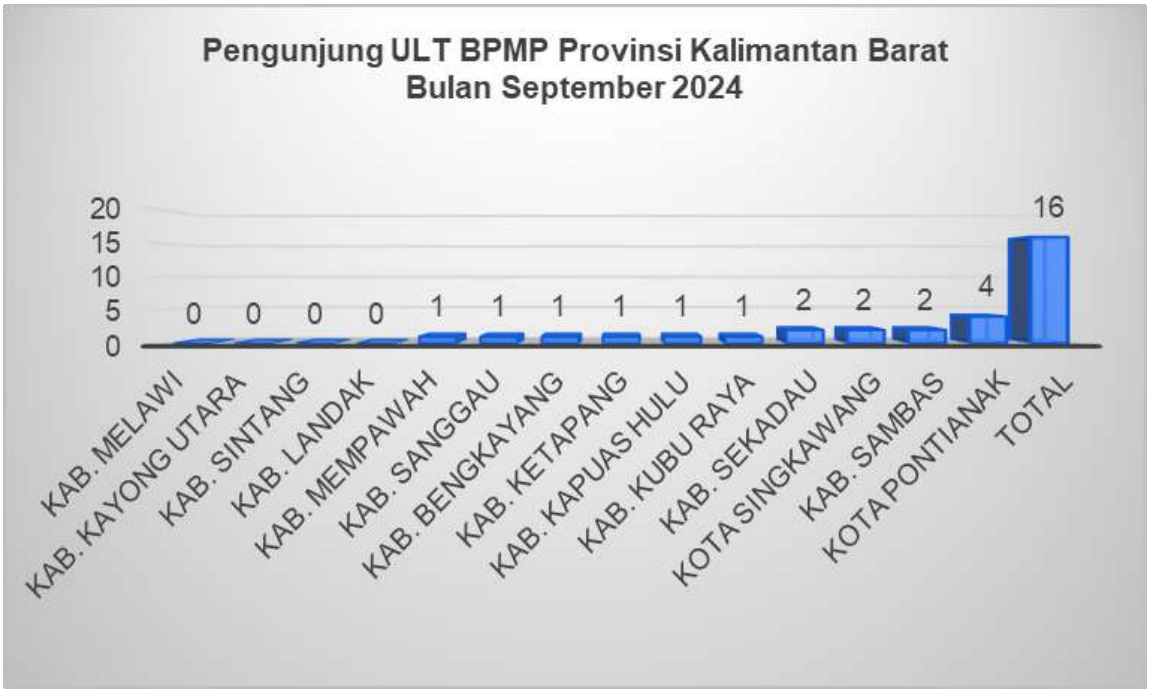


D. Bulan September

Jumlah pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat bulan September 2024 sebanyak 16 orang yang berasal dari 10 kabupaten/kota dari 14 kabupaten kota dengan rincian:

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

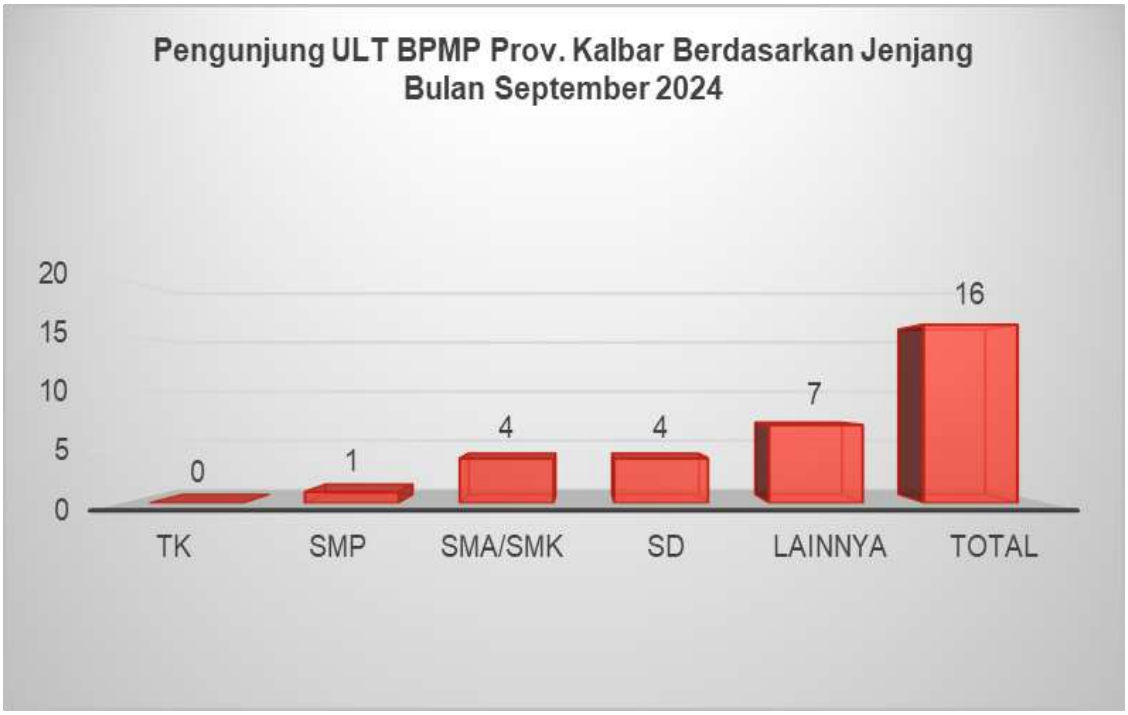
Total : 16 orang

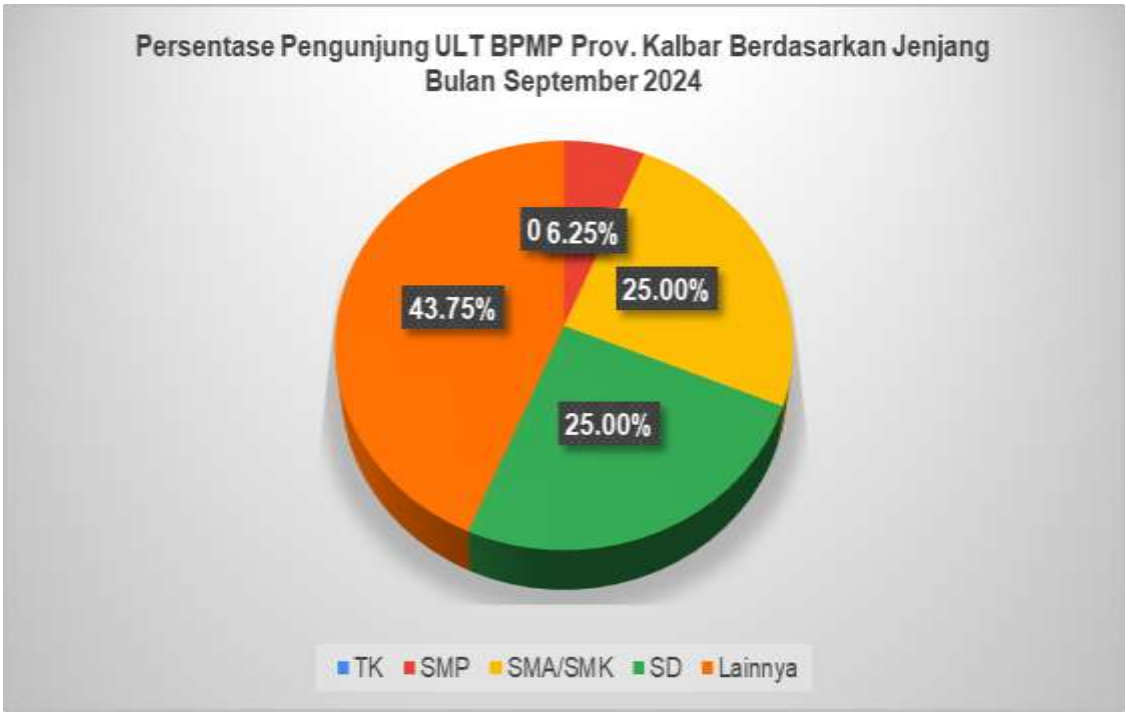


Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang TK : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 1 orang atau 6,25% dari total pengunjung
- Jenjang SMA/K : 4 orang atau 25,00% dari total pengunjung
- Jenjang SD : 4 orang atau 25,00% dari total pengunjung
- Lainnya : 7 orang atau 43,75% dari total pengunjung

Total : 16 orang

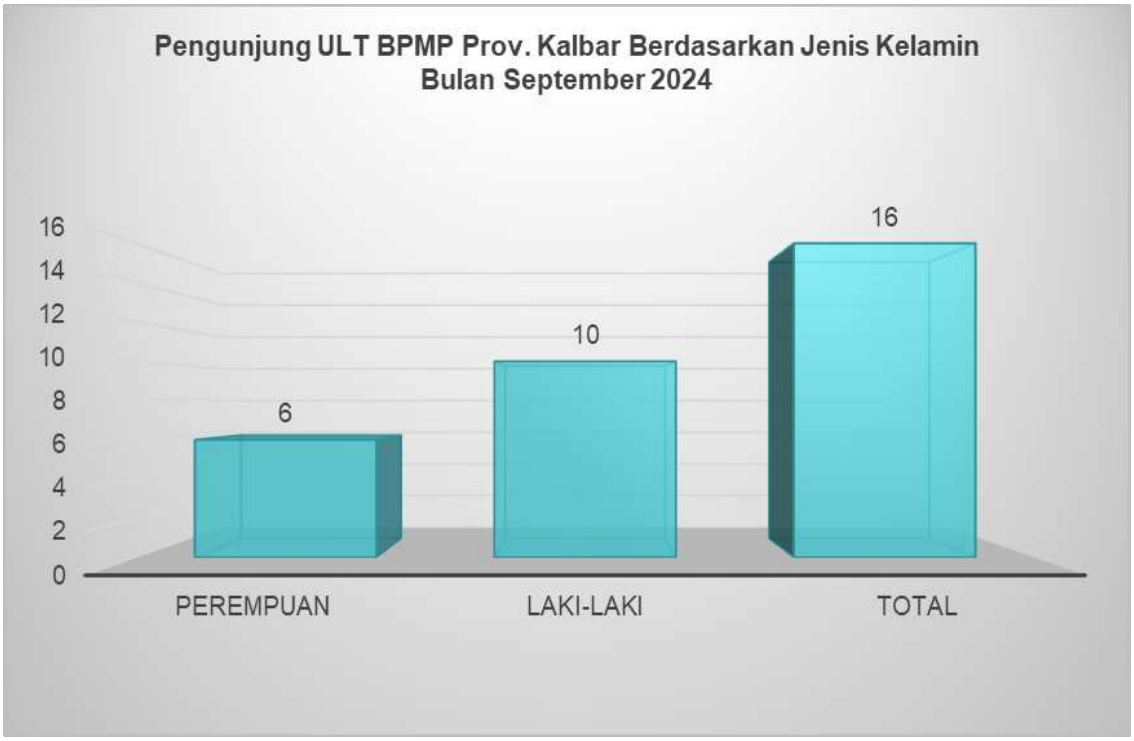


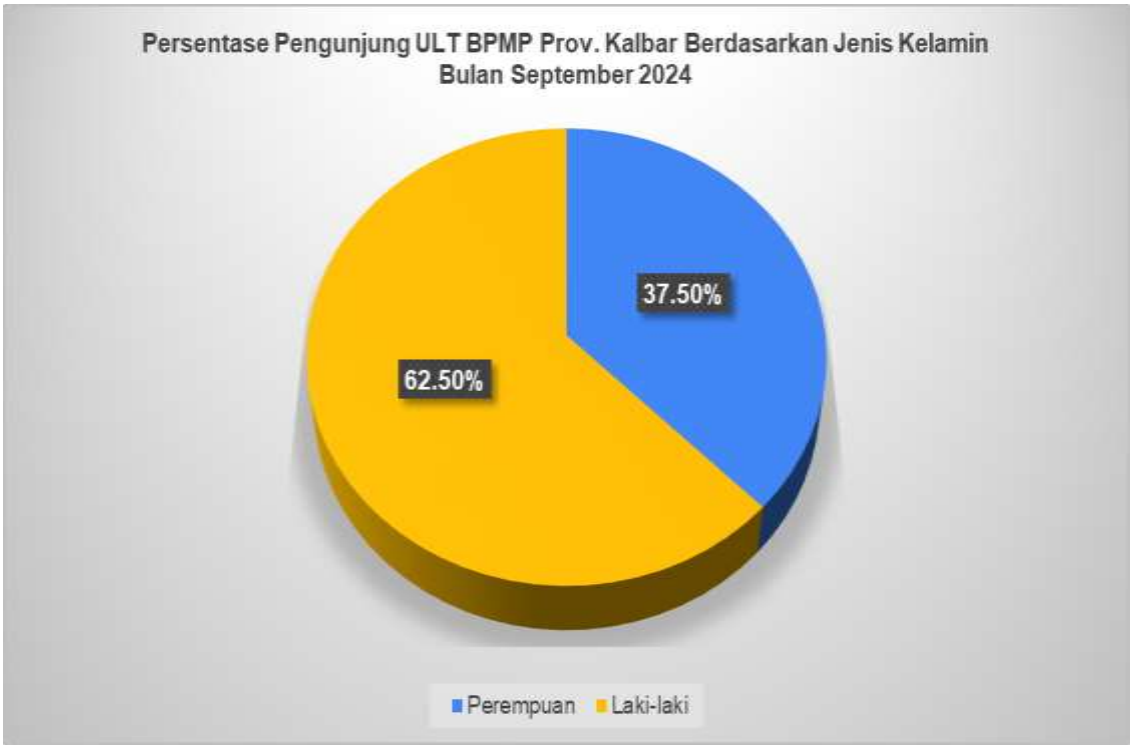


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Perempuan : 6 orang atau 37,50% dari total pengunjung
- Laki-laki : 10 orang atau 62,50% dari total pengunjung

Total : 16 orang

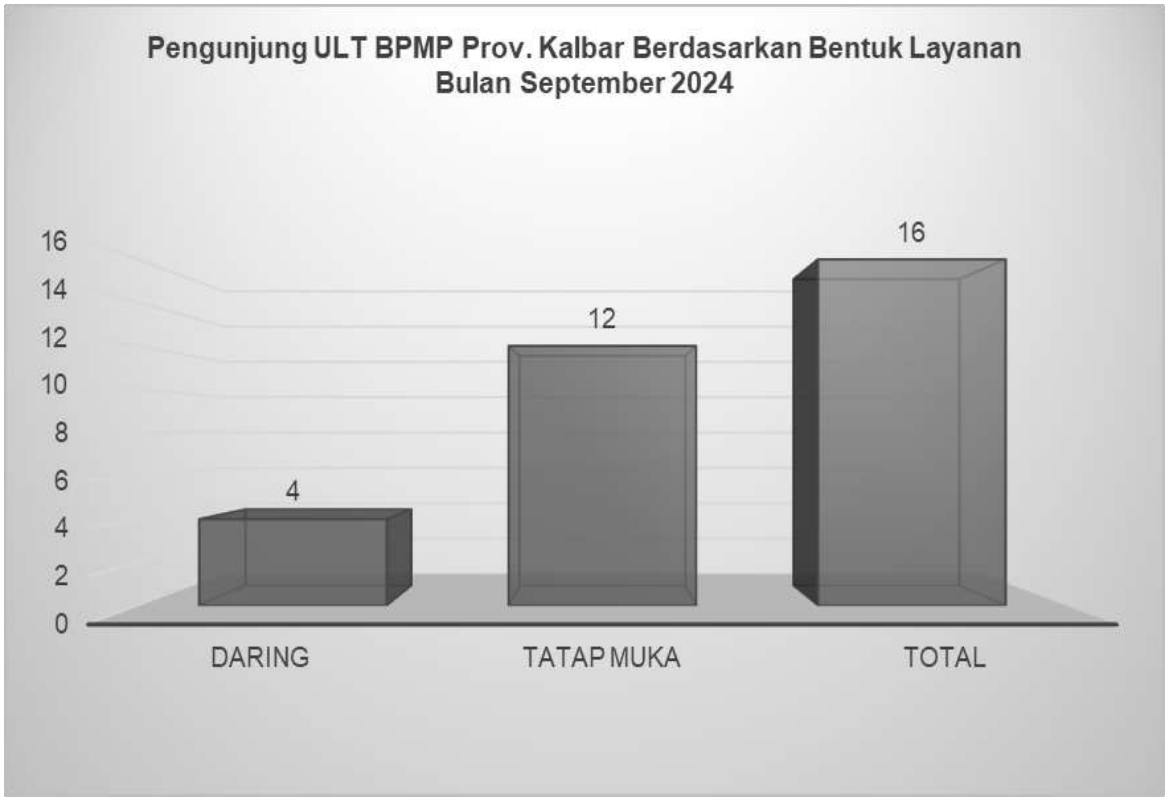


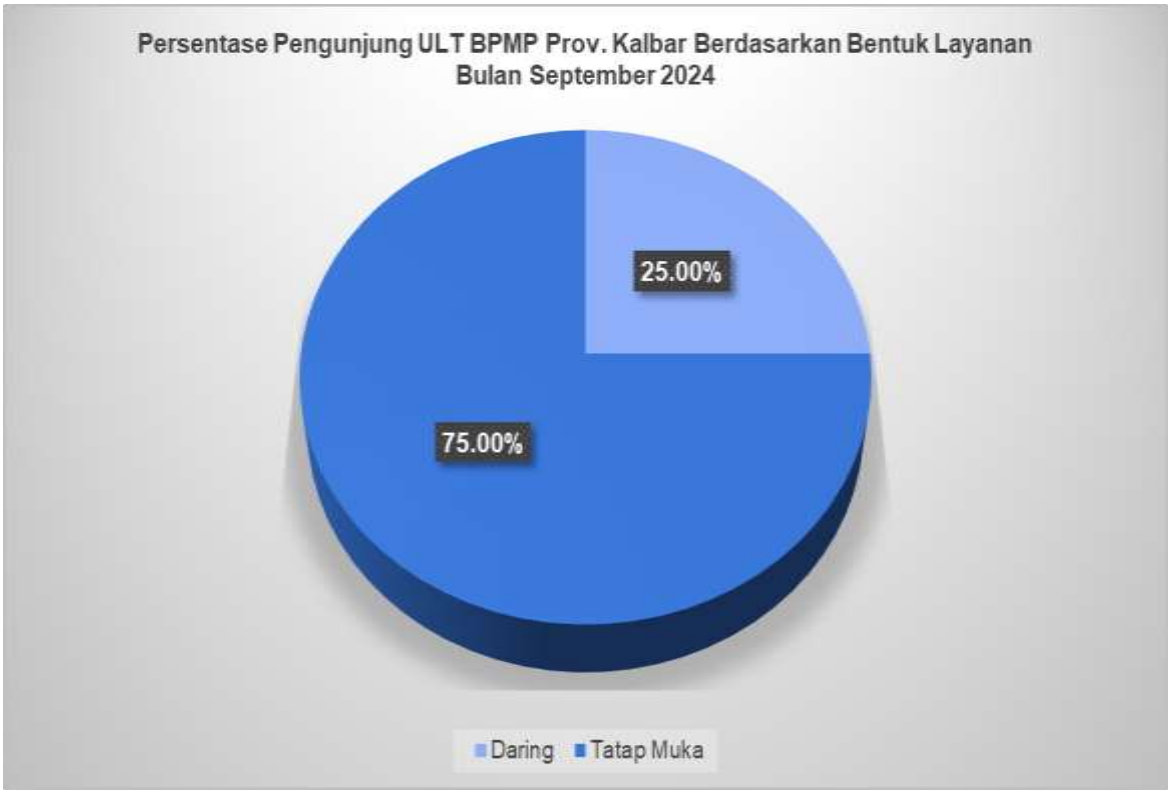


Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 4 orang atau 25,00% dari total pengunjung
- Tatap muka : 12 orang atau 75,00% dari total pengunjung

Total : 16 orang

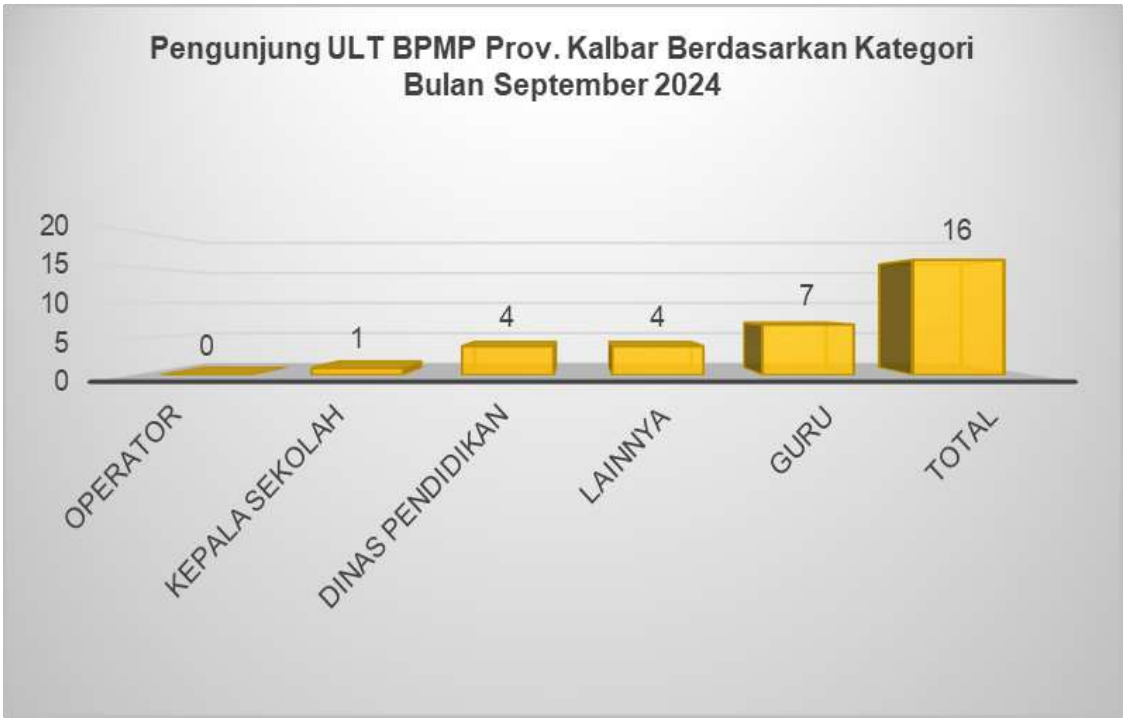


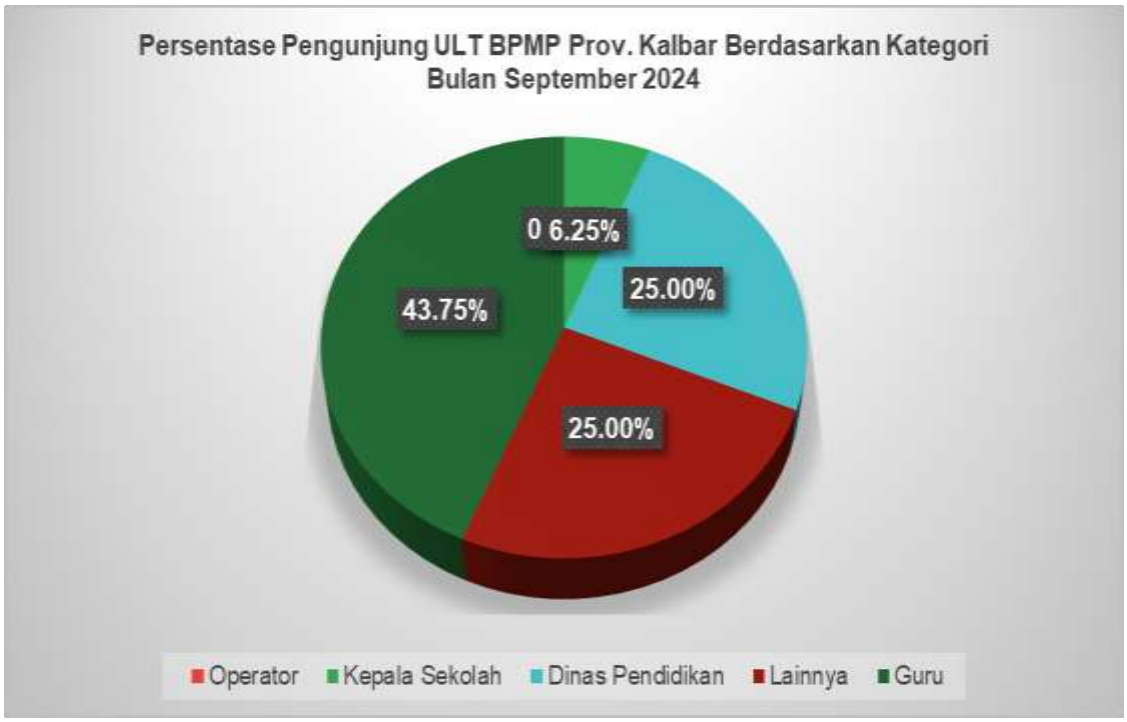


Berdasarkan kategori pengunjung:

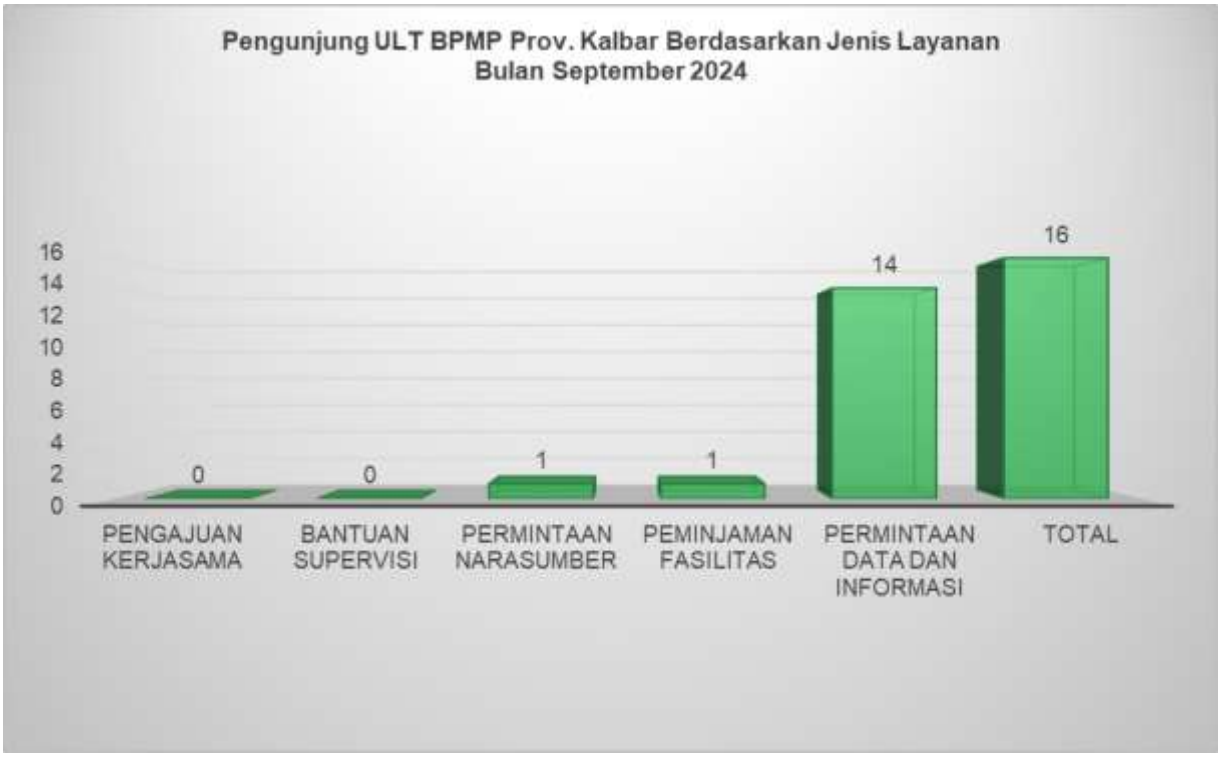
- Operator : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 1 orang atau 6,25% dari total pengunjung
- Dinas Pendidikan : 4 orang atau 25,00% dari total pengunjung
- Lainnya : 4 orang atau 25,00% dari total pengunjung
- Guru : 7 orang atau 43,75% dari total pengunjung

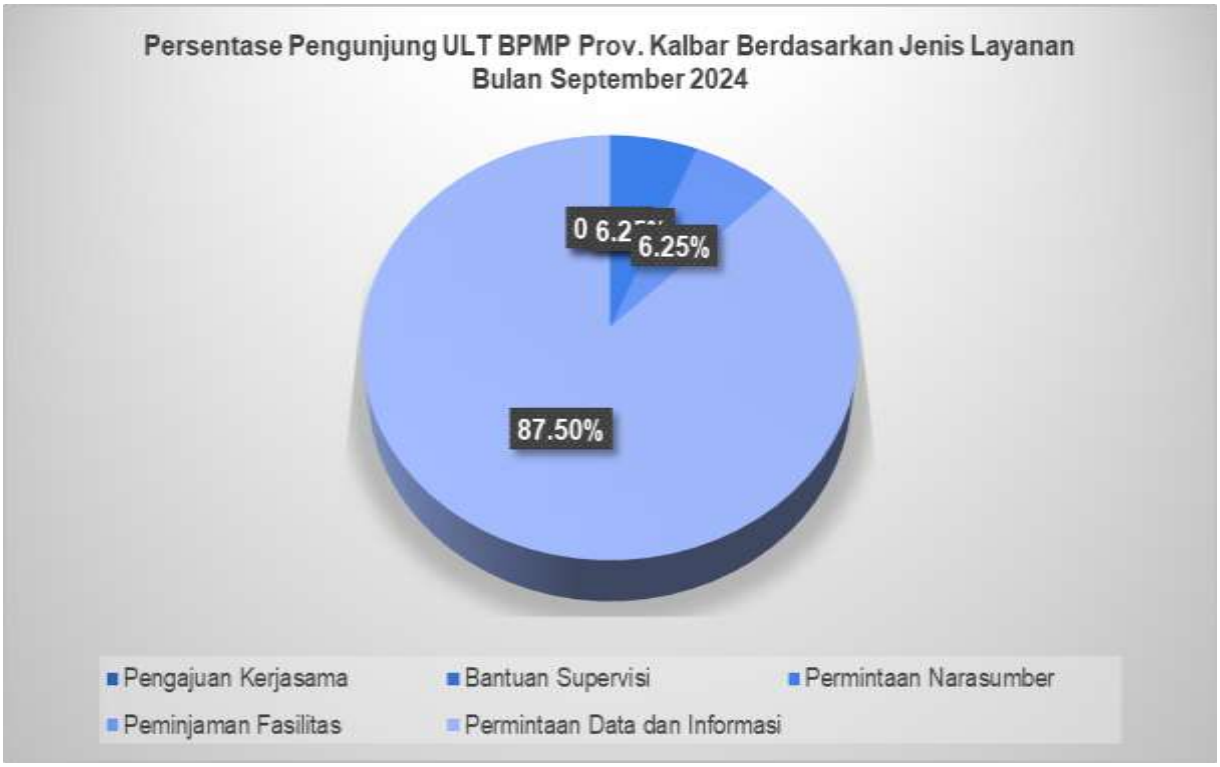
Total : 16 orang



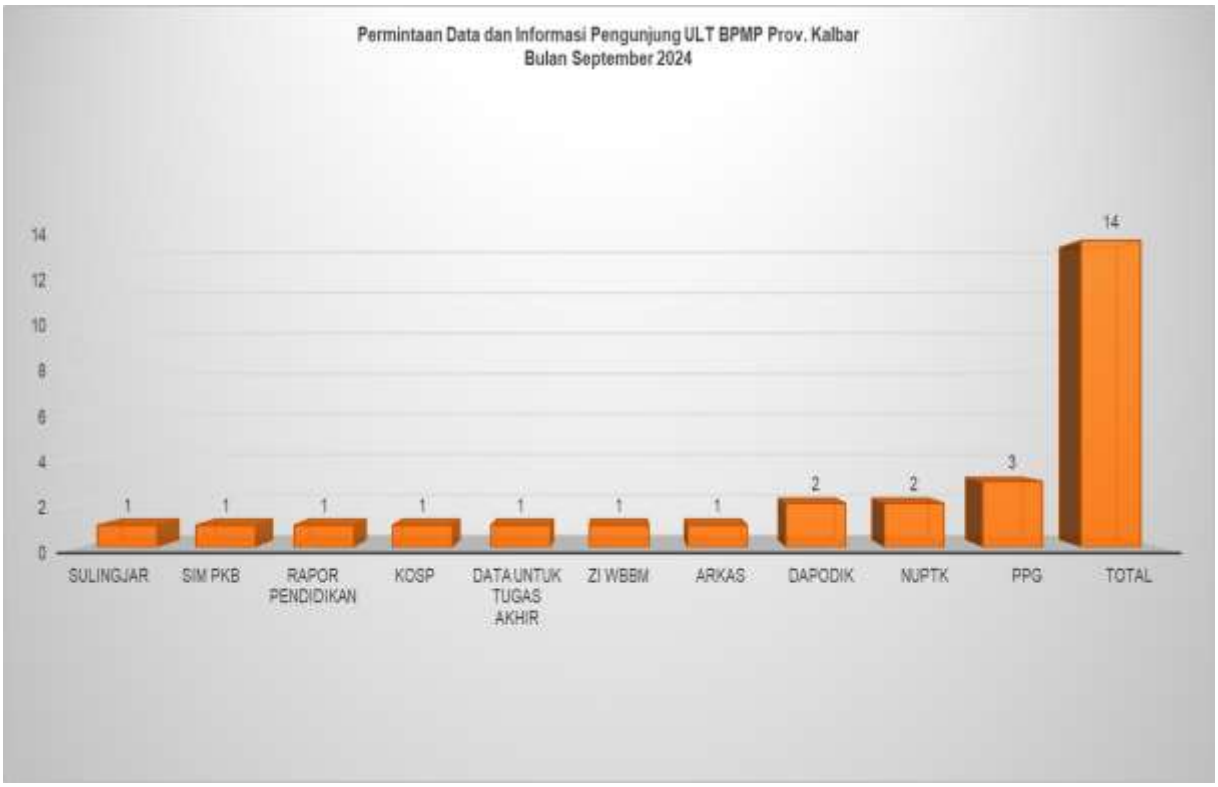


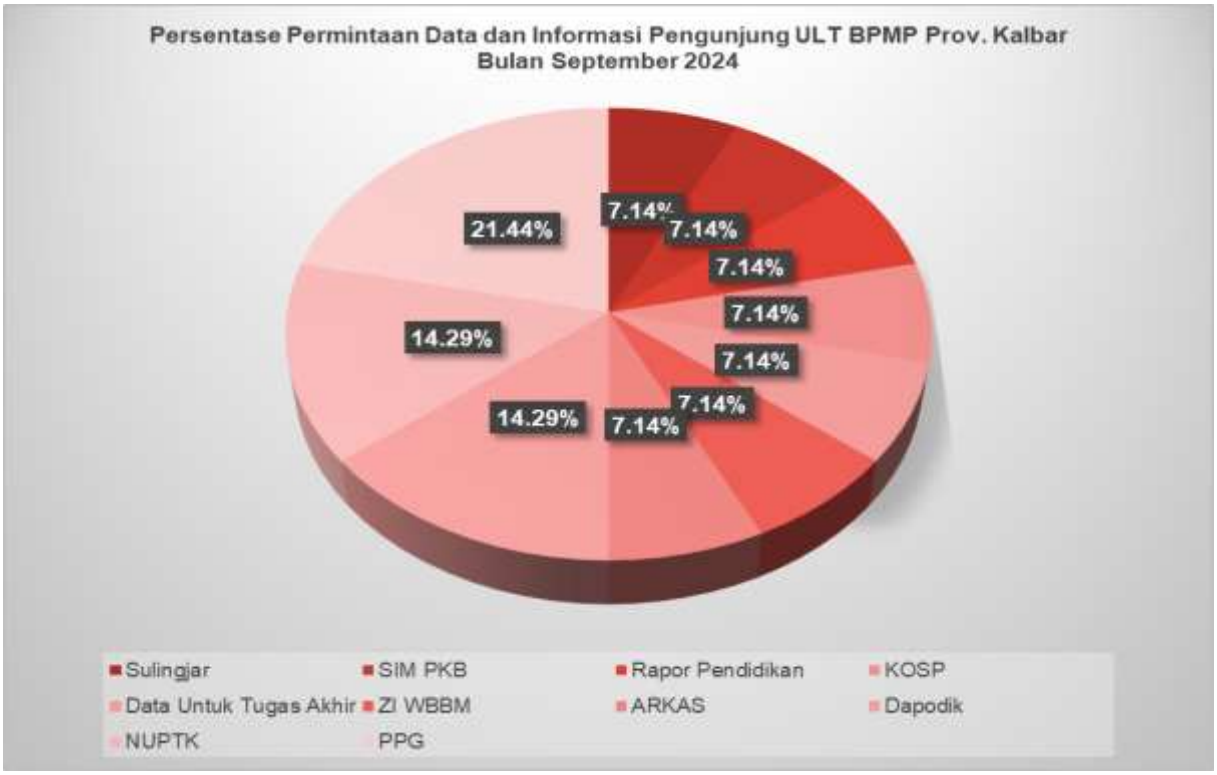
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permintaan data dan informasi sebanyak 14 pengunjung atau 87,50%, layanan peminjaman fasilitas dan layanan permintaan narasumber masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 6,25%, sedangkan layanan bantuan supervisi dan layanan pengajuan kerjasama tidak ada permintaan layanan.





Layanan permintaan data dan informasi di dominasi 3 kategori yaitu informasi PPG sebanyak 3 pengunjung atau 21,44%, NUPTK dan Dapodik sebanyak masing-masing 2 pengunjung atau 14,29%, sedangkan informasi ARKAS, ZI WBBM, permintaan data untuk tugas akhir, KOSP, Rapor Pendidikan, SIM PKB, dan Sulingjar masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 7,14%.





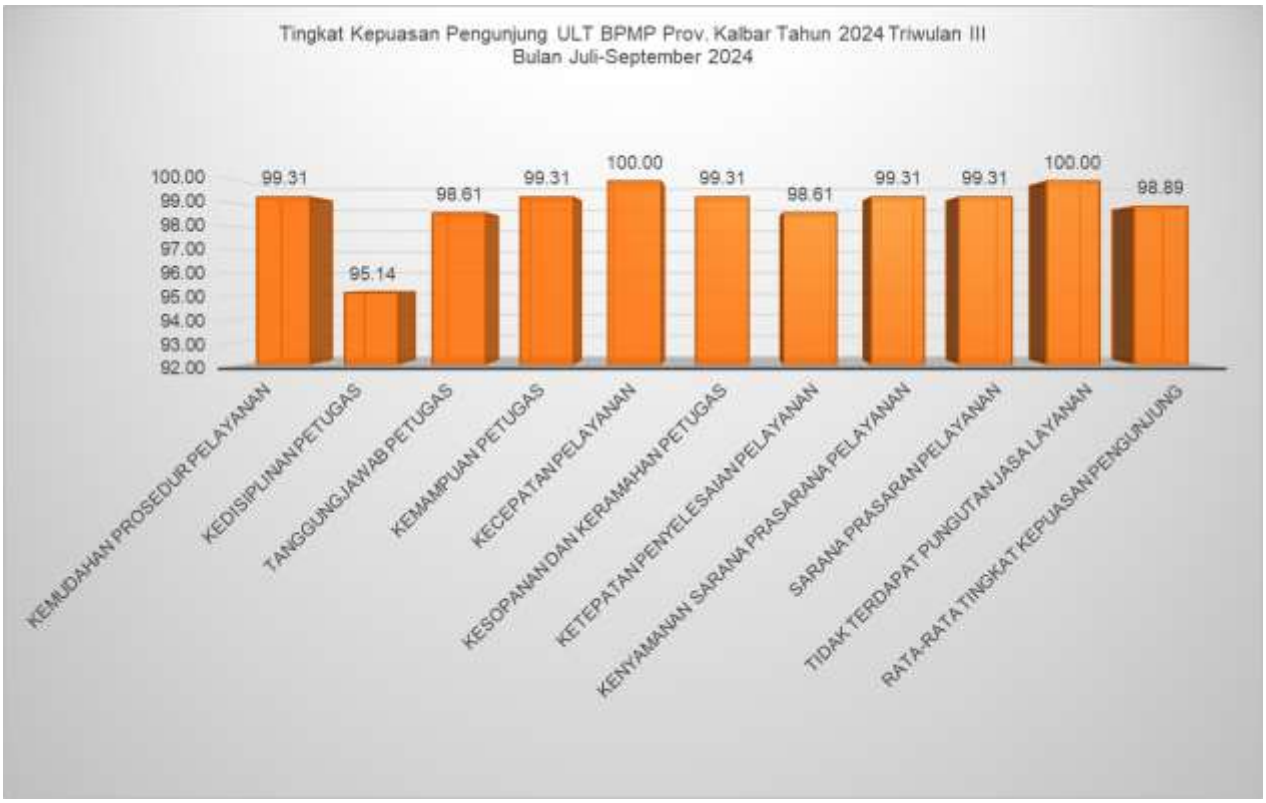
BAB IV
TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengunjung di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat tahun 2024 triwulan III (bulan Juli-September 2024) 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, 35 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 1 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kedisiplinan petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 29 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 7 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian tanggungjawab petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 34 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 2 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kemampuan petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 35 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 1 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kecepatan pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 36 responden memberikan nilai sangat memuaskan. Untuk indikator penilaian kesopanan dan keramahan petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 35 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 1 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian ketepatan penyelesaian pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 34 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 2 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kenyamanan sarana prasarana pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 35 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 1 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian sarana prasarana pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 35 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 1 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian tidak terdapat pungutan jasa layanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 36 responden memberikan nilai 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 2024 triwulan III (bulan Juli-September 2024) 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	99.31	95.14	98.61	99.31	100.00	99.31	98.31	99.31	99.31	100.00
Mutu Kinerja	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan	3	10	8	4	1	5	9	6	7	2
Skor SKM Total	98,89 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 2024 triwulan III (bulan Juli-September 2024) 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 2 Oktober 2024	Lily Eka Yanti, S. Kom.
2	Ketepatan penyelesaian pelayanan	Sosialisasi peraturan/edaran terkait layanan pendidikan ke petugas layanan				Minggu 3 Oktober 2024	Chakim Musthofa, S.I.Pust., M.Pd.
3	Tanggungjawab petugas	Etos kerja atau motivasi kepada petugas layanan publik				Minggu 4 Oktober 2024	Wahyuni Budiarto, S.Pt., M.Pd.
4	Sarana prasarana pelayanan	Pengadaan alat perekaman, alat cetak dan sarpras lain untuk meningkatkan pelayanan publik				Minggu 1 November 2024	Acep Eka Kurniawan, S.Kom.
5	Kenyamanan sarana prasarana pelayanan	Rutinitas pemeliharaan sarana prasana				Minggu 2 November 2024	Fajariani, S.Si.
6	Kesopanan dan keramahan petugas	Bimtek budaya pelayanan prima				Minggu 3 November 2024	Taslini Tarmizi, S.H.
7	Kemampuan petugas	Bimtek peningkatan kapasitas petugas layanan				Minggu 4 November 2024	Johan Hadi Sundawa, S.Pd.
8	Kemudahan prosedur pelayanan	Sosialisasi prosedur pelayanan/publikasi sosmed maupun papan informasi				Minggu 1 Desember 2024	Urai Winda Fidya Sari, S.E., M.Ak.
9	Tidak terdapat pungutan jasa layanan	Melakukan sosialisasi bahwa tidak terdapat pungutan jasa layanan kecuali yang sesuai aturan				Minggu 2 Desember 2024	Sri Apriyani, S.Pd.
10	Kecepatan pelayanan	Bimtek budaya pelayanan prima				Minggu 3 Desember 2024	Lukman, S.Pd.

PENILAIAN PETUGAS PELAYANAN
UNIT LAYANAN TERPADU BPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT
PERIODE JULI S.D. SEPTEMBER 2024

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	90	89,5	89,5	89,5	89,5	537,5	89,58	Baik
2	Wahyu Gusyanto, S.Pd.I.	89,5	89,5	89,5	89,5	90	89,5	537,5	89,58	Baik
3	Musliadi, S.E.	89,5	89,5	89,5	89	89,5	89,5	536,5	89,42	Baik
4	Fajariani, S.Si.	89,5	90	89,5	89,5	90	89,5	538	89,67	Baik
5	Rekal Sutriyono, S.Pd.	89,5	89,5	89,5	89	89,5	89,5	536,5	89,42	Baik
6	Lukman, S.Pd.	89,5	90	89,5	89,5	89,5	89,5	537,5	89,58	Baik
7	Johan Hadi Sundawa, S.Pd.	89,5	90	89,5	89,5	90	89,5	538	89,67	Baik
8	Taslini Tarmizi, S.H.	89,5	90	89,5	90	90	89,5	538,5	89,75	Baik
9	Lily Eka Yanti, S.Kom.	89,5	90	89,5	89,5	89,5	89,5	537,5	89,58	Baik
10	M. Dwi Etsa Putra, S.Kom.	89,5	90	89,5	89,5	89,5	89,5	537,5	89,58	Baik
11	Rezki Yudha Pratama, S.Ds.	89,5	90	89,5	89,5	89,5	89,5	537,5	89,58	Baik

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

Pontianak, 1 Oktober 2024
ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat
Ketua,

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

Sekretaris,

Fajariani, S.Si.
NIP. 197504042003122002

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

PENGHARGAAN

PETUGAS PELAYANAN TERBAIK
PERIODE TRIWULAN III (JULI-SEPTEMBER 2024)



TASLINI TARMIZI, S.H.

Penghargaan ini diberikan atas kinerja dalam pelayanan yang terdiri dari aspek kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan serta ketepatan penyelesaian pelayanan dengan **skor rata-rata 89,75** dan berpredikat **BAIK.**

Pontianak, 1 Oktober 2024
Kepala,

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


BPMP
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Pelayanan Publik
Unit Layanan Terpadu (ULT)
BPMP Provinsi Kalimantan Barat
Triwulan III Tahun 2024
Nilai IKM
98.89
Sangat Baik
Responden
36 Orang
100.00
99.00
98.00
97.00
96.00
95.00
94.00
99.31 (1)
95.14 (2)
98.61 (3)
99.31 (4)
100 (5)
99.31 (6)
96.31 (7)
99.31 (8)
99.31 (9)
100 (10)
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