



LAPORAN **UNIT LAYANAN TERPADU** BPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT

TRIWULAN IV OKTOBER - DESEMBER 2025



KATA PENGANTAR

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

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

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

Akhirnya, semoga *output* yang dihasilkan dari laporan ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat dalam rangka peningkatan layanan dan kepuasan pengunjung di Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Barat.



Pontianak, Januari 2026
Kepala Subbagian Umum,

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

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan ULT	1
C. Sasaran Pelayanan	2
BAB II GAMBARAN ULT BPMP 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 Oktober-Desember (Triwulan IV)	5
B. Bulan Oktober	12
C. Bulan November	19
D. Bulan Desember	26
BAB IV TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN	33
BAB V HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	35

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik bagi setiap penyelenggara negara menjadi hal yang penting untuk diperhatikan. Merujuk kepada Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka setiap penyelenggara negara berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Berkenaan dengan hal tersebut, salah satu program prioritas dan reformasi birokrasi Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah adalah peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebagai implementasi dari reformasi birokrasi Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah maka pada tahun 2015 dibentuk Unit Layanan Terpadu pada Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah. Unit Layanan Terpadu adalah tempat dilaksanakannya pelayanan publik yang semua urusan dapat diselesaikan dalam pelayanan terpadu satu pintu. Hal ini salah satu upaya untuk menyederhanakan yang semula pelaksanaan publik di masing-masing unit kerja yang lokasinya dari berbagai tempat di lingkungan Kemendikdasmen. Dalam perkembangannya, pelaksanaan pelayanan publik di Unit Layanan Terpadu yang terjadi adalah banyaknya pendidik dan tenaga kependidikan yang datang ke Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemendikdasmen dari berbagai daerah Kabupaten/Kota/Provinsi se-Indonesia. Melihat fenomena tersebut maka Menteri Pendidikan dan Kebudayaan memberikan arahan agar mendayagunakan BPMP dalam pelayanan publik dengan membangun miniatur ULT. Berkenaan dengan arahan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah, maka BPMP Kalimantan Barat membentuk Unit Layanan Terpadu (ULT) yang akan memberikan layanan publik di Provinsi Kalimantan Barat.

B. Tujuan ULT

Tujuan pembentukan ULT pada BPMP Kalimantan Barat dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik adalah: Memberikan kemudahan layanan kepada pemangku kepentingan bidang pendidikan dan kebudayaan;

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

C. Sasaran Pelayanan

Sasaran pelayanan ULT BPMP Kalimantan Barat adalah:

1. Dinas Pendidikan Provinsi/Kabupaten/Kota
2. Pendidik dan Tenaga Kependidikan:
 - Pengawas Sekolah
 - Kepala Sekolah
 - Guru
 - Tenaga kependidikan lainnya di satuan pendidikan
3. Masyarakat umum

BAB II

GAMBARAN ULT BPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT

A. Lokasi

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

B. Fasilitas yang tersedia

Fasilitas yang tersedia di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat adalah:

1. Ruang ber-AC
2. Meja petugas layanan
3. Komputer petugas layanan
4. Komputer pengisian buku tamu dan survei kepuasan pengunjung
5. Mesin antrian pengunjung
6. Kursi tamu layanan
7. Kursi ruang tunggu tamu
8. Printer
9. Jaringan internet
10. Televisi
11. CCTV
12. Dispenser/ *cofee maker*
13. Tempat bermain anak
14. Tempat baca
15. Ruang Laktasi
16. Sarana bagi penyandang disabilitas
17. Toilet pengunjung
18. *Back Office*

C. Sumber daya yang melayani

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

Jenis permintaan layanan dari pengunjung akan dilayani secara khusus oleh petugas sesuai kompetensinya masing-masing serta sesuai asal sub bagian umum dan tim kerja (timja) nya:

Subbag Umum : layanan peminjaman fasilitas

Tim Kerja 01 : layanan permohonan data dan informasi pendidikan

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

Tim Kerja 03 : layanan kerja sama peningkatan mutu

BAB III

JUMLAH PENGUNJUNG ULT BPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT

A. Bulan Oktober-Desember (Triwulan IV)

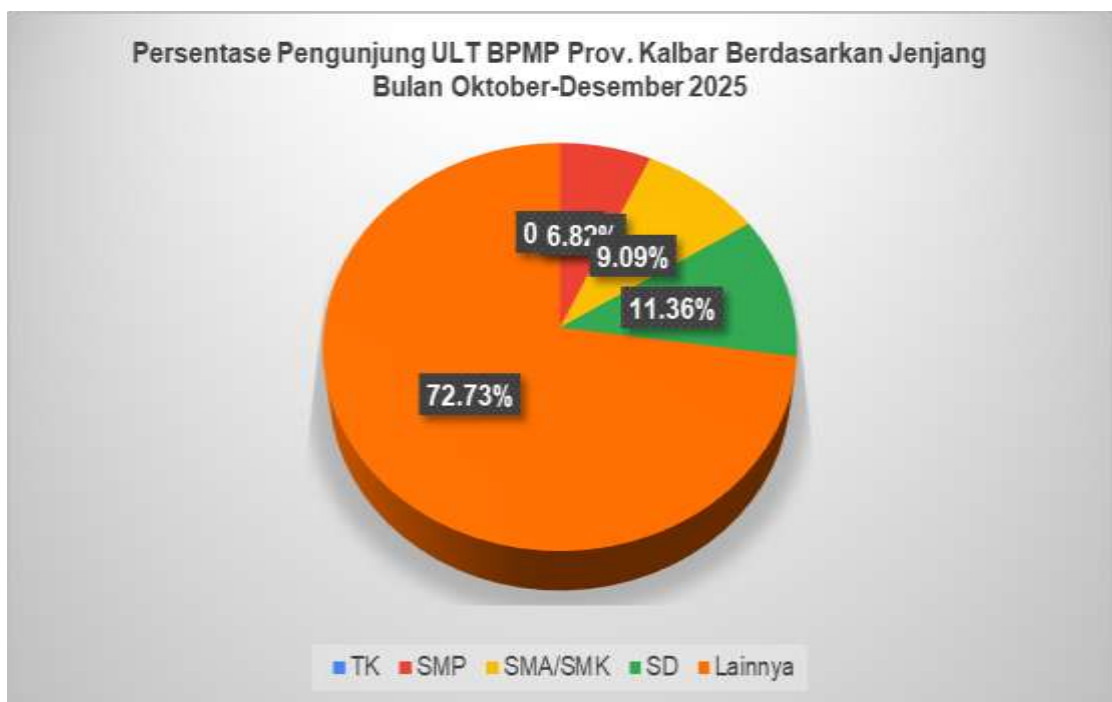
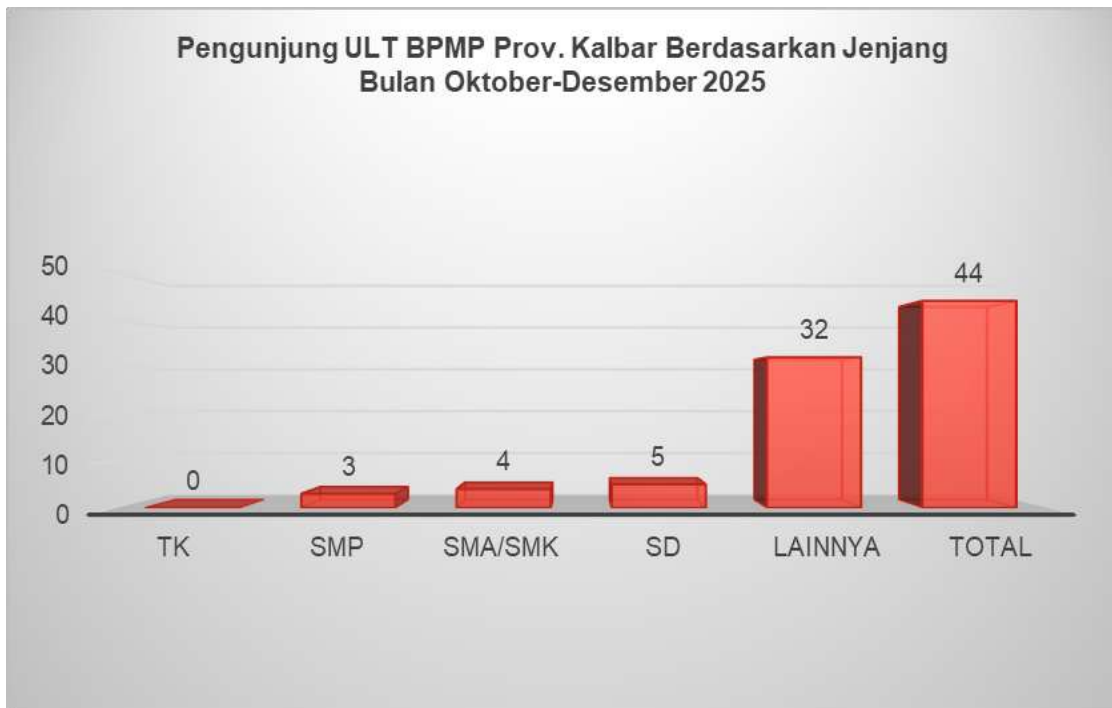
Jumlah pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat tahun 2025 triwulan IV periode bulan Oktober sampai dengan bulan Desember 2025 sebanyak 44 orang yang berasal dari 10 kabupaten/kota dari 14 kabupaten/kota dengan rincian:

- Kab. Kapuas Hulu	: 0 orang
- Kab. Ketapang	: 0 orang
- Kab. Landak	: 0 orang
- Kab. Mempawah	: 0 orang
- Kab. Bengkayang	: 1 orang
- Kab. Kubu Raya	: 1 orang
- Kab. Melawi	: 1 orang
- Kab. Sambas	: 2 orang
- Kab. Sintang	: 2 orang
- Kota Singkawang	: 2 orang
- Kab. Kayong Utara	: 3 orang
- Kab. Sanggau	: 3 orang
- Kab. Sekadau	: 13 orang
- Kota Pontianak	: 16 orang
Total	: 44 orang



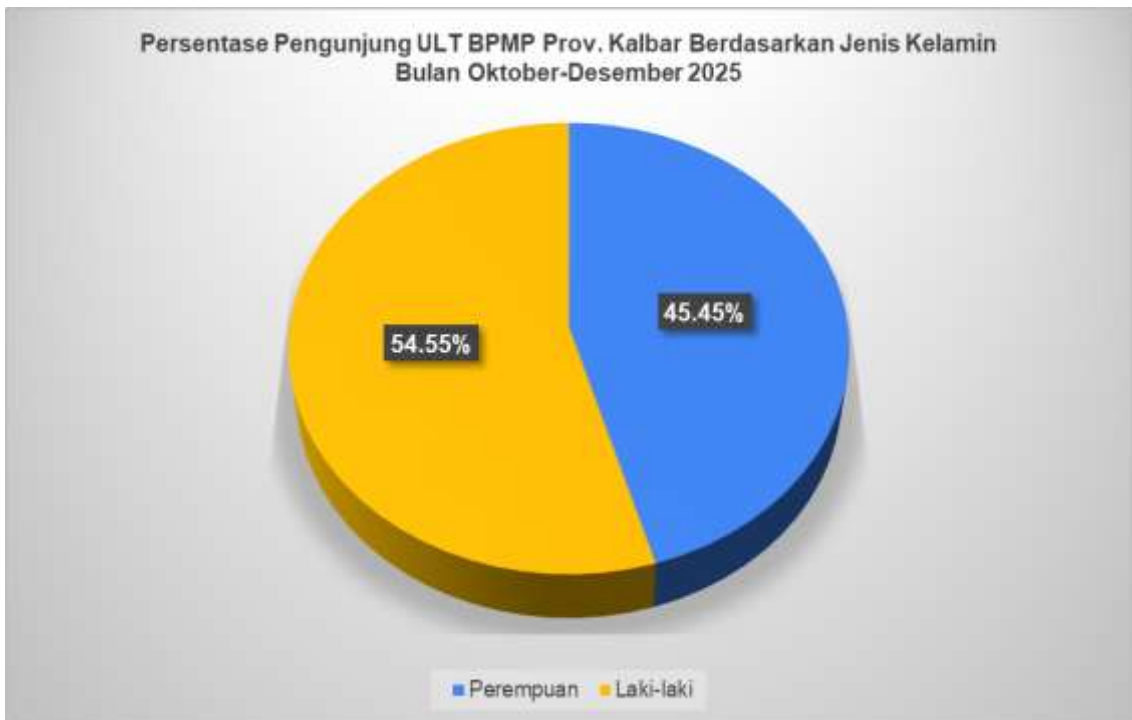
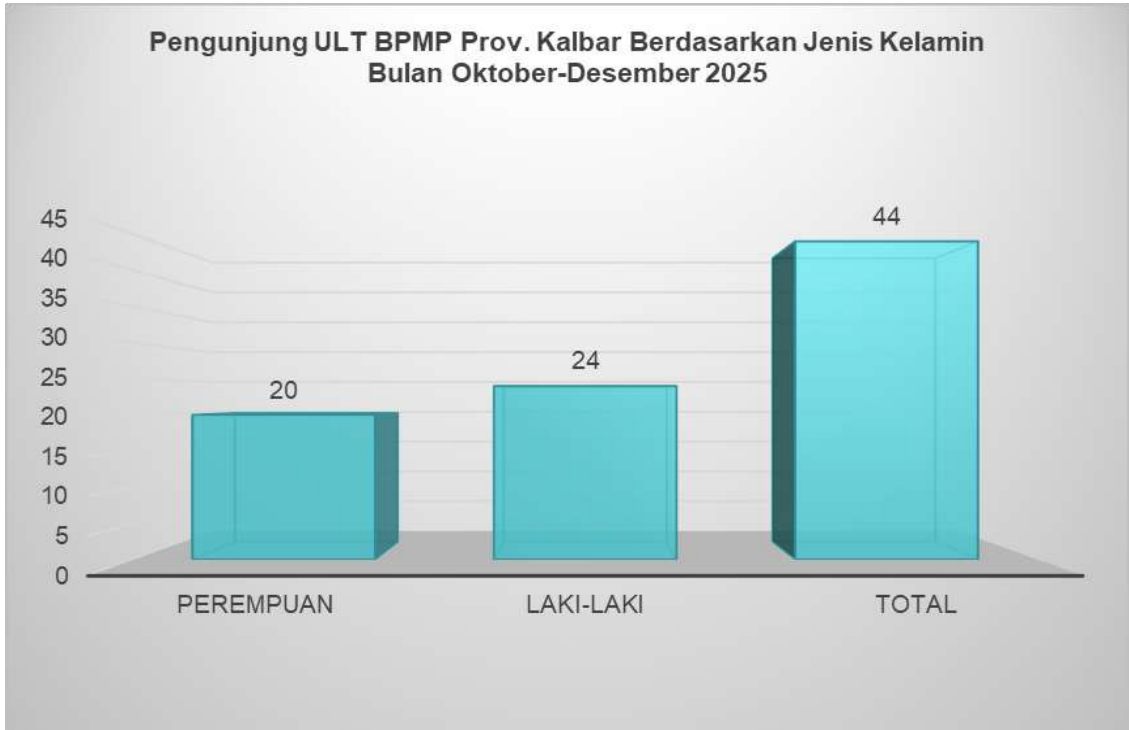
Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang TK : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
 - Jenjang SMP : 3 orang atau 6,82% dari total pengunjung
 - Jenjang SMA/K : 4 orang atau 9,09% dari total pengunjung
 - Jenjang SD : 5 orang atau 11,36% dari total pengunjung
 - Lainnya : 32 orang atau 72,73% dari total pengunjung
- Total : 44 orang



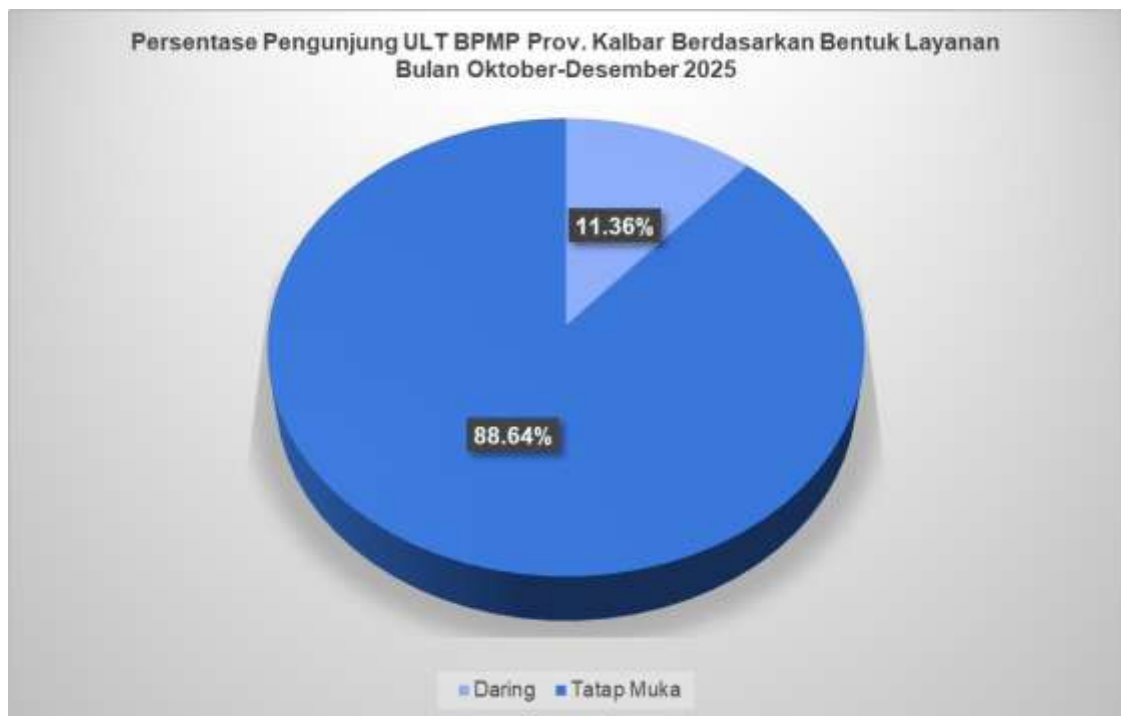
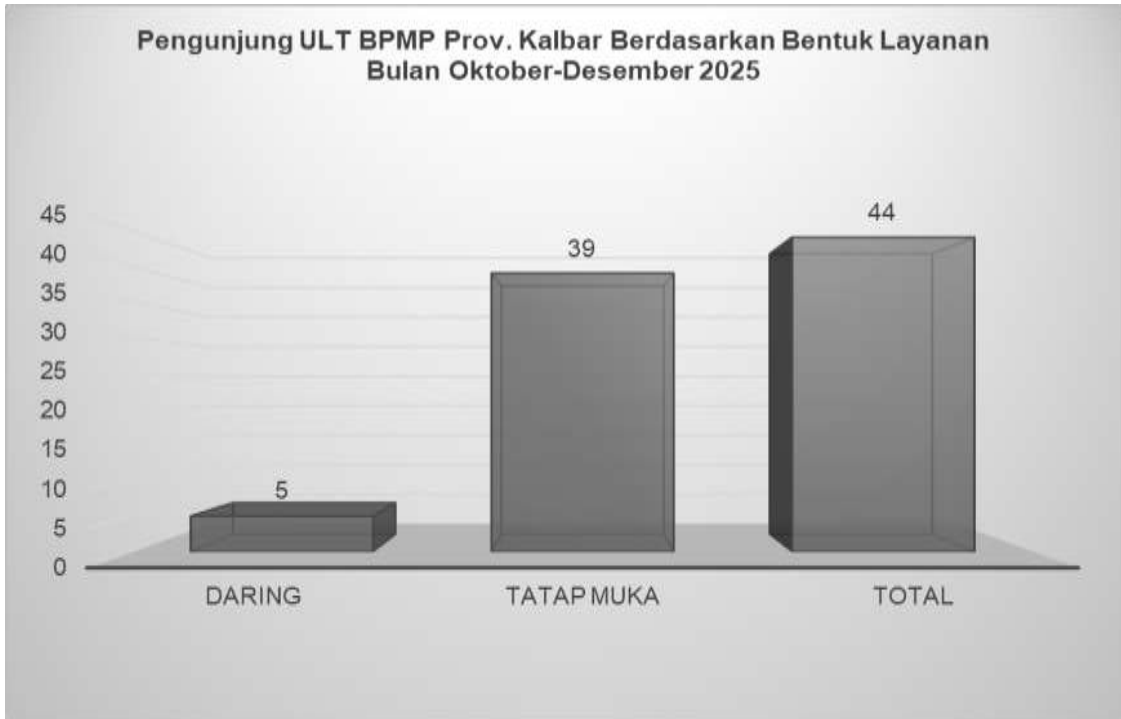
Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Perempuan : 20 orang atau 45,45% dari total pengunjung
 - Laki-laki : 24 orang atau 54,55% dari total pengunjung
- Total : 44 orang



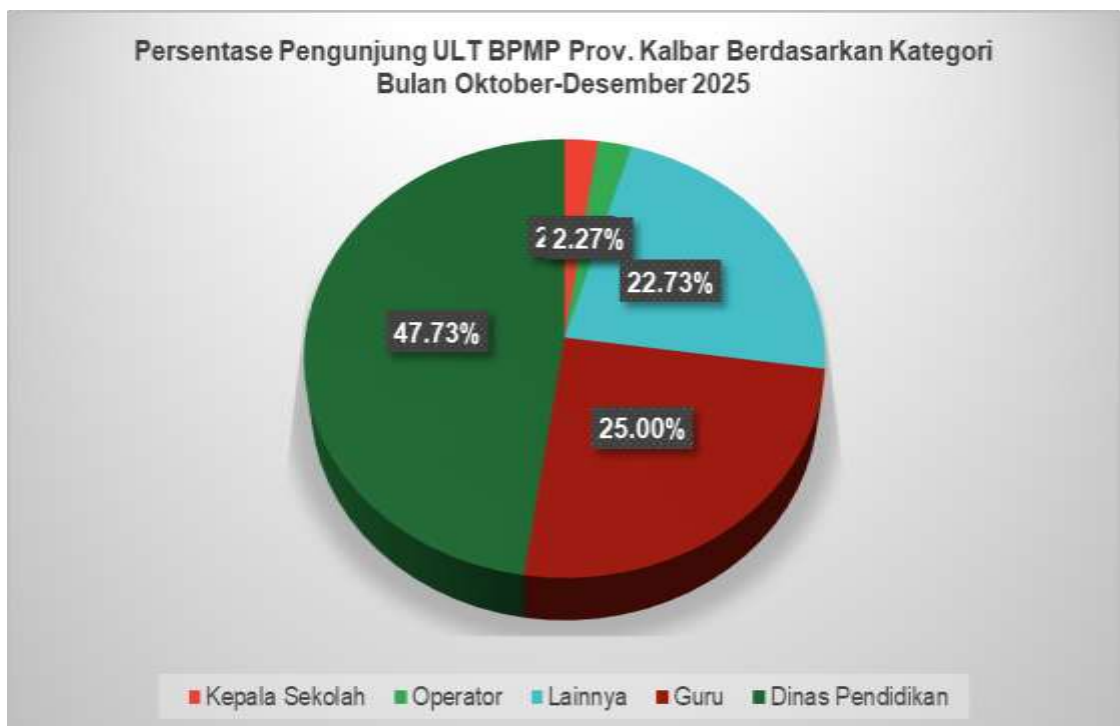
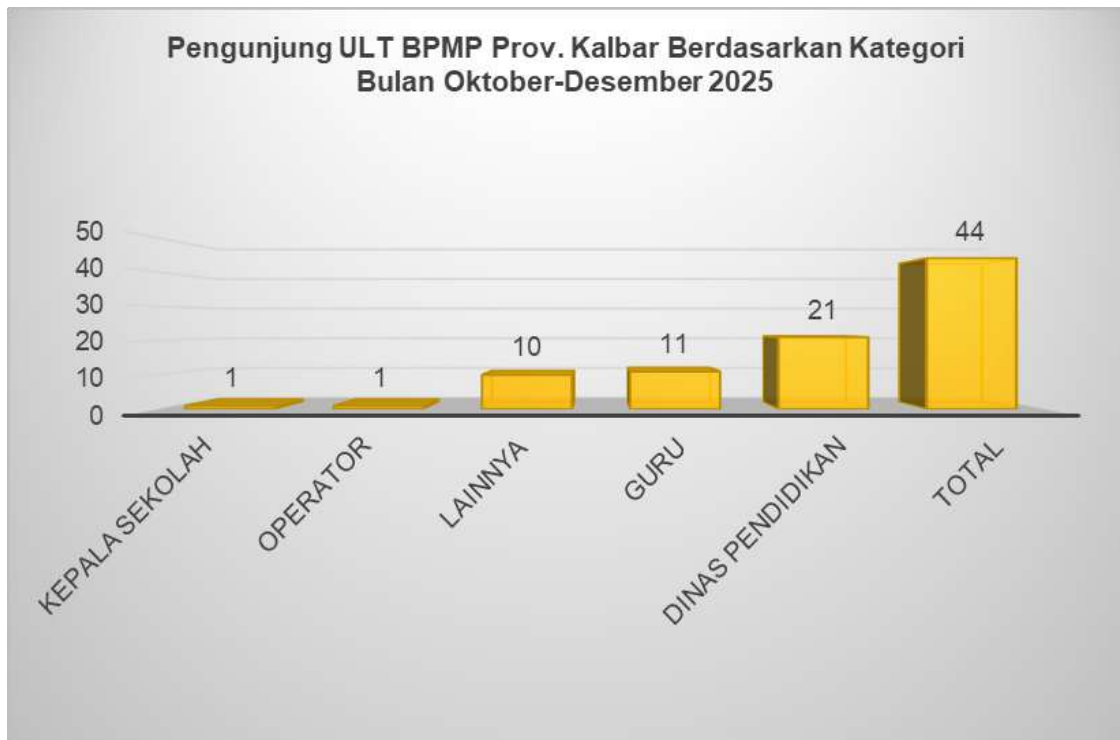
Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 5 orang atau 11,36% dari total pengunjung
- Tatap muka : 39 orang atau 88,64% dari total pengunjung
- Total : 44 orang

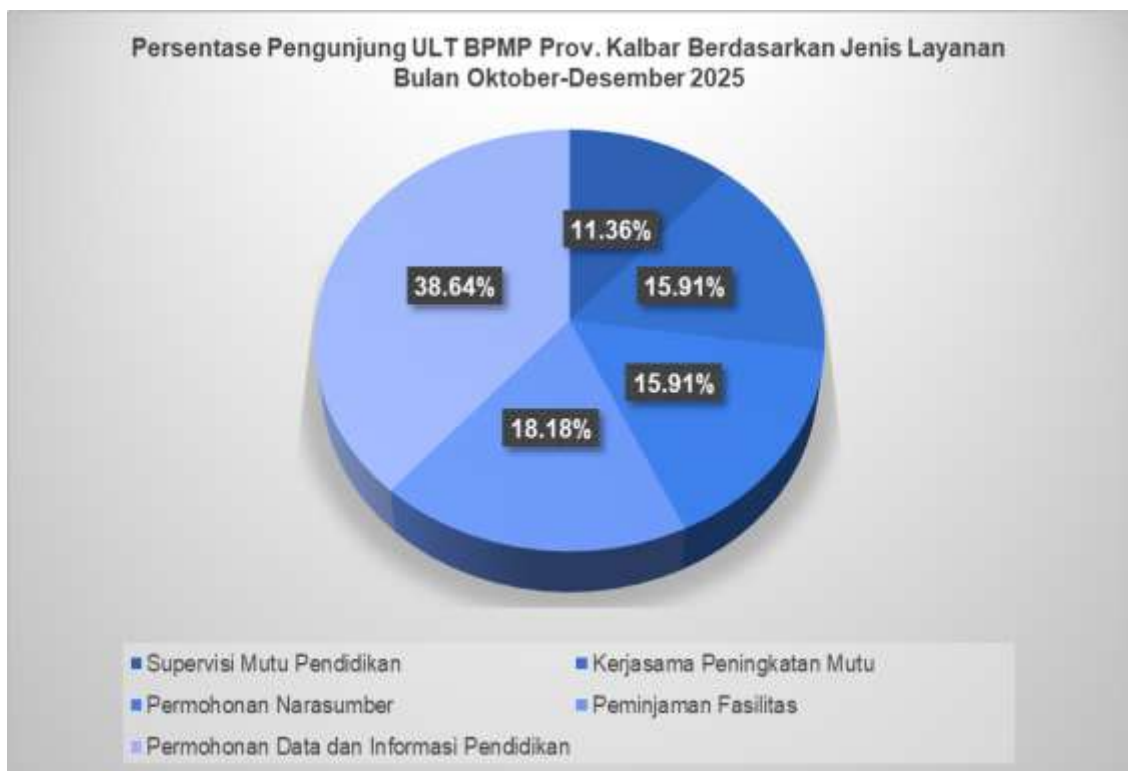
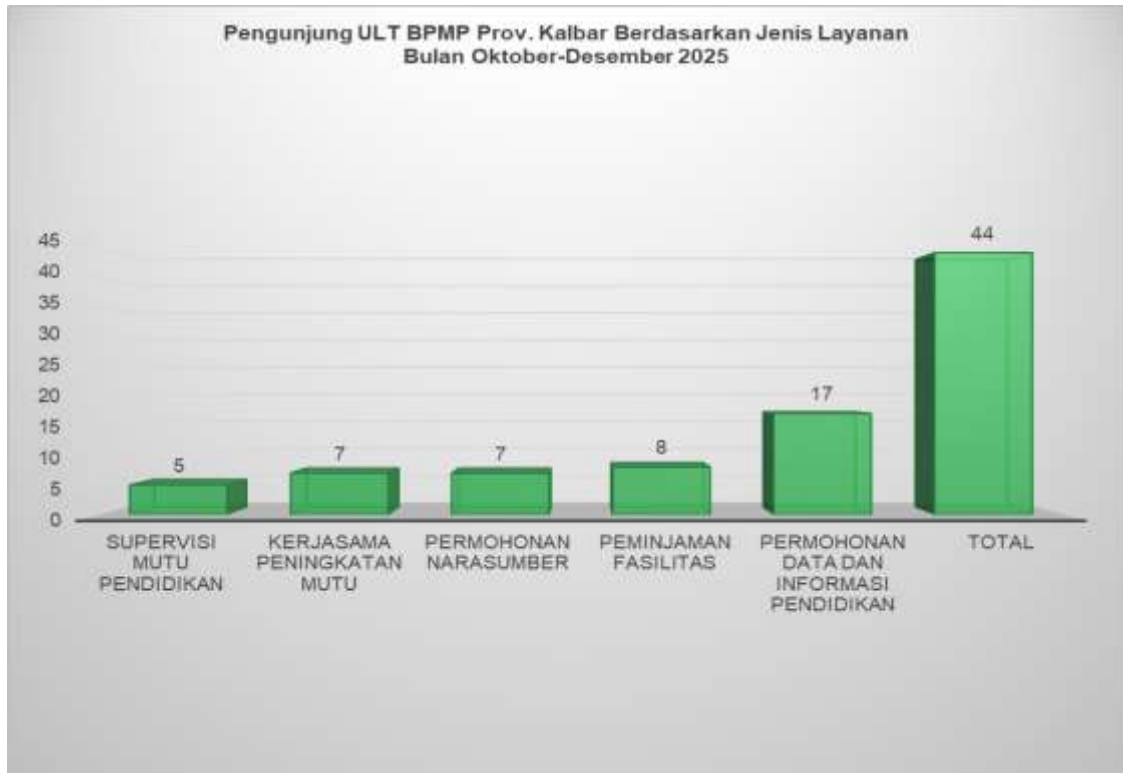


Berdasarkan kategori pengunjung:

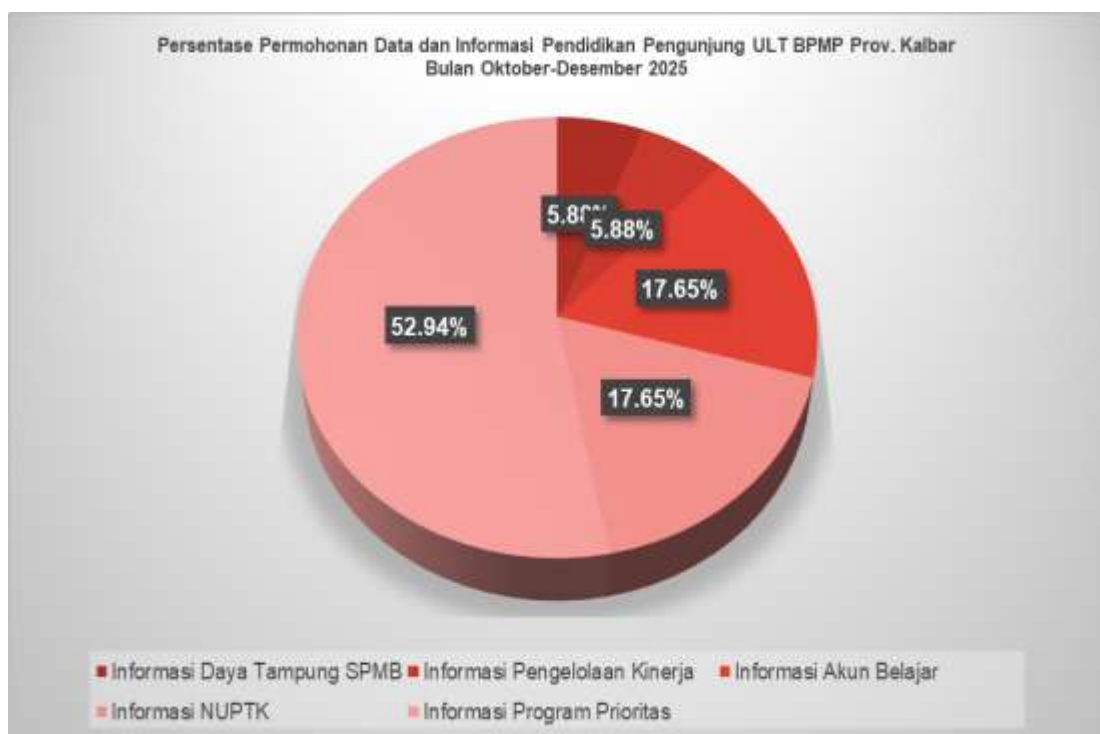
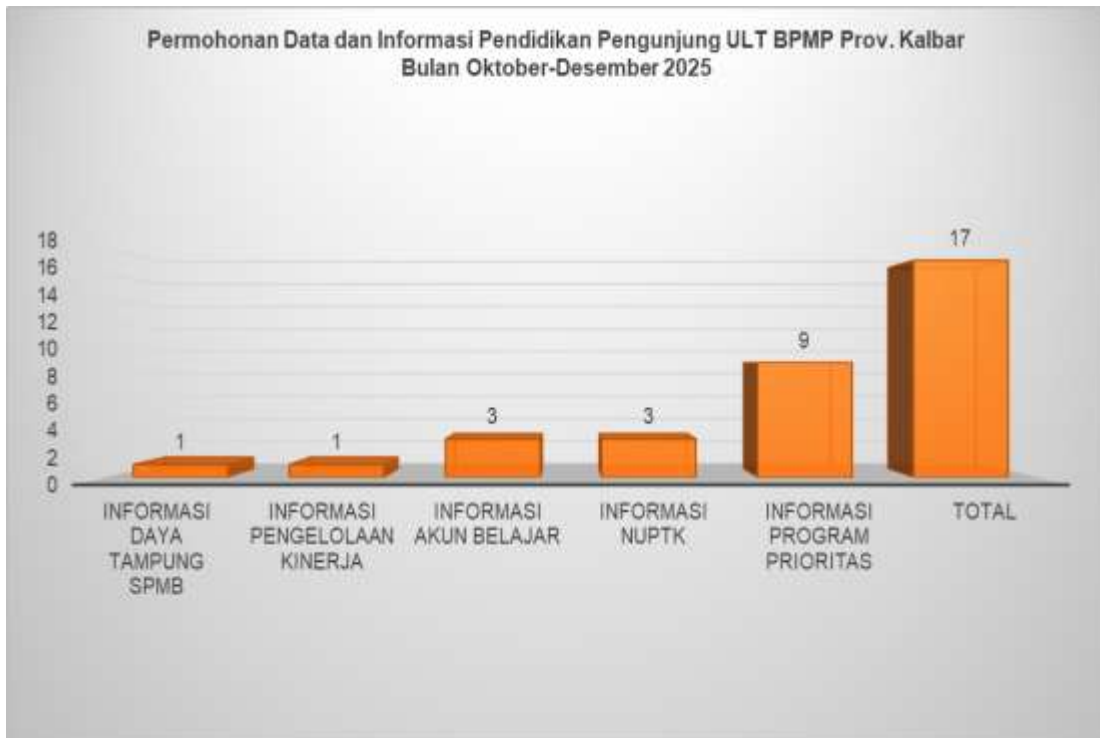
- Kepala Sekolah : 1 orang atau 2,27% dari total pengunjung
 - Operator : 1 orang atau 2,27% dari total pengunjung
 - Lainnya : 10 orang atau 22,73% dari total pengunjung
 - Guru : 11 orang atau 25,00% dari total pengunjung
 - Dinas Pendidikan : 21 orang atau 47,73% dari total pengunjung
- Total : 44 orang



Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permohonan data dan informasi pendidikan sebanyak 17 pengunjung atau 38,64%, layanan peminjaman fasilitas sebanyak 8 pengunjung atau 18,18%, layanan permohonan narasumber dan layanan kerjasama peningkatan mutu masing-masing sebanyak 7 pengunjung atau 15,91%, dan layanan supervisi mutu pendidikan sebanyak 5 pengunjung atau 11,36%.



Layanan permohonan data dan informasi pendidikan di dominasi 1 kategori yaitu informasi program prioritas sebanyak 9 pengunjung atau 52,94%, informasi NUPTK dan informasi akun belajar masing-masing sebanyak 3 pengunjung atau 17,65%, serta informasi pengelolaan kinerja dan informasi daya tampung SPMB masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 5,88%.



B. Bulan Oktober

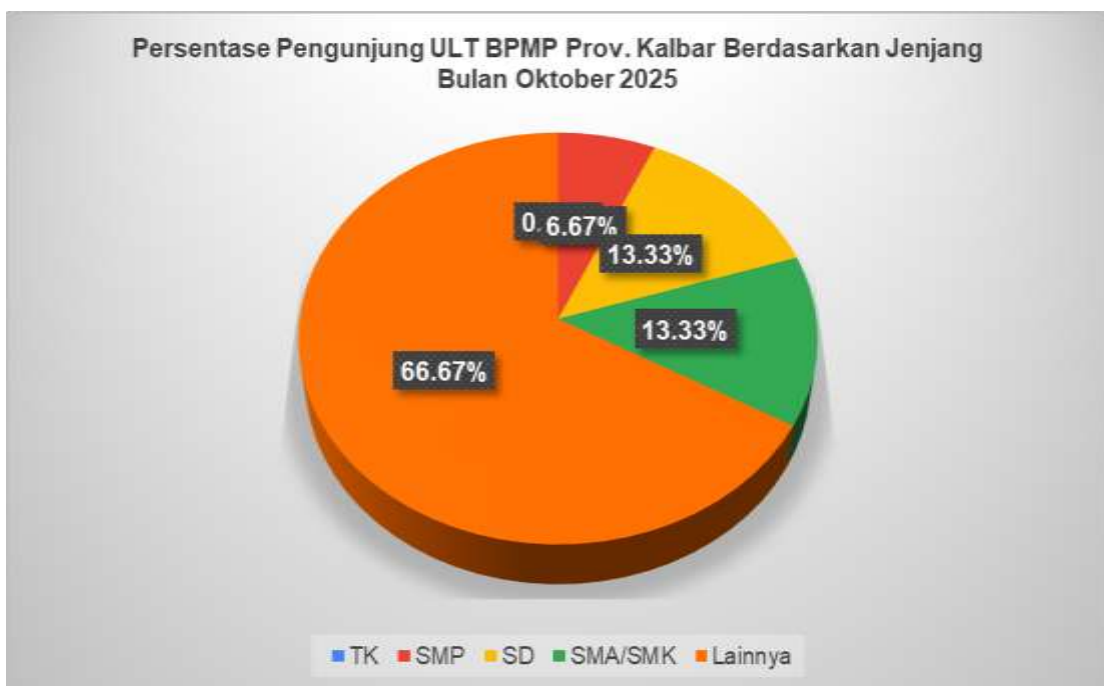
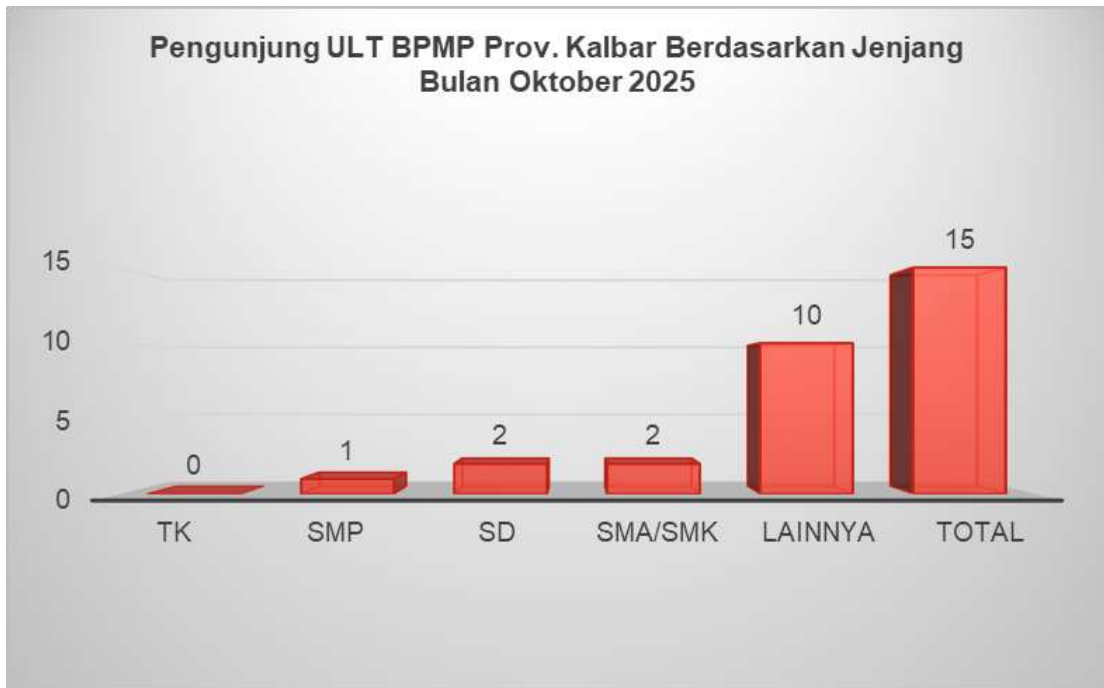
Jumlah pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat bulan Oktober 2025 sebanyak 15 orang yang berasal dari 6 kabupaten/kota dari 14 kabupaten/kota dengan rincian:

- Kab. Kayong Utara	: 0 orang
- Kab. Bengkayang	: 0 orang
- Kab. Ketapang	: 0 orang
- Kab. Landak	: 0 orang
- Kab. Kubu Raya	: 0 orang
- Kab. Mempawah	: 0 orang
- Kab. Sambas	: 0 orang
- Kab. Kapuas Hulu	: 0 orang
- Kab. Sanggau	: 1 orang
- Kota Singkawang	: 1 orang
- Kab. Sintang	: 1 orang
- Kab. Melawi	: 1 orang
- Kab. Sekadau	: 4 orang
- Kota Pontianak	: 7 orang
Total	: 15 orang



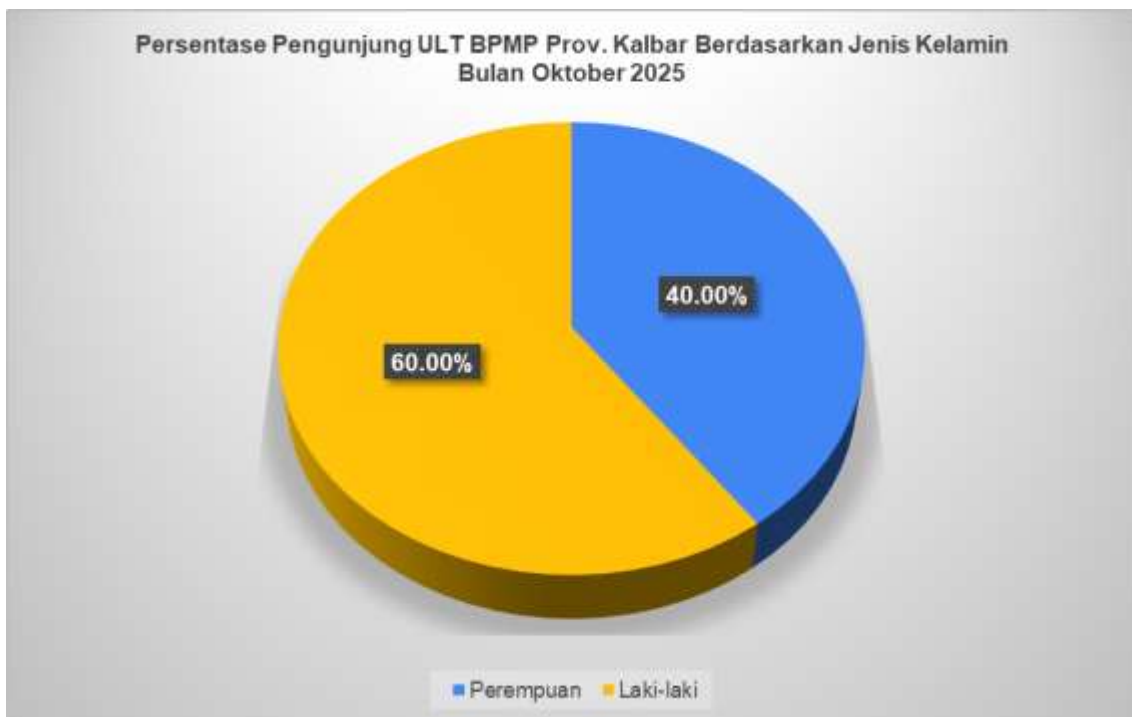
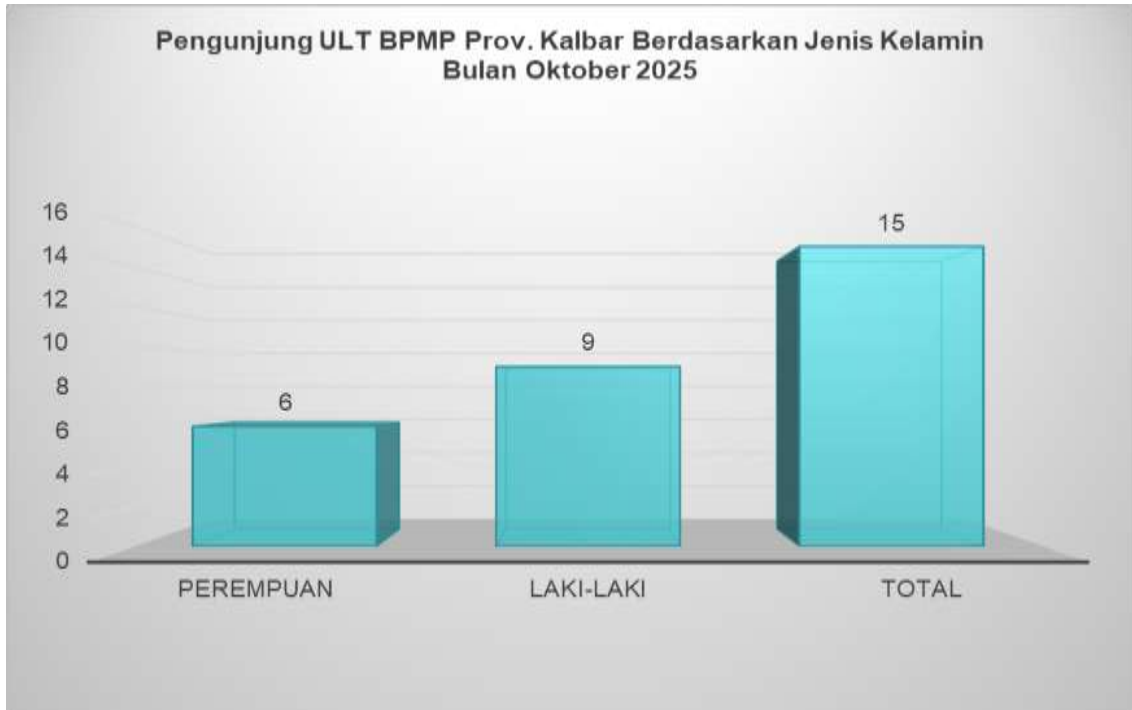
Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang TK : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
 - Jenjang SMP : 1 orang atau 6,67% dari total pengunjung
 - Jenjang SD : 2 orang atau 13,33% dari total pengunjung
 - Jenjang SMA/K : 2 orang atau 13,33% dari total pengunjung
 - Lainnya : 10 orang atau 66,67% dari total pengunjung
- Total : 15 orang



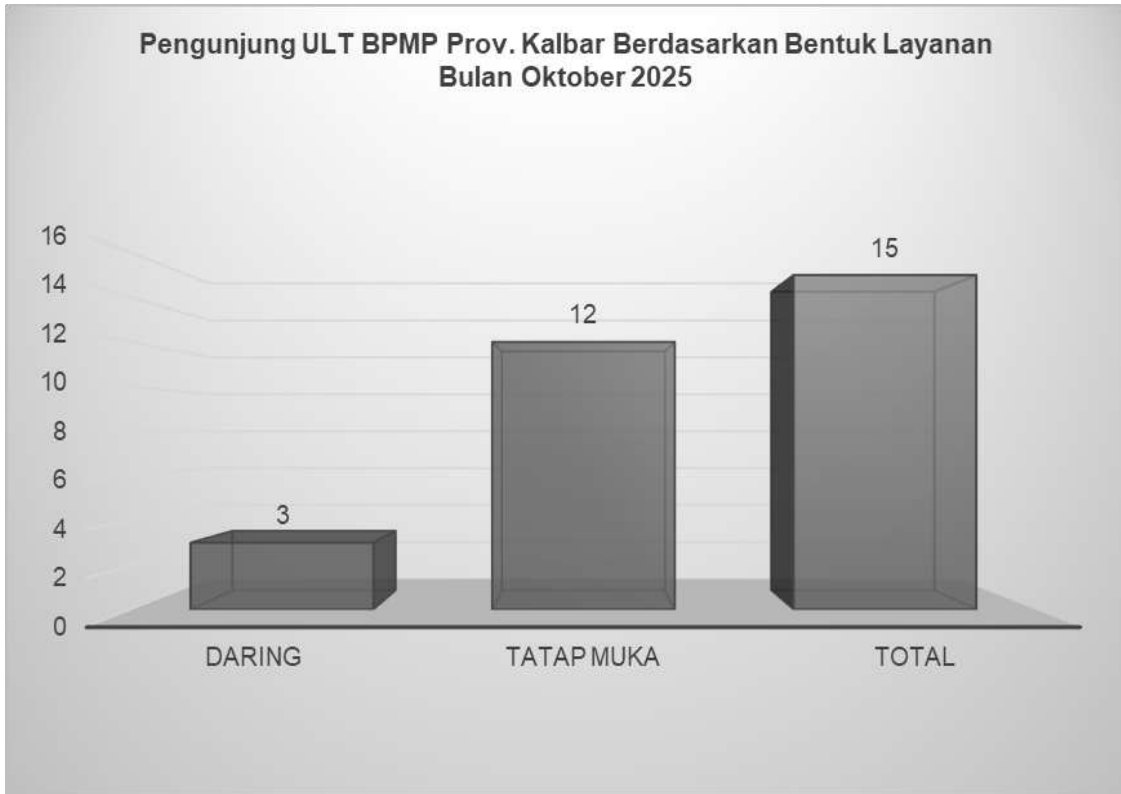
Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Perempuan : 6 orang atau 40,00% dari total pengunjung
 - Laki-laki : 9 orang atau 60,00% dari total pengunjung
- Total : 15 orang



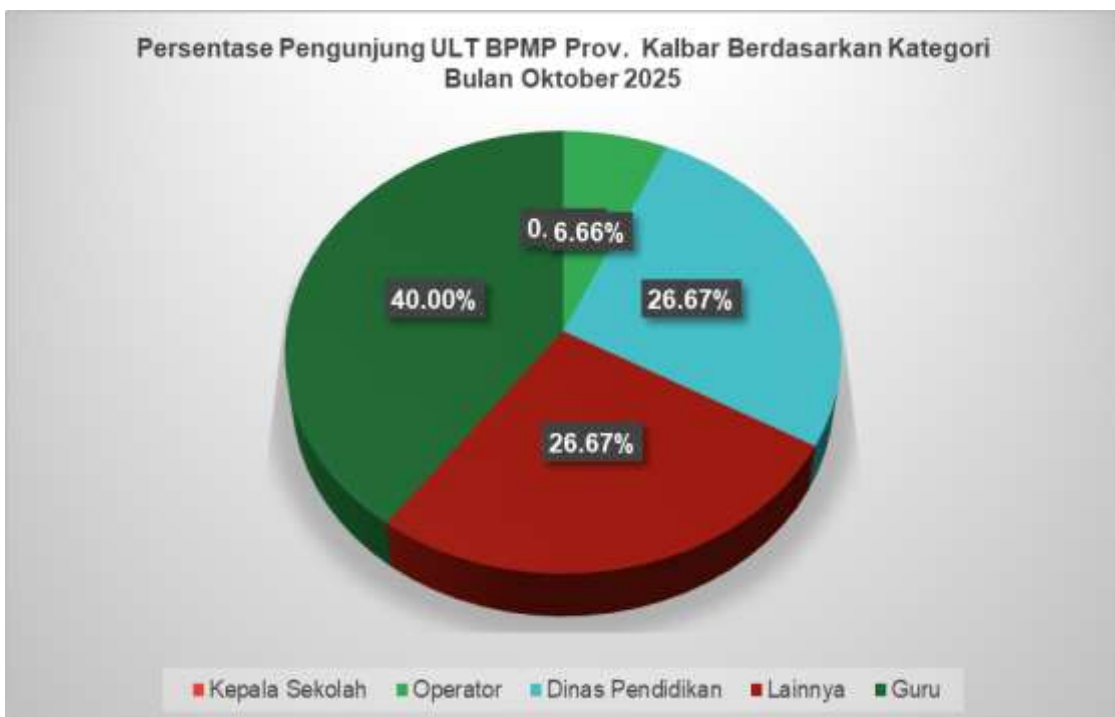
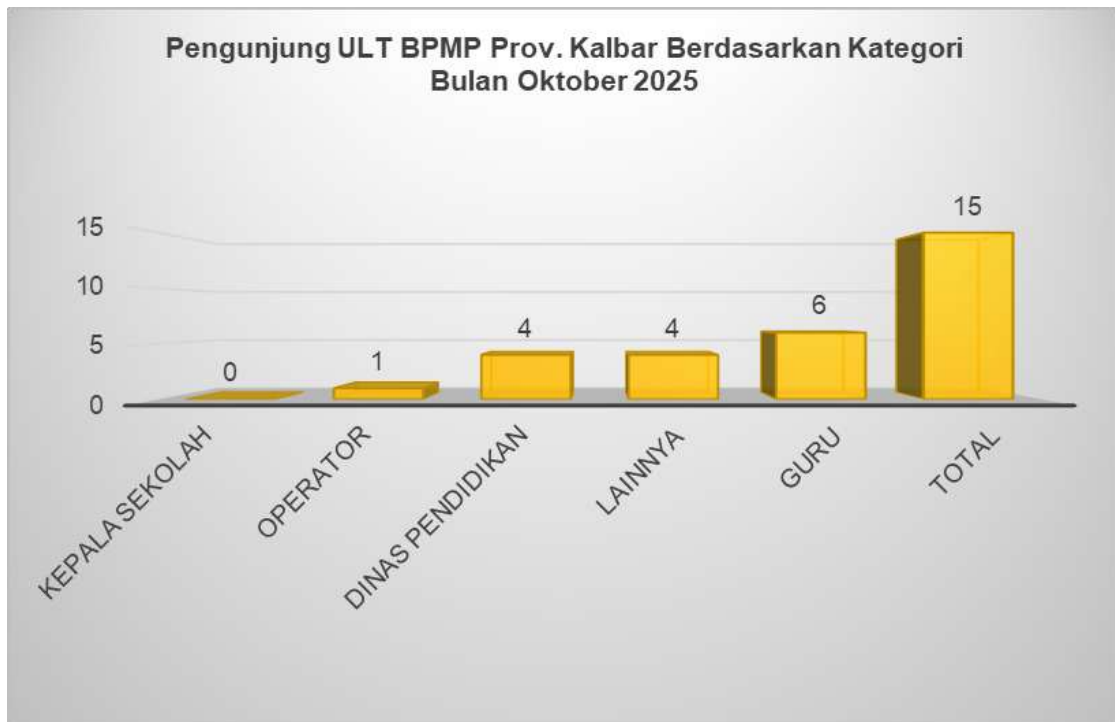
Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 3 orang atau 20,00% dari total pengunjung
 - Tatap muka : 12 orang atau 80,00% dari total pengunjung
- Total : 15 orang

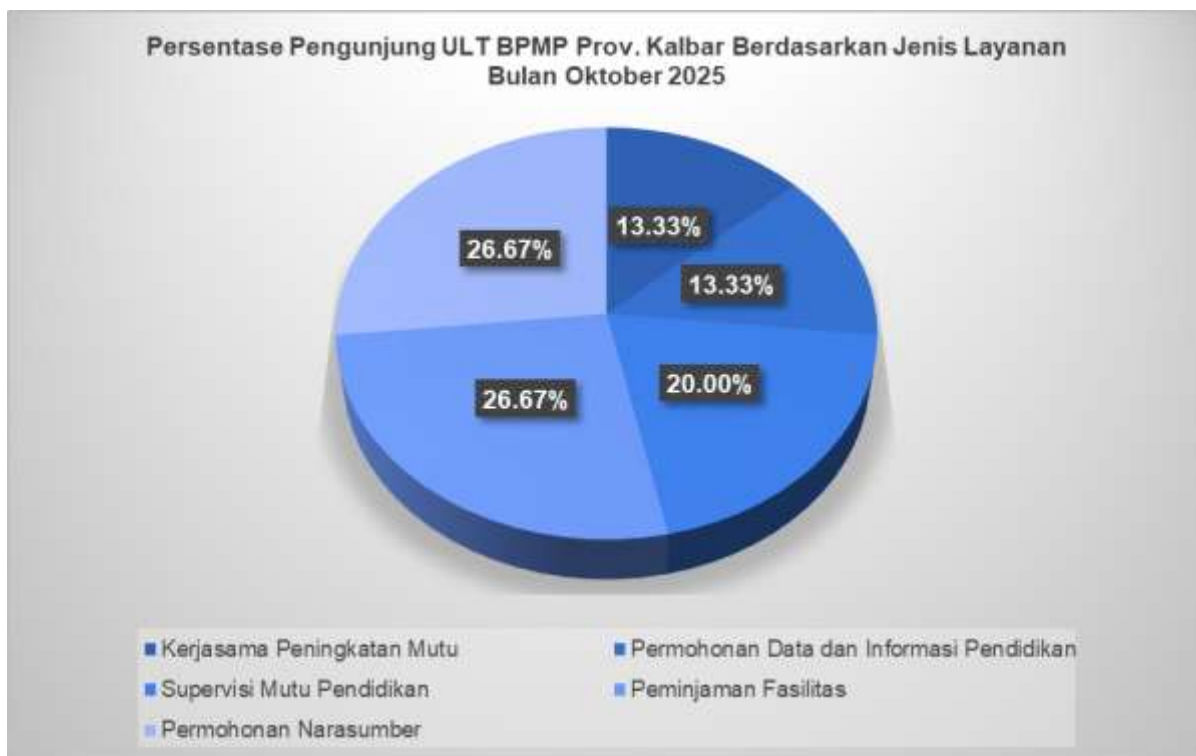
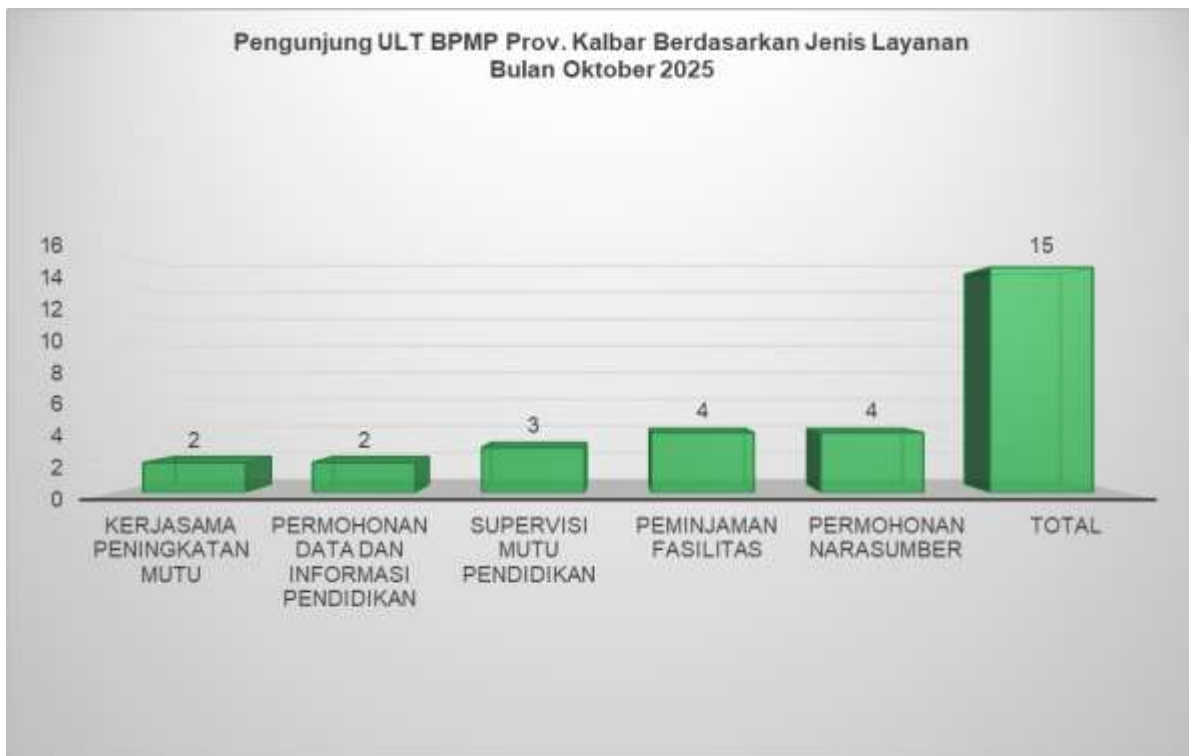


Berdasarkan kategori pengunjung:

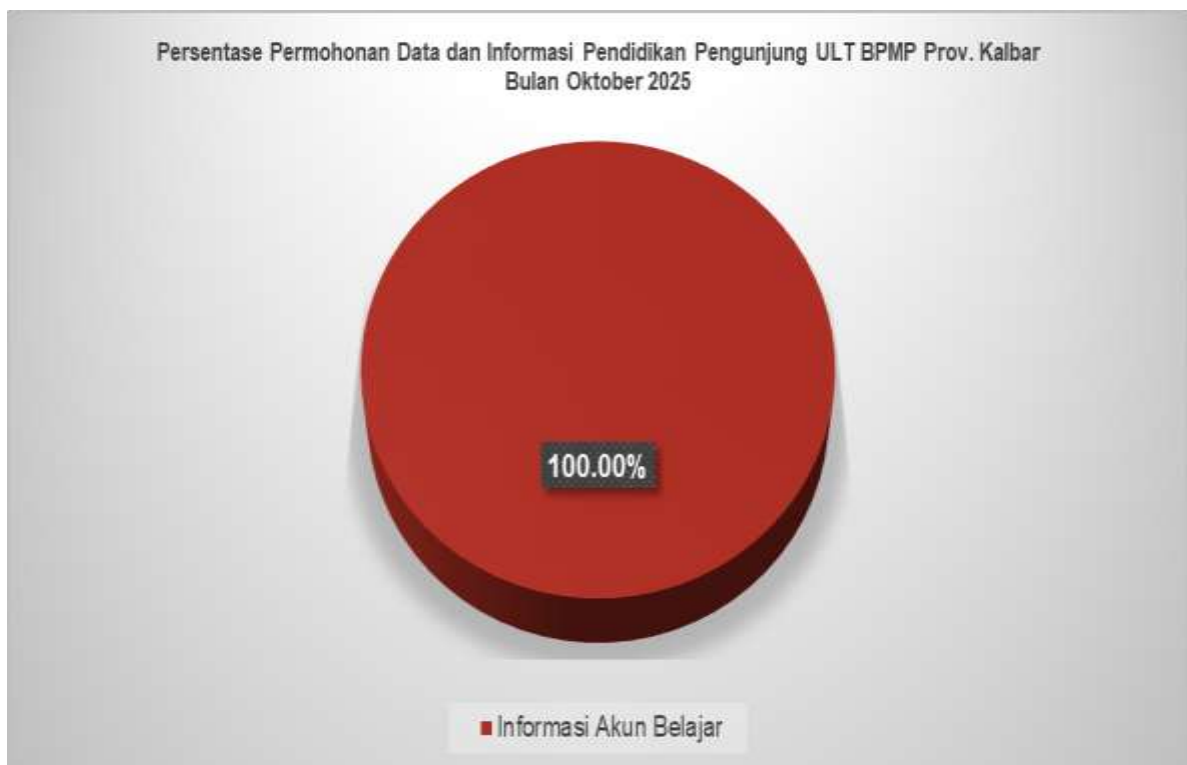
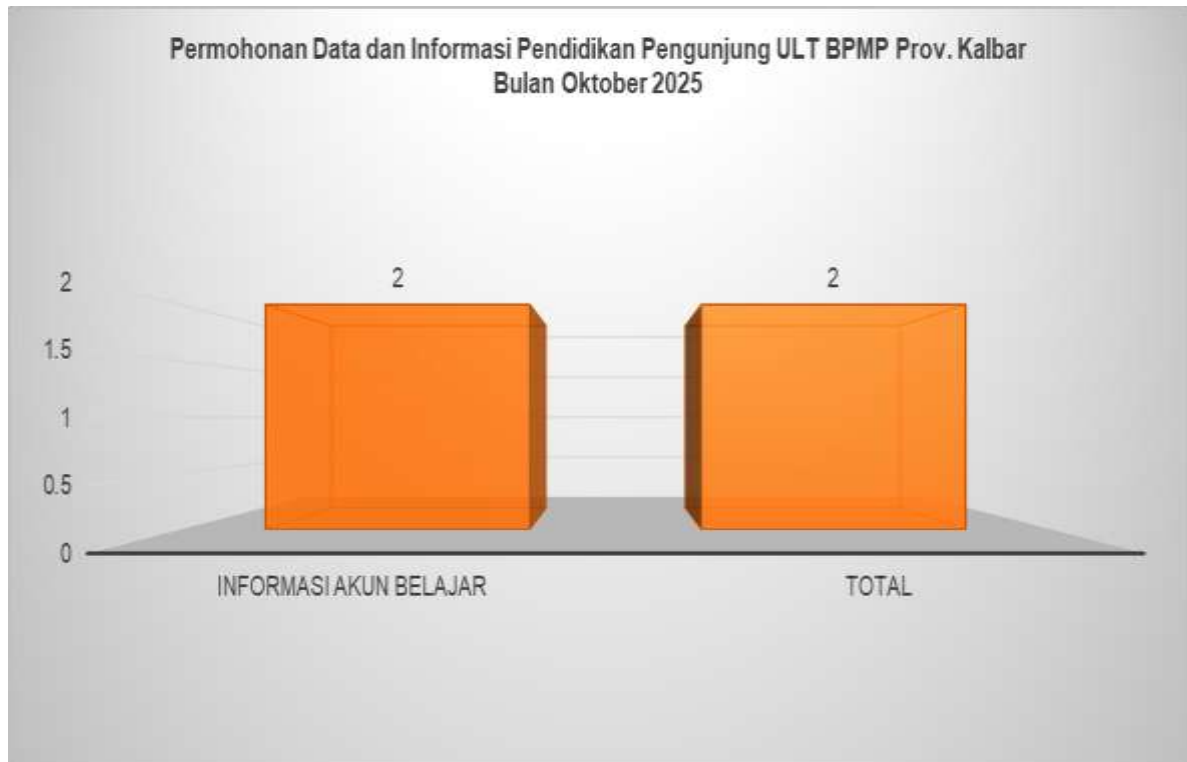
- Kepala Sekolah : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
 - Operator : 1 orang atau 6,66% dari total pengunjung
 - Dinas Pendidikan : 4 orang atau 26,67% dari total pengunjung
 - Lainnya : 4 orang atau 26,67% dari total pengunjung
 - Guru : 6 orang atau 40,00% dari total pengunjung
- Total : 15 orang



Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permohonan narasumber dan layanan peminjaman fasilitas masing-masing sebanyak 4 pengunjung atau 26,67%, layanan supervisi mutu pendidikan 3 pengunjung atau 20,00%, dan layanan permohonan data dan informasi pendidikan dan layanan kerjasama peningkatan mutu masing-masing sebanyak 2 pengunjung atau 13,33%.



Layanan permohonan data dan informasi pendidikan di dominasi 1 kategori yaitu informasi akun belajar sebanyak 2 pengunjung atau 100,00%.



C. Bulan November

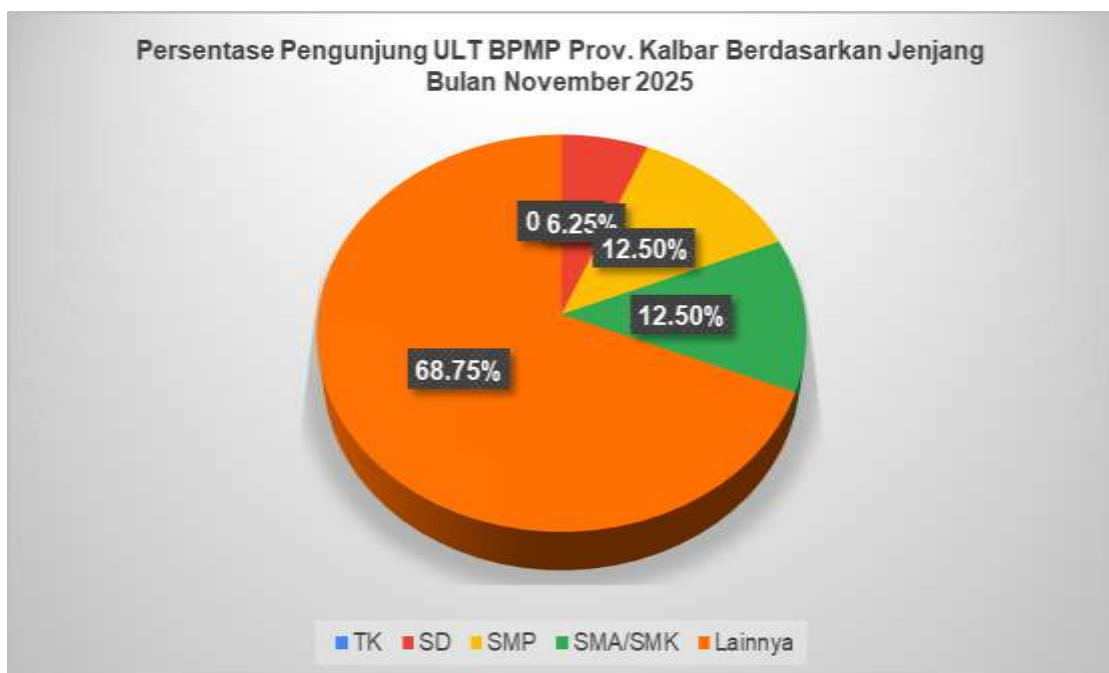
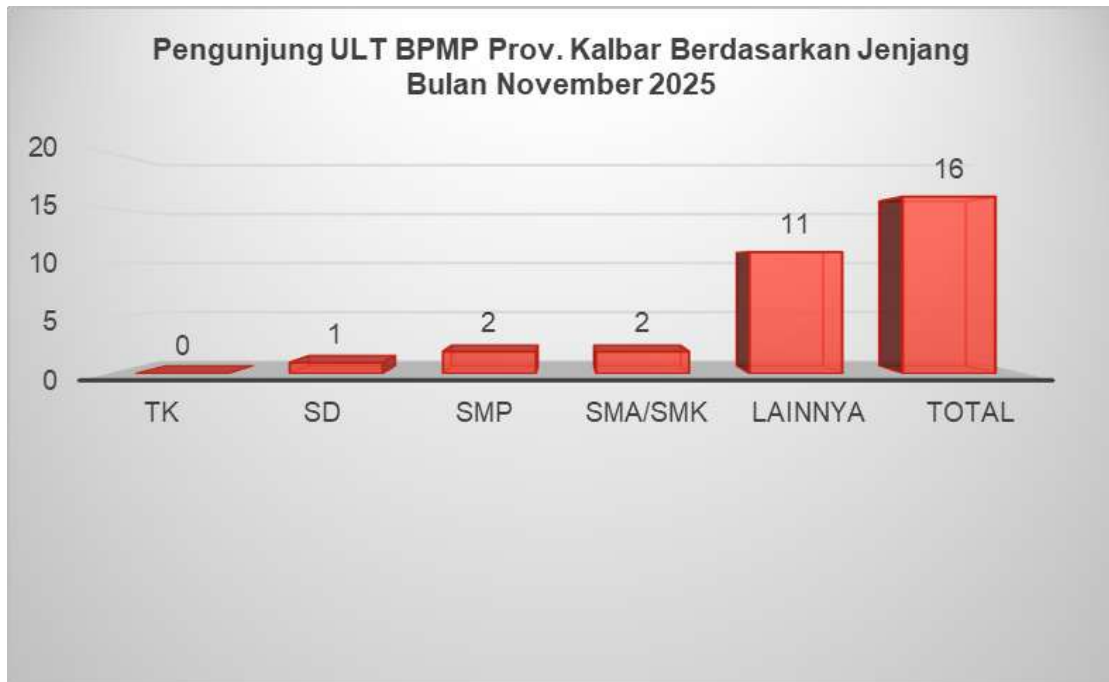
Jumlah pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat bulan November 2025 sebanyak 16 orang yang berasal dari 5 kabupaten/kota dari 14 kabupaten/kota dengan rincian:

- Kab. Landak : 0 orang
- Kab. Melawi : 0 orang
- Kab. Kayong Utara : 0 orang
- Kab. Sintang : 0 orang
- Kab. Ketapang : 0 orang
- Kab. Mempawah : 0 orang
- Kab. Kapuas Hulu : 0 orang
- Kab. Sambas : 0 orang
- Kab. Kubu Raya : 0 orang
- Kab. Bengkayang : 1 orang
- Kota Singkawang : 1 orang
- Kab. Sanggau : 1 orang
- Kota Pontianak : 5 orang
- Kab. Sekadau : 8 orang
- Total : 16 orang



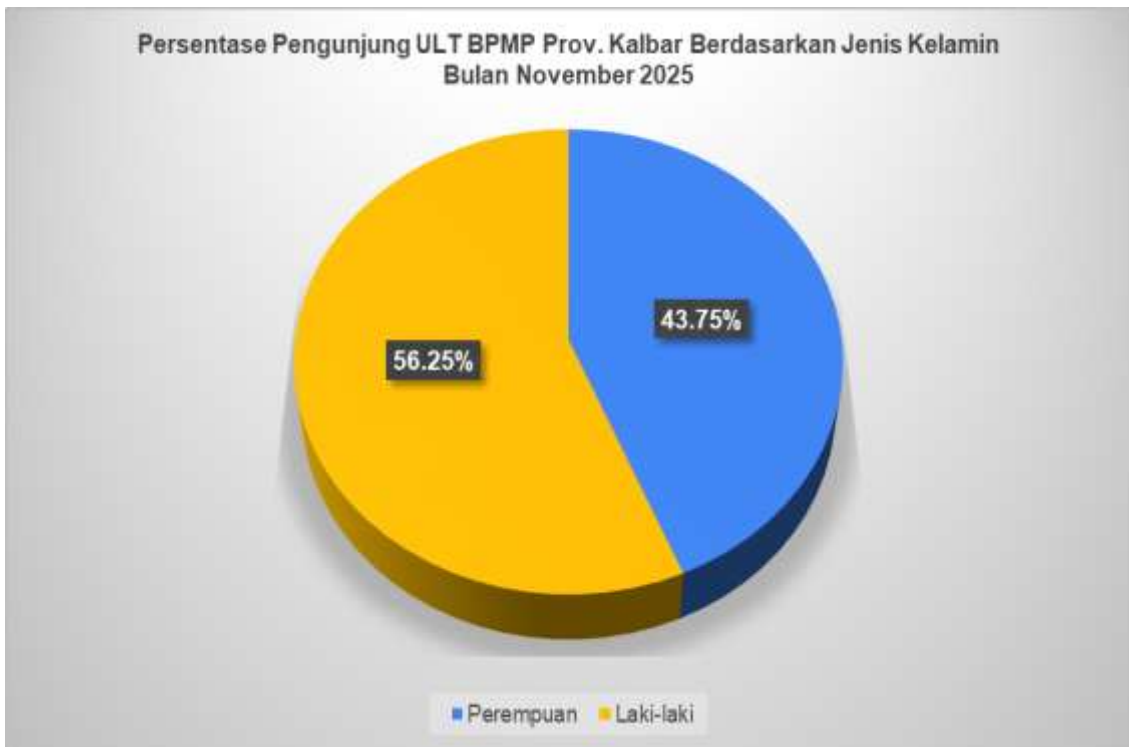
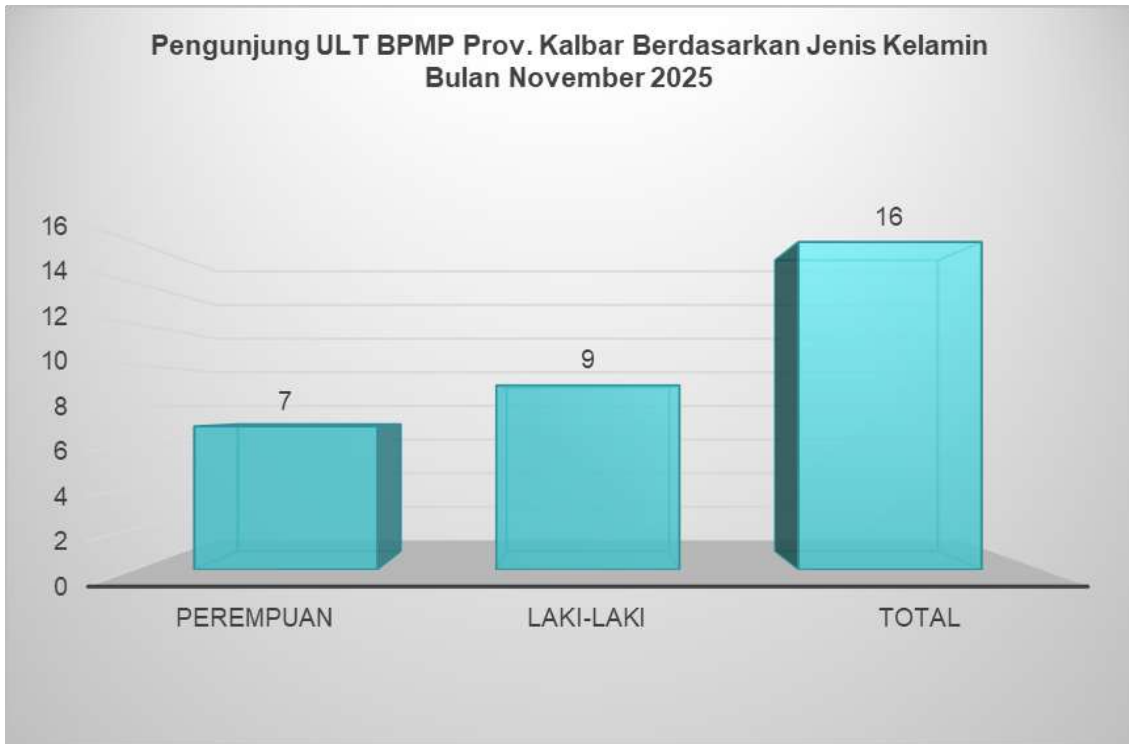
Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang TK : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
 - Jenjang SD : 1 orang atau 6,25% dari total pengunjung
 - Jenjang SMP : 2 orang atau 12,50% dari total pengunjung
 - Jenjang SMA/K : 2 orang atau 12,50% dari total pengunjung
 - Lainnya : 11 orang atau 68,75% dari total pengunjung
- Total : 16 orang



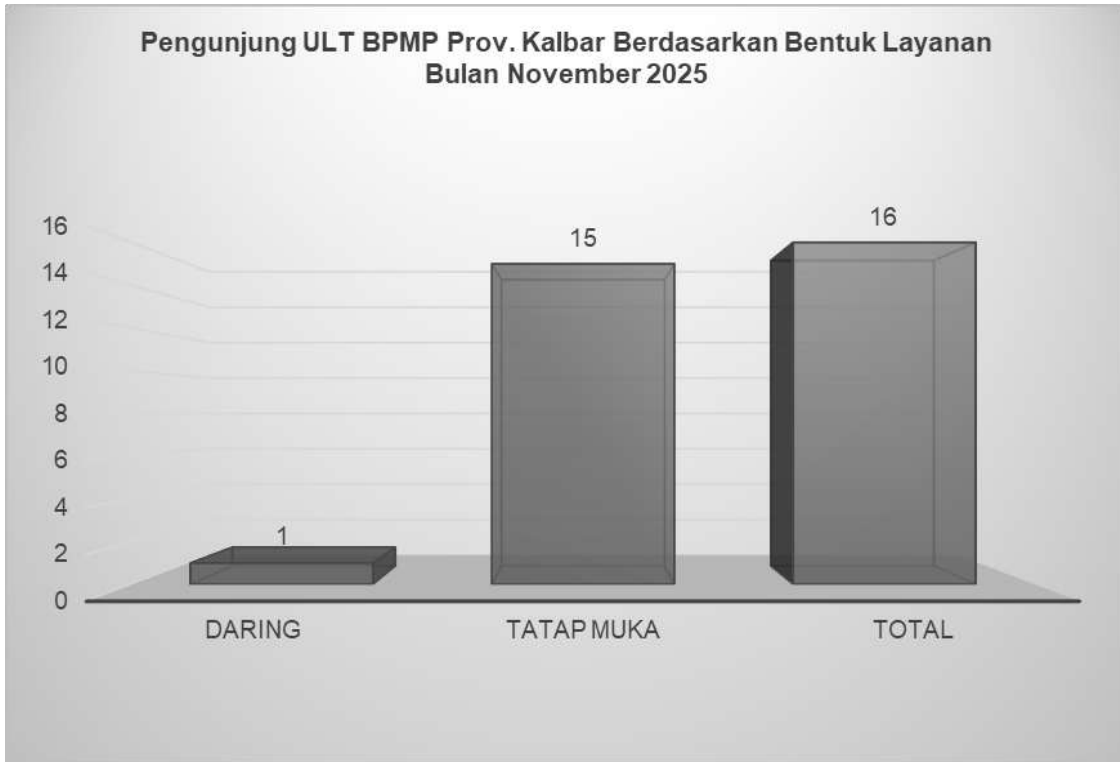
Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Perempuan : 7 orang atau 43,75% dari total pengunjung
 - Laki-laki : 9 orang atau 56,25% dari total pengunjung
- Total : 16 orang



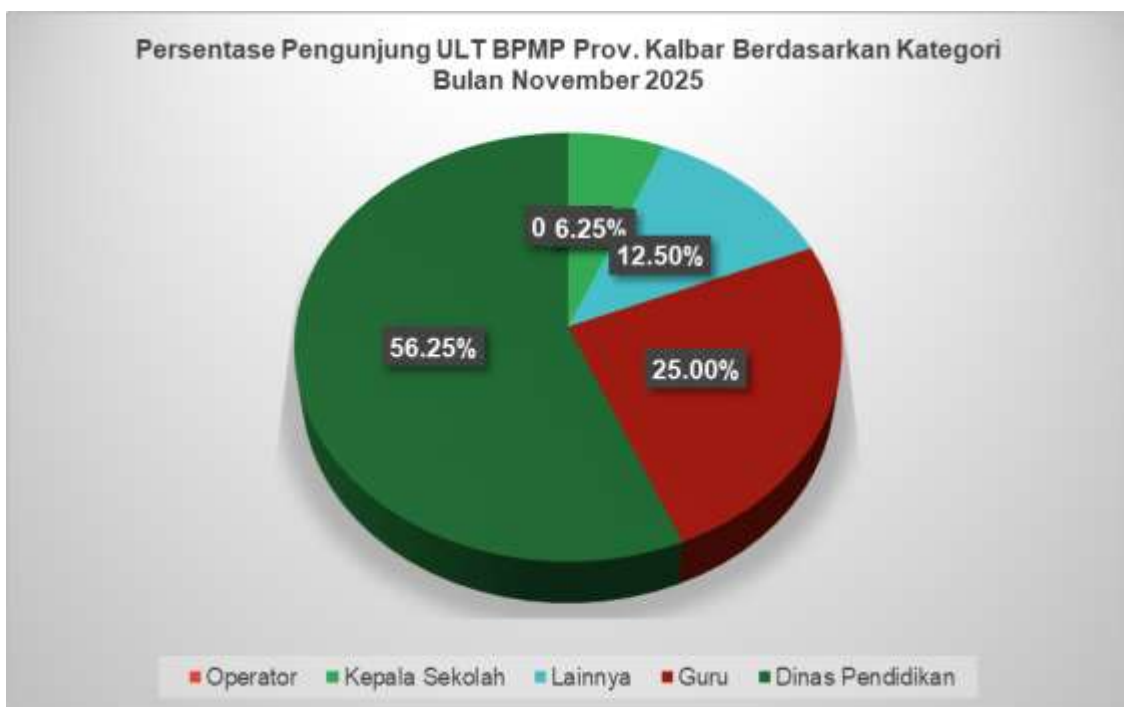
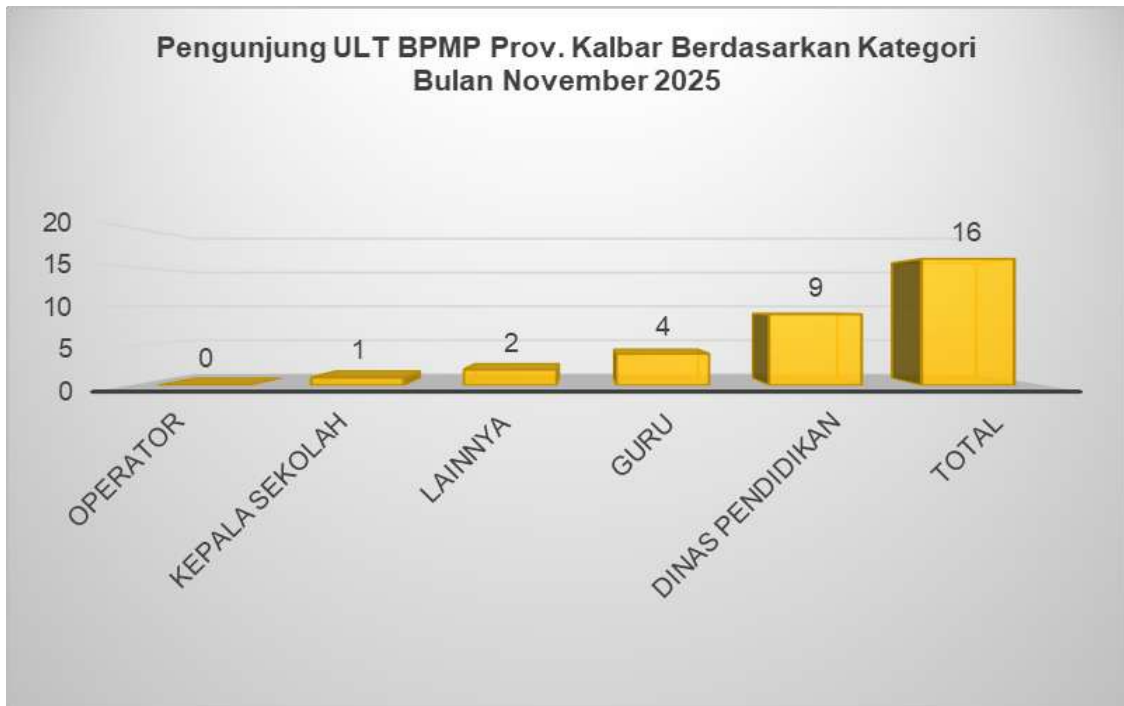
Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 1 orang atau 6,25% dari total pengunjung
 - Tatap Muka : 15 orang atau 93,75% dari total pengunjung
- Total : 16 orang

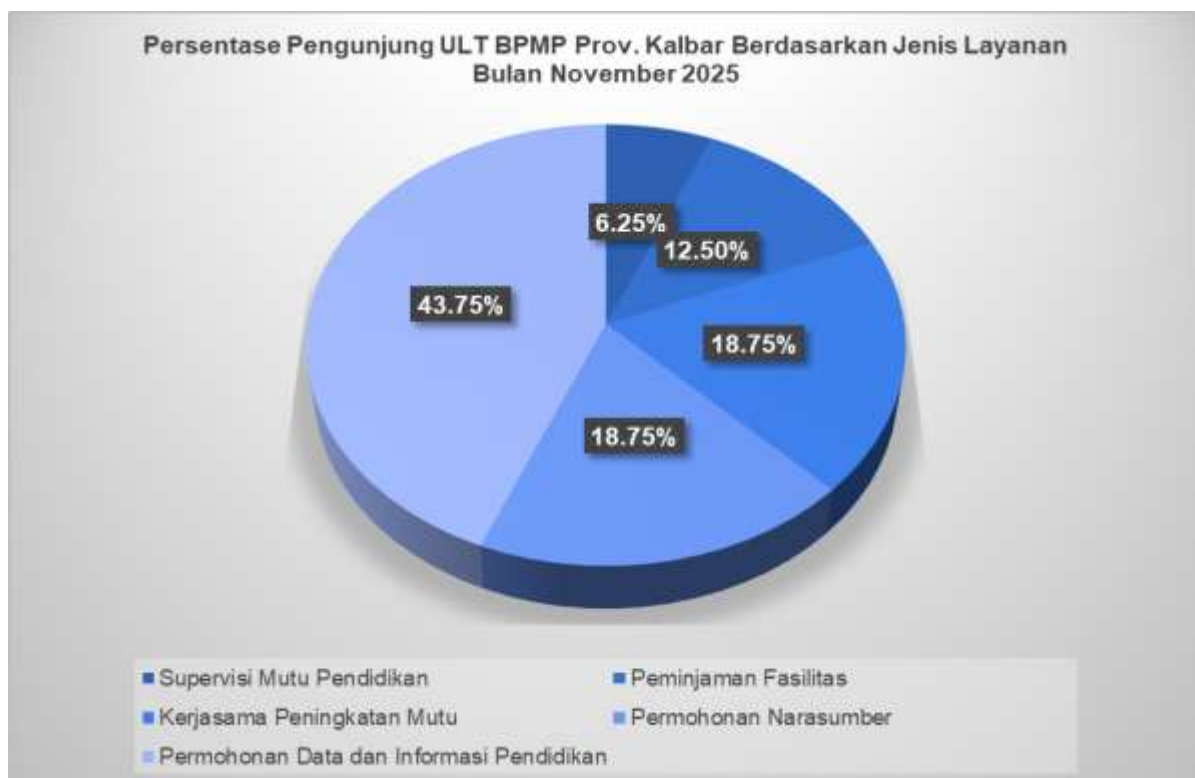
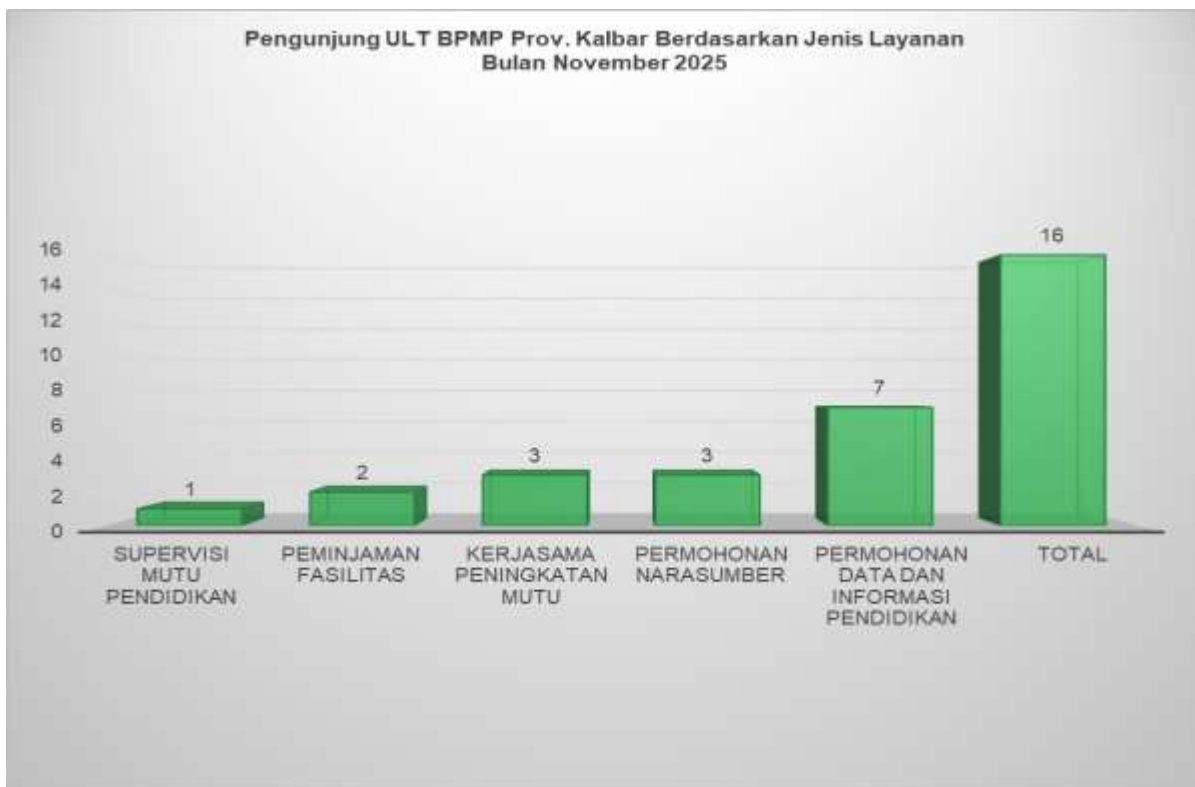


Berdasarkan kategori pengunjung:

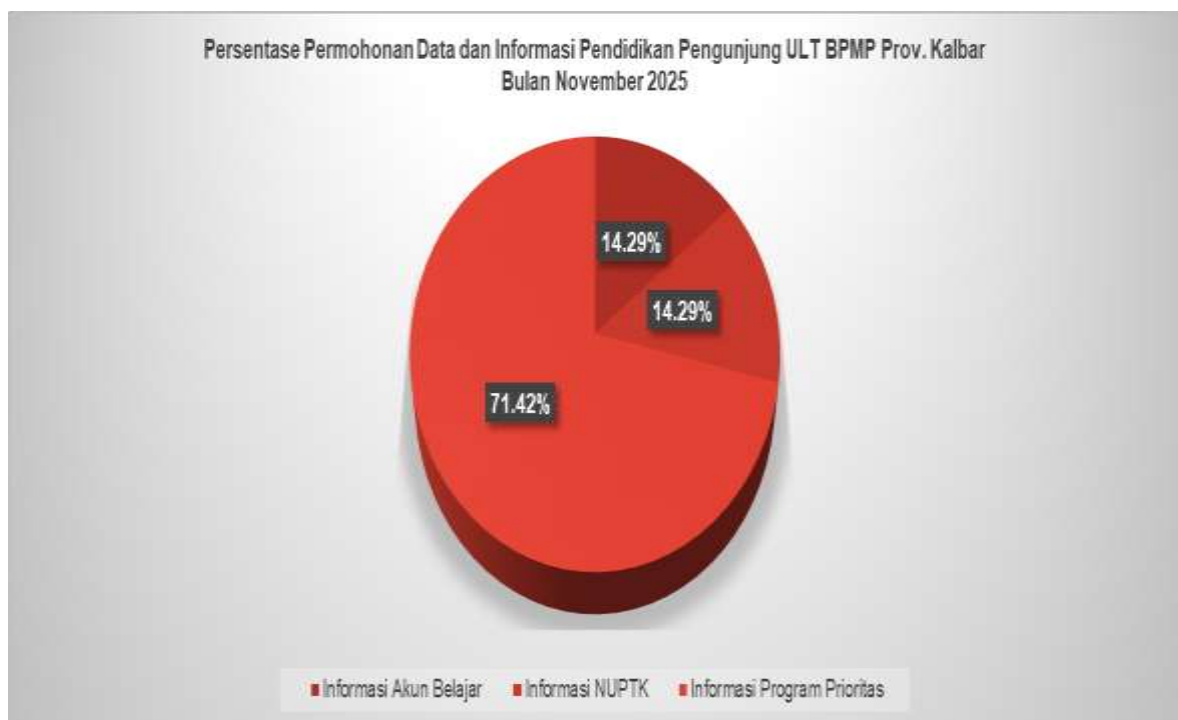
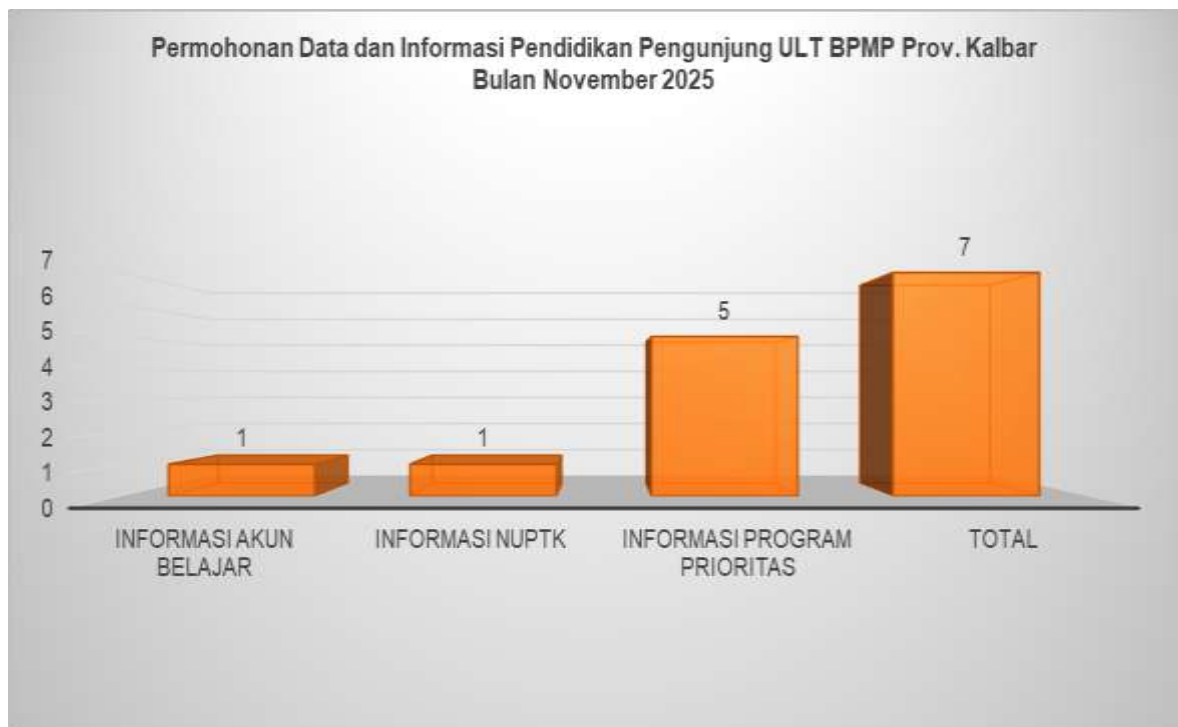
- Operator : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
 - Kepala Sekolah : 1 orang atau 6,25% dari total pengunjung
 - Lainnya : 2 orang atau 12,50% dari total pengunjung
 - Guru : 4 orang atau 25,00% dari total pengunjung
 - Dinas Pendidikan : 9 orang atau 56,25% dari total pengunjung
- Total : 16 orang



Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permohonan data dan informasi pendidikan sebanyak 7 pengunjung atau 43,75%, layanan permohonan narasumber dan layanan kerjasama peningkatan mutu masing-masing sebanyak 3 pengunjung atau 18,75%, layanan peminjaman fasilitas sebanyak 2 pengunjung atau 12,50%, dan layanan supervisi mutu pendidikan sebanyak 1 pengunjung atau 6,25%.



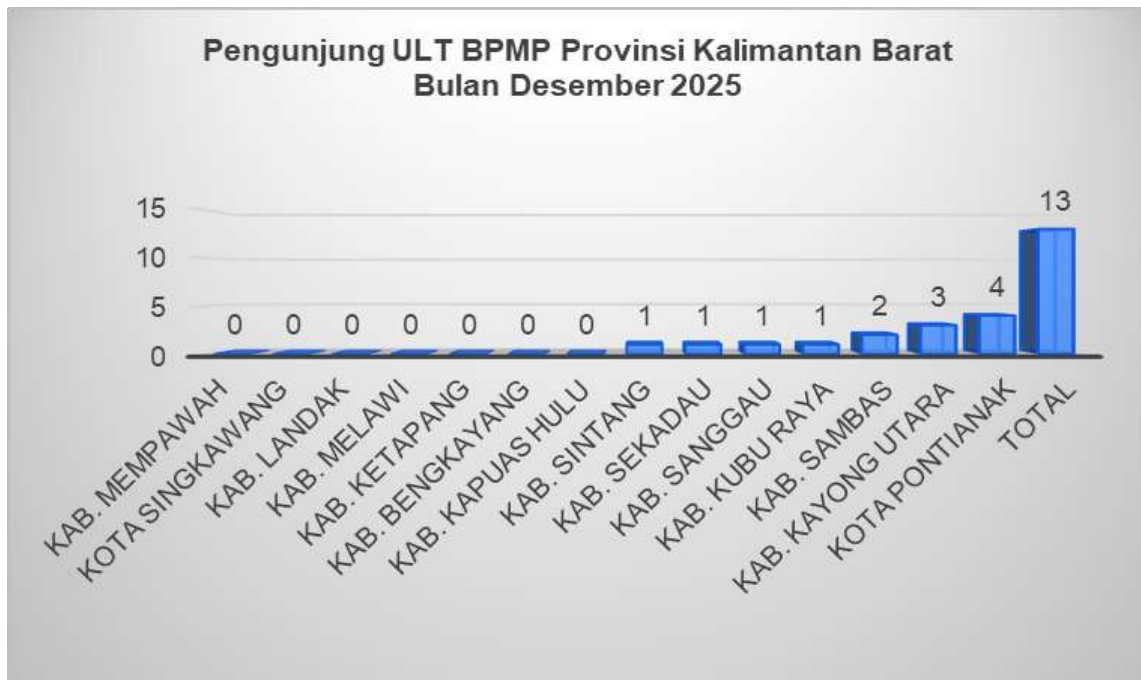
Layanan permohonan data dan informasi pendidikan di dominasi 1 kategori yaitu informasi program prioritas sebanyak 5 pengunjung atau 71,42%, sedangkan informasi NUPTK dan informasi akun belajar masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 14,29%.



D. Bulan Desember

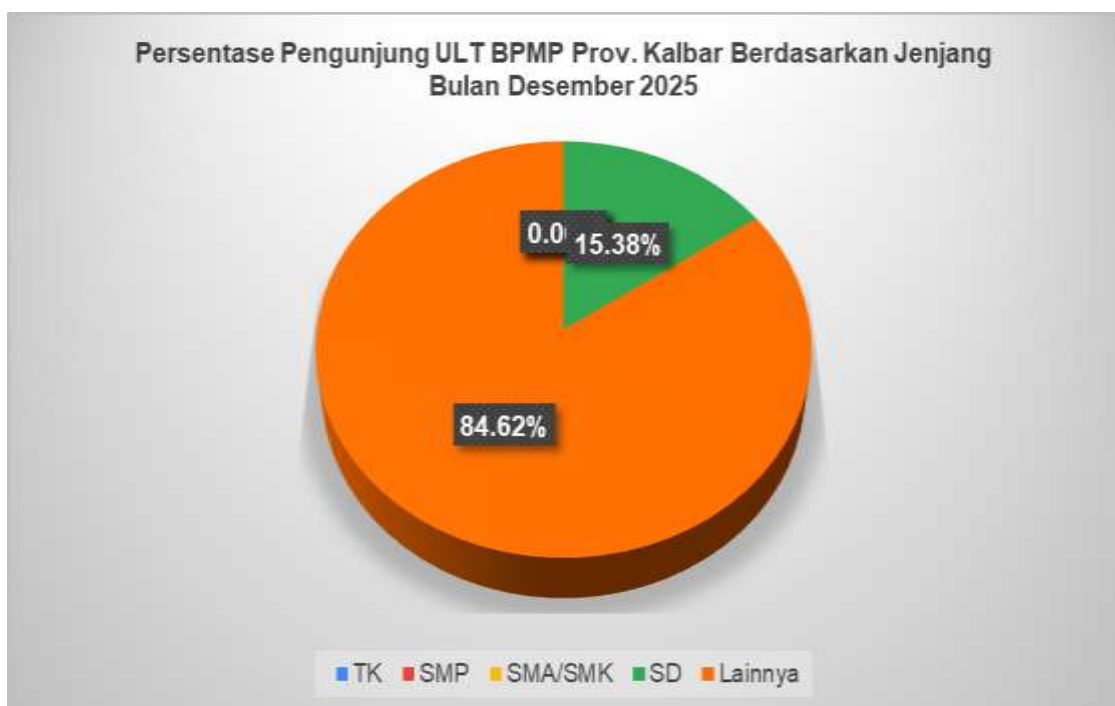
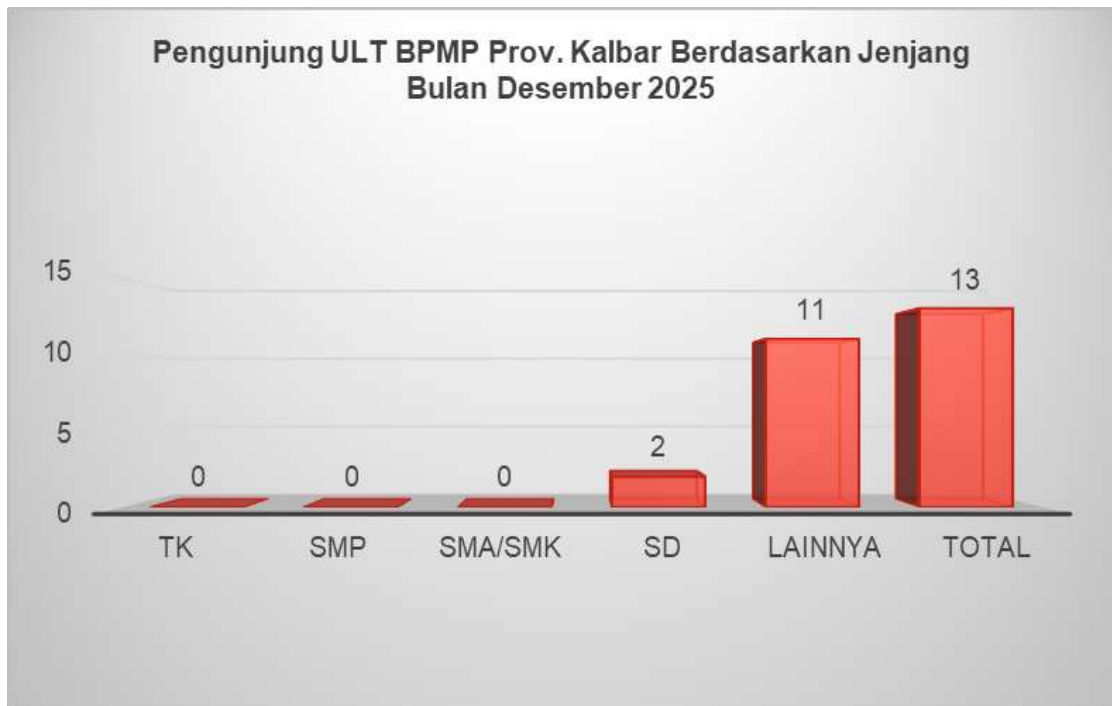
Jumlah pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat bulan Desember 2025 sebanyak 13 orang yang berasal dari 7 kabupaten/kota dari 14 kabupaten kota dengan rincian:

- Kab. Mempawah	: 0 orang
- Kota Singkawang	: 0 orang
- Kab. Landak	: 0 orang
- Kab. Melawi	: 0 orang
- Kab. Ketapang	: 0 orang
- Kab. Bengkayang	: 0 orang
- Kab. Kapuas Hulu	: 0 orang
- Kab. Sintang	: 1 orang
- Kab. Sekadau	: 1 orang
- Kab. Sanggau	: 1 orang
- Kab. Kubu Raya	: 1 orang
- Kab. Sambas	: 2 orang
- Kab. Kayong Utara	: 3 orang
- Kota Pontianak	: 4 orang
Total	: 13 orang



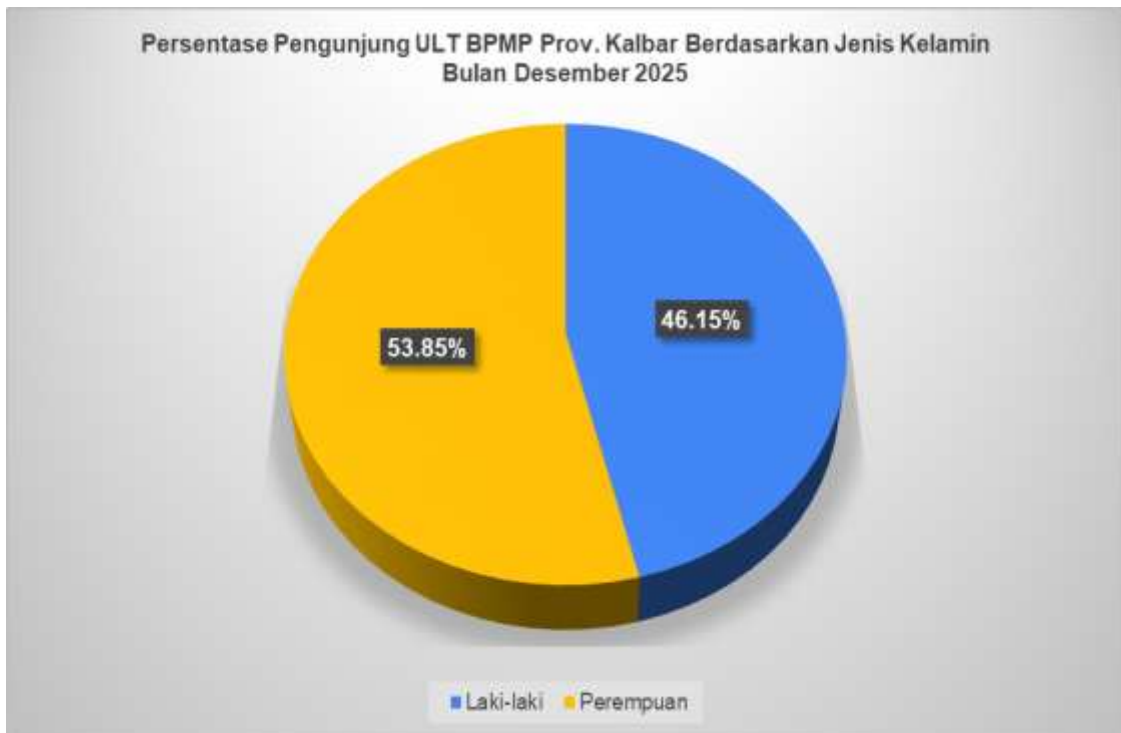
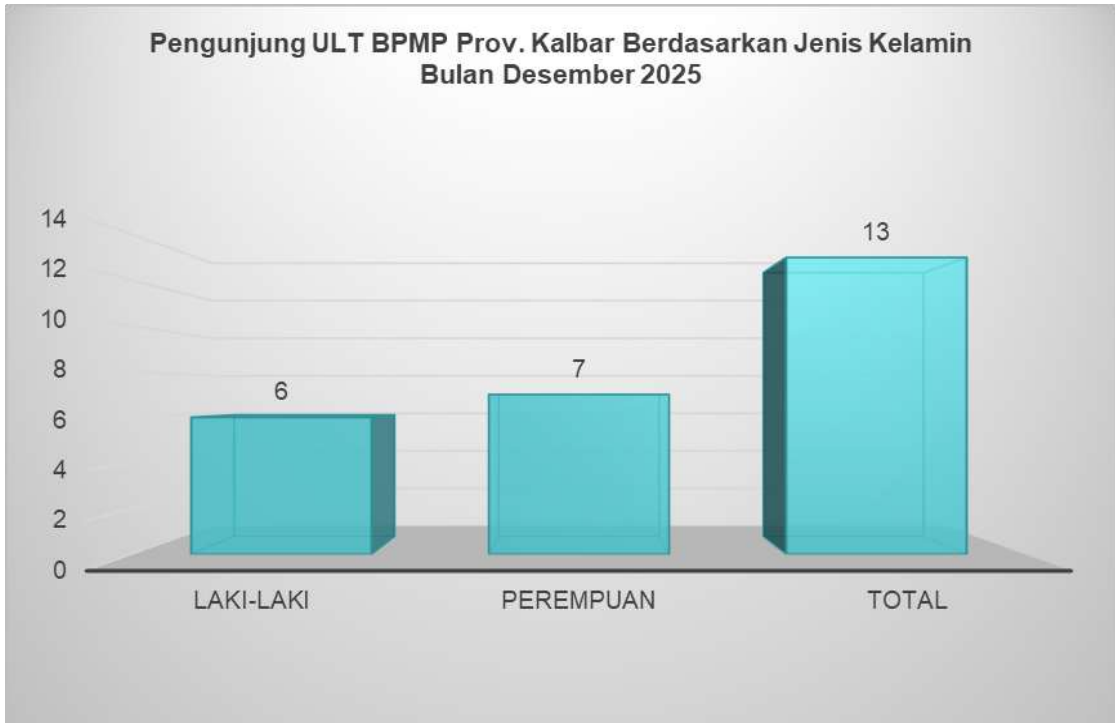
Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang TK : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
 - Jenjang SMP : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
 - Jenjang SMA/K : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
 - Jenjang SD : 2 orang atau 15,38% dari total pengunjung
 - Lainnya : 11 orang atau 84,62% dari total pengunjung
- Total : 13 orang



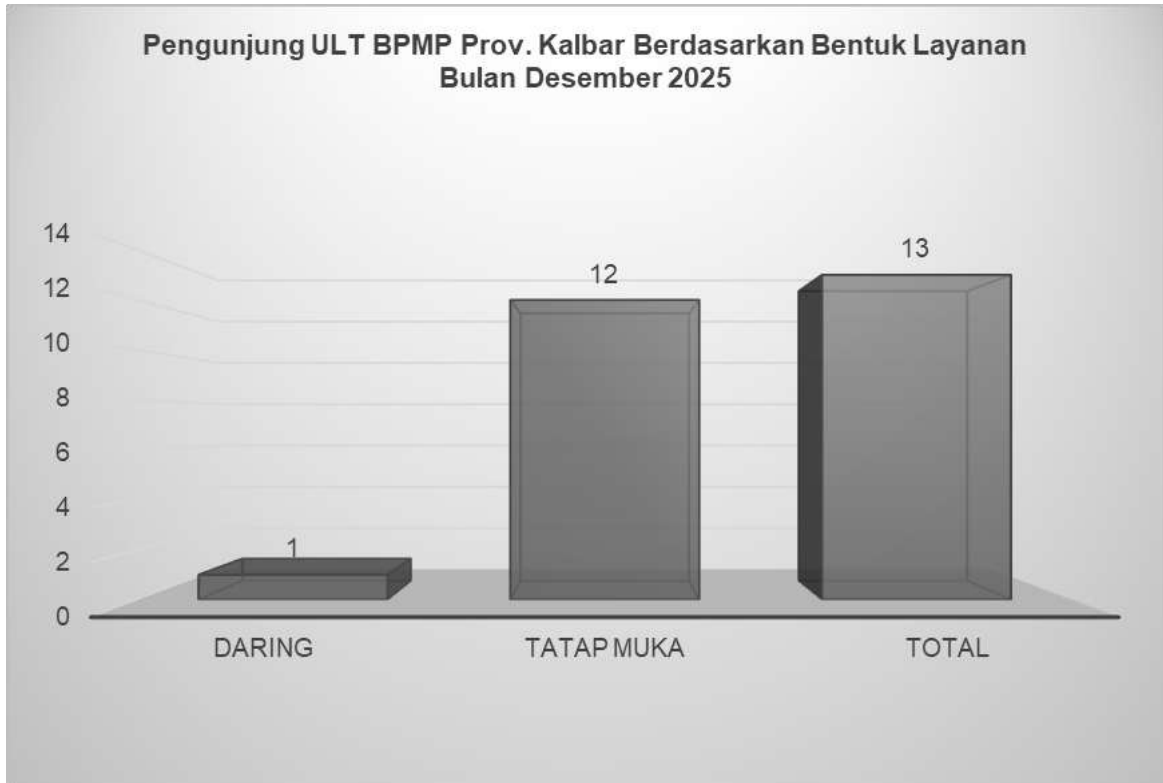
Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Laki-laki : 6 orang atau 46,15% dari total pengunjung
 - Perempuan : 7 orang atau 53,85% dari total pengunjung
- Total : 13 orang



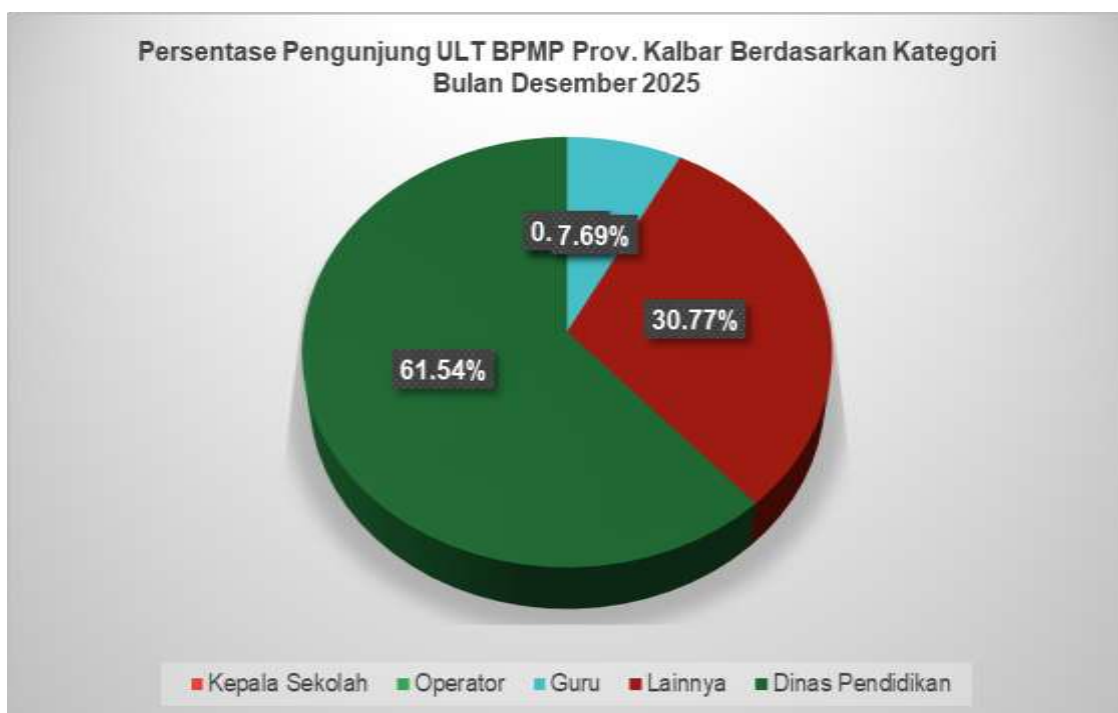
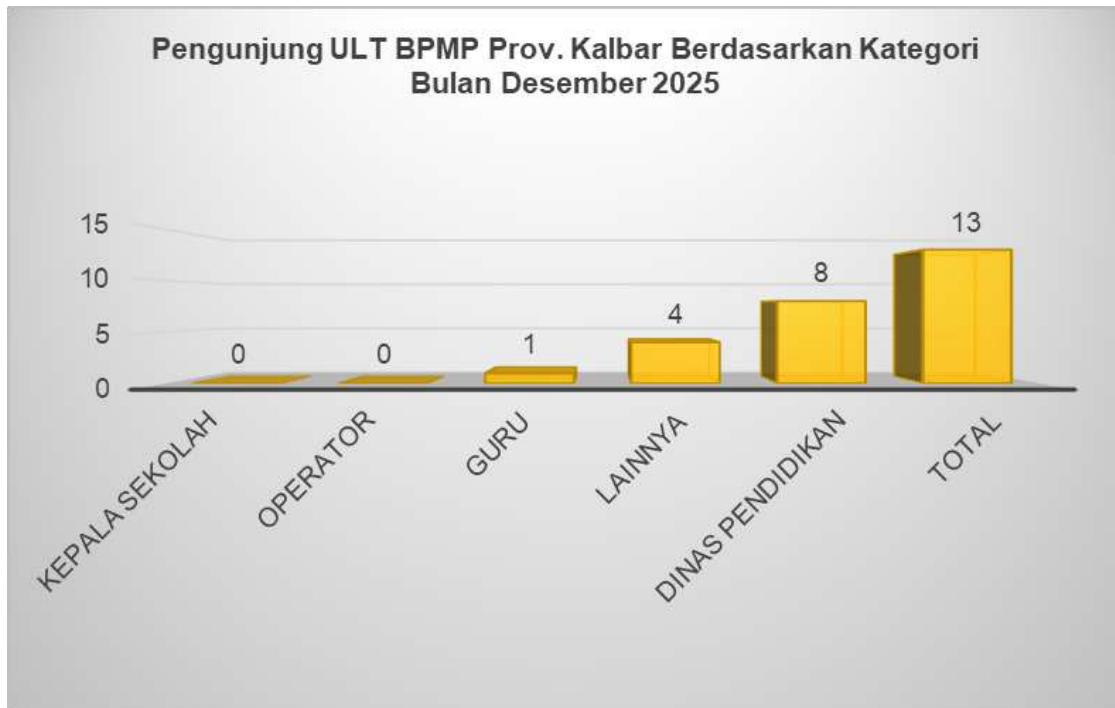
Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 1 orang atau 7,69% dari total pengunjung
 - Tatap muka : 12 orang atau 92,31% dari total pengunjung
- Total : 13 orang

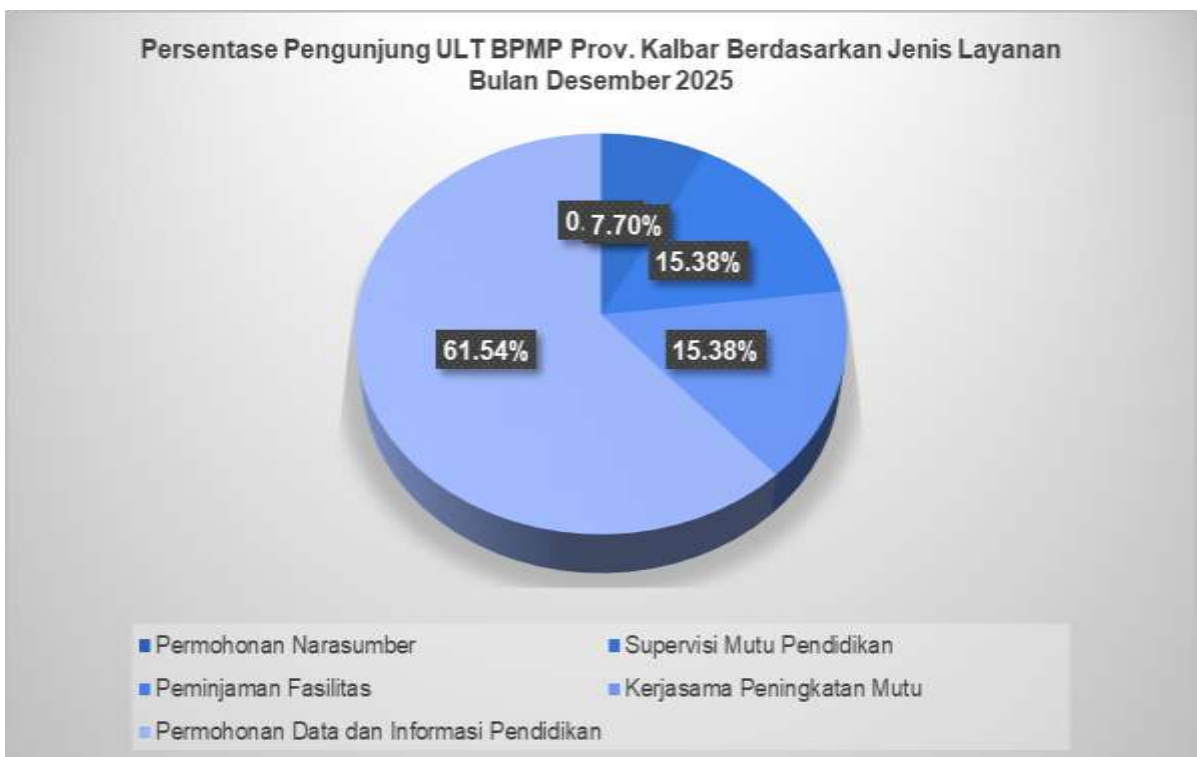
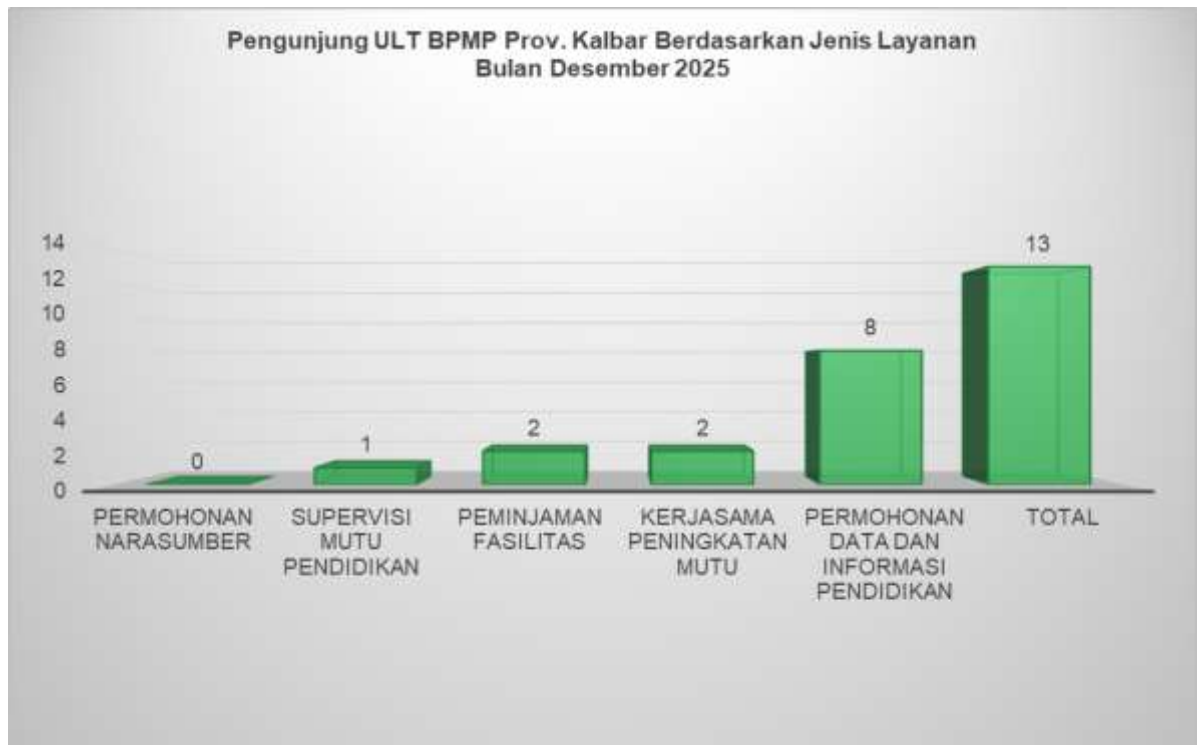


Berdasarkan kategori pengunjung:

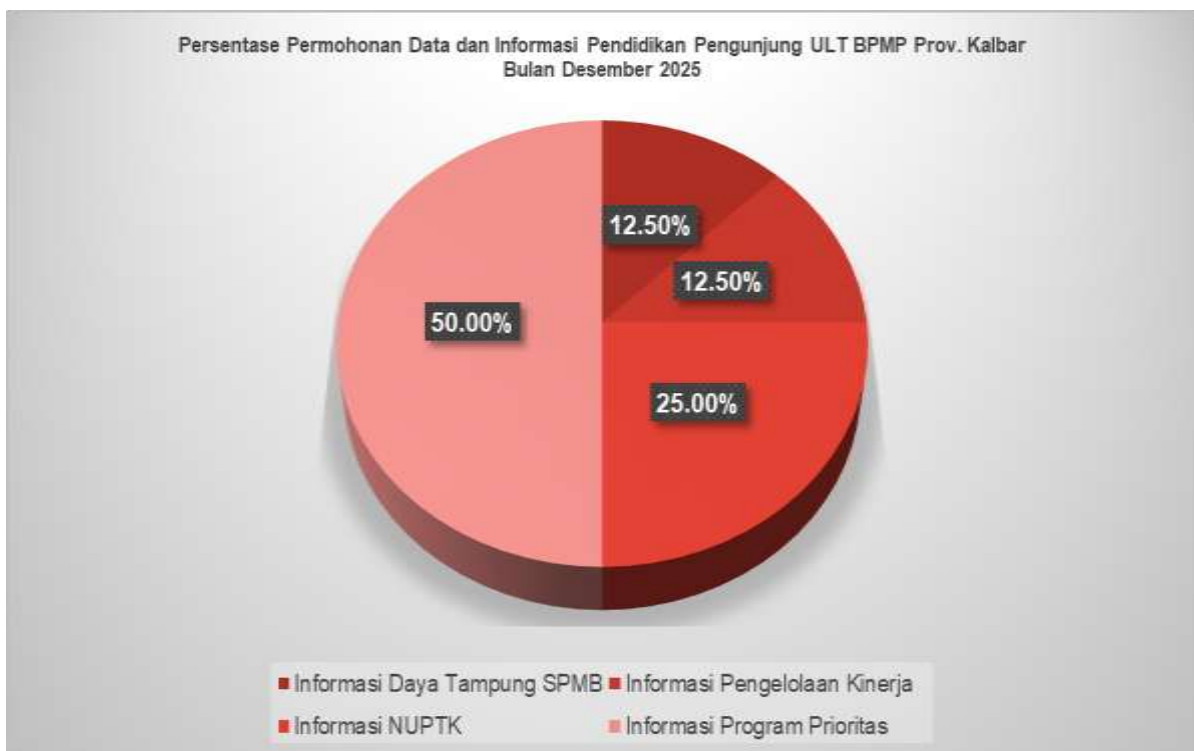
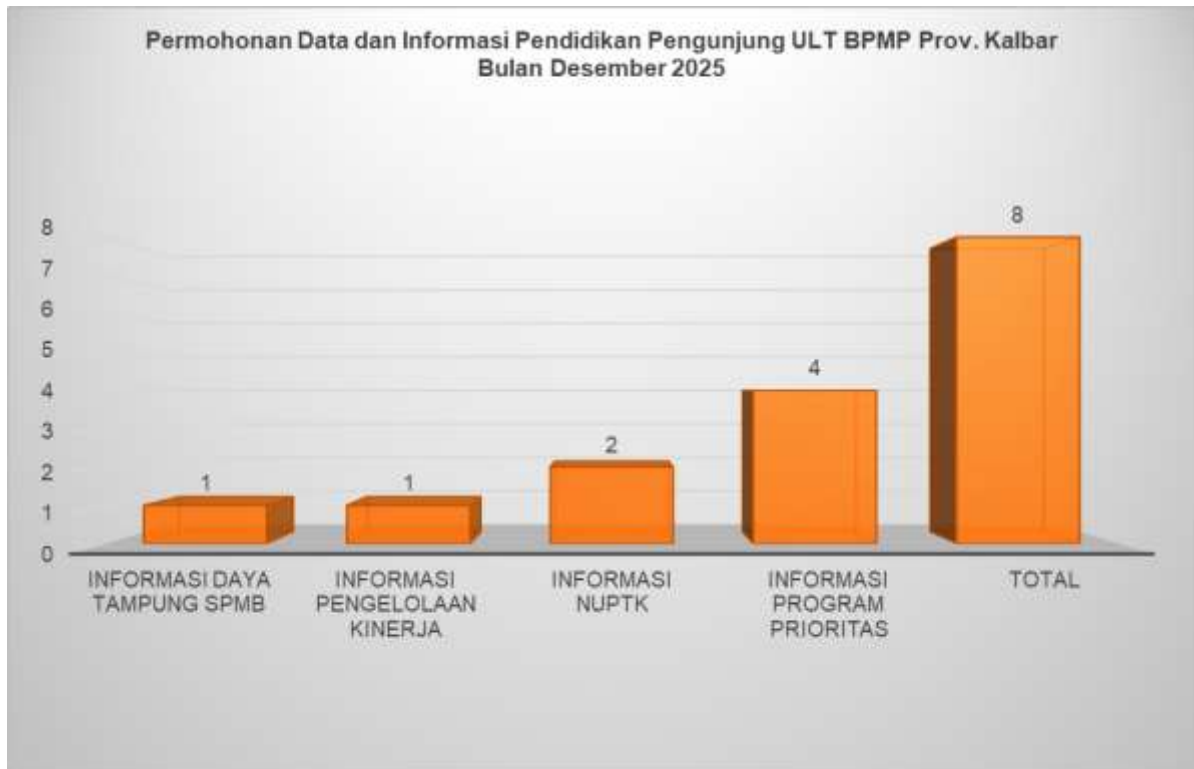
- Kepala Sekolah : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
 - Operator : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
 - Guru : 1 orang atau 7,69% dari total pengunjung
 - Lainnya : 4 orang atau 30,77% dari total pengunjung
 - Dinas Pendidikan : 8 orang atau 61,54% dari total pengunjung
- Total : 13 orang



Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permohonan data dan informasi pendidikan sebanyak 8 pengunjung atau 61,54%, layanan kerjasama peningkatan mutu dan layanan peminjaman fasilitas masing-masing sebanyak 2 pengunjung atau 15,38%, dan layanan supervisi mutu pendidikan sebanyak 1 pengunjung atau 7,70%, sedangkan layanan permohonan narasumber tidak ada permintaan layanan.



Layanan permohonan data dan informasi pendidikan di dominasi 1 kategori yaitu informasi program prioritas sebanyak 4 pengunjung atau 50,00%, sedangkan informasi NUPTK sebanyak 2 pengunjung atau 25,00%, serta informasi pengelolaan kinerja dan informasi daya tamping SPMB masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 12,50%.



BAB IV

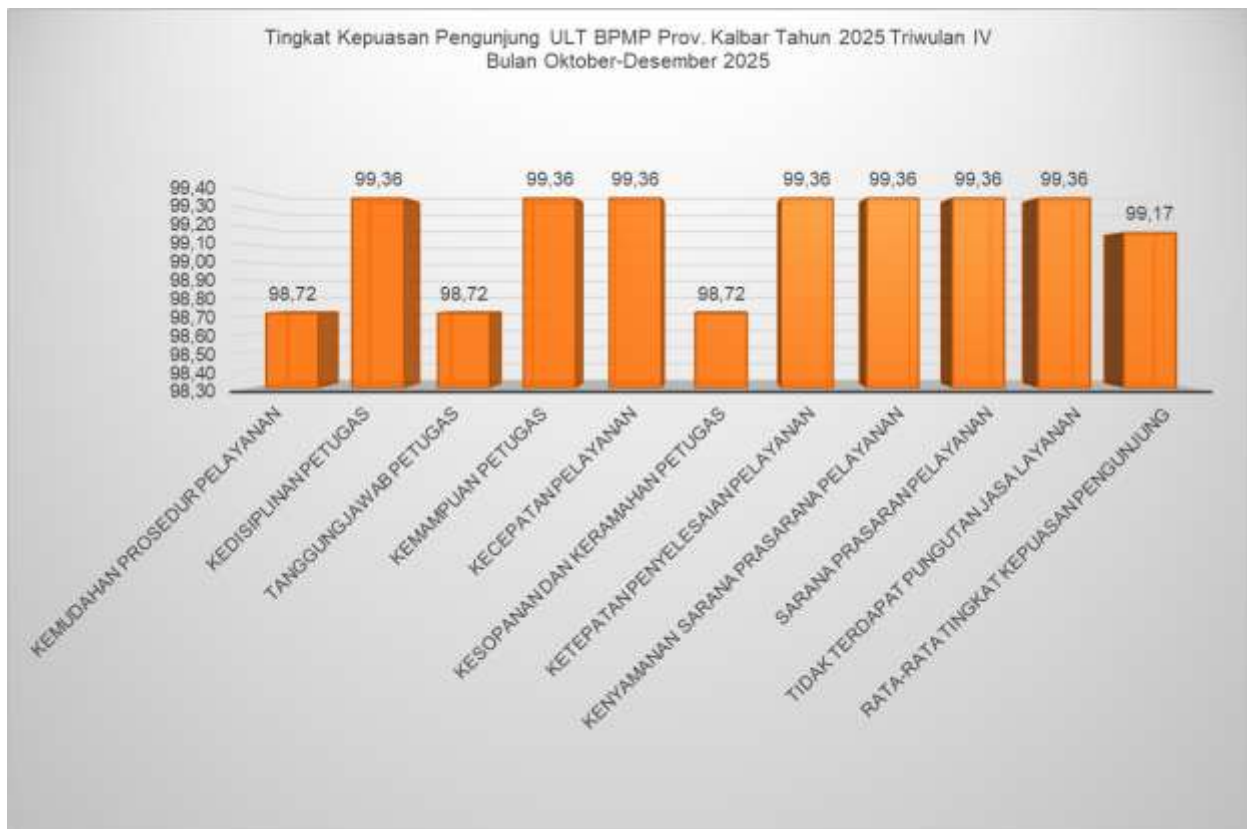
TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengunjung di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat tahun 2025 triwulan IV (bulan Oktober-Desember 2025) secara umum tanggapan pengunjung terhadap pelayanan di ULT BPMP Kalimantan Barat memberikan penilaian kategori mutu layanan sangat baik. Penilaian kategori mutu layanan sangat baik mencakup kemudahan prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggungjawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, ketepatan penyelesaian pelayanan, kenyamanan sarana prasarana pelayanan, sarana prasarana pelayanan dan tidak terdapat pungutan jasa layanan.

Dari 39 responden dilihat dari indikator penilaian kemudahan prosedur pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, sebanyak 37 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 2 responden menilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kedisiplinan petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, sebanyak 38 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 1 responden menilai memuaskan. Untuk indikator penilaian tanggung jawab petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 37 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 2 responden menilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kemampuan petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, sebanyak 38 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 1 responden menilai memuaskan. sebanyak 38 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 1 responden menilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kesopanan dan keramahan petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, sebanyak 37 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 2 responden menilai memuaskan. Untuk indikator penilaian ketepatan penyelesaian pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, sebanyak 38 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 1 responden menilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kenyamanan sarana prasarana pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, sebanyak 38 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 1 responden menilai memuaskan. Untuk indikator penilaian sarana prasarana pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, sebanyak 38 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 1 responden menilai memuaskan. Untuk indikator penilaian tidak terdapat pungutan jasa layanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, sebanyak 38 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 1 responden menilai memuaskan.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa pelayanan terhadap pengunjung di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat sangat baik. Hal ini memberikan motivasi pada ULT BPMP Provinsi

Kalimantan Barat untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan terus meningkatkan kepuasan pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat.



BAB V

HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

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

NILAI	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	Kemudahan prosedur pelayanan	Kedisiplinan petugas	Tanggung jawab petugas	Kemampuan petugas	Kecepatan pelayanan	Kesopanan dan keramahan petugas	Ketepatan penyelesaian pelayanan	Kenyamanan sarana prasarana pelayanan	Sarana prasarana pelayanan	Tidak terdapat pungutan jasa layanan
IKM Per Unsur	98.72	99,36	98.72	99.36	99.36	98.72	99.36	99,36	99.36	99.36
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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Skor SKM Total	99,17 Kesimpulan : Kinerja unit pelayanan terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Barat "Sangat Baik"									

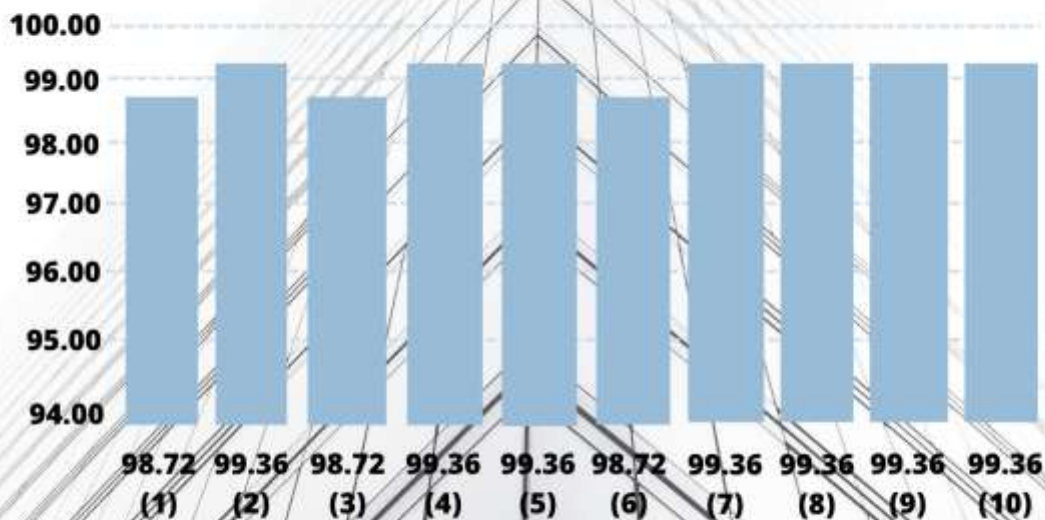
Dalam rangka menindaklanjuti hasil pengukuran tingkat kepuasan pengunjung di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat tahun 2025 triwulan IV (bulan Oktober-Desember 2025) dan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, maka rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan seperti pada tabel di bawah ini:

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

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

Nilai IKM
99.17
Sangat Baik

Responden
39 Orang



Nilai Unsur Layanan

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

PENGOLAHAN DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN IV BPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Responden	Indikator Penilaian	Indikator Penilaian	Indikator Penilaian	Indikator Penilaian	Indikator Penilaian	Indikator Penilaian	Indikator Penilaian	Indikator Penilaian	Indikator Penilaian	Indikator Penilaian	Indikator Penilaian
	[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]	[Tidak Terdapat pungutan jasa layanan]	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah per unsur	154	155	154	155	155	154	155	155	155	155	155
NRR perunsur	3,95	3,97	3,95	3,97	3,97	3,95	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97
NRR	0,39	0,40	0,39	0,40	0,40	0,39	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40
IKM	98,72	99,36	99,72	99,36	99,36	99,72	99,36	99,36	99,36	99,36	99,36
IKM	3,97										
Konversi	99,17										
Kategori	SANGAT BAIK										

**PENILAIAN PETUGAS PELAYANAN
UNIT LAYANAN TERPADU BPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT
PERIODE OKTOBER S.D. DESEMBER 2025**

No	Nama	Indikator Penilaian						Jumlah	Rata-Rata	Kategori Penilaian
		Kedisiplinan	Tanggung Jawab	Kemampuan	Kecepatan Pelayanan	Kesopanan dan Keramahan	Ketepatan Penyelesaian Pelayanan			
1	Sri Apriyani, S.Pd.	89,5	90	90	89,5	89,5	89,5	538	89,67	Baik
2	Wahyu Gusyanto, S.Pd.I.	89,5	90	90	89,5	89,5	89	537	89,50	Baik
3	Musliadi, S.E.	89,5	90	90	89	89,5	89	537	89,50	Baik
4	Fajariani, S.Si.	89,5	90	90	89,5	89,5	89,5	538	89,67	Baik
5	Lukman, S.Pd.	89,5	90	90	89,5	89,5	89,5	538	89,67	Baik
6	Johan Hadi Sundawa, S.Pd.	89,5	90	90	89,5	89,5	89,5	538	89,67	Baik
7	Taslini Tarmizi, S.H.	89,5	90	90	89,5	89,5	89,5	538	89,67	Baik
8	Lily Eka Yanti, S.Kom.	89,5	90	90	89,5	89,5	89,5	538	89,67	Baik
9	Rezki Yudha Pratama, S.Ds.	89,5	90	90	89,5	89,5	90	538,5	89,75	Baik
10	Reno Sumaryono	89,5	90	90	89	89,5	89	537	89,50	Baik

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

Sekretaris,

Fajariani, S.Si.
NIP. 197504042003122002

Pontianak, 31 Desember 2025
ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat
Ketua,

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



PENGHARGAAN
PETUGAS PELAYANAN TERBAIK TRIWULAN IV
PERIODE OKTOBER-DESEMBER TAHUN 2025



REZKI YUDHA PRATAMA, S.Ds.

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, 2 Januari 2026
Kepala,



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

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

NO	TIM KERJA/UMUM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
		R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J
SUBBAG UMUM																																
1	Sri Apriyani, S.Pd	S							S						S																	S
2	Fajariani, S. Si							F							F								F					F				
3	Reno Sumaryono			R						R														R					R			
4	Chakim Musthofa, S.I.Pust., M.Pd												C										C						C			
5	Rezki Yudha Pratama, S.Ds	R					R											R				R									R	
TIM KERJA 1																																
6	Edi Rasni, S.Si								E																				E			
7	Johan Hadi Sundawa, S.Pd	J								J						J								J								
TIM KERJA 2																																
8	Wahyu Gusyanto, S.Pd.I		W										W								W								W			
9	Taslini Tarmizi, SH	T							T								T							T								
10	Lily Ekayanti, S.Kom						L							L							L							L				
11	Lukman, S.Pd					L									L								L						L			
12	Musliadi, S.E									M						M						M									M	

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

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

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

NO	TIM KERJA/UMUM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
		S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R
SUBBAG UMUM																																
1	Sri Apriyani, S.Pd			S								S						S													S	
2	Fajariani, S. Si							F									F						F									
3	Reno Sumaryono			R						R										R										R		
4	Chakim Musthofa, S.I.Pust., M.Pd				C										C										C							
5	Rezki Yudha Pratama, S.Ds					R												R					R									
TIM KERJA 1																																
6	Edi Rasni, S.Si										E							E												E		
7	Johan Hadi Sundawa, S.Pd	J								J						J														J		
TIM KERJA 2																																
8	Wahyu Gusyanto, S.Pd.I		W									W							W											W		
9	Taslini Tarmizi, SH					T						T								T											T	
10	Lily Ekayanti, S.Kom	L							L															L								
11	Lukman, S.Pd				L								L												L							
12	Musliadi, S.E			M							M																					