



wonderful
indonesia



KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/
BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
POLITEKNIK PARIWISATA BALI
BAGIAN ADMINISTRASI UMUM

2023

LAPORAN SURVEI

KEPUASAN INTERNAL TERHADAP
LAYANAN ADMINISTRASI UMUM



LAPORAN CAPAIAN
SURVEI KEPUASAN INTERNAL TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM
TAHUN ANGGARAN 2023

RINGKASAN

Sasaran Strategis Kemenparekraf	10	Meningkatnya kualitas dan kuantitas SDM Kepariwisata dan ekonomi kreatif
Target Strategis Kemenparekraf	18	Jumlah lulusan perguruan tinggi vokasi pariwisata (lulusan)
Sasaran Kegiatan	SK4	Jumlah prodi di Politeknik Pariwisata Bali yang terakreditasi Unggul
Indikator Kinerja Sasaran Kegiatan	IKSK6.A	Indeks kepuasan layanan internal terhadap layanan Bagian Administrasi Umum (Skala Likert 1-4)(%)
Target 2023	3.5	
Realisasi 2023	3.26	
Pencapaian 2023 (%)	81.5%	
Justifikasi	Tidak memenuhi target	

RASIONAL

Sebagai bentuk pertanggungjawaban bagian Administrasi Umum dalam pencapaian Indikator Kinerja Turunan nomor 6.A yang merupakan bagian dari Indikator Kinerja Utama Poltekpar Bali, sekaligus sebagai langkah evaluasi Layanan Administrasi Umum Poltekpar Bali yang mencakup Layanan Administrasi Keuangan & Rumah Tangga dan Layanan Administrasi Kepegawaian & Tata Usaha untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik di masa yang akan datang, telah diadakan Survey Kepuasan Internal terhadap Layanan Administrasi Umum Poltekpar Bali Tahun Anggaran 2023. Survei ini bertujuan untuk mengetahui pencapaian target tingkat kepuasan internal Poltekpar Bali dan identifikasi kesenjangan sehingga bisa dilakukan perbaikan pelayanan Administrasi Umum pada tahun 2023. Sebagai gambaran umum, pada tahun 2022, survei menunjukkan bahwa Kepuasan Internal terhadap Layanan Administrasi Umum Poltekpar Bali Tahun Anggaran 2021 adalah 3.5 (87.5%) atau mencapai target. Target kepuasan internal di Poltekpar Bali Tahun Anggaran 2023 adalah 3.5 dari Skala 4..

METODE

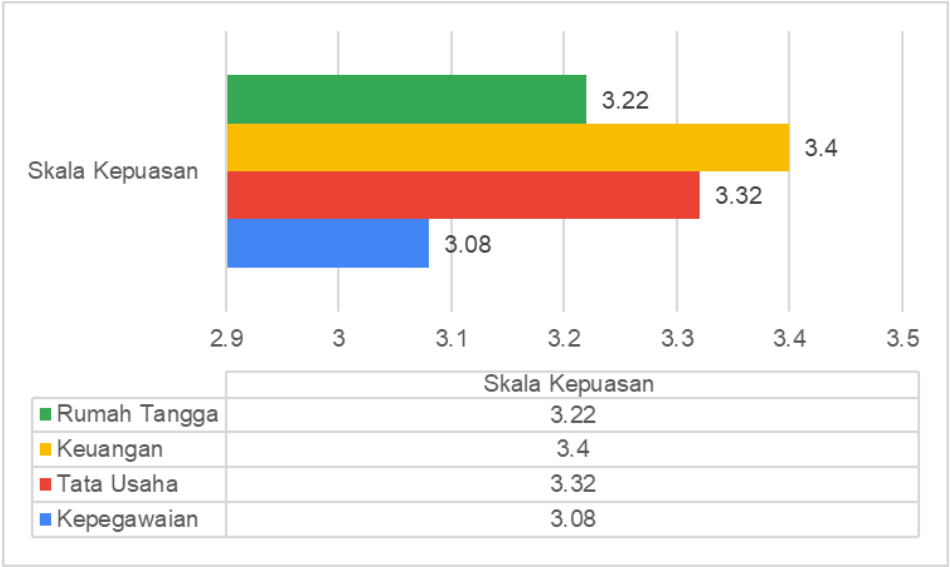
Survei dilakukan secara daring lewat Google Form dengan tautan <https://forms.gle/HT88zFHicCx7it2Z9> di minggu ketiga bulan Desember dalam jangka waktu 20 – 27 Desember 2023. Kuesioner survey terdiri dari 3 bagian, yaitu 1) Identitas Responden; 2) Penilaian Indeks Kepuasan Layanan ADUM, yang terdiri dari Layanan Kepegawaian, Tata Usaha, Keuangan dan Rumah Tangga; 3) Persepsi Layanan ADUM, yang terdiri dari Layanan Kepegawaian, Tata Usaha, Keuangan dan Rumah Tangga.

Pengisian survey membutuhkan waktu sekitar 5-10 menit. Jumlah pegawai yang dijadikan responden adalah 266 orang, terdiri dari 186 PNS, 6 PPPK dan 74 PTT dengan target response rate sebesar 75% (Response rate pengisian Survei Kepuasan Internal tahun 2022 adalah sebesar 75%).Penilaian diukur menggunakan skala Likert dengan rentang skor 1-4 dengan mengadopsi indikator yang tertuang dalam PermenpanRB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner terdiri dari Penilaian Indeks Kepuasan Layanan ADUM (11 pertanyaan) dan Persepsi Layanan ADUM (2 pertanyaan).

CAPAIAN KINERJA

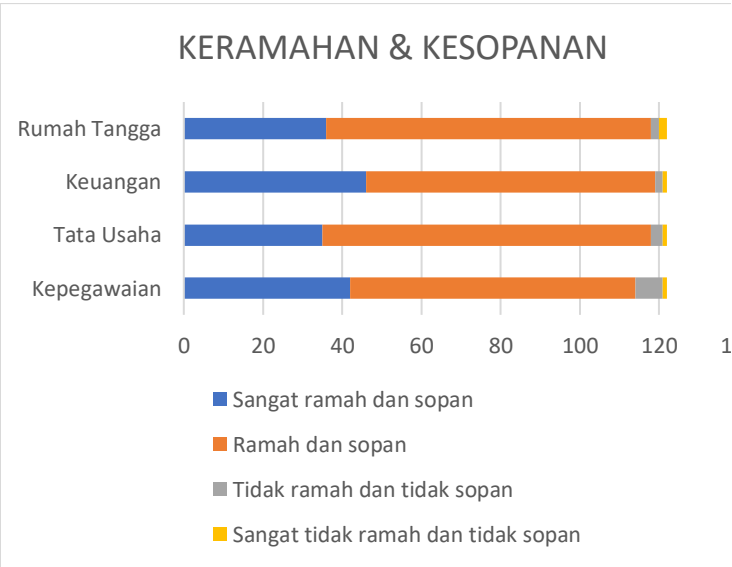
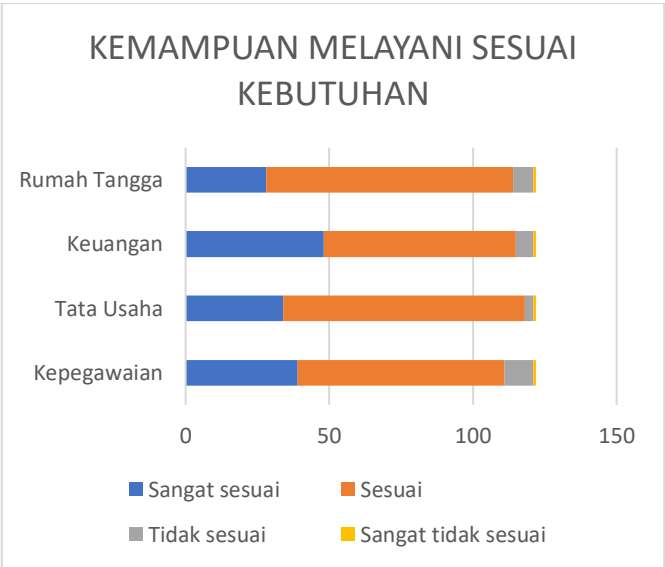
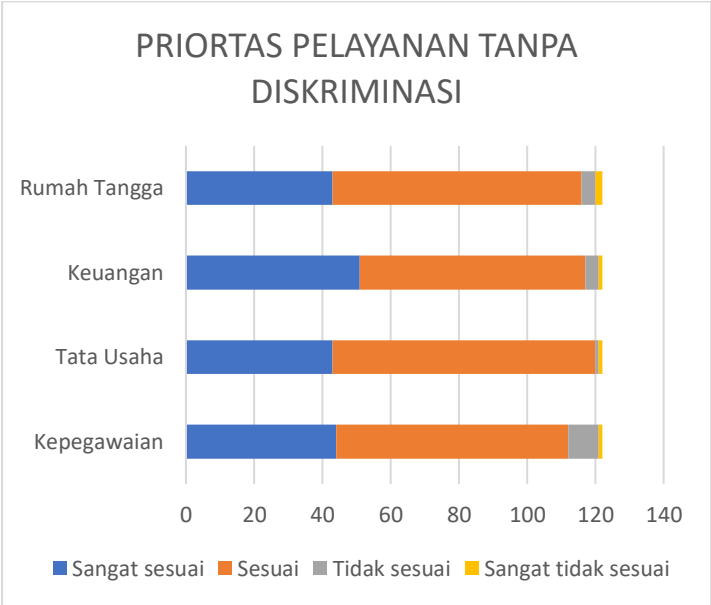
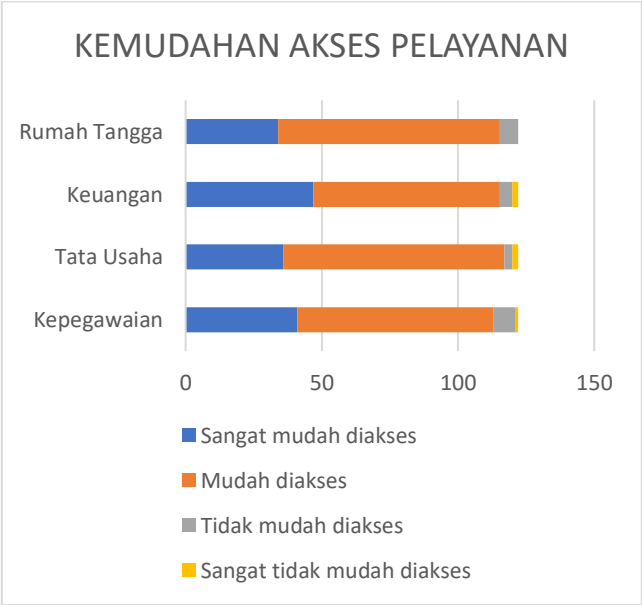
Setelah dilakukan rekapitulasi hasil survei, diketahui jumlah pegawai yang berpartisipasi sebagai responden adalah 122 orang dari 266 pegawai atau response rate survei sebesar 46%. Artinya, partisipasi pegawai dalam pengisian survei tahun 2023 menurun sebesar 29% dari tahun sebelumnya.

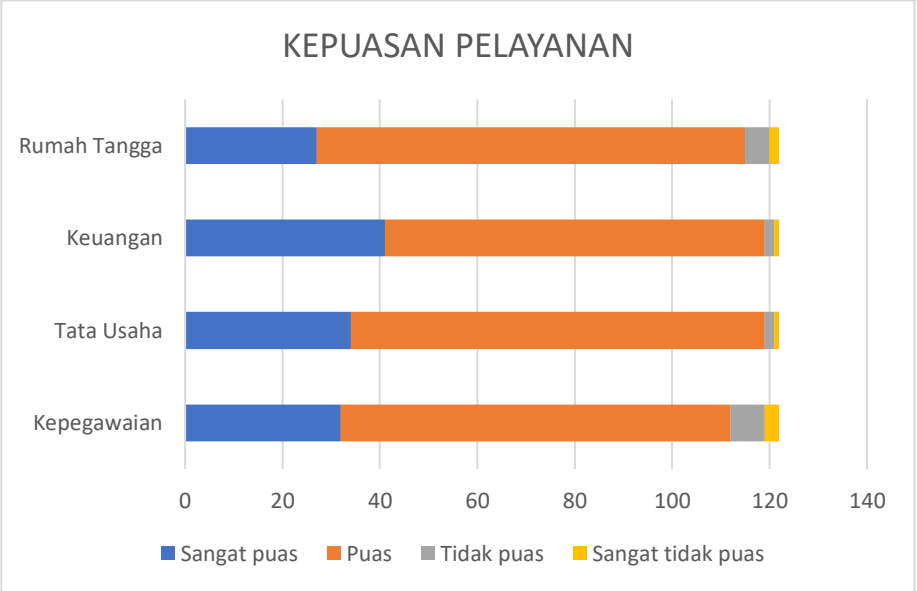
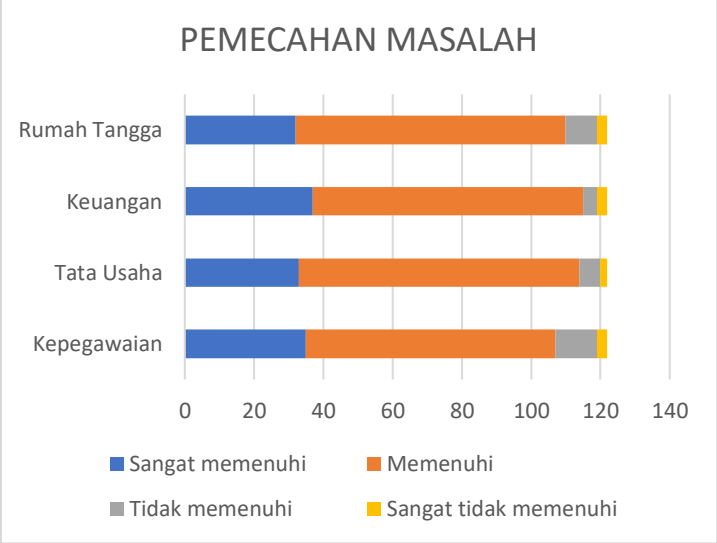
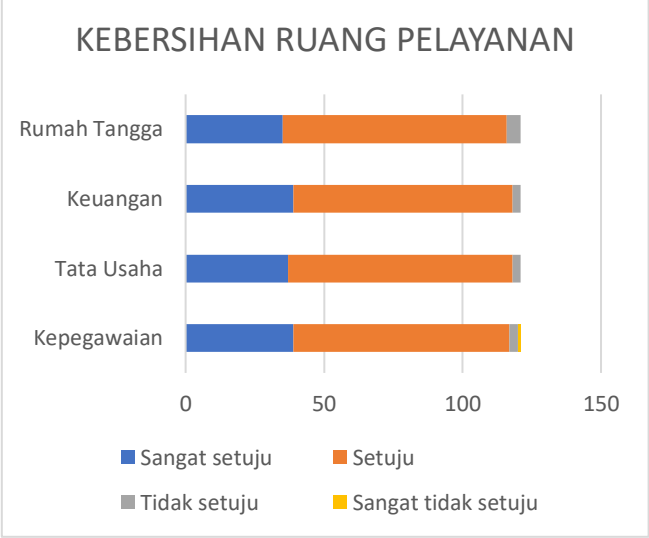
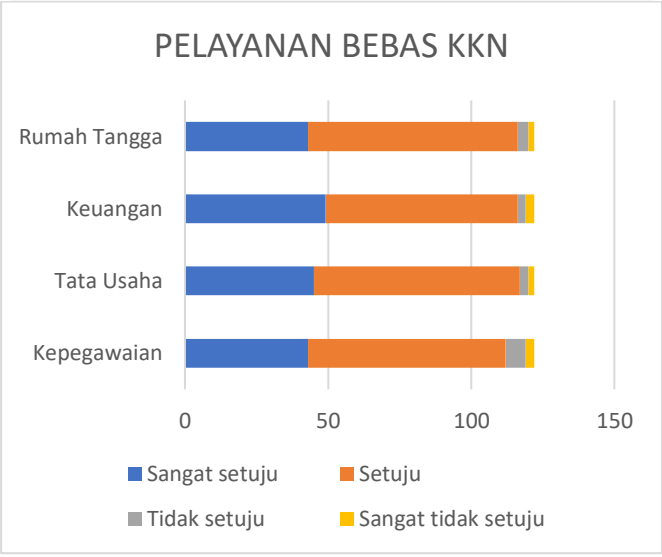
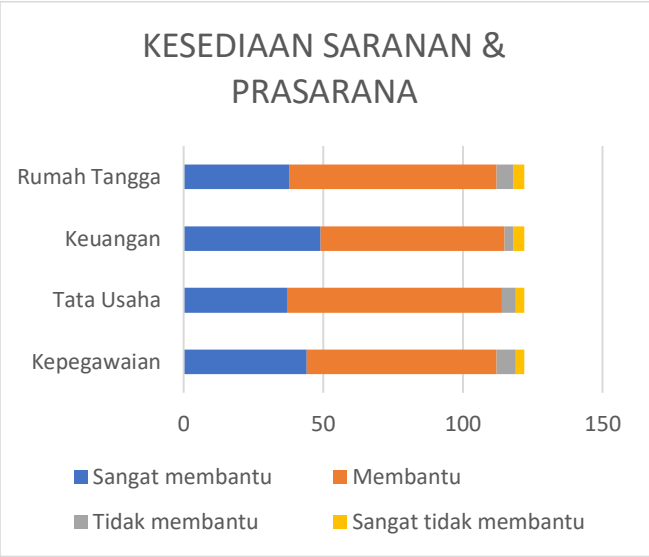
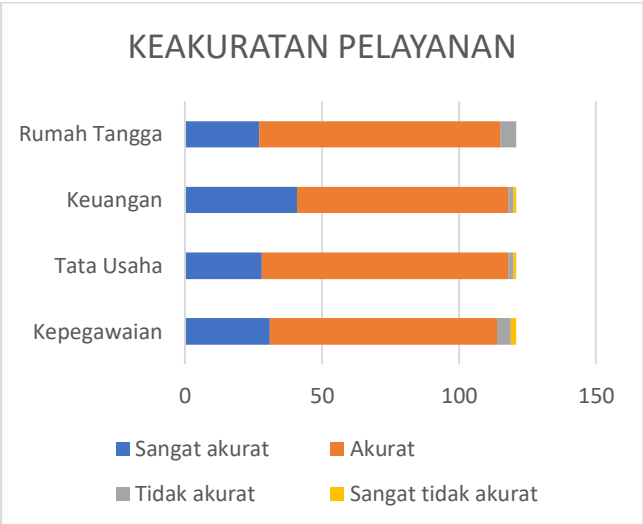
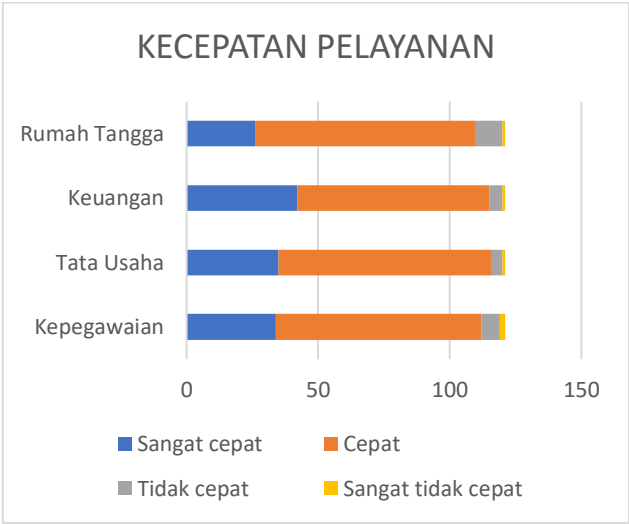
Hasil survei menunjukkan bahwa Kepuasan Internal terhadap Layanan Administrasi Umum Poltekpar Bali Tahun Anggaran 2023 adalah 3.26 (81.5%) dengan predikat **baik**, namun belum mencapai target sebesar 3.5 (87.5%) dibanding tahun 2022 dimana indeks kepuasan adalah 3.5 (87.5%), sehingga dapat dikatakan capaian kinerja IKT ini menurun dibanding tahun lalu. Skala kepuasan internal terhadap layanan Administrasi Umum di Politeknik Pariwisata Bali per bagian (Rumah Tangga, Keuangan, Tata Usaha dan Kepegawaian) TA 2023 dapat dijelaskan pada gambar berikut.



Gambar 1. Diagram Rekapitulasi Skala Kepuasan Internal terhadap Layanan Administrasi Umum di Politeknik Pariwisata Bali TA 2023 (Sumber: Data Diolah, 2023)

Dapat dilihat pada Gambar 3.1, pencapaian tiap bagian pada Bagian Administrasi Umum Politeknik Pariwisata Bali menunjukkan hasil **baik** dengan skala kepuasan internal tertinggi dicapai oleh **Bagian Keuangan (3.4 atau setara dengan 85%)**. Penilaian per bagian ini didasarkan pada persepsi responden terkait pelayanan mudah yang diakses oleh pengguna layanan, pemberian pelayanan dilakukan sesuai prioritas/ tanpa diskriminasi, kemampuan/kompetensi yang dimiliki oleh pelaksana layanan sesuai dengan kebutuhan, pelaksana layanan menerapkan keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, pelaksana layanan menyelesaikan pelayanan dengan cepat, pelaksana layanan menyelesaikan pelayanan dengan akurat, sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia pada ruang layanan membantu pengguna layanan (komputer, aplikasi, meja/kursi, dll), pelayanan yang diterapkan bebas dari praktik KKN, fasilitas ruang pelayanan bersih dan rapi, dan pelayanan pemecahan masalah/keluhan memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Rekapitulasi survei dapat dilihat pada diagram berikut.





Gambar 2. Diagram Rekapitulasi Skala Kepuasan Internal
Per Indikator terhadap Layanan Administrasi Umum di Politeknik Pariwisata Bali TA 2023
(Sumber: Data Diolah, 2023)

Berdasarkan hasil survei, terdapat juga masukan yang sudah direkapitulasi terkait hal-hal yang perlu dievaluasi sehubungan dengan kepuasan internal terhadap layanan Administrasi Umum Politeknik Pariwisata Bali TA 2023, seperti:

1. Bagian Rumah Tangga, masukan yang diberikan mencakup peningkatan manajemen rumah tangga, kebersihan, kerapian serta pemeliharaan fasilitas kampus, serta dorongan untuk terus meningkatkan pelayanan, kualitas, dan kebersihan fasilitas demi kenyamanan pegawai dan mahasiswa.
2. Bagian Keuangan, masukan yang diberikan mencakup efisiensi dan efektivitas pelayanan melalui penyederhanaan alur administrasi dan informasi berkala terkait serapan agar diinfokan dalam grup WA Info Poltekpar Bali agar dapat diawasi dan didiskusikan jalan keluarnya bersama.
3. Bagian Tata Usaha, masukan mencakup manajemen arsip, peningkatan fleksibilitas dan netralitas dalam pelayanan. Saran terkait peningkatan pelayanan pada penerbitan nomor surat yang lebih efisien, respon yang lebih sigap dan pengelolaan surat masuk yang lebih terkendali.
4. Bagian Kepegawaian, masukan yang diberikan meliputi kebutuhan perbaikan dalam manajemen kepegawaian dan peningkatan layanan seperti peningkatan pelayanan kepegawaian yang lebih fleksibel kepada semua pegawai. Peningkatan keramahan, kesiapan, dan keaktifan dalam menangani masalah pegawai dan dosen dengan fokus pada solusi terbaik. Saran juga terkait penertiban pakaian kerja dan atribut pegawai, serta sosialisasi terkait kenaikan gaji berkala.

CORRECTIVE ACTION PLAN/RENCANA STRATEGIS

Hasil analisis survei kemudian digunakan untuk membuat Corrective Action Plan (CAP) dalam rangka perbaikan layanan ADUM pada tahun 2023 dan rencana strategis yang akan dilakukan oleh Bagian ADUM tahun anggaran 2024. Tindakan perbaikan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Terkait pelayanan Rumah Tangga, pada tahun 2024 hal yang perlu dilakukan adalah
 - Melakukan audit keselamatan dan keamanan lingkungan kerja untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kenyamanan kerja pegawai dan mahasiswa.
 - Pengelolaan sarana dan prasarana berfokus pada administrasi, pemanfaatan, dan penghapusan BMN
2. Terkait pelayanan Keuangan, pada tahun 2024 hal yang perlu dilakukan adalah
 - Menyusun rencana penyederhanaan alur administrasi dengan mengidentifikasi proses bisnis bagian Keuangan yang dapat dioptimalkan.
 - Bagian perencanaan agar melakukan analisis perencanaan dan melakukan evaluasi terhadap perencanaan sebelumnya untuk melakukan perencanaan yang lebih bagus pada TA 2024.
 - Mengembangkan sistem informasi terkait kinerja kegiatan dan anggaran.
 - Mengembangkan sistem informasi pengelolaan Hotel Praktek Langon dan Kamala.
3. Terkait pelayanan Tata Usaha, pada tahun 2024 hal yang perlu dilakukan adalah
 - Tata Usaha berfokus pada pengelolaan arsip, surat menyurat dan naskah dinas secara digital (melalui aplikasi Srikandi)
 - Pelayanan Humas fokus dengan upgrading dan updating konten website Poltekpar Bali, evaluasi kegiatan promosi dan komunikasi internal, memonitor media komunikasi publik dan menganalisis peningkatan *brand awareness* Poltekpar Bali.
4. Terkait pelayanan Kepegawaian, pada tahun 2024 hal yang perlu dilakukan adalah
 - Mensosialisasikan Budaya Kerja Kemenparekraf/Baparekraf dan Poltekpar Bali secara intens
 - Pelayanan kepegawaian agar lebih berfokus pada pelayanan perencanaan, orientasi, pengembangan, dan penilaian pegawai.
 - Review dan update SOP pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih jelas prosedur, syarat ketentuan berlakunya serta batas waktu penyelesaiannya.
 - Pengadaan Diklat bagi pegawai terkait problem solving/ pemecahan masalah

Nusa Dua, 12 Januari 2024
Disusun oleh
Bagian Administrasi Umum