



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

POLITEKNIK PARIWISATA BALI

2025



DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| COVER | |
| DAFTAR ISI | i |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat | 2 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan | 2 |
| BAB II PENGUMPULAN DATA SKM | 4 |
| 2.1 Pelaksana SKM | 4 |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data | 4 |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data Data | 5 |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM | 5 |
| 2.5 Penentuan Jumlah SKM | 5 |
| BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM | 6 |
| 3.1 Jumlah Responden SKM | 6 |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) | 8 |
| BAB IV ANALISIS HASIL SKM | 10 |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kekurangan dan Kelebihan Unsur Layanan | 10 |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut... | 10 |
| 4.3 Tren Nilai SKM | 11 |
| BAB V KESIMPULAN... | 12 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat/publik dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Keterlibatan masyarakat menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan, serta mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik Politeknik Pariwisata Bali, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik, khususnya Unit Humas dan Protokol Poltekpar Bali untuk terus mencapai pelayanan publik yang prima.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- 1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 3) Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 4) Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 18 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- 5) Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pelayanan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan informasi yang telah diberikan oleh Politeknik Pariwisata Bali. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- 4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

- 2) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan survei dilaksanakan secara mandiri oleh tim Unit Humas dan Protokol Poltekpar Bali pada periode 2 Januari 2025 sampai dengan 30 Juni 2025 hingga terkumpul 132 responden di Call Center 082235353720, situs web www.ppb.ac.id dan situs web PPID Poltekpar Bali www.ppid.ppb.ac.id yang mengisi instrumen survei. Kuesioner yang telah diisi terkumpul ke dalam ruang penyimpanan awan (Google Drive) Unit Humas dan Protokol. Kemudian tim survei menganalisis data dan menyajikan hasil analisis ke dalam bentuk statistik grafis/deskriptif.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner daring pada tautan <https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakat-PusatLayananTerpadu> yang disebarakan kepada pengguna layanan melalui aplikasi resmi Politeknik Pariwisata Bali, yaitu Call Center 082235353720, situs web www.ppb.ac.id dan situs web PPID Poltekpar Bali www.ppb.ac.id. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan, yang terdiri dari 9 pertanyaan yang sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Unit Humas dan Protokoler Politeknik Pariwisata Bali yaitu :

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- 3) Waktu Penyelesaian
- 4) Biaya/Tarif
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6) Kompetensi Pelaksana/Kecepatan Layanan
- 7) Perilaku Pelaksana/Kemudahan layanan

- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 9) Jawaban atau konten layanan Pusat Layanan Terpadu

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner daring pada tautan <https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakat-PusatLayananTerpadu> yang disebarakan kepada pengguna layanan melalui aplikasi resmi Politeknik Pariwisata Bali, yaitu Call Center 082235353720, situs web www.ppb.ac.id dan situs web PPID Poltekpar Bali www.ppb.ac.id. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya masuk ke dalam server survei yang dimiliki oleh Unit Humas dan Protokol Politeknik Pariwisata Bali. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu tertentu, yaitu 1 tahun selama bulan 2 Januari 2023 sampai dengan 31 Desember 2023. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (dua belas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 1. | Persiapan | Januari 2025 | 5 |
| 2. | Pengumpulan Data | Januari – Juni | 50 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Juni | 10 |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | Juni | 5 |

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari layanan Call Center 082235353720, situs web www.ppb.ac.id dan situs web PPID Poltekpar Bali www.ppb.ac.id pada Unit Humas dan Protokol Poltekpar Bali berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan adalah sebanyak 105.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan 'nilai rata-rata tertimbang' masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Untuk memperoleh nilai SKM Unit Humas dan Protokoler, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total Unsur Terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM unit Pelayanan Terpadu} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-maka, setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

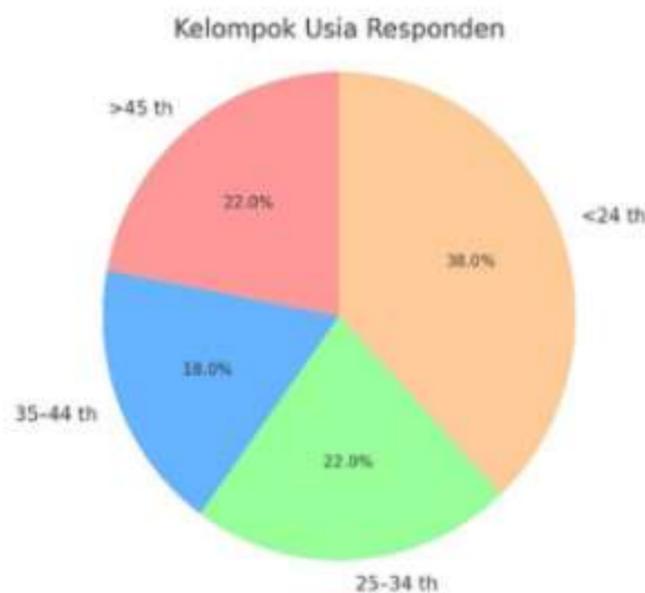
- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit Humas dan Protokoler dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Humas dan Protokoler

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Mutu | Kinerja |
|----------------|----------------|-------------------------|------|-------------|
| 1 | 1.00 - 2.5996 | 25.00 - 64.99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2.60 - 3.064 | 65.00 - 76.60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3.0644 - 3.532 | 76.61 - 88.30 | B | Baik |
| 4 | 3.5324 - 4.00 | 88.31 - 100 | A | Sangat Baik |

3.2 Jumlah Responden SKM

Data yang digunakan dalam laporan ini berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebarkan angket/kuesioner secara daring kepada 208 responden. Klasifikasi responden dibedakan berdasarkan umur, jenis kelamin (laki-laki dan perempuan), pendidikan terakhir (SD, SMP/Sederajat, SMA/Sederajat, Diploma (D1/D2/D3/D4), Sarjana (S1), Magister (S2), Doktor (S3)), dan pekerjaan (ASN/TNI/Polri, Swasta, Wiraswasta, Pendidik/Guru, Mahasiswa/Pelajar, dan Lainnya). Berikut adalah *pie chart* berdasarkan 132 responden:

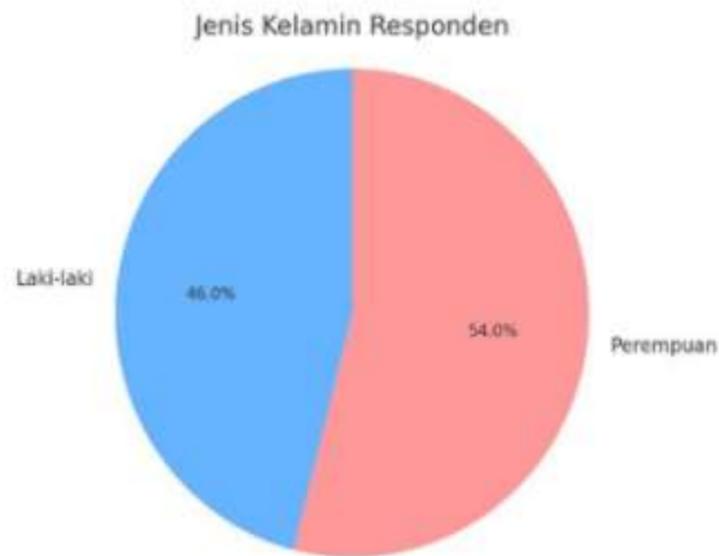


Gambar 1. Diagram

Usia Responden

Berdasarkan data responden sejumlah 105 yang mengisi survei, diketahui bahwa sebanyak 41,9% berusia <24 tahun. Sementara itu kelompok usia > 45 tahun

menempati posisi kedua terbanyak dengan 21,9% sedangkan rentang usia 35 – 44 tahun menempati posisi ketiga dengan raihan presentase sebesar 19% dan usia paling sedikit adalah pada rentang 25 – 34 tahun yakni 17,1%.



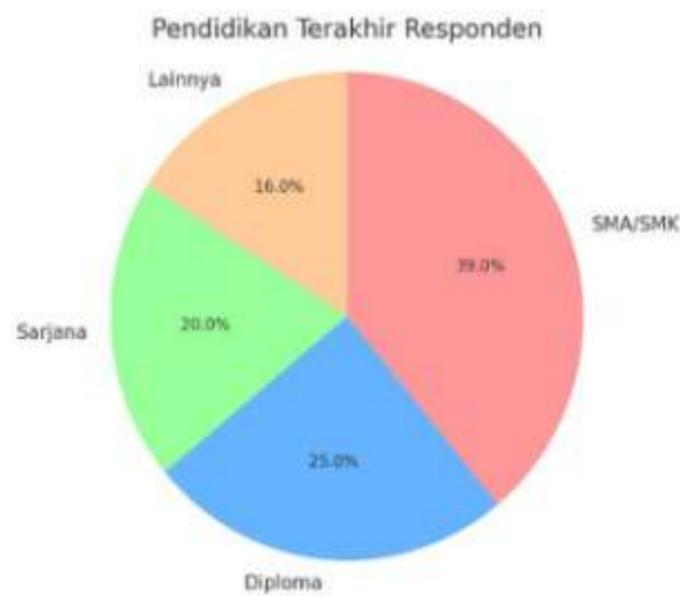
Gambar 2. Diagram Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 54,4% responden berjenis kelamin perempuan dan sebanyak 46,6% adalah laki-laki.



Gambar 3. Diagram Pekerjaan Responden

Berdasarkan jenis pekerjaan, responden terdiri dari berbagai pekerjaan. Tertinggi merupakan pelajar yang mengisi sebanyak 30,3% diikuti oleh pegawai swasta 27,3% dan diikuti oleh wirausaha sebanyak 12,1%. Pegawai Negeri Sipil (PNS) menempati posisi berikutnya dengan raihan 6,1%. Sementara itu responden paling sedikit merupakan Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 15,2%. Menempati posisi terakhir adalah petani, TNI dan Polri.



Gambar 4. Diagram Tingkat Pendidikan Responden

Terkait dengan jenjang pendidikan responden, berdasarkan hasil data responden diketahui bahwa respon terbanyak merupakan lulusan SMA/SMK/Sederajat yakni sebesar 40% dan paling rendah adalah tingkat S3 sebanyak 1%.

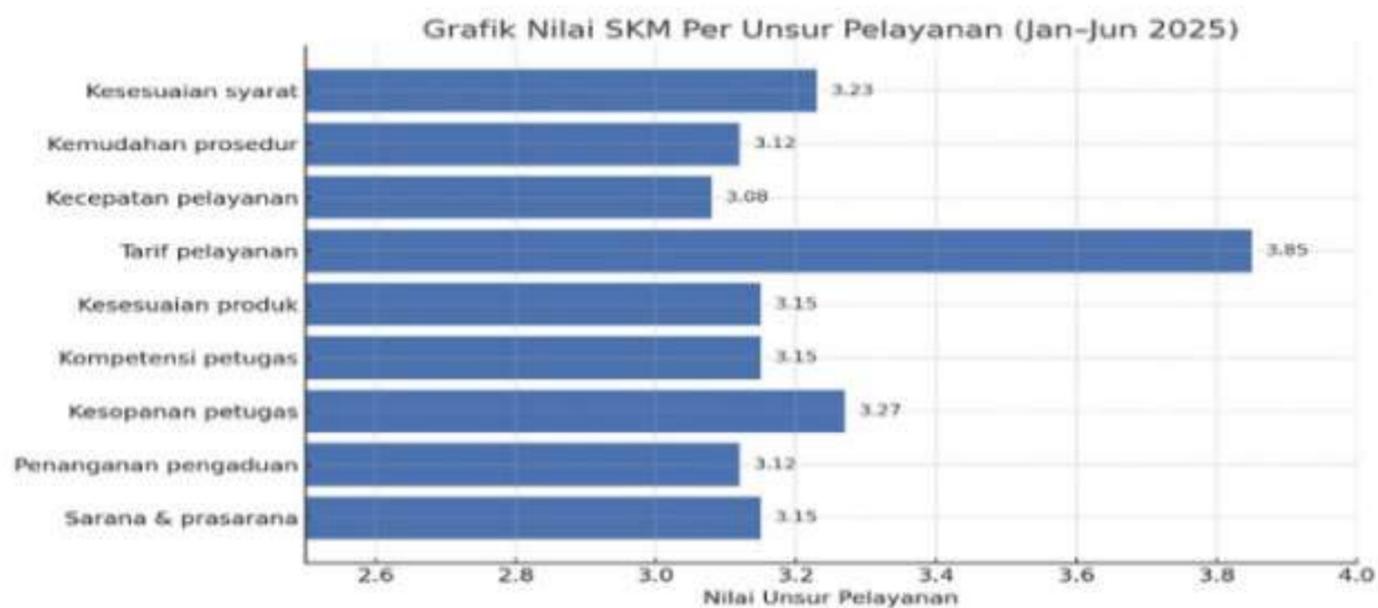
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Pelayanan dan Per Unsur Pelayanan)

Teknik analisis data yang digunakan dalam kegiatan ini adalah teknik statistik deskriptif. Pada teknik ini, data kepuasan diukur menggunakan skala penilaian antara 1-4, dimana nilai 1 adalah skor kepuasan paling rendah dan nilai 4 adalah skor kepuasan paling tinggi dan mencerminkan kualitas pelayanan yang prima.

Dari kuesioner yang masuk, setelah dilah dan dimasukkan ke dalam form, maka dihasilkan data kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Unit Humas dan Protokoler

Politeknik Pariwisata Bali sebagai berikut:

| No | Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan |
|----|--|-----------------------|
| 1 | Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan | 3,23 |
| 2 | Kemudahan prosedur pelayanan | 3,12 |
| 3 | Kecepatan dalam memberikan pelayanan | 3,08 |
| 4 | Tarif dalam pelayanan | 3,85 |
| 5 | Kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan | 3,15 |
| 6 | Kompetensi petugas dalam pelayanan | 3,15 |
| 7 | Kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan | 3,27 |
| 8 | Penanganan pengaduan layanan | 3,12 |
| 9 | Kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan | 3,15 |
| | Rata-rata Tertimbang | 3,23 |



Gambar 5. Grafik Nilai SKM Per Unsur

Pengolahan data SKM menggunakan excel **template** olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

| No | Unsur Pelayanan | Nilai IKM | Kategori |
|----|-------------------------------|-----------|----------|
| 1 | Kesesuaian syarat layanan | 3,23 | B |
| 2 | Kemudahan prosedur | 3,12 | B |
| 3 | Kecepatan layanan | 3,08 | B |
| 4 | Tarif layanan | 3,85 | B |
| 5 | Kesesuaian produk layanan | 3,15 | B |
| 6 | Kompetensi pelaksana | 3,15 | B |
| 7 | Kesopanan & keramahan petugas | 3,27 | B |
| 8 | Penanganan pengaduan | 3,12 | B |
| 9 | Kualitas sarana prasarana | 3,15 | B |

Pada Tabel 2. diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Humas dan Protokoler Poltekpar Bali adalah sebanyak 80,88 yang dapat dikonversi menjadi peringkat B atau Baik. Rata-rata (nilai IKM per unsur) = **3,23** Jika dikonversi ke skor IKM

$$:3,23 \times 25 = 80,88$$

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- Nilai tertinggi: Tarif layanan (3,85)
- Nilai terendah: Kecepatan layanan (3,08)
- Rata-rata nilai cukup stabil pada kisaran “Baik”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- a) Kualitas sarana prasarana seperti telpon yang mengalami gangguan selama proses layanan perlu ditingkatkan dan diperbaiki dengan cepat.
- b) Kesesuaian produk layanan perlu memenuhi harapan dari pemohon informasi.
- c) Penanganan pengaduan dapat ditingkatkan agar memenuhi kepuasan masyarakat atau pemohon informasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal di lingkungan Unit Humas dan Protokoler Politeknik Pariwisata Bali. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|-----|---------------------------|--|-------|-------|--------|-------|--|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Kualitas sarana prasarana | Melakukan pemeliharaan sarana prasarana penunjang secara berkala | √ | √ | √ | √ | Tim Kerja Informasi Publik dan Tim Maintenance internal Poltekpar Bali |
| 2 | Kesesuaian produk layanan | Mengevaluasi produk layanan agar sesuai dengan harapan pemohon informasi | | | √ | √ | Tim Kerja Informasi Publik |
| 3 | Penanganan pengaduan | Memberikan pelatihan kepada petugas layanan | | | √ | √ | Tim Kerja Informasi Publik |

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga September 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan pelayanan publik di Unit Humas Politeknik Pariwisata Bali, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Cukup dengan nilai SKM 88,80
- 2) Unsur pelayanan yang termasuk 3 unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kualitas sarana, kesesuaian produk layanan dan peningkatan pengaduan layanan.
- 3) Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif layanan, kecepatan layanan serta kemudahan prosedur.

Nusa Dua, 2 Januari 2025

Kepala Unit Humas dan Protokoler



I Gede Made Sukariyanto, S.Par., M.Par.
NIP. 19930206 202203 1 003

LAMPIRAN

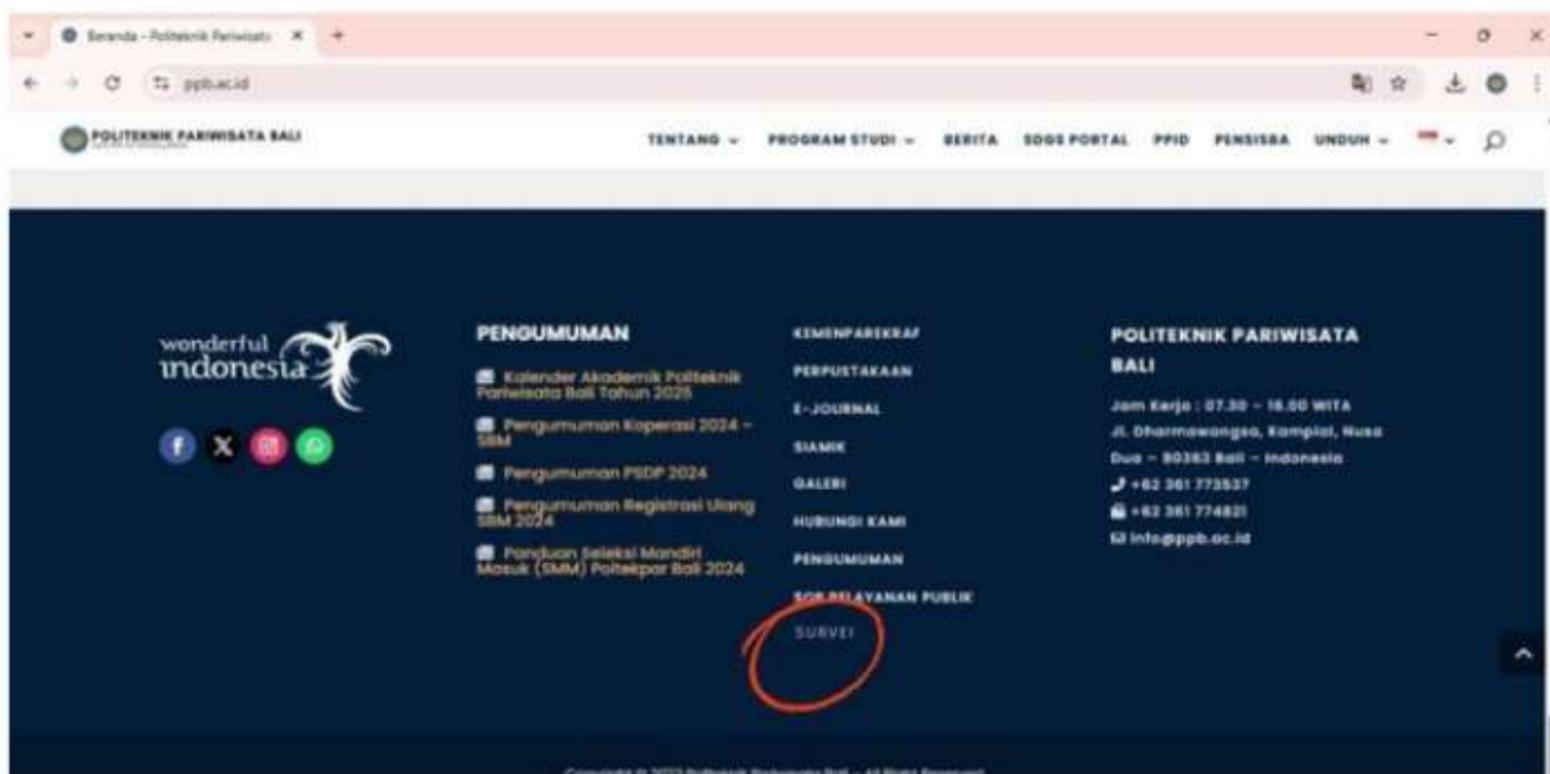
1. Kuesioner

Google Form

<https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakat-PusatLayananTerpadu>

Website ppb.ac.id

<https://www.ppb.ac.id>



PUSAT LAYANAN TERPADU POLTEKPAR BALI

Indonesia



Survei Kepuasan Masyarakat

Politeknik Pariwisata Bali menyatakan komitmennya untuk menyelenggarakan penyampaian informasi yang transparan dan mudah diakses oleh sivitas akademika dan masyarakat secara umum. Sebagai salah satu bentuk implementasi dari komitmen tersebut, Poltekpar Bali menyediakan laman resmi Pusat Layanan Terpadu.

Pusat Layanan Terpadu diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan terkait dengan Poltekpar Bali.

Keterangan Nilai Angka :

1 = Tidak Sesuai / Sangat Buruk, 2 = Kurang Sesuai, 3 = Sesuai / Baik, 4 = Sangat Sesuai / Sangat Baik

info@ppb.ac.id [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Jenis Kelamin *

Laki-laki

Perempuan

Usia *

- < 24 tahun
- 25 - 34 tahun
- 35 - 44 tahun
- > 45 tahun

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA/SMK/Sederajat
- Diploma (1/2/3)
- S1/D4
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
- TNI
- Polri
- Swasta
- Wirausaha
- Pelajar
- Yang lain: _____

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Pusat Layanan Terpadu Poltekpar Bali? *

| | | | | | |
|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Tidak Sesuai | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sangat Sesuai |

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pusat Layanan Terpadu Poltekpar Bali? *

| | | | | | |
|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Tidak Sesuai | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sangat Sesuai |

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Pusat Layanan Terpadu Poltekpar Bali? *

| | | | | | |
|-------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Tidak Cepat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sangat Cepat |

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Pusat Layanan Terpadu Poltekpar Bali? *

| | | | | | |
|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Sangat Mahal | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Gratis |

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di Pusat Layanan Terpadu Poltekpar Bali? *

| | | | | | |
|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Tidak Sesuai | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sangat Sesuai |

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Pusat Layanan Terpadu Poltekpar Bali? *

| | | | | | |
|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Tidak Kompeten | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sangat Kompeten |

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di Pusat Layanan Terpadu Poltekpar Bali? *

| | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Tidak Sopan dan Ramah | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sangat Sopan dan Ramah |

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Pusat Layanan Terpadu Poltekpar Bali? *

| | | | | | |
|-------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Buruk | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sangat Baik |

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Pusat Layanan Terpadu Poltekpar Bali? *

| | | | | | |
|-----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Tidak Ada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Dikelola dengan Baik |

Kirim

Kosongkan formulir

wonderful
indonesia



KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK PARIWISATA BALI

PUSAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



SISTEM PELAYANAN DAN
PENGADUAN MASYARAKAT
SIPADMA

ppid.ppb.ac.id
WEBSITE PPID



**SURVEY KEPUASAN
LAYANAN PUBLIK**
MAHASISWA & MASYARAKAT

JAM OPERASIONAL LAYANAN PUBLIK

Senin - Jumat
08.00 - 16.00 WITA

Jam Istirahat
12.00 - 13.00 WITA

Sabtu - Minggu
& Libur Nasional **LIBUR**

UNTUK RESPON CEPAT
HUBUNGI CALL CENTER WHATSAPP:
082235353720

WWW.PPB.AC.ID

082235353720

POLITEKNIK PARIWISATA BALI

POLITEKPARBALI

2. Hasil Pengolahan Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam kegiatan ini adalah teknik statistik deskriptif. Pada teknik ini, data kepuasan diukur menggunakan skala penilaian antara 1-4, dimana nilai 1 adalah skor kepuasan paling rendah dan nilai 4 adalah skor kepuasan paling tinggi dan mencerminkan kualitas pelayanan yang prima.

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Mutu | Kinerja |
|----------------|----------------|-------------------------|------|-------------|
| 1 | 1.00 - 2.5996 | 25.00 - 64.99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2.60 - 3.064 | 65.00 - 76.60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3.0644 - 3.532 | 76.61 - 88.30 | B | Baik |
| 4 | 3.5324 - 4.00 | 88.31 - 100 | A | Sangat Baik |

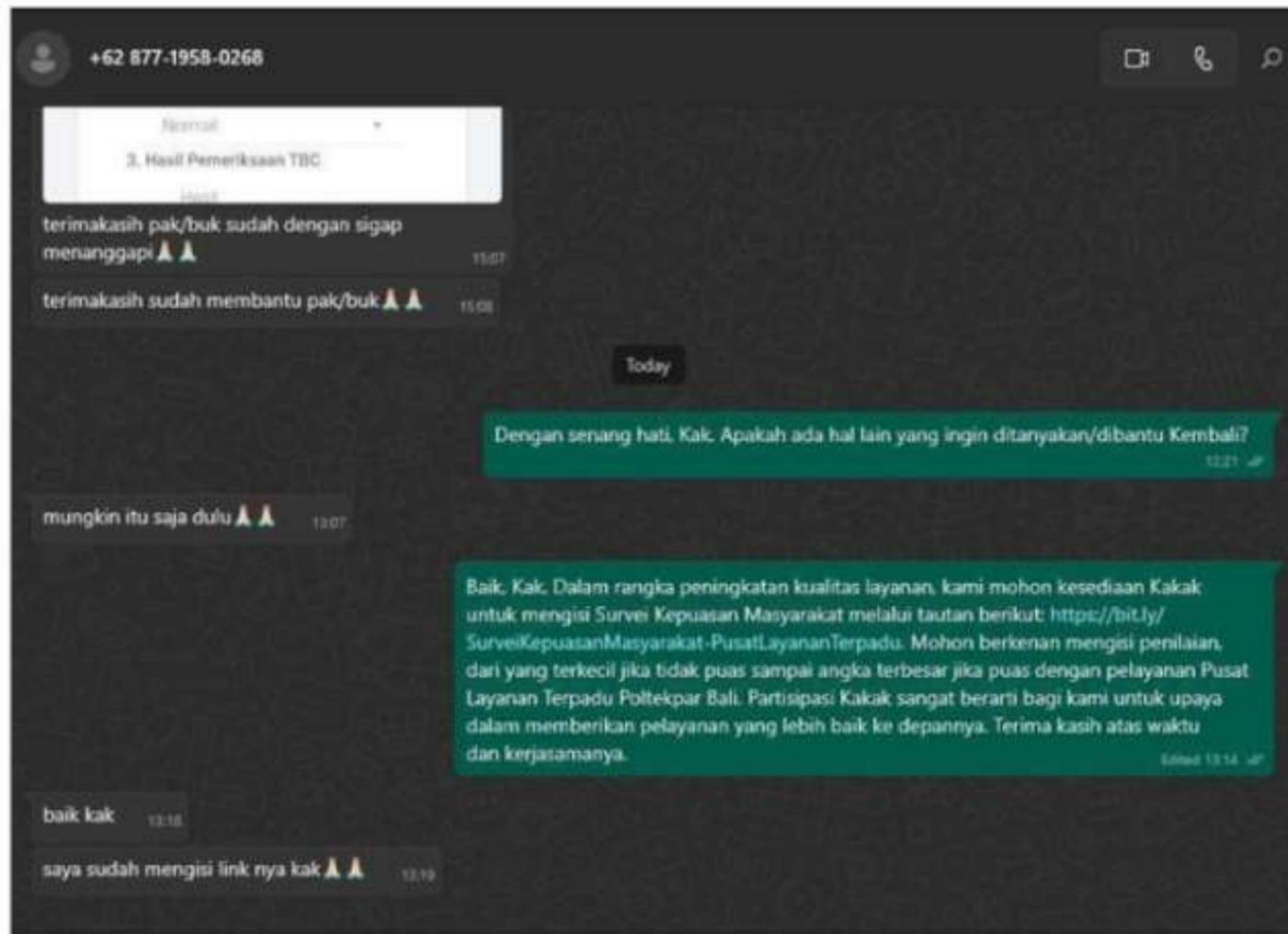
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|-------------------------|----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM per unsur | 3,23 | 3,12 | 3,08 | 3,85 | 3,15 | 3,15 | 3,27 | 3,12 | 3,15 |
| Kategori | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| IKM Unit Layanan | 80,88 (B atau Baik) | | | | | | | | |

Responden dan hasil survei

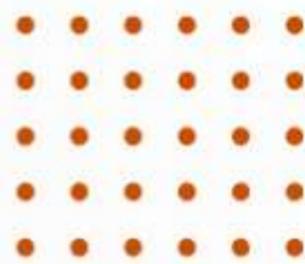
https://drive.google.com/drive/folders/1P4-bntJOjVfxiKyJbF4Tyg5z5mEul_sb?usp=sharing

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



Pelaksanaan survei dilakukan kepada pemohon informasi yang melakukan permohonan informasi melalui Call Center Poltekpar Bali dan website Poltekpar Bali, responden diberikan link survei untuk kemudian diisi berdasarkan pengalaman dalam mendapatkan pelayanan publik dari Unit Humas dan Protokoler Poltekpar Bali.

wonderful
indonesia



TERIMA KASIH MATUR SUKSMA

UNIT HUMAS DAN PROTOKOL
POLITEKNIK PARIWISATA BALI

