



KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK PARIWISATA BALI

Jln. Dharmawangsa Kampial, Kel. Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung - Bali 80363
Telepon (0361) 773537-773538-774818-774819 Faksimile : (0361) 774821
Situs Web: www.kemenpar.go.id <https://www.ppb.ac.id>



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

UNIT HUMAS DAN PROTOKOLER

1. Standar Pelayanan Informasi Publik Unit Humas dan Protokoler
 - A. Komponen Standar Pelayanan Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Untuk mendapatkan layanan informasi penerimaan mahasiswa baru, pemohon harus memenuhi syarat berikut: <ol style="list-style-type: none">1. Datang langsung ke Politeknik Pariwisata Bali / email ke : info@ppb.ac.id2. Mengisi buku tamu3. Berpakaian sopan dan rapi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Staf Humas Menyambut dan menerima tamu dengan senyum, ramah dan menanyakan apa yang bisa dibantu. Selanjutnya diarahkan untuk mengisi buku tamu.2. Apabila tamu menanyakan informasi tentang Penerimaan Mahasiswa Baru (Pensisba), maka diberikan penjelasan yang lengkap dan jelas tentang informasi pensisba/ sbm yang dibutuhkan.3. Apabila ada pertanyaan yang belum terjawab, petugas dapat meminta bantuan penjelasan lebih lanjut kepada kabag. Akademik dan atau Koordinator Program Studi terkait.4. Petugas mencatat dan melaporkan hal-hal yang dianggap penting untuk diinformasikan dan dikoordinasikan dengan panitia PENSISBA serta membuat laporan data tamu5. Selesai.



KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK PARIWISATA BALI

Jln. Dharmawangsa Kampial, Kel. Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung - Bali 80363
Telepon (0361) 773537-773538-774818-774819 Faksimile : (0361) 774821
Situs Web: www.kemenpar.go.id <https://www.ppb.ac.id>



3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari Kerja
4.	Biaya / tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Informasi yang terkait ruang lingkup Jadwal Penerimaan Mahasiswa Baru Politeknik Pariwisata Bali
6.	Penanganan , pengaduan , saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan informasi publik di unit humas terkait pengaduan dilaksanakan berdasarkan ketentuan undang – undang.2. Pelayanan dilakukan melalui web resmi poltekpar bali www.ppb.ac.id / datang langsung ke Politeknik Pariwisata Bali jalan Dharmawangsa Kampial Nusa dua Bali<ol style="list-style-type: none">1. Tlp 0361-7735337-382. Surat email @info.ppb.ac.id3. Call Center Wa : 082235353720

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
-----	----------	--------



KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK PARIWISATA BALI



Jln. Dharmawangsa Kampial, Kel. Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung - Bali 80363
Telepon (0361) 773537-773538-774818-774819 Faksimile : (0361) 774821
Situs Web: www.kemenpar.go.id <https://www.ppb.ac.id>

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;2. Undang – Undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;3. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan keterbukaan Informasi Publik5. Peraturan Komisi Informasi nomor 1 tahun 2010 tentang standar pelayanan Informasi Publik ;6. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat
----	-------------	---

2.	Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang Informasi Publik2. ATK3. Wifi4. Lembar Daftar Kunjungan Tamu
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Mampu Berkomunikasi dan Responsif2. Memiliki Sikap Hospitality3. Mampu mengoperasikan komputer4. Mampu mengetahui program studi yang ada di poltekpar bali.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Direktur Poltekpar Bali2. Atasan Langsung / Kabag Adum
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Survey Kepuasan Pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Jaminan sikap yang hospitality
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi Laporan Pelayanan Informasi perbulan2. Rekapitulasi pelayanan informasi dalam 1 (satu) tahun



KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA

POLITEKNIK PARIWISATA BALI

Jln. Dharmawangsa Kampial, Kel. Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung - Bali 80363
Telepon (0361) 773537-773538-774818-774819 Faksimile : (0361) 774821
Situs Web: www.kemenpar.go.id <https://www.ppb.ac.id>



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

UNIT HUMAS DAN PROTOKOLER

2. Standar Pelayanan Informasi Publik Unit Humas dan Protokoler
C. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan Pengaduan Politeknik Pariwisata Bali

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Masyarakat / perorangan ; Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)/Organisasi Kemasyarakatan ; Wartawan/Organisasi Profesi ; pegawai Instansi; dan Instansi Pemerintah : <ol style="list-style-type: none">1. Menyampaikan surat permohonan tertulis melalui surat elektronik (e-mail) @info.ppb.ac.id atau web politeknik Pariwisata Bali2. Dapat secara langsung hadir di kampus / Gedung Rektorat Politeknik Pariwisata Bali3. Menelfon ke nomer 0361 – 773537 – 384. Menyampaian langsung melalui Wa Call center dinomer 0822 3535 37205. Menyampaikan langsung Pengaduan ppid.ppb.ac.id
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon menulis surat melalui email/mengunjungi situs web/datang langsung ke kampus Poltekpar Bali] --> B[Pemohon INFORMASI menyampaikan secara lisan atau tertulis]; B --> C[Petugas pelayanan/ operator humas memberikan informasi secara lisan maupun tertulis FAQ]; C --> D[Informasi yang belum tersampaikan dapat dikoordinasikan dengan satuan kinerja yang terkait]; D --> E[Bidang Pelayanan/ Operator Humas memberikan informasi yang diminta oleh pemohon]; E --> A;</pre> <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon menulis surat melalui email/mengunjungi situs www.ppb.ac.id/datang langsung ke kampus Poltekpar Bali untuk mengajukan permintaan informasi



KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK PARIWISATA BALI

Jln. Dharmawangsa Kampial, Kel. Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung - Bali 80363
Telepon (0361) 773537-773538-774818-774819 Faksimile : (0361) 774821
Situs Web: www.kemenpar.go.id <https://www.ppb.ac.id>



		<ol style="list-style-type: none">2. Pemohon diwajibkan mengisi nama, maksud dan tujuan permohonan informasi di email ppb@info.ppb.ac.id atau datang langsung ke jalan dharmawangsa , kampial .nusa dua telepon 0361-773537-38 Kontak center 081338760280 Jam operasional senin – jumat : pukul 08.00 – 16.00 wita Sabtu – minggu & hari libur tutup Jam istirahat : Senin – Kamis : pukul 12.00 – 13.00 wita Jumat : pukul 11.30 – 13.30 wita3. Petugas menyampaikan informasi yang diminta pemohon dengan lisan atau membalas melalui WA,DM, atau Email dengan FAQ4. Jika petugas belum dapat menjelaskan atau menginformasikan perihal informasi yang disampaikan oleh pemohon , petugas menyerahkan informasi yang diminta kepada atasan / atau unit terkait untuk dapat diberikan jenis informasi yang sesuai dengan permintaan pemohon informasi. Dan jika jenis informasi yang diminta adalah termasuk jenis informasi dikelualikan , petugas memberikan keterangan bahwa informasi tersebut tidak dapat diberikan.5. Dokumen / informasi yang diminta jika tidak ditindak lanjuti oleh pemohon maka petugas dapat di arsipkan
3	Jangka Waktu Pelayanan	3 Hari
4	Biaya / tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif
5	Produk Pelayanan	Informasi yang terkait pelayanan pengaduan politeknik pariwisata bali
6	Penanganan , pengaduan , saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan informasi public di unit humas terkait pengaduan dilaksanakan berdasarkan ketentuan undang – undang.2. Pelayanan dilakukan melalui web resmi poltekpar bali www.ppb.ac.id / datang langsung ke Politeknik Pariwisata Bali jalan Dharmawangsa Kampial Nusa dua Bali Tlp 0361-7735337-38 Surat email @info.ppb.ac.id



KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK PARIWISATA BALI

Jln. Dharmawangsa Kampial, Kel. Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung - Bali 80363
Telepon (0361) 773537-773538-774818-774819 Faksimile : (0361) 774821
Situs Web: www.kemenpar.go.id <https://www.ppb.ac.id>



D. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">7. Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;8. Undang – Undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;9. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;10. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan keterbukaan Informasi Publik11. Peraturan Komisi Informasi nomor 1 tahun 2010 tentang standar pelayanan Informasi Publik ;12. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat
2.	Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang Tunggu (sofa dan meja tamu)2. Survey kepuasan Pelayanan Informasi public basis digital3. Form Digital Pengaduan4. Stand meja Operator humas5. Wifi
3.	Kompetensi Pelaksana	Sumber Daya Manusia yang memiliki Kompetensi di bidang kebijakan pelayanan public atau menangani pengaduan terkait pelayanan di poltekar bali
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Atasan Langsung2. Dilakukan system Pengendalian Internal dan pengawasan fungsional oleh Direktur Utama
5.	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi yang diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan perundang – undangan , kecuali dinyatakan lain.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kecepatan penanggapi pengaduan publik
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi Laporan Pelayanan Informasi perbulan2. Rekapitulasi pelayanan informasi dalam 1



KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK PARIWISATA BALI



Jln. Dharmawangsa Kampial, Kel. Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung - Bali 80363
Telepon (0361) 773537-773538-774818-774819 Faksimile : (0361) 774821
Situs Web: www.kemenpar.go.id <https://www.ppb.ac.id>

	Pelaksana	(satu) tahun



KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK PARIWISATA BALI



Jln. Dharmawangsa Kampial, Kel. Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung - Bali 80363
Telepon (0361) 773537-773538-774818-774819 Faksimile : (0361) 774821
Situs Web: www.kemenpar.go.id <https://www.ppb.ac.id>

Nusa Dua. 17 Februari 2025

Kepala Unit Humas Politeknik Pariwisata Bali

I Gede Made Sukariyanto, S.Par., M.Par.