STANDAR PELAYANAN

POLITEKNIK PARIWISATA BALI

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; Pos-el: info@ppb.ac.id
Laman: www.ppb.ac.id

KEMENTERIAN PARIWISATA
POLITEKNIK PARIWISATA BALI
KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK PARIWISATA BALI
NOMOR: SK/840/HK.01.04/PTP.2/2025

TENTANG

PENETAPAN BUKU STANDAR PELAYANAN
POLITEKNIK PARIWISATA BALI

DIREKTUR POLITEKNIK PARIWISATA BALI,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, cepat, mudah, terukur, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, perlu menetapkan standar pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan di lingkungan Politeknik Pariwisata Bali;

b. bahwa berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Bali tentang Penetapan Buku Standar Pelayanan Politeknik Pariwisata Bali.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;

4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara sebagaimana telah diubah;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

6. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
10. Peraturan Menteri Pariwisata yang mengatur Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pariwisata Bali;
11. Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Bali tentang Peta Proses Bisnis Politeknik Pariwisata Bali;
12. Ketentuan lain yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK PARIWISATA BALI TENTANG PENETAPAN BUKU STANDAR PELAYANAN POLITEKNIK PARIWISATA BALI.

KESATU : Menetapkan Buku Standar Pelayanan Politeknik Pariwisata Bali sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur ini.

KEDUA : Buku Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU menjadi pedoman bagi seluruh unit kerja dalam menyelenggarakan pelayanan kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra kerja sama, dunia usaha dan industri, instansi pemerintah, dan masyarakat.

KETIGA **:** Seluruh pimpinan unit kerja dan pelaksana pelayanan wajib melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam Buku Standar Pelayanan Politeknik Pariwisata Bali.

KEEMPAT : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi:
a. Standar pelayanan bidang pendidikan dan pengajaran;
b. Standar pelayanan bidang penelitian;
c. Standar pelayanan bidang pengabdian kepada masyarakat;
d. Standar pelayanan bidang kerja sama;
e. Standar pelayanan bidang sumber daya manusia;
f. Standar pelayanan bidang administrasi dan persuratan;
g. Standar pelayanan bidang keuangan;
h. Standar pelayanan bidang sarana dan prasarana;

i. Standar pelayanan bidang sistem informasi dan data;
j. Standar pelayanan bidang kemahasiswaan dan alumni;
k. Standar pelayanan pengaduan, kompensasi layanan, dan survei kepuasan masyarakat.

KELIMA : Evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan dilakukan paling sedikit satu kali dalam satu tahun dan dapat dilakukan sewaktu-waktu apabila diperlukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

KEENAM : Perubahan terhadap Buku Standar Pelayanan dapat dilakukan sesuai perkembangan peraturan perundang-undangan, kebutuhan organisasi, hasil evaluasi pelayanan, dan kebijakan pimpinan.

KETUJUH : Keputusan Direktur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

KEDELAPAN : Memerintahkan seluruh unit kerja untuk mempublikasikan Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, dan Kanal Pengaduan melalui media cetak maupun media elektronik yang mudah diakses oleh pengguna layanan.

Ditetapkan di : Nusa Dua
Pada tanggal : 30 Desember 2025
DIREKTUR POLITEKNIK PARIWISATA BALI

Dr. Drs. Ida Bagus Putu Puja, M.Kes.
NIP. 19641026 199003 1 001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK PARIWISATA BALI
NOMOR : SK/840/HK.01.04/PTP.2/2025
TANGGAL : 30 Desember 2025
Tentang : **PENETAPAN BUKU STANDAR PELAYANAN POLITEKNIK PARIWISATA BALI**

Isi Lampiran :
1. Buku Standar Pelayanan Politeknik Pariwisata Bali (Bab I – VII)
2. Matriks Standar Pelayanan
3. Maklumat Pelayanan
4. Formulir Pengaduan
5. Formulir Kompensasi
6. Format SKM
7. Peta Layanan Terpadu
8. Lampiran lainnya yang telah ditetapkan dalam buku.

TIM PENYUSUN BUKU STANDAR PELAYANAN
POLITEKNIK PARIWISATA BALI TAHUN 2026

PENGARAH	:	1. Direktur Politeknik Pariwisata Bali 2. Wakil Direktur I Bidang Akademik 3. Wakil Direktur II Bidang Umum dan Keuangan 4. Wakil Direktur III Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama
PENANGGUNG JAWAB	:	Kepala Pusat Penjaminan Mutu
KETUA TIM PENYUSUN	:	Kepala Unit Humas dan Protokol
SEKRETARIS	:	Koordinator Pengelola Pelayanan Publik / Staf Bagian Umum
ANGGOTA	:	Bidang Akademik 1. Ketua Jurusan Kepariwisataan 2. Ketua Jurusan Hospitaliti 3. Perwakilan Program Studi
		Bidang Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat 1. Ketua Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (P3M)
		Bidang Kerja Sama 1. Koordinator Kerja Sama
		Bidang Kemahasiswaan dan Alumni 1. Koordinator Kemahasiswaan 2. Koordinator Alumni dan Tracer Study
		Bidang Sumber Daya Manusia 1. Koordinator Kepegawaian
		Bidang Keuangan 1. Koordinator Keuangan
		Bidang Sarana dan Prasarana 1. Koordinator Sarana dan Prasarana
		Bidang Sistem Informasi 1. Koordinator Teknologi Informasi
		Bidang Pengaduan dan Reformasi Birokrasi 1. Ketua Tim Zona Integritas 2. Pengelola SP4N-LAPOR 3. Pengelola PPID
		Bidang Penjaminan Mutu 1. Perwakilan Satuan Penjaminan Mutu
		Tim Administrasi dan Dokumentasi 1. Staf Bagian Umum 2. Staf Akademik 3. Staf Penjaminan Mutu 4. Staf Teknologi Informasi

		Tim Review Internal 1. Direktur Politeknik Pariwisata Bali 2. Wakil Direktur I 3. Wakil Direktur II 4. Wakil Direktur III 5. Ketua Satuan Penjaminan Mutu 6. Ketua Tim Zona Integritas
		Tim Finalisasi Dokumen 1. Ketua Tim Penyusun 2. Sekretaris Tim 3. Perwakilan SPM 4. Perwakilan Bagian Umum 5. Perwakilan Tim Zona Integritas

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, Buku Standar Pelayanan Politeknik Pariwisata Bali ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Buku Standar Pelayanan ini disusun sebagai pedoman resmi dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan Politeknik Pariwisata Bali. Keberadaan standar pelayanan merupakan wujud komitmen institusi dalam memberikan pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Selain itu, standar pelayanan juga menjadi instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola perguruan tinggi yang baik (*good university governance*), mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi, serta pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Penyusunan buku ini mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta berbagai regulasi yang mengatur penyelenggaraan pendidikan tinggi dan pelayanan publik. Buku ini juga disusun berdasarkan peta proses bisnis Politeknik Pariwisata Bali sehingga mampu menggambarkan secara komprehensif berbagai layanan yang diselenggarakan oleh institusi, baik layanan utama maupun layanan pendukung.

Buku Standar Pelayanan ini memuat informasi mengenai jenis layanan, persyaratan pelayanan, sistem dan prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk layanan, mekanisme pengelolaan pengaduan, pemberian kompensasi kepada pengguna layanan, penghargaan dan sanksi bagi pelaksana pelayanan, serta mekanisme monitoring, evaluasi, dan survei kepuasan masyarakat. Dengan adanya standar pelayanan yang jelas dan terukur, diharapkan seluruh unit kerja dapat memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas, sementara pengguna layanan memperoleh kepastian atas layanan yang diterimanya.

Kami menyadari bahwa buku ini masih dapat disempurnakan sesuai dengan perkembangan regulasi, kebutuhan organisasi, serta dinamika pelayanan yang terus berkembang. Oleh karena itu, masukan dan saran dari seluruh pemangku kepentingan sangat kami harapkan sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan di masa yang akan datang.

Akhirnya, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan Buku Standar Pelayanan Politeknik Pariwisata Bali ini. Semoga buku ini dapat menjadi pedoman yang bermanfaat dalam mewujudkan pelayanan yang unggul, berintegritas, dan memberikan nilai tambah bagi seluruh pengguna layanan.

Nusa Dua, 30 Desember 2025
Direktur Politeknik Pariwisata Bali

Dr. Drs. Ida Bagus Putu Puja, M.Kes.
NIP. 19641026 199003 1 001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama yang harus diselenggarakan oleh setiap instansi pemerintah secara profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Sebagai perguruan tinggi vokasi di bawah Kementerian Pariwisata, Politeknik Pariwisata Bali memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada seluruh pemangku kepentingan, baik mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra kerja sama, dunia usaha dan industri, maupun masyarakat luas. Oleh karena itu, diperlukan suatu standar pelayanan yang jelas sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan sekaligus sebagai jaminan kepastian layanan bagi pengguna layanan.

Penyusunan Standar Pelayanan Politeknik Pariwisata Bali merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik menetapkan dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan. Standar pelayanan tersebut mencakup berbagai komponen penting, antara lain persyaratan pelayanan, sistem dan prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, mekanisme pengelolaan pengaduan, serta jaminan kualitas layanan kepada masyarakat.

Selain itu, penyusunan standar pelayanan juga sejalan dengan kebijakan reformasi birokrasi yang menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penyederhanaan proses bisnis, peningkatan transparansi, penguatan akuntabilitas, dan penerapan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan prima. Dalam konteks pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), keberadaan standar pelayanan menjadi salah satu instrumen utama untuk memastikan bahwa seluruh layanan diselenggarakan secara konsisten, terukur, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Politeknik Pariwisata Bali telah menetapkan Peta Proses Bisnis yang menggambarkan keterkaitan antara proses bisnis utama dan proses bisnis pendukung dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi kelembagaan. Proses bisnis

utama meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, serta kerja sama, sedangkan proses bisnis pendukung mencakup pengelolaan sumber daya manusia, administrasi dan persuratan, keuangan, sarana dan prasarana, sistem informasi dan data, kemahasiswaan dan alumni, serta layanan pendukung lainnya. Seluruh proses tersebut menghasilkan berbagai bentuk layanan yang memerlukan standar yang jelas dan terukur agar dapat diselenggarakan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Penyusunan Buku Standar Pelayanan Politeknik Pariwisata Bali juga bertujuan untuk memberikan kepastian hak dan kewajiban bagi penyelenggara maupun pengguna layanan. Melalui standar pelayanan yang terdokumentasi dengan baik, setiap pengguna layanan dapat mengetahui persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan yang diterima, serta mekanisme penyampaian pengaduan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Di sisi lain, standar pelayanan menjadi pedoman bagi seluruh unit kerja dalam memberikan layanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Sebagai bagian dari komitmen peningkatan mutu berkelanjutan, buku standar pelayanan ini juga mengatur mekanisme penghargaan dan sanksi bagi pelaksana layanan, serta kompensasi kepada pengguna layanan apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan demikian, standar pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai dokumen administratif, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian mutu layanan yang mendorong terciptanya budaya kerja profesional, berintegritas, dan berorientasi pada pelayanan prima.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, Politeknik Pariwisata Bali menyusun Buku Standar Pelayanan sebagai pedoman resmi dalam penyelenggaraan seluruh layanan di lingkungan Politeknik Pariwisata Bali guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan serta mendukung terwujudnya Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

1.2. Tujuan

Penyusunan Buku Standar Pelayanan Politeknik Pariwisata Bali bertujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Standar pelayanan ini disusun sebagai pedoman bagi seluruh unit kerja dalam memberikan layanan yang berkualitas serta sebagai bentuk komitmen institusi dalam meningkatkan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan.

Secara khusus, tujuan penyusunan Buku Standar Pelayanan Politeknik Pariwisata Bali adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kepastian pelayanan kepada pengguna layanan, melalui penyediaan informasi yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk layanan, serta mekanisme pengaduan sehingga pengguna layanan memperoleh haknya secara transparan dan terukur.
2. Meningkatkan kualitas layanan, dengan menetapkan standar yang menjadi acuan bagi seluruh unit kerja dalam menyelenggarakan layanan secara efektif, efisien, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.
3. Meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan, melalui kejelasan tugas, tanggung jawab, prosedur kerja, dan indikator kinerja layanan yang dapat dipantau, dievaluasi, serta dipertanggungjawabkan kepada pemangku kepentingan.
4. Meningkatkan kepuasan pengguna layanan, melalui penyelenggaraan layanan yang cepat, tepat, mudah diakses, transparan, dan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan serta harapan pengguna layanan.
5. Mewujudkan keseragaman dan konsistensi pelayanan di seluruh unit kerja di lingkungan Politeknik Pariwisata Bali sehingga setiap layanan diberikan sesuai standar yang telah ditetapkan.
6. Mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi dan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) melalui penerapan sistem pelayanan yang profesional, berintegritas, dan berorientasi pada pelayanan prima.

7. Menjadi instrumen pengendalian dan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan, melalui mekanisme evaluasi, pengelolaan pengaduan, pemberian penghargaan kepada pelaksana layanan yang berprestasi, serta
8. pemberian kompensasi kepada pengguna layanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dengan tercapainya tujuan tersebut, Buku Standar Pelayanan diharapkan menjadi pedoman yang efektif dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, terpercaya, dan mampu memberikan nilai tambah bagi seluruh pengguna layanan di lingkungan Politeknik Pariwisata Bali.

1.3. Ruang Lingkup

Buku Standar Pelayanan Politeknik Pariwisata Bali mencakup seluruh jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh unit kerja di lingkungan Politeknik Pariwisata Bali, baik yang berkaitan dengan pelaksanaan tridarma perguruan tinggi maupun layanan pendukung administrasi dan operasional kelembagaan. Ruang lingkup ini disusun untuk memastikan bahwa setiap layanan memiliki standar yang jelas, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada pengguna layanan.

Secara umum, ruang lingkup standar pelayanan ini mengacu pada peta proses bisnis Politeknik Pariwisata Bali yang terdiri atas proses bisnis utama dan proses bisnis pendukung. Seluruh layanan yang tercakup dalam buku ini merupakan bentuk implementasi dari tugas dan fungsi kelembagaan yang diberikan kepada berbagai unit kerja di lingkungan Politeknik Pariwisata Bali.

1.3.1. Layanan Utama

Layanan utama merupakan layanan yang secara langsung berkaitan dengan pelaksanaan tugas pokok Politeknik Pariwisata Bali sebagai perguruan tinggi vokasi di bidang pariwisata. Layanan utama meliputi:

A. Pendidikan dan Pengajaran

Meliputi berbagai layanan akademik, antara lain:

1. Penyusunan dan pengelolaan kurikulum;
2. Penyusunan Rencana Pembelajaran Semester (RPS);
3. Pelaksanaan perkuliahan;

4. Evaluasi pembelajaran;
5. Praktik Kerja Industri
6. Pelaksanaan ujian;
7. Yudisium dan kelulusan;
8. Wisuda;
9. Legalisasi ijazah dan transkrip;
10. Cuti Akademik
11. Surat Keterangan Mahasiswa.

B. Penelitian

Meliputi:

1. Pengajuan proposal penelitian;
2. Pelaksanaan penelitian;
3. Monitoring dan evaluasi penelitian;
4. Publikasi ilmiah;
5. Pengelolaan Hak Kekayaan Intelektual (HKI);
6. Laporan hasil penelitian.

C. Pengabdian kepada Masyarakat

Meliputi:

1. Pengajuan program pengabdian;
2. Pelaksanaan kegiatan pengabdian;
3. Monitoring dan evaluasi kegiatan;
4. Pelaporan hasil kegiatan pengabdian.

D. Kerja Sama

Meliputi:

1. Inisiasi kerja sama;
2. Penyusunan dan pengelolaan MoU/MoA;
3. Monitoring dan evaluasi kerja sama;

1.3.2. Layanan Pendukung

Layanan pendukung merupakan layanan yang mendukung kelancaran pelaksanaan layanan utama dan operasional kelembagaan.

A. Layanan Sumber Daya Manusia

Meliputi:

1. Kenaikan jabatan fungsional;
2. Kenaikan pangkat;
3. Penilaian kinerja;
4. Cuti Pegawai

B. Layanan Administrasi dan Persuratan

Meliputi:

1. Pengelolaan surat masuk;
2. Pengelolaan surat keluar;
3. Kearsipan;

C. Layanan Keuangan

Meliputi:

1. Perencanaan anggaran;
2. Pencairan dana;
3. Pertanggungjawaban keuangan;

D. Layanan Sarana dan Prasarana

Meliputi:

1. Peminjaman ruang;
2. Peminjaman kendaraan dinas;
3. Penggunaan fasilitas kampus;
4. Pengadaan barang dan jasa;

E. Layanan Sistem Informasi

Meliputi:

1. Layanan teknologi informasi;

2. Bantuan teknis (helpdesk);

F. Layanan Kemahasiswaan dan Alumni

Meliputi:

1. Administrasi kemahasiswaan;
2. Beasiswa;
3. Layanan alumni;
4. Tracer study;

G. Layanan Pendukung Lainnya

Meliputi:

1. Pengelolaan pengaduan;
2. Informasi publik;
3. Aspirasi

1.3.3. Pengguna Layanan

Standar pelayanan ini berlaku bagi seluruh pengguna layanan Politeknik Pariwisata Bali, yang terdiri atas:

1. Mahasiswa;
2. Calon mahasiswa;
3. Dosen;
4. Tenaga kependidikan;
5. Alumni;
6. Mitra kerja sama;
7. Instansi pemerintah;
8. Dunia usaha dan dunia industri;
9. Masyarakat umum;
10. Pemangku kepentingan lainnya.

1.3.4. Cakupan Standar Pelayanan

Untuk setiap jenis layanan yang tercantum dalam buku ini, standar pelayanan sekurang-kurangnya memuat:

1. Persyaratan pelayanan;
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan;
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan;
4. Biaya atau tarif pelayanan;
5. Produk pelayanan;
6. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan;
7. Kompetensi pelaksana;
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
9. Jaminan pelayanan;
10. Pengawasan dan evaluasi pelayanan;
11. Penghargaan dan sanksi bagi pelaksana pelayanan;
12. Kompensasi bagi pengguna layanan apabila pelayanan tidak diberikan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Dengan ruang lingkup tersebut, Buku Standar Pelayanan ini diharapkan menjadi acuan resmi bagi seluruh unit kerja dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan di lingkungan Politeknik Pariwisata Bali.

1.4. Dasar Hukum

Penyusunan Buku Standar Pelayanan Politeknik Pariwisata Bali berpedoman pada peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang berlaku, sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
9. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi yang mengatur penyelenggaraan pendidikan tinggi;
10. Peraturan Menteri Pariwisata yang mengatur organisasi dan tata kerja Politeknik Pariwisata;
11. Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Bali tentang Penetapan Peta Proses Bisnis dan Keterkaitannya dengan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Politeknik Pariwisata Bali.
12. Ketentuan internal Politeknik Pariwisata Bali yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan, sistem penjaminan mutu, dan tata kelola kelembagaan.

Dengan dasar hukum tersebut, penyelenggaraan pelayanan di lingkungan Politeknik Pariwisata Bali memiliki landasan yang kuat, jelas, dan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan

BAB II
KEBIJAKAN UMUM PELAYANAN

2.1. Maklumat Pelayanan

MAKLUMAT PELAYANAN

POLITEKNIK PARIWISATA BALI

Dengan ini, kami seluruh penyelenggara pelayanan di lingkungan Politeknik Pariwisata Bali menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan serta berkomitmen memberikan pelayanan yang profesional, cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Kami berkomitmen untuk:

1. Memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan;
2. Memberikan pelayanan secara profesional, ramah, responsif, dan non-diskriminatif;
3. Menyelesaikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan jangka waktu yang ditentukan;
4. Menjaga integritas, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan;
5. Menindaklanjuti setiap pengaduan, saran, dan masukan dari pengguna layanan secara cepat dan objektif;
6. Melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan;
7. Memberikan kompensasi sesuai ketentuan apabila pelayanan yang diberikan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Nusa Dua, 25 Juni 2021

Direktur Politeknik Pariwisata Bali

Dr. Drs. Ida Bagus Putu Puja, M.Kes.
NIP. 19641026 199003 1 001

2.2. Visi Pelayanan

"Menjadi penyelenggara pelayanan pendidikan tinggi vokasi pariwisata yang profesional, berintegritas, inovatif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan."

2.3 Misi Pelayanan

1. Menyelenggarakan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan transparan.
2. Mengembangkan budaya pelayanan prima di seluruh unit kerja.
3. Meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan.
4. Menjamin kepastian prosedur, waktu, biaya, dan produk layanan.
5. Mewujudkan pelayanan yang akuntabel dan berkelanjutan.

2.4 Nilai-Nilai Pelayanan

Dalam penyelenggaraan pelayanan, seluruh pegawai Politeknik Pariwisata Bali berpedoman pada nilai-nilai sebagai berikut:

1. Profesional

   Memberikan pelayanan berdasarkan kompetensi, standar kerja, dan etika profesi.
2. Akuntabel

   Setiap proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan yang berlaku.
3. Responsif

   Cepat tanggap terhadap kebutuhan, keluhan, dan harapan pengguna layanan.
4. Transparan

   Menyediakan informasi pelayanan secara terbuka, jelas, dan mudah diakses.
5. Integritas

   Menjunjung tinggi kejujuran, disiplin, dan anti korupsi dalam penyelenggaraan pelayanan.
6. Inovatif

   Terus melakukan perbaikan dan pengembangan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna layanan.

7. Melayani

   Menempatkan kepuasan pengguna layanan sebagai prioritas utama.

2.5. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan

Standar pelayanan di lingkungan Politeknik Pariwisata Bali dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Kepastian Hukum

   Pelayanan dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku.

2. Kesetaraan

   Setiap pengguna layanan memperoleh perlakuan yang sama tanpa diskriminasi.

3. Keterbukaan

   Informasi mengenai pelayanan tersedia secara jelas dan mudah diakses.

4. Akuntabilitas

   Seluruh proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan.

5. Profesionalitas

   Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang kompeten sesuai bidang tugasnya.

6. Ketepatan Waktu

   Pelayanan diberikan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan.

7. Kemudahan Akses

   Pelayanan dapat diakses secara mudah melalui berbagai media layanan.

8. Partisipatif

   Pengguna layanan diberikan ruang untuk menyampaikan saran, masukan, dan pengaduan.

9. Berkelanjutan

10. Pelayanan dievaluasi dan ditingkatkan secara terus-menerus.

2.6. Hak dan Kewajiban Pengguna Layanan

a. Hak Pengguna Layanan

   Setiap pengguna layanan berhak:

   1. Mendapatkan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan;

2. Memperoleh informasi yang lengkap dan benar mengenai pelayanan;
3. Mendapatkan perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif;
4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan;
5. Mendapatkan tanggapan atas pengaduan yang disampaikan;
6. Mendapatkan kompensasi apabila pelayanan tidak sesuai standar yang ditetapkan.

b. Kewajiban Pengguna Layanan

Setiap pengguna layanan wajib:

1. Memenuhi seluruh persyaratan pelayanan;
2. Memberikan data dan informasi yang benar;
3. Mematuhi prosedur pelayanan yang berlaku;
4. Menjaga ketertiban dan etika selama proses pelayanan;
5. Menghormati petugas pelayanan.

2.7. Hak dan Kewajiban Pelaksana Pelayanan

a. Hak Pelaksana Pelayanan

Setiap pelaksana pelayanan berhak:

1. Mendapatkan perlindungan dalam melaksanakan tugas pelayanan;
2. Mendapatkan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan;
3. Mendapatkan penghargaan atas kinerja pelayanan yang baik;
4. Mengikuti pengembangan kompetensi pelayanan.

b. Kewajiban Pelaksana Pelayanan

Setiap pelaksana pelayanan wajib:

1. Memberikan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan;
2. Bersikap ramah, sopan, dan profesional;
3. Menjaga kerahasiaan data pengguna layanan;
4. Memberikan informasi pelayanan secara jelas dan benar;
5. Menindaklanjuti pengaduan pengguna layanan;
6. Menjaga integritas dan menghindari konflik kepentingan;
7. Menolak segala bentuk gratifikasi yang bertentangan dengan ketentuan.

2.8 Jenis dan Kelompok Layanan

Berdasarkan peta proses bisnis Politeknik Pariwisata Bali, layanan dikelompokkan menjadi:

A. Layanan Akademik
   1. Pendidikan dan Pengajaran
   2. Penelitian
   3. Pengabdian kepada Masyarakat
   4. Kerja Sama

B. Layanan Administratif
   1. Kepegawaian
   2. Persuratan dan Kearsipan
   3. Keuangan
   4. Sarana dan Prasarana
   5. Sistem Informasi dan Data
   6. Kemahasiswaan dan Alumni
   7. Kehumasan dan Informasi Publik
   8. Layanan Umum

C. Layanan Pengaduan dan Aspirasi
   1. Pengaduan pelayanan
   2. Saran perbaikan pelayanan
   3. Aspirasi pengguna layanan
   4. Permohonan informasi publik

2.9. Komitmen Mutu Pelayanan

Politeknik Pariwisata Bali berkomitmen untuk:

1. Menyelesaikan pelayanan sesuai standar waktu yang ditetapkan;
2. Memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses;
3. Meningkatkan kepuasan pengguna layanan setiap tahun;
4. Menindaklanjuti seluruh pengaduan secara tepat waktu;
5. Melaksanakan survei kepuasan pengguna layanan secara berkala;
6. Melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap seluruh proses pelayanan;

7. Mewujudkan budaya pelayanan prima dalam rangka mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

BAB III

STANDAR PELAYANAN

3.1. Ketentuan Umum Penyusunan Standar Pelayanan

Standar pelayanan pada setiap unit kerja disusun sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan kepada pengguna layanan dan sebagai alat ukur kinerja penyelenggaraan pelayanan. Setiap standar pelayanan sekurang-kurangnya memuat:

1. Nama layanan;
2. Dasar hukum;
3. Persyaratan pelayanan;
4. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
5. Jangka waktu penyelesaian;
6. Biaya atau tarif;
7. Produk pelayanan;
8. Sarana dan prasarana;
9. Kompetensi pelaksana;
10. Pengawasan internal;
11. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
12. Jaminan pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
14. Evaluasi kinerja pelaksana.

3.2. Standar Pelayanan Bidang Pendidikan dan Pengajaran

Bidang Pendidikan dan Pengajaran merupakan layanan inti Politeknik Pariwisata Bali yang berhubungan langsung dengan penyelenggaraan proses pembelajaran dan pencapaian kompetensi lulusan. Standar pelayanan bidang pendidikan dan pengajaran disusun untuk menjamin terselenggaranya layanan akademik yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa serta pemangku kepentingan lainnya.

3.2.1 Standar Pelayanan Penyusunan Rencana Pembelajaran Semester (RPS)

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Penyusunan Rencana Pembelajaran Semester (RPS)
Dasar Hukum	Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi yang berlaku, Standar Nasional Pendidikan Tinggi, Kurikulum OBE Politeknik Pariwisata Bali
Persyaratan Pelayanan	1. Mata kuliah telah ditetapkan dalam kurikulum. 2. Dosen pengampu telah ditetapkan.
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Dosen menyusun RPS 2. Review Koordinator Mata Kuliah/Kaprodi 3. Revisi 4. Pengesahan Kaprodi 5. Distribusi kepada mahasiswa
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 14 hari kerja sebelum semester dimulai
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Dokumen RPS yang telah disahkan
Pengguna Layanan	Dosen dan mahasiswa
Pengaduan	Melalui Program Studi dan Unit Penjaminan Mutu

3.2.2. Standar Pelayanan Perkuliahan

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Pelaksanaan Perkuliahan
Dasar Hukum	Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan Peraturan Akademik Poltekpar Bali
Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa terdaftar pada semester berjalan. 2. Dosen pengampu telah ditugaskan.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penjadwalan kuliah 2. Pelaksanaan perkuliahan 3. Presensi 4. Monitoring pembelajaran 5. Evaluasi
Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai kalender akademik
Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan biaya pendidikan yang berlaku
Produk Pelayanan	Proses pembelajaran sesuai RPS
Pengguna Layanan	Mahasiswa
Pengaduan	Program Studi, Wakil Direktur I, dan kanal pengaduan resmi

3.2.3. Standar Pelayanan Ujian

Komponen	**Uraian**
Nama Layanan	Pelaksanaan Ujian Tengah Semester dan Ujian Akhir Semester
Dasar Hukum	Pedoman Akademik Poltekpar Bali
Persyaratan Pelayanan	1. Terdaftar sebagai mahasiswa aktif. 2. Memenuhi persyaratan kehadiran.
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penyusunan jadwal 2. Pelaksanaan ujian 3. Pengumpulan hasil ujian 4. Penilaian
Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai jadwal akademik
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Hasil ujian mahasiswa
Pengguna Layanan	Mahasiswa
Pengaduan	Program Studi dan Bagian Akademik

3.2.4. Standar Pelayanan Penilaian dan Evaluasi Pembelajaran

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Penilaian Hasil Belajar
Dasar Hukum	Standar Nasional Pendidikan Tinggi
Persyaratan Pelayanan	Mahasiswa telah mengikuti proses pembelajaran dan evaluasi
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengolahan nilai 2. Verifikasi 3. Input ke sistem akademik 4. Publikasi nilai
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 14 hari kerja setelah ujian berakhir
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Nilai mata kuliah
Pengguna Layanan	Mahasiswa
Pengaduan	Program Studi dan Bagian Akademik

3.2.5. Standar Pelayanan Yudisium

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Yudisium Kelulusan
Dasar Hukum	Peraturan Akademik Poltekpar Bali
Persyaratan Pelayanan	1. Menyelesaikan seluruh beban studi. 2. Lulus tugas akhir. 3. Tidak memiliki kewajiban administrasi yang tertunda.
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Verifikasi akademik 2. Verifikasi administrasi 3. Sidang yudisium 4. Penetapan kelulusan
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 30 hari kerja setelah seluruh persyaratan dipenuhi

Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Keputusan yudisium
Pengguna Layanan	Mahasiswa tingkat akhir
Pengaduan	Bagian Akademik

3.2.6. Standar Pelayanan Wisuda

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Pelaksanaan Wisuda
Dasar Hukum	Peraturan Akademik Poltekpar Bali
Persyaratan Pelayanan	Telah dinyatakan lulus yudisium
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pendaftaran 2. Verifikasi 3. Penetapan peserta 4. Pelaksanaan wisuda
Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai jadwal wisuda
Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan yang berlaku
Produk Pelayanan	Prosesi wisuda dan dokumen kelulusan
Pengguna Layanan	Lulusan
Pengaduan	Bagian Akademik

3.2.7 Standar Pelayanan Surat Keterangan Mahasiswa

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Penerbitan Surat Keterangan Mahasiswa Aktif
Dasar Hukum	Ketentuan Akademik Poltekpar Bali
Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa aktif. 2. Mengajukan permohonan melalui sistem atau formulir.
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Permohonan 2. Verifikasi data 3. Penerbitan surat 4. Penyerahan dokumen
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 hari kerja

Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Surat Keterangan Mahasiswa Aktif
Pengguna Layanan	Mahasiswa
Pengaduan	Bagian Akademik

3.2.8 Standar Pelayanan Cuti Akademik

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Pengajuan Cuti Akademik
Dasar Hukum	Peraturan Akademik Poltekpar Bali
Persyaratan Pelayanan	Mengajukan surat permohonan dan memenuhi ketentuan akademik
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Permohonan 2. Verifikasi Program Studi 3. Persetujuan Direktur/Wadir I 4. Penerbitan keputusan
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 5 hari kerja
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Cuti Akademik
Pengguna Layanan	Mahasiswa
Pengaduan	Bagian Akademik

3.2.9 Standar Pelayanan Legalisasi Ijazah dan Transkrip

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Legalisasi Dokumen Akademik
Dasar Hukum	Peraturan Akademik dan Tata Naskah Dinas
Persyaratan Pelayanan	1. Menunjukkan dokumen asli. 2. Mengisi formulir permohonan.
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Permohonan 2. Verifikasi 3. Legalisasi

	4. Penyerahan dokumen
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 3 hari kerja
Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan yang berlaku
Produk Pelayanan	Ijazah dan transkrip yang telah dilegalisasi
Pengguna Layanan	Alumni
Pengaduan	Bagian Akademik

3.2.10. Standar Pelayanan Penyusunan Kuriulum

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Penyusunan Kurikulum
Dasar Hukum	Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi yang berlaku, Standar Nasional Pendidikan Tinggi, Kurikulum OBE Politeknik Pariwisata Bali
Persyaratan Pelayanan	1. Mata kuliah telah ditetapkan dalam kurikulum. 2. Dosen pengampu telah ditetapkan.
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Program studi mengevaluasi kurikulum berlaku 2. Pembuatan Draft Kurikulum 3. Review Kurikulum melibatkan stakeholder 4. Revisi 5. Pengesahan
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 30 hari kerja
Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan yang berlaku
Produk Pelayanan	Kurikulum Program Studi
Pengguna Layanan	Alumni
Pengaduan	Bagian Akademik

3.2.11. Standar Pelayanan Praktik Kerja Industri

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Praktik Kerja Industri
Dasar Hukum	Peraturan Akademik dan Tata Naskah Dinas
Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa aktif.

	2. Mengajukan permohonan melalui sistem atau formulir.
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mahasiswa mendaftar melalui Indisign 2. Review PKN dan Industri 3. Proses Prakerin 4. Monitoring 5. Ujian Prakerin
Jangka Waktu Penyelesaian	6 bulan / 1 tahun sesuai kurikulu program studi
Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan yang berlaku
Produk Pelayanan	Praktik Kerja Industri
Pengguna Layanan	Alumni
Pengaduan	Bagian Akademik

3.3 Standar Pelayanan Bidang Penelitian

Bidang penelitian merupakan bagian dari pelaksanaan tridarma perguruan tinggi yang bertujuan menghasilkan inovasi, pengembangan ilmu pengetahuan terapan, publikasi ilmiah, serta kontribusi akademik bagi pengembangan sektor pariwisata dan pembangunan nasional.

3.3.1. Standar Pelayanan Pengajuan Proposal Penelitian

Komponen	**Uraian**
Nama Layanan	Pengajuan Proposal Penelitian
Dasar Hukum	Standar Nasional Pendidikan Tinggi, Pedoman Penelitian Poltekpar Bali
Persyaratan Pelayanan	1. Dosen aktif. 2. Proposal sesuai format yang ditetapkan. 3. Melengkapi dokumen administrasi yang dipersyaratkan.
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengusul menyampaikan proposal 2. Verifikasi administrasi 3. Review substansi 4. Penetapan hasil seleksi

Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 30 hari kerja sejak batas akhir pengajuan
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Hasil seleksi proposal penelitian
Pengguna Layanan	Dosen
Pengaduan	Unit Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

3.3.2. Standar Pelayanan Pelaksanaan Penelitian

Komponen	**Uraian**
Nama Layanan	Pelaksanaan Penelitian
Dasar Hukum	Pedoman Penelitian Poltekpar Bali
Persyaratan Pelayanan	Proposal telah disetujui dan ditetapkan
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penandatanganan kontrak 2. Pelaksanaan penelitian 3. Monitoring 4. Pelaporan kemajuan
Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai jadwal penelitian yang ditetapkan
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Hasil penelitian
Pengguna Layanan	Dosen
Pengaduan	Unit Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

3.3.3 Standar Pelayanan Monitoring dan Evaluasi Penelitian

Komponen	**Uraian**
Nama Layanan	Monitoring dan Evaluasi Penelitian
Dasar Hukum	Pedoman Penelitian Poltekpar Bali
Persyaratan Pelayanan	Penelitian sedang berjalan
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penjadwalan monitoring 2. Penyampaian laporan kemajuan 3. Evaluasi reviewer

	4. Tindak lanjut
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 14 hari kerja sejak monitoring dilakukan
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Berita acara dan hasil evaluasi
Pengguna Layanan	Dosen
Pengaduan	Unit Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

3.3.4. Standar Pelayanan Pelaporan Hasil Penelitian

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Pelaporan Akhir Penelitian
Dasar Hukum	Pedoman Penelitian Poltekpar Bali
Persyaratan Pelayanan	Penelitian telah selesai dilaksanakan
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penyampaian laporan akhir 2. Verifikasi 3. Penilaian 4. Pengesahan
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 14 hari kerja
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Laporan akhir penelitian yang disahkan
Pengguna Layanan	Dosen
Pengaduan	Unit Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

3.3.5. Standar Pelayanan Publikasi Ilmiah

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Fasilitasi Publikasi Ilmiah
Dasar Hukum	Kebijakan Publikasi Ilmiah Poltekpar Bali
Persyaratan Pelayanan	Naskah ilmiah telah disusun sesuai ketentuan
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengajuan naskah 2. Review internal 3. Fasilitasi publikasi

	4. Monitoring status publikasi
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 30 hari kerja untuk review internal
Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan yang berlaku
Produk Pelayanan	Naskah siap submit atau artikel terpublikasi
Pengguna Layanan	Dosen
Pengaduan	Unit Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

3.3.6. Standar Pelayanan Hak Kekayaan Intelektual (HKI)

Komponen	**Uraian**
Nama Layanan	Pengajuan HKI
Dasar Hukum	Peraturan perundang-undangan tentang HKI
Persyaratan Pelayanan	Dokumen karya intelektual lengkap
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengajuan dokumen 2. Verifikasi 3. Pendampingan 4. Pendaftaran HKI
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 30 hari kerja untuk proses administrasi internal
Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan yang berlaku
Produk Pelayanan	Dokumen pengajuan HKI
Pengguna Layanan	Dosen dan peneliti
Pengaduan	Unit Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

3.4 Standar Pelayanan Bidang Pengabdian Kepada Masyarakat

Pengabdian kepada masyarakat merupakan kegiatan yang bertujuan menerapkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan hasil penelitian untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta mendukung pembangunan kepariwisataan yang berkelanjutan.

3.4.1. Standar Pelayanan Pengajuan Proposal Pengabdian kepada Masyarakat

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Pengajuan Proposal Pengabdian kepada Masyarakat
Dasar Hukum	Pedoman Pengabdian kepada Masyarakat Poltekpar Bali
Persyaratan Pelayanan	Proposal sesuai format dan persyaratan yang ditentukan
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengajuan proposal 2. Verifikasi 3. Review 4. Penetapan
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 30 hari kerja
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Hasil seleksi proposal
Pengguna Layanan	Dosen
Pengaduan	Unit Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

3.4.2. Standar Pelayanan Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat
Dasar Hukum	Pedoman Pengabdian kepada Masyarakat Poltekpar Bali
Persyaratan Pelayanan	Proposal telah disetujui
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelaksanaan kegiatan 2. Monitoring 3. Dokumentasi 4. Pelaporan
Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai jadwal kegiatan
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Kegiatan pengabdian yang terlaksana
Pengguna Layanan	Dosen dan masyarakat

Pengaduan	Unit Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

3.4.3. Standar Pelayanan Monitoring dan Evaluasi Pengabdian kepada Masyarakat

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Monitoring dan Evaluasi Pengabdian kepada Masyarakat
Dasar Hukum	Pedoman Pengabdian kepada Masyarakat Poltekpar Bali
Persyaratan Pelayanan	Kegiatan sedang atau telah dilaksanakan
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Monitoring 2. Evaluasi 3. Penyusunan rekomendasi
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 14 hari kerja
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Laporan monitoring dan evaluasi
Pengguna Layanan	Dosen
Pengaduan	Unit Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

3.4.4. Standar Pelayanan Pelaporan Pengabdian kepada Masyarakat

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Pelaporan Akhir Pengabdian kepada Masyarakat
Dasar Hukum	Pedoman Pengabdian kepada Masyarakat Poltekpar Bali
Persyaratan Pelayanan	Kegiatan telah selesai dilaksanakan
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penyampaian laporan 2. Verifikasi 3. Penilaian 4. Pengesahan
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 14 hari kerja
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Laporan akhir pengabdian yang disahkan
Pengguna Layanan	Dosen

Pengaduan	Unit Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

3.5 Standar Pelayanan Bidang Kerja Sama

Kerja sama merupakan kegiatan yang bertujuan membangun kemitraan strategis dengan perguruan tinggi, dunia usaha dan industri, instansi pemerintah, organisasi profesi, komunitas, dan lembaga lainnya guna mendukung peningkatan mutu pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan pengembangan kelembagaan.

3.5.1. Standar Pelayanan Inisiasi Kerja Sama

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Inisiasi Kerja Sama
Dasar Hukum	Pedoman Kerja Sama Poltekpar Bali
Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan atau usulan kerja sama dari unit/mitra
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengajuan usulan 2. Kajian kelayakan 3. Koordinasi dengan mitra 4. Persetujuan pimpinan
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 14 hari kerja
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Rekomendasi kerja sama
Pengguna Layanan	Unit kerja dan mitra
Pengaduan	Unit Kerja Sama

3.5.2. Standar Pelayanan Penyusunan MoU/MoA

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Penyusunan Dokumen Kerja Sama
Dasar Hukum	Pedoman Kerja Sama Poltekpar Bali
Persyaratan Pelayanan	Draft ruang lingkup kerja sama dan dokumen pendukung

Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penyusunan draft 2. Review 3. Harmonisasi 4. Persetujuan 5. Penandatanganan
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 21 hari kerja
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Dokumen MoU/MoA
Pengguna Layanan	Unit kerja dan mitra
Pengaduan	Unit Kerja Sama

3.5.3. Standar Pelayanan Monitoring dan Evaluasi Kerja Sama

Komponen	**Uraian**
Nama Layanan	Monitoring dan Evaluasi Kerja Sama
Dasar Hukum	Pedoman Kerja Sama Poltekpar Bali
Persyaratan Pelayanan	Kerja sama telah berjalan
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Monitoring 2. Pengumpulan data 3. Evaluasi 4. Penyusunan laporan
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 30 hari kerja
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Laporan evaluasi kerja sama
Pengguna Layanan	Pimpinan dan unit terkait
Pengaduan	Unit Kerja Sama

3.6 Standar Pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia

3.6.1. Standar Pelayanan Kenaikan Jabatan Fungsional Dosen

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Kenaikan Jabatan Fungsional Dosen
Dasar Hukum	Peraturan Menteri PANRB dan peraturan jabatan fungsional dosen
Persyaratan Pelayanan	DUPAK, SKP, dokumen pendukung dan bukti tridarma
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengajuan 2. Verifikasi 3. Penilaian 4. Usulan 5. Penetapan
Jangka Waktu Penyelesaian	Mengikuti jadwal nasional dan ketentuan instansi pembina
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Usulan/Penetapan Jabatan Fungsional
Pengguna Layanan	Dosen
Pengaduan	Bagian SDM

3.6.2 Standar Pelayanan Kenaikan Pangkat

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Kenaikan Pangkat Pegawai
Dasar Hukum	Peraturan Kepegawaian ASN
Persyaratan Pelayanan	SKP, penilaian kinerja, dokumen administrasi
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengajuan 2. Verifikasi 3. Pengusulan 4. Penetapan
Jangka Waktu Penyelesaian	Mengikuti periode kenaikan pangkat nasional
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan	SK Kenaikan Pangkat
Pengguna Layanan	Pegawai
Pengaduan	Bagian SDM

3.6.3. Standar Pelayanan Cuti Pegawai

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Pengajuan Cuti Pegawai
Dasar Hukum	Peraturan Pemerintah tentang Manajemen ASN
Persyaratan Pelayanan	Formulir permohonan dan persetujuan atasan
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengajuan 2. Verifikasi 3. Persetujuan 4. Penerbitan surat cuti
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 3 hari kerja
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Cuti
Pengguna Layanan	Pegawai
Pengaduan	Bagian SDM

3.6.4 Standar Pelayanan Penilaian Kinerja

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Penilaian Kinerja
Dasar Hukum	Peraturan Pemerintah tentang Manajemen ASN
Persyaratan Pelayanan	Akun E-Kinerja
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengajuan 2. Verifikasi 3. Persetujuan 4. Nilai Kinerja
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 3 hari kerja
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Pinilaian Kinerja

Pengguna Layanan	Pegawai
Pengaduan	Bagian SDM

3.7 Standar Pelayanan Administrasi dan Persuratan

3.7.1. Standar Pelayanan Surat Masuk

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Pengelolaan Surat Masuk
Dasar Hukum	Tata Naskah Dinas Pemerintah
Persyaratan Pelayanan	Surat diterima melalui kanal resmi
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penerimaan 2. Registrasi 3. Disposisi 4. Distribusi
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 hari kerja
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Surat terdokumentasi dan terdistribusi
Pengguna Layanan	Unit kerja internal
Pengaduan	Bagian Umum

3.7.2. Standar Pelayanan Surat Keluar

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Penerbitan Surat Keluar
Dasar Hukum	Tata Naskah Dinas Pemerintah
Persyaratan Pelayanan	Draft surat dan persetujuan pejabat berwenang
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penyusunan 2. Pemeriksaan 3. Penandatanganan 4. Pengiriman
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 hari kerja
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan	Surat resmi institusi
Pengguna Layanan	Unit kerja
Pengaduan	Bagian Umum

3.7.3. Standar Pelayanan Kearsipan

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Kearsiapan
Dasar Hukum	Tata Naskah Dinas Pemerintah
Persyaratan Pelayanan	Laporan Hasil Kegiatan
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Laporan telah disahkan 2. Upload ke Arsip 3. Verifikasi 4. Arsip Digital
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 hari kerja
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Arsip Digital
Pengguna Layanan	Unit kerja
Pengaduan	Bagian Umum

3.8 Standar Pelayanan Keuangan

3.8.1. Standar Pelayanan Perancangan Anggaran

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Perancangan Anggaran
Dasar Hukum	Peraturan Keuangan Negara dan SOP Keuangan
Persyaratan Pelayanan	Dokumen proposal kegiatan
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengajuan 2. Verifikasi 3. Persetujuan
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 7 hari kerja setelah dokumen lengkap
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan	Anggaran
Pengguna Layanan	Dosen dan pegawai
Pengaduan	Bagian Keuangan

3.8.2. Standar Pelayanan Pencairan Dana

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Pencairan Dana Kegiatan
Dasar Hukum	Peraturan Keuangan Negara dan SOP Keuangan
Persyaratan Pelayanan	Dokumen pengajuan lengkap dan sah
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengajuan 2. Verifikasi 3. Persetujuan 4. Pencairan
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 5 hari kerja setelah dokumen lengkap
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Dana kegiatan cair
Pengguna Layanan	Dosen dan pegawai
Pengaduan	Bagian Keuangan

3.8.3. Standar Pelayanan Pertanggungjawaban Keuangan

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Verifikasi Pertanggungjawaban Keuangan
Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan dan SOP Internal
Persyaratan Pelayanan	Dokumen SPJ lengkap
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penyampaian SPJ 2. Verifikasi 3. Perbaikan 4. Pengesahan
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 7 hari kerja
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	SPJ disetujui

Pengguna Layanan	Dosen dan pegawai
Pengaduan	Bagian Keuangan

3.9 Standar Pelayanan Sarana dan Prasarana

3.9.1. Standar Pelayanan Peminjaman Ruang

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Peminjaman Ruang Kegiatan
Dasar Hukum	Ketentuan Pengelolaan Aset Poltekpar Bali
Persyaratan Pelayanan	Formulir peminjaman dan persetujuan atasan
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengajuan 2. Verifikasi jadwal 3. Persetujuan 4. Penggunaan ruang
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 hari kerja
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya untuk kegiatan kedinasan
Produk Pelayanan	Persetujuan penggunaan ruang
Pengguna Layanan	Dosen, pegawai, mahasiswa
Pengaduan	Unit Sarana dan Prasarana

3.9.2. Standar Pelayanan Peminjaman Kendaraan Dinas

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Peminjaman Kendaraan Dinas
Dasar Hukum	Ketentuan Pengelolaan Barang Milik Negara
Persyaratan Pelayanan	Surat tugas dan formulir peminjaman
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengajuan 2. Verifikasi 3. Persetujuan 4. Penjadwalan kendaraan
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 hari kerja
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan	Kendaraan dinas siap digunakan
Pengguna Layanan	Pegawai dan dosen
Pengaduan	Pool Kendaraan / Bagian Umum

3.9.3. Standar Pelayanan Penggunaan Fasilitas Kampus

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Penggunaan Fasilitas Kampus
Dasar Hukum	Ketentuan Pengelolaan Aset Poltekpar Bali
Persyaratan Pelayanan	Formulir peminjaman dan persetujuan atasan
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengajuan 2. Verifikasi jadwal 3. Persetujuan 4. Penggunaan fasilitas
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 hari kerja
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya untuk kegiatan kedinasan
Produk Pelayanan	Persetujuan penggunaan fasilitas
Pengguna Layanan	Dosen, pegawai, mahasiswa
Pengaduan	Unit Sarana dan Prasarana

3.9.4. Standar Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Pengadaan Barang dan Jasa
Dasar Hukum	Ketentuan Pengelolaan Aset Poltekpar Bali
Persyaratan Pelayanan	Formulir pengadaan persetujuan atasan
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengajuan 2. Verifikasl 3. Persetujuan 4. Pengadaan Barang dan Jasa
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 14 hari kerja
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya untuk kegiatan kedinasan
Produk Pelayanan	Barang dan Jasa

Pengguna Layanan	Dosen, pegawai, mahasiswa
Pengaduan	Unit Sarana dan Prasarana

3.10 Standar Pelayanan Sistem Informasi dan Data

3.10.1. Standar Pelayanan Teknologi Informasi

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Teknologi Informasi
Dasar Hukum	Kebijakan Sistem Informasi Poltekpar Bali
Persyaratan Pelayanan	Kebutuhan pengguna
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Permohonan 2. Verifikasi 3. Pengadaan / Penanganan 4. Penyelesaian
Jangka Waktu Penyelesaian	7 - 14 hari kerja tergantung tingkat kompleksitas
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Peningkatan Sarana Teknologi Infomasi
Pengguna Layanan	Seluruh sivitas akademika
Pengaduan	Unit Teknologi Informasi

3.10.2. Standar Pelayanan Helpdesk Teknologi Informasi

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Helpdesk Teknologi Informasi
Dasar Hukum	Kebijakan Sistem Informasi Poltekpar Bali
Persyaratan Pelayanan	Pengguna melaporkan gangguan atau kebutuhan layanan
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelaporan 2. Verifikasi 3. Penanganan 4. Penyelesaian
Jangka Waktu Penyelesaian	1–5 hari kerja tergantung tingkat kompleksitas

Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Gangguan sistem terselesaikan
Pengguna Layanan	Seluruh sivitas akademika
Pengaduan	Unit Teknologi Informasi

3.11 Standar Pelayanan Kemahasiswaan dan Alumni

3.11.1. Standar Pelayanan Beasiswa

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Pengelolaan Beasiswa Mahasiswa
Dasar Hukum	Pedoman Beasiswa yang berlaku
Persyaratan Pelayanan	Sesuai ketentuan masing-masing program beasiswa
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengumuman 2. Pendaftaran 3. Seleksi 4. Penetapan penerima
Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai jadwal program beasiswa
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Penetapan penerima beasiswa
Pengguna Layanan	Mahasiswa
Pengaduan	Bagian Kemahasiswaan

3.11.2. Standar Pelayanan Tracer Study Alumni

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Tracer Study Alumni
Dasar Hukum	Ketentuan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
Persyaratan Pelayanan	Alumni mengisi instrumen tracer study
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pendataan 2. Pengisian instrument 3. Pengolahan data 4. Pelaporan

Jangka Waktu Penyelesaian	Dilaksanakan setiap tahun
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Data tracer study alumni
Pengguna Layanan	Alumni dan institusi
Pengaduan	Bagian Kemahasiswaan dan Alumni

3.11.3. Standar Pelayanan Administrasi Kemahasiswaan

Komponen	**Uraian**
Nama Layanan	Administrasi Kemahasiswaan
Dasar Hukum	Peraturan Akademik
Persyaratan Pelayanan	Mahasiswa mengajukan layanan ke bagian akademik
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Registrasi 2. Verifikasi 3. Legalisasi (jika diperlukan) 4. Dokumen Administrasi
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 hari kerja
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Dokumen Administrasi Kemahasiswaan
Pengguna Layanan	Mahasiswa
Pengaduan	Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

3.11.4. Standar Pelayanan Alumni

Komponen	**Uraian**
Nama Layanan	Layanan Alumni
Dasar Hukum	Peraturan Akademik
Persyaratan Pelayanan	Dokumen alumni
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Registrasi 2. Verifikasi 3. Legalisasi (jika diperlukan) 4. Dokumen Administrasi
Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 7 hari kerja

Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Dokumen Alumni
Pengguna Layanan	Alumni
Pengaduan	Bagian Administrasi Akademik

3.12 Standar Pelayanan Pendukung Lainnya

3.12.1. Standar Pelayanan Pengaduan

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Pelayanan Pengaduan
Dasar Hukum	UU Nomor 25 Tahun 2009; Peraturan Pelayanan Publik
Persyaratan Pelayanan	Identitas Diri
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengajuan melalui Sipadma 2. Verifikasi 3. Pelaporan 4. Penanganan
Jangka Waktu Penyelesaian	5 Hari Kerja
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Pengaduan Masyarakat
Pengguna Layanan	Sivitas dan Masyarakat Umum
Pengaduan	PPID Poltekpar Bali

3.12.2. Standar Pelayanan Informasi Publik

Komponen	Uraian
Nama Layanan	Informasi Publik
Dasar Hukum	UU Nomor 25 Tahun 2009; Peraturan Pelayanan Publik
Persyaratan Pelayanan	Identitas Diri
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengajuan melalui Sipadma 2. Verifikasi 3. Pelaporan 4. Penyampaian Informasi

Jangka Waktu Penyelesaian	5 Hari Kerja
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Pengaduan Masyarakat
Pengguna Layanan	Sivitas dan Masyarakat Umum
Pengaduan	PPID Poltekpar Bali

3.12.2. Standar Pelayanan Penyampaian Aspirasi Publik

Komponen	**Uraian**
Nama Layanan	Penyampaian Aspirasi Publik
Dasar Hukum	UU Nomor 25 Tahun 2009; Peraturan Pelayanan Publik
Persyaratan Pelayanan	Identitas Diri
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengajuan melalui Sipadma 2. Verifikasi 3. Pelaporan 4. Penanganan
Jangka Waktu Penyelesaian	5 Hari Kerja
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	Pengaduan Masyarakat
Pengguna Layanan	Sivitas dan Masyarakat Umum
Pengaduan	PPID Poltekpar Bali

BAB IV

PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN

4.1 Umum

Politeknik Pariwisata Bali berkomitmen untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Dalam rangka mewujudkan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan, setiap pengguna layanan diberikan hak untuk menyampaikan pengaduan, saran, masukan, maupun apresiasi terhadap pelayanan yang diterima.

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan bagian penting dari sistem pengendalian mutu pelayanan yang bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan, melakukan perbaikan layanan, meningkatkan kepuasan pengguna layanan, serta memperkuat akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Setiap pengaduan, saran, dan masukan yang diterima akan ditangani secara objektif, profesional, transparan, dan tepat waktu sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan dalam buku standar pelayanan ini.

4.2 Tujuan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan bertujuan untuk:

1. Menyediakan sarana bagi pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan, saran, dan masukan.
2. Menjamin setiap pengaduan ditindaklanjuti secara cepat dan tepat.
3. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
5. Meningkatkan kepuasan pengguna layanan.
6. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan.
7. Mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

4.3 Ruang Lingkup Pengaduan

Pengaduan dapat disampaikan terhadap seluruh layanan yang diselenggarakan oleh Politeknik Pariwisata Bali, meliputi:

A. Layanan Akademik
    1. Perkuliahan
    2. Ujian
    3. Penilaian
    4. Yudisium
    5. Wisuda
    6. Administrasi akademik

B. Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
    1. Pengajuan proposal
    2. Pelaksanaan kegiatan
    3. Monitoring dan evaluasi
    4. Publikasi ilmiah

C. Layanan Kemahasiswaan
    1. Beasiswa
    2. Organisasi mahasiswa
    3. Layanan administrasi mahasiswa
    4. Layanan alumni

D. Layanan Administratif
    1. Kepegawaian
    2. Persuratan
    3. Keuangan
    4. Sarana dan prasarana
    5. Sistem informasi
    6. Kehumasan

E. Perilaku Pelaksana Pelayanan
    1. Ketidakramahan petugas
    2. Ketidakdisiplinan
    3. Penyalahgunaan wewenang
    4. Gratifikasi

5. Konflik kepentingan
6. Pelanggaran kode etik

4.4 Media Penyampaian Pengaduan

Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui:

A. Kanal Elektronik
   1. Website resmi Politeknik Pariwisata Bali
   2. Email resmi institusi
   3. Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal
   4. SP4N-LAPOR!
   5. Media sosial resmi institusi

B. Kanal Non-Elektronik
   1. Kotak saran
   2. Surat tertulis
   3. Telepon
   4. Loket pelayanan
   5. Tatap muka langsung

4.5 Persyaratan Pengaduan

Pengaduan sekurang-kurangnya memuat:

1. Nama pelapor;
2. Nomor identitas atau NIM (apabila mahasiswa);
3. Nomor kontak yang dapat dihubungi; Uraian pengaduan;
4. Waktu kejadian;
5. Unit layanan yang diadukan;
6. Bukti pendukung (apabila tersedia).

Pengaduan anonim tetap dapat ditindaklanjuti sepanjang memiliki informasi yang cukup dan dapat diverifikasi.

4.6 Prinsip Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan dilaksanakan berdasarkan prinsip:

1. Kerahasiaan

   Identitas pelapor dijaga kerahasiaannya.
2. Objektivitas

   Pengaduan ditangani berdasarkan fakta dan bukti.
3. Transparansi

   Proses penanganan dapat dipantau oleh pelapor.
4. Akuntabilitas

   Setiap tindak lanjut dapat dipertanggungjawabkan.
5. Responsivitas

   Pengaduan ditangani secara cepat dan tepat.
6. Non Diskriminatif

   Seluruh pengaduan diperlakukan sama tanpa membedakan status pelapor.

4.7 Mekanisme Penanganan Pengaduan

Tahap 1

Penerimaan Pengaduan

Pengaduan diterima melalui seluruh kanal pengaduan yang tersedia.

Tahap 2

Registrasi Pengaduan

Petugas mencatat dan memberikan nomor registrasi pengaduan.

Tahap 3

Verifikasi

Petugas melakukan verifikasi kelengkapan data dan substansi pengaduan.

Tahap 4

Disposisi

Pengaduan diteruskan kepada unit kerja yang berwenang.

Tahap 5

Investigasi dan Tindak Lanjut

Unit terkait melakukan klarifikasi dan penyelesaian masalah.

Tahap 6

Penyampaian Hasil

Hasil penyelesaian disampaikan kepada pelapor.

Tahap 7

Penutupan Pengaduan

Pengaduan dinyatakan selesai dan didokumentasikan.

4.8 Standar Waktu Penanganan Pengaduan

Tahapan	**Jangka Waktu Maksimal**
Registrasi Pengaduan	1 Hari Kerja
Verifikasi Pengaduan	2 Hari Kerja
Disposisi ke Unit Terkait	1 Hari Kerja
Penyelesaian Pengaduan Sederhana	5 Hari Kerja
Penyelesaian Pengaduan Sedang	10 Hari Kerja
Penyelesaian Pengaduan Kompleks	20 Hari Kerja
Penyampaian Hasil kepada Pelapor	2 Hari Kerja

4.9 Kategori Pengaduan

Pengaduan Ringan

Contoh:

1. Keterlambatan pelayanan
2. Kesalahan administrasi sederhana
3. Gangguan fasilitas ringan

Pengaduan Sedang

Contoh:

1. Pelanggaran prosedur pelayanan
2. Ketidaksesuaian pelayanan dengan standar
3. Keterlambatan yang berdampak pada pengguna layanan

Pengaduan Berat

Contoh:

1. Penyalahgunaan wewenang
2. Gratifikasi
3. Konflik kepentingan
4. Pelanggaran integritas
5. Dugaan tindak pidana

Pengaduan berat dapat diteruskan kepada Tim Zona Integritas, Unit Pengendalian Gratifikasi, Inspektorat, atau aparat penegak hukum sesuai ketentuan yang berlaku.

4.10 Pengelolaan Saran dan Masukan

Selain pengaduan, pengguna layanan dapat menyampaikan:

Saran

Usulan perbaikan terhadap layanan yang sudah berjalan.

Masukan

Informasi, ide, atau rekomendasi untuk pengembangan layanan baru.

Setiap saran dan masukan akan:

1. Dicatat dalam sistem pengelolaan pengaduan;
2. Dianalisis oleh unit terkait;
3. Dibahas dalam rapat evaluasi pelayanan;
4. Digunakan sebagai bahan peningkatan mutu pelayanan.

4.11 Perlindungan Pelapor

Politeknik Pariwisata Bali menjamin:

1. Kerahasiaan identitas pelapor;

2. Perlindungan dari intimidasi atau tekanan;
3. Tidak adanya diskriminasi terhadap pelapor;
4. Hak memperoleh informasi perkembangan penanganan pengaduan.

4.12 Pelaporan dan Evaluasi Pengaduan

Evaluasi pengaduan dilaksanakan secara berkala paling sedikit satu kali dalam satu semester. Hasil evaluasi digunakan untuk:

1. Perbaikan prosedur pelayanan;
2. Penyempurnaan standar pelayanan;
3. Pembinaan pelaksana pelayanan;
4. Penyusunan program peningkatan mutu layanan;
5. Penyusunan laporan kinerja pelayanan publik.

4.13 Indikator Kinerja Penanganan Pengaduan

Indikator yang digunakan meliputi:

1. Jumlah pengaduan yang diterima;
2. Persentase pengaduan yang diselesaikan;
3. Rata-rata waktu penyelesaian pengaduan;
4. Persentase pengaduan yang selesai tepat waktu;
5. Tingkat kepuasan pelapor terhadap penyelesaian pengaduan;
6. Jumlah saran dan masukan yang ditindaklanjuti.

4.14 Ketentuan Penutup

Setiap unit kerja wajib:

1. Menindaklanjuti pengaduan yang menjadi kewenangannya;
2. Menyampaikan laporan penyelesaian pengaduan secara berkala;
3. Menjadikan hasil pengaduan sebagai bahan perbaikan layanan;
4. Mendukung terciptanya budaya pelayanan yang terbuka, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Dengan sistem penanganan pengaduan yang baik, Politeknik Pariwisata Bali berkomitmen untuk mewujudkan pelayanan publik yang semakin berkualitas, transparan, akuntabel, dan berkelanjutan.

BAB V

PENGHARGAAN DAN PUNISHMENT BAGI PELAKSANA PELAYANAN

5.1 Umum

Dalam rangka mendorong terwujudnya budaya pelayanan prima, meningkatkan motivasi kerja, memperkuat integritas, dan memastikan kepatuhan terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan, Politeknik Pariwisata Bali menerapkan sistem penghargaan (reward) dan sanksi (punishment) bagi seluruh pelaksana pelayanan.

Sistem penghargaan dan punishment merupakan bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan secara objektif, transparan, adil, dan akuntabel. Melalui sistem ini, pegawai yang menunjukkan kinerja pelayanan yang baik diberikan apresiasi, sedangkan pegawai yang tidak memenuhi standar pelayanan diberikan pembinaan atau sanksi sesuai tingkat pelanggarannya.

5.2 Tujuan

Pemberian penghargaan dan punishment bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Mendorong budaya kerja yang profesional dan berintegritas.
3. Meningkatkan motivasi dan kinerja pelaksana pelayanan.
4. Meningkatkan disiplin dan kepatuhan terhadap standar pelayanan.
5. Meningkatkan kepuasan pengguna layanan.
6. Mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

5.3 Prinsip Pelaksanaan

Sistem penghargaan dan punishment dilaksanakan berdasarkan prinsip:

1. Objektif

   Penilaian dilakukan berdasarkan data dan bukti yang dapat dipertanggungjawabkan.

2. Transparan

   Kriteria dan hasil penilaian diketahui oleh seluruh pegawai.

3. Adil

   Seluruh pelaksana pelayanan memiliki kesempatan yang sama.

4. Akuntabel

   Setiap keputusan dapat dipertanggungjawabkan.

5. Berkelanjutan

6. Dilaksanakan secara berkala sebagai bagian dari pembinaan pegawai.

5.4 Penghargaan (Reward)

5.4.1 Bentuk Penghargaan

Politeknik Pariwisata Bali dapat memberikan penghargaan kepada pelaksana pelayanan dalam bentuk:

A. Penghargaan Individu

1. Pegawai Pelayanan Terbaik;
2. Dosen Pelayanan Akademik Terbaik;
3. Tenaga Kependidikan Pelayanan Terbaik;
4. Agen Perubahan Pelayanan Terbaik;
5. Inovator Pelayanan Terbaik.

B. Penghargaan Unit Kerja

1. Unit Pelayanan Terbaik;
2. Unit dengan Nilai Kepuasan Tertinggi;
3. Unit dengan Inovasi Pelayanan Terbaik;
4. Unit dengan Respons Pengaduan Terbaik.

5.4.2. Kriteria Penghargaan

Penghargaan dapat diberikan berdasarkan indikator berikut:

A. Kinerja Pelayanan

1. Ketepatan waktu pelayanan;
2. Kepatuhan terhadap standar pelayanan;
3. Produktivitas pelayanan.

B. Kepuasan Pengguna Layanan

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
2. Testimoni positif pengguna layanan.

C. Disiplin Kerja

1. Kehadiran;
2. Kepatuhan terhadap jam kerja;
3. Kepatuhan terhadap aturan pelayanan.

D. Integritas

1. Tidak pernah mendapatkan sanksi disiplin;
2. Tidak terlibat pelanggaran etik;
3. Tidak menerima gratifikasi.

E. Inovasi

1. Mengembangkan inovasi pelayanan;
2. Menghasilkan penyederhanaan proses pelayanan;
3. Meningkatkan kualitas layanan melalui teknologi.

5.4.3. Bentuk Apresiasi

Penghargaan dapat diberikan dalam bentuk:

1. Piagam penghargaan;
2. Sertifikat apresiasi;
3. Penghargaan dari Direktur;
4. Publikasi pada media internal institusi;
5. Prioritas mengikuti pelatihan dan pengembangan kompetensi;
6. Kesempatan mengikuti benchmarking atau studi banding;
7. Bentuk penghargaan lain sesuai ketentuan yang berlaku.

5.4.4 Mekanisme Pemberian Penghargaan

1. Pengumpulan data kinerja pelayanan;
2. Evaluasi oleh tim penilai;
3. Penetapan penerima penghargaan;
4. Pengumuman hasil penilaian;
5. Penyerahan penghargaan.

Penghargaan dapat diberikan setiap semester atau setiap tahun.

5.5 Sanksi (Punishment)

5.5.1 Tujuan Pemberian Sanksi

Sanksi diberikan sebagai sarana pembinaan agar pelaksana pelayanan:

1. Mematuhi standar pelayanan;
2. Menjaga kualitas pelayanan;
3. Menjaga integritas dan profesionalisme;
4. Tidak mengulangi pelanggaran yang sama.

5.5.2 Jenis Pelanggaran

Pelanggaran Ringan

Contoh:

1. Tidak memberikan pelayanan sesuai waktu yang ditentukan;
2. Tidak menggunakan atribut pelayanan;
3. Kurang responsif terhadap pengguna layanan;
4. Tidak memperbarui informasi pelayanan.

Pelanggaran Sedang

Contoh:

1. Mengabaikan pengaduan pengguna layanan;
2. Tidak melaksanakan SOP pelayanan;
3. Bersikap tidak sopan kepada pengguna layanan;
4. Melakukan kesalahan administrasi yang merugikan pengguna layanan.

Pelanggaran Berat

Contoh:

1. Penyalahgunaan wewenang;
2. Pungutan liar;
3. Gratifikasi;
4. Pemalsuan dokumen;
5. Penyalahgunaan data pengguna layanan;
6. Tindakan diskriminatif;

7. Pelanggaran kode etik ASN.

5.5.3 Bentuk Sanksi

Untuk Pelanggaran Ringan

1. Teguran lisan;
2. Pembinaan langsung oleh atasan;
3. Kewajiban mengikuti coaching pelayanan.

Untuk Pelanggaran Sedang

1. Teguran tertulis;
2. Pernyataan tidak puas dari atasan;
3. Pembinaan khusus;
4. Evaluasi kinerja khusus.

Untuk Pelanggaran Berat

1. Sanksi disiplin sesuai ketentuan ASN;
2. Pemeriksaan oleh tim yang berwenang;
3. Penundaan hak-hak tertentu sesuai ketentuan;
4. Pelaporan kepada instansi terkait apabila mengandung unsur pelanggaran hukum.

5.5.4 Mekanisme Penjatuhan Sanksi

1. Penerimaan laporan atau pengaduan;
2. Verifikasi dan klarifikasi;
3. Pemeriksaan oleh atasan langsung atau tim yang ditunjuk;
4. Penetapan jenis pelanggaran;
5. Penjatuhan sanksi;
6. Pembinaan dan monitoring tindak lanjut.

5.5.5 Rehabilitasi dan Pembinaan

Pegawai yang telah menerima sanksi berhak memperoleh pembinaan melalui:

1. Coaching dan mentoring;
2. Pelatihan pelayanan prima;
3. Konseling kinerja;

4. Evaluasi berkala.

Tujuan pembinaan adalah memperbaiki perilaku dan meningkatkan kualitas pelayanan, bukan semata-mata memberikan hukuman.

5.6 Monitoring dan Evaluasi

Pelaksanaan sistem penghargaan dan punishment dievaluasi secara berkala melalui:

1. Survei Kepuasan Masyarakat;
2. Monitoring kinerja pelayanan;
3. Evaluasi pengaduan pengguna layanan;
4. Penilaian kinerja pegawai;
5. Audit pelayanan.

Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan dan pengembangan budaya pelayanan prima di lingkungan Politeknik Pariwisata Bali.

BAB VI

KOMPENSASI BAGI PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK MENDAPATKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR

6.1 Umum

Politeknik Pariwisata Bali berkomitmen untuk menyelenggarakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Namun demikian, dalam pelaksanaannya dapat terjadi kondisi tertentu yang menyebabkan pengguna layanan tidak memperoleh pelayanan sesuai standar yang telah ditentukan.

Sebagai bentuk tanggung jawab dan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik, Politeknik Pariwisata Bali memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang dirugikan akibat tidak terpenuhinya standar pelayanan. Pemberian kompensasi merupakan bentuk pemulihan hak pengguna layanan sekaligus instrumen perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kompensasi diberikan secara proporsional sesuai dengan tingkat ketidaksesuaian pelayanan dan tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

6.2 Tujuan

Pemberian kompensasi bertujuan untuk:

1. Melindungi hak pengguna layanan.
2. Meningkatkan akuntabilitas penyelenggara pelayanan.
3. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi.
4. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
5. Memastikan setiap pelanggaran standar pelayanan memperoleh tindak lanjut yang adil dan transparan.
6. Mendukung implementasi pelayanan prima dan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

6.3 Prinsip Pemberian Kompensasi

Pemberian kompensasi dilaksanakan berdasarkan prinsip:

1. Keadilan

   Kompensasi diberikan sesuai tingkat kerugian yang dialami pengguna layanan.

2. Objektivitas

   Pemberian kompensasi didasarkan pada hasil verifikasi dan fakta yang dapat dibuktikan.

3. Transparansi

   Mekanisme pemberian kompensasi dilakukan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan.

4. Akuntabilitas

   Seluruh proses pemberian kompensasi didokumentasikan dan dievaluasi.

5. Kemudahan

   Pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi melalui prosedur yang sederhana dan mudah diakses.

6.4 Kondisi yang Dapat Diberikan Kompensasi

Kompensasi dapat diberikan apabila terjadi kondisi sebagai berikut:

A. Keterlambatan Pelayanan

   Pelayanan tidak selesai dalam jangka waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Kesalahan Administratif

   Terjadi kesalahan administrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan, seperti:

   1. Kesalahan penulisan data;
   2. Kesalahan penerbitan dokumen;
   3. Kesalahan input sistem;
   4. Kesalahan pengarsipan.

C. Kegagalan Sistem Pelayanan

   Terjadi gangguan sistem yang mengakibatkan pengguna layanan tidak dapat memperoleh layanan sesuai standar.

D. Ketidaksesuaian Produk Layanan

   Produk layanan yang diterima tidak sesuai dengan permohonan atau standar yang telah ditetapkan.

E. Kehilangan Dokumen Akibat Kelalaian Institusi

Dokumen yang telah diserahkan pengguna layanan hilang atau rusak akibat kelalaian penyelenggara pelayanan.

F. Pelanggaran Standar Pelayanan

Pelaksana pelayanan tidak menjalankan prosedur, mekanisme, atau ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan.

6.5 Kondisi yang Tidak Dapat Diberikan Kompensasi

Kompensasi tidak diberikan apabila:

1. Keterlambatan terjadi karena pengguna layanan tidak melengkapi persyaratan.
2. Pengguna layanan memberikan data yang tidak benar.
3. Terjadi keadaan kahar (*force majeure*) seperti:
    a. Bencana alam;
    b. Kebakaran;
    c. Gangguan keamanan;
    d. Gangguan jaringan nasional;
    e. Kondisi darurat lainnya.
4. Keterlambatan atau kegagalan pelayanan disebabkan oleh pihak ketiga di luar kewenangan Politeknik Pariwisata Bali.
5. Pengguna layanan membatalkan sendiri proses pelayanan yang sedang berlangsung.

6.6 Bentuk Kompensasi

6.6.1. Kompensasi Non Finansial

Kompensasi non finansial dapat berupa:

1. Permohonan maaf resmi dari unit penyelenggara layanan;
2. Prioritas penyelesaian pelayanan;
3. Pendampingan khusus hingga layanan selesai;
4. Percepatan proses pelayanan;
5. Penyediaan jalur layanan prioritas;

6. Penyampaian informasi perkembangan layanan secara berkala.

6.6.2. Kompensasi Administratif

Kompensasi administratif dapat berupa:

1. Penerbitan ulang dokumen tanpa biaya;
2. Perbaikan dokumen tanpa biaya;
3. Legalisasi dokumen tanpa biaya;
4. Penggantian dokumen yang rusak atau hilang akibat kelalaian institusi;
5. Penjadwalan ulang layanan tanpa biaya tambahan.

6.6.3 Kompensasi Finansial

Kompensasi finansial hanya dapat diberikan apabila:

1. Diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. Terdapat pembayaran biaya layanan tertentu yang tidak dapat diberikan sesuai standar;
3. Terdapat dasar hukum yang memungkinkan pengembalian biaya.

Bentuk kompensasi finansial dapat berupa:

a. Pengembalian biaya layanan;
b. Pembebasan biaya layanan tertentu;
c. Pengurangan biaya sesuai ketentuan yang berlaku.

6.7 Mekanisme Pengajuan Kompensasi

Tahap 1

Pengajuan Permohonan

Pengguna layanan menyampaikan permohonan kompensasi kepada unit penyelenggara layanan dengan melampirkan:

1. Identitas pemohon;
2. Bukti permohonan layanan;
3. Bukti ketidaksesuaian pelayanan;
4. Dokumen pendukung lainnya.

Tahap 2

Registrasi Permohonan

Petugas mencatat dan memberikan nomor registrasi permohonan.

Tahap 3

Verifikasi

Tim atau pejabat yang berwenang melakukan pemeriksaan terhadap:

1. Kebenaran data;
2. Kesesuaian standar pelayanan;
3. Tingkat kerugian yang dialami pengguna layanan.

Tahap 4

Penetapan Kompensasi

Pejabat yang berwenang menetapkan bentuk kompensasi yang akan diberikan.

Tahap 5

Pelaksanaan Kompensasi

Unit terkait melaksanakan kompensasi sesuai keputusan yang ditetapkan.

Tahap 6

Penutupan dan Dokumentasi

Seluruh proses didokumentasikan sebagai bahan evaluasi pelayanan.

6.8 Standar Waktu Penyelesaian Permohonan Kompensasi

Tahapan	Jangka Waktu Maksimal
Registrasi Permohonan	1 Hari Kerja
Verifikasi	3 Hari Kerja
Penetapan Kompensasi	3 Hari Kerja
Pelaksanaan Kompensasi	5 Hari Kerja
Total Waktu Penyelesaian	Maksimal 12 Hari Kerja

6.9 Hak dan Kewajiban Pengguna Layanan

Hak Pengguna Layanan

1. Mengajukan permohonan kompensasi.
2. Memperoleh informasi mengenai proses penanganan kompensasi.
3. Mendapatkan keputusan secara objektif dan transparan.
4. Menerima kompensasi apabila memenuhi persyaratan.

Kewajiban Pengguna Layanan

1. Menyampaikan informasi yang benar.
2. Menyampaikan bukti pendukung yang diperlukan.
3. Mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

6.10 Monitoring dan Evaluasi

Pelaksanaan pemberian kompensasi dievaluasi secara berkala untuk:

1. Mengidentifikasi penyebab ketidaksesuaian pelayanan;
2. Menurunkan jumlah keluhan pengguna layanan;
3. Meningkatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan;
4. Menyempurnakan prosedur pelayanan;
5. Menjadi bahan evaluasi kinerja unit kerja.

Hasil evaluasi kompensasi menjadi bagian dari laporan peningkatan kualitas pelayanan dan reformasi birokrasi di lingkungan Politeknik Pariwisata Bali.

6.11 Ketentuan Penutup

Pemberian kompensasi tidak menghilangkan kewajiban penyelenggara pelayanan untuk melakukan perbaikan sistem pelayanan dan pembinaan terhadap pelaksana pelayanan yang menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian standar pelayanan.

Politeknik Pariwisata Bali berkomitmen untuk menjadikan setiap pengaduan dan permohonan kompensasi sebagai sarana pembelajaran organisasi dalam mewujudkan pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

BAB VII

MONITORING, EVALUASI, DAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

7.1 Umum

Monitoring, evaluasi, dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pengelolaan pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali. Kegiatan ini dilaksanakan untuk memastikan bahwa seluruh pelayanan telah diselenggarakan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan serta untuk mengidentifikasi peluang perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Monitoring dan evaluasi dilakukan secara sistematis terhadap seluruh proses pelayanan, sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai instrumen untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan.

Melalui mekanisme ini, Politeknik Pariwisata Bali berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat akuntabilitas, dan membangun budaya pelayanan prima yang berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

7.2 Tujuan

Monitoring, evaluasi, dan Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat pencapaian standar pelayanan.
2. Menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.
3. Mengidentifikasi hambatan dan permasalahan pelayanan.
4. Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan.
5. Menjadi dasar penyusunan program peningkatan kualitas pelayanan.
6. Mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi dan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).
7. Mendorong budaya perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*).

7.3 Monitoring Pelayanan

7.3.1 Pengertian

Monitoring pelayanan adalah kegiatan pemantauan yang dilakukan secara berkala terhadap pelaksanaan standar pelayanan guna memastikan kesesuaian antara standar yang ditetapkan dengan pelaksanaan pelayanan di lapangan.

7.3.2 Ruang Lingkup Monitoring

Monitoring dilakukan terhadap:

1. Persyaratan pelayanan;
2. Prosedur pelayanan;
3. Jangka waktu pelayanan;
4. Biaya atau tarif pelayanan;
5. Produk pelayanan;
6. Penanganan pengaduan;
7. Kompetensi pelaksana;
8. Sarana dan prasarana pelayanan;
9. Kepatuhan terhadap SOP;
10. Kepatuhan terhadap standar pelayanan.

7.3.3 Pelaksana Monitoring

Monitoring dilakukan oleh:

1. Pimpinan unit kerja;
2. Tim Penjaminan Mutu;
3. Tim Zona Integritas;
4. Unit Pengawasan Internal;
5. Tim yang ditunjuk oleh Direktur.

7.3.4 Frekuensi Monitoring

Monitoring dilaksanakan:

1. Secara rutin setiap semester;

2. Secara insidental apabila terdapat pengaduan atau permasalahan pelayanan tertentu.

7.4 Evaluasi Pelayanan

7.4.1 Pengertian

Evaluasi pelayanan adalah kegiatan penilaian terhadap hasil pelaksanaan pelayanan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan untuk mengetahui efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan.

7.4.2 Aspek Evaluasi

Evaluasi dilakukan terhadap:

A. Kinerja Pelayanan

1. Ketepatan waktu pelayanan;
2. Ketepatan produk layanan;
3. Kepatuhan terhadap standar pelayanan.

B. Kinerja Pelaksana

1. Profesionalisme;
2. Responsivitas;
3. Disiplin kerja;
4. Integritas.

C. Kepuasan Pengguna Layanan

1. Tingkat kepuasan pengguna layanan;
2. Jumlah pengaduan;
3. Tingkat penyelesaian pengaduan.

D. Efektivitas Sistem Pelayanan

1. Kemudahan akses layanan;
2. Pemanfaatan teknologi informasi;
3. Efisiensi proses pelayanan.

7.5 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

7.5.1 Pengertian

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Politeknik Pariwisata Bali.

7.5.2 Tujuan SKM

SKM bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan;
2. Mengetahui harapan pengguna layanan;
3. Mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu diperbaiki;
4. Menjadi dasar penyusunan kebijakan peningkatan mutu pelayanan.

7.5.3 Responden SKM

Responden dapat berasal dari:

1. Mahasiswa;
2. Calon mahasiswa;
3. Alumni;
4. Dosen;
5. Tenaga kependidikan;
6. Mitra kerja sama;
7. Dunia usaha dan industri;
8. Masyarakat umum;
9. Pengguna layanan lainnya.

7.6 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan terhadap unsur-unsur sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan;
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur;

3. Jangka waktu pelayanan;
4. Biaya atau tarif;
5. Produk layanan;
6. Kompetensi pelaksana;
7. Perilaku pelaksana;
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
9. Sarana dan prasarana pelayanan.

7.7 Metode Pelaksanaan SKM

SKM dapat dilaksanakan melalui:

A. Survei Daring

Melalui:

a. Website institusi;
b. Sistem informasi akademik;
c. QR Code survei;
d. Aplikasi survei elektronik.

B. Survei Luring

Melalui:

a. Kuesioner cetak;
b. Wawancara langsung;
c. Forum konsultasi publik.

7.8 Pelaksanaan SKM

SKM dilaksanakan sekurang-kurangnya:

a. 1 (satu) kali dalam satu tahun;
b. atau sewaktu-waktu apabila diperlukan untuk evaluasi layanan tertentu.

Pelaksanaan SKM dikoordinasikan oleh unit yang membidangi penjaminan mutu atau unit yang ditunjuk oleh Direktur.

7.9 Pelaporan Hasil SKM

Hasil SKM sekurang-kurangnya memuat:

1. Jumlah responden;

2. Nilai indeks kepuasan masyarakat;
3. Analisis hasil survei;
4. Kelebihan pelayanan;
5. Kekurangan pelayanan;
6. Rekomendasi perbaikan.

Hasil SKM dipublikasikan kepada masyarakat melalui media yang mudah diakses sebagai bentuk transparansi pelayanan publik.

7.10 Tindak Lanjut Hasil Monitoring, Evaluasi, dan SKM

Setiap hasil monitoring, evaluasi, dan SKM wajib ditindaklanjuti oleh unit kerja terkait melalui:

1. Penyusunan rencana aksi perbaikan;
2. Penyempurnaan prosedur pelayanan;
3. Penyempurnaan standar pelayanan;
4. Peningkatan kompetensi pelaksana;
5. Pengembangan sistem informasi pelayanan;
6. Peningkatan sarana dan prasarana;
7. Penyederhanaan proses pelayanan.

7.11 Indikator Kinerja Pelayanan

Untuk mengukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan, digunakan indikator kinerja sebagai berikut:

No	Indikator	Target
1	Kepatuhan terhadap standar pelayanan	≥ 95%
2	Penyelesaian layanan tepat waktu	≥ 95%
3	Penyelesaian pengaduan tepat waktu	≥ 90%
4	Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	Minimal Baik
5	Tindak lanjut hasil pengaduan	≥ 90%
6	Tindak lanjut hasil SKM	≥ 90%
7	Ketersediaan informasi pelayanan	100%

7.13 Ketentuan Penutup

Monitoring, evaluasi, dan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan instrumen penting dalam memastikan bahwa standar pelayanan di lingkungan Politeknik Pariwisata Bali dilaksanakan secara konsisten dan memberikan manfaat bagi pengguna layanan.

Seluruh pimpinan unit kerja, pelaksana pelayanan, dan pemangku kepentingan wajib mendukung pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan SKM sebagai bagian dari upaya mewujudkan pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

BAB VIII
PENUTUP

8.1 Penutup

Buku Standar Pelayanan Politeknik Pariwisata Bali merupakan pedoman resmi dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan Politeknik Pariwisata Bali yang menjadi acuan bagi seluruh unit kerja dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan secara profesional, transparan, akuntabel, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Standar pelayanan yang ditetapkan dalam buku ini menjadi komitmen bersama seluruh sivitas akademika dan tenaga kependidikan untuk mewujudkan pelayanan prima serta mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi dan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Buku ini bersifat dinamis dan dapat disempurnakan sesuai dengan perkembangan regulasi, kebutuhan organisasi, perkembangan teknologi informasi, serta hasil monitoring dan evaluasi pelayanan. Oleh karena itu, seluruh unit kerja diharapkan secara aktif melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan guna meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Dengan ditetapkannya Buku Standar Pelayanan ini, diharapkan seluruh pelayanan di lingkungan Politeknik Pariwisata Bali dapat terselenggara secara konsisten, terukur, mudah diakses, dan mampu memberikan manfaat yang optimal bagi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra kerja sama, dunia usaha dan industri, serta masyarakat luas.

8.2 Pemberlakuan

Buku Standar Pelayanan Politeknik Pariwisata Bali mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan menjadi pedoman bagi seluruh unit kerja dalam menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

Lampiran 1. Maklumat Pelayanan

MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK
POLITEKNIK PARIWISATA BALI
No. SK.74/KP.006/PTP-II/KEMPAR/2021

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA PIMPINAN DAN SELURUH APARATUR POLITEKNIK PARIWISATA BALI SANGGUP MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK SESUAI DENGAN STANDAR YANG TELAH DITETAPKAN.
APABILA TIDAK SESUAI DENGAN JANJI, KAMI SANGGUP MENERIMA SANKSI SESUAI PERUNDANG-UNDANGAN.

Nusa Dua, 25 Juni 2021
Direktur Politeknik Pariwisata Bali

Drs. Ida Bagus Putu Puja, M.Kes.
Nip.19641026 199003 1 001

Lampiran 2. Matriks Standar Pelayanan Politeknik Pariwisata Bali

No	Unit Kerja	Jenis Layanan	Pengguna Layanan	Jangka Waktu	Biaya/Tarif	Produk Layanan
1	Program Studi	Penyusunan RPS	Dosen	14 hari kerja	Gratis	Dokumen RPS
2	Program Studi	Perkuliahan	Mahasiswa	Sesuai kalender akademik	Sesuai UKT	Kegiatan pembelajaran
3	Program Studi	Ujian	Mahasiswa	Sesuai kalender akademik	Gratis	Hasil ujian
4	Program Studi	Penilaian Pembelajaran	Mahasiswa	Maks. 14 hari kerja	Gratis	Nilai mata kuliah
5	Bagian Akademik	Yudisium	Mahasiswa	Maks. 30 hari kerja	Gratis	Keputusan yudisium
6	Bagian Akademik	Wisuda	Mahasiswa	Sesuai jadwal	Sesuai ketentuan	Layanan wisuda
7	Bagian Akademik	Surat Keterangan Mahasiswa Aktif	Mahasiswa	Maks. 2 hari kerja	Gratis	Surat keterangan
8	Bagian Akademik	Cuti Akademik	Mahasiswa	Maks. 5 hari kerja	Gratis	Persetujuan cuti
9	Bagian Akademik	Legalisasi Ijazah dan Transkrip	Alumni	Maks. 3 hari kerja	Sesuai ketentuan	Dokumen legalisasi
10	Unit Penelitian dan PkM	Pengajuan Proposal Penelitian	Dosen	Maks. 30 hari kerja	Gratis	Hasil seleksi proposal

11	Unit Penelitian dan PkM	Pelaksanaan Penelitian	Dosen	Sesuai kontrak	Gratis	Hasil penelitian
12	Unit Penelitian dan PkM	Monitoring dan Evaluasi Penelitian	Dosen	Maks. 14 hari kerja	Gratis	Laporan monev
13	Unit Penelitian dan PkM	Publikasi Ilmiah	Dosen	Maks. 30 hari kerja	Sesuai ketentuan	Artikel ilmiah
14	Unit Penelitian dan PkM	Pengajuan HKI	Dosen	Maks. 30 hari kerja	Sesuai ketentuan	Dokumen HKI
15	Unit Penelitian dan PkM	Pengajuan Proposal PkM	Dosen	Maks. 30 hari kerja	Gratis	Hasil seleksi
16	Unit Penelitian dan PkM	Pelaksanaan PkM	Dosen/Masyarakat	Sesuai jadwal	Gratis	Kegiatan PkM
17	Unit Penelitian dan PkM	Evaluasi PkM	Dosen	Maks. 14 hari kerja	Gratis	Laporan evaluasi
18	Unit Kerja Sama	Inisiasi Kerja Sama	Mitra/Unit Kerja	Maks. 14 hari kerja	Gratis	Rekomendasi kerja sama
19	Unit Kerja Sama	Penyusunan MoU/MoA	Mitra/Unit Kerja	Maks. 21 hari kerja	Gratis	MoU/MoA
20	Unit Kerja Sama	Evaluasi Kerja Sama	Mitra/Unit Kerja	Maks. 30 hari kerja	Gratis	Laporan evaluasi

BIDANG SUMBER DAYA MANUSIA

No	Unit Kerja	Jenis Layanan	Pengguna Layanan	Jangka Waktu	Biaya/Tarif	Produk Layanan
21	Bagian SDM	Kenaikan Jabatan Fungsional	Dosen	Sesuai jadwal nasional	Gratis	Usulan/SKK Jabatan
22	Bagian SDM	Kenaikan Pangkat	Pegawai	Sesuai jadwal nasional	Gratis	SK Pangkat
23	Bagian SDM	Cuti Pegawai	Pegawai	Maks. 3 hari kerja	Gratis	Persetujuan cuti
24	Bagian SDM	Penilaian Kinerja	Pegawai	Sesuai periode penilaian	Gratis	Hasil penilaian
25	Bagian SDM	Pengembangan Kompetensi	Pegawai	Sesuai program	Gratis	Sertifikat pelatihan

BIDANG ADMINISTRASI DAN PERSURATAN

No	Unit Kerja	Jenis Layanan	Pengguna Layanan	Jangka Waktu	Biaya/Tarif	Produk Layanan
26	Bagian Umum	Surat Masuk	Unit Kerja	Maks. 1 hari kerja	Gratis	Surat terdokumentasi
27	Bagian Umum	Surat Keluar	Unit Kerja	Maks. 2 hari kerja	Gratis	Surat resmi
28	Bagian Umum	Kearsipan	Unit Kerja	Maks. 2 hari kerja	Gratis	Arsip dokumen
29	Bagian Umum	Legalisasi Dokumen Internal	Pegawai	Maks. 2 hari kerja	Gratis	Dokumen legalisasi

BIDANG KEUANGAN

No	Unit Kerja	Jenis Layanan	Pengguna Layanan	Jangka Waktu	Biaya/Tarif	Produk Layanan
30	Bagian Keuangan	Perencanaan Anggaran	Unit Kerja	Sesuai siklus anggaran	Gratis	RKA
31	Bagian Keuangan	Pencairan Dana	Dosen/Pegawai	Maks. 5 hari kerja	Gratis	Dana kegiatan
32	Bagian Keuangan	Verifikasi SPJ	Dosen/Pegawai	Maks. 7 hari kerja	Gratis	SPJ disetujui
33	Bagian Keuangan	Pelaporan Keuangan	Unit Kerja	Sesuai periode	Gratis	Laporan keuangan

BIDANG SARANA DAN PRASARANA

No	Unit Kerja	Jenis Layanan	Pengguna Layanan	Jangka Waktu	Biaya/Tarif	Produk Layanan
34	Unit Sarpras	Peminjaman Ruang	Mahasiswa/Dosen/Pegawai	Maks. 2 hari kerja	Gratis*	Persetujuan penggunaan ruang
35	Unit Sarpras	Peminjaman Kendaraan Dinas	Pegawai	Maks. 2 hari kerja	Gratis	Kendaraan dinas
36	Unit Sarpras	Pemeliharaan Fasilitas	Seluruh pengguna	Maks. 7 hari kerja	Gratis	Fasilitas berfungsi
37	Unit Sarpras	Pengaduan Kerusakan Sarpras	Seluruh pengguna	Maks. 3 hari kerja	Gratis	Tindak lanjut perbaikan

BIDANG SISTEM INFORMASI DAN DATA

No	Unit Kerja	Jenis Layanan	Pengguna Layanan	Jangka Waktu	Biaya/Tarif	Produk Layanan
38	Unit TI	Akun Sistem Informasi	Mahasiswa/Pegawai	Maks. 1 hari kerja	Gratis	Akun aktif
39	Unit TI	Email Institusi	Pegawai	Maks. 1 hari kerja	Gratis	Email institusi
40	Unit TI	Helpdesk TI	Seluruh pengguna	1–5 hari kerja	Gratis	Gangguan terselesaikan
41	Unit TI	Permintaan Data	Unit Kerja	Maks. 5 hari kerja	Gratis	Data/informasi

BIDANG KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI

No	Unit Kerja	Jenis Layanan	Pengguna Layanan	Jangka Waktu	Biaya/Tarif	Produk Layanan
42	Bagian Kemahasiswaan	Beasiswa	Mahasiswa	Sesuai jadwal program	Gratis	Penetapan penerima
43	Bagian Kemahasiswaan	Organisasi Mahasiswa	Mahasiswa	Maks. 5 hari kerja	Gratis	Persetujuan kegiatan
44	Bagian Kemahasiswaan	Surat Rekomendasi Mahasiswa	Mahasiswa	Maks. 3 hari kerja	Gratis	Surat rekomendasi
45	Bagian Alumni	Tracer Study	Alumni	Tahunan	Gratis	Data tracer study
46	Bagian Alumni	Layanan Alumni	Alumni	Maks. 5 hari kerja	Gratis	Informasi dan layanan alumni

BIDANG KEHUMASAN DAN PELAYANAN UMUM

No	Unit Kerja	Jenis Layanan	Pengguna Layanan	Jangka Waktu	Biaya/Tarif	Produk Layanan
47	Humas	Permintaan Informasi Publik	Masyarakat	Maks. 10 hari kerja	Gratis	Informasi publik
48	Humas	Publikasi Kegiatan	Unit Kerja	Maks. 3 hari kerja	Gratis	Publikasi
49	Humas	Layanan Media	Media Massa	Maks. 3 hari kerja	Gratis	Informasi/media release
50	Bagian Umum	Layanan Pengaduan	Seluruh pengguna	Maks. 5 hari kerja	Gratis	Tindak lanjut pengaduan

Matriks Pengendalian Pelayanan

Unit Kerja	Target Ketepatan Waktu	Target Kepuasan	Target Penyelesaian Pengaduan	Kompensasi Jika Tidak Tercapai
Akademik	≥95%	≥85	≥90%	Prioritas layanan dan percepatan proses
Penelitian dan PkM	≥95%	≥85	≥90%	Pendampingan khusus
Kerja Sama	≥95%	≥85	≥90%	Prioritas penyelesaian dokumen
SDM	≥95%	≥85	≥90%	Prioritas layanan administrasi

Keuangan	≥95%	≥85	≥90%	Prioritas verifikasi dan pencairan
Sarpras	≥95%	≥85	≥90%	Percepatan perbaikan fasilitas
TI	≥95%	≥85	≥90%	Penanganan prioritas gangguan
Kemahasiswaan	≥95%	≥85	≥90%	Prioritas penyelesaian layanan
Humas dan Pengaduan	≥95%	≥85	≥90%	Tindak lanjut langsung oleh pimpinan

Lampiran 3. Alur Penanganan Pengaduan

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Pelapor	Admin Pengaduan	Ka. Unit Humas	Tim Manajemen	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Pelapor menyampaikan pengaduan					1. Komputer 2. Akses Internet 3. Form pengaduan	15 menit	Pengaduan telah diterima	
2.	Mencatat pengaduan pada form pengaduan					1. Komputer 2. Form pengaduan	15 menit	Form pengaduan	
3.	Memverifikasi validasi pengaduan dan menyampaikan kepada pengadu. Apabila pengadu tidak valid maka diberikan klarifikasi kepada pengadu dan proses selesai, apabila pengaduan valid maka proses dilanjutkan.	tidak				1. Komputer 2. Akses Internet 3. Form pengaduan	10 menit	Form pengaduan	
4.	Menerima hasil validitas pengaduan.		ya			-	-	-	
5.	Mengklarifikasi pengaduan dan kelengkapan informasi a. Nama pengadu b. Alamat pengadu c. Permasalahan yang disampaikan d. Status pengaduan rahasia dan anonim					1. Aduan yang telah divertifikasi 2. Form aduan 3. komputer	30 menit	Data dan informasi pengaduan sudah lengkap	
6.	Mencetak pengaduan yang diterima kemudian disampaikan kepada Ka. Unit Humas					1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Data dan Informasi pengaduan	15 Menit	Laporan pengaduan yang telah dicetak	
7.	Menerima dokumen aduan dari admin pengaduan					Dokumen pengaduan	1 hari kerja	Dokumen pengaduan diterima	
8.	Menelaah dokumen pengaduan dari admin pengaduan: 1. Jika isi pengaduan bersifat ringan, maka pengaduan didisposisikan kepada admin pengaduan untuk dijawab langsung					Dokumen pengaduan		Hasil telaah terhadap dokumen pengaduan	
	2. Jika isi pengaduan bersifat berat maka aduan akan disampaikan ke Tim Manajemen								
9.	Menerima dokumen aduan dari Ka. Unit Humas					Laporan pengaduan yang telah diklasifikasi	1 hari kerja	Dokumen laporan pengaduan diterima	
10.	Menyusun jawaban pengaduan dengan berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait					1. Laporan pengaduan 2. Form jawaban	a. 1 hari kerja untuk aduan ringan yang dijawab oleh Kasubbag b. 3 hari kerja untuk sedang yang dijawab oleh Kabag c. 5 hari kerja untuk aduan berat yang dijawab oleh Wakil Direktur	Draft jawaban pengaduan	
11.	Menyampaikan jawaban kepada Ka. Unit Humas					Jawaban pengaduan	1 hari kerja	Jawaban pengaduan ditunjukan kepada Ka. Unit Humas	
12.	Menerima jawaban pengaduan					Jawaban pengaduan		Jawaban pengaduan diterima Ka. Unit Humas	
13.	Menyampaikan / menunjukan jawaban kepada admin pengaduan untuk disampaikan kepada pelapor					Jawaban pengaduan		Jawaban pengaduan diterima admin pengaduan	
14.	Menyampaikan jawaban pengaduan kepada pelapor sesuai dengan media aduan yang digunakan					1. Jawaban Pengaduan 2. Komputer 3. Akses internet	15 Menit	Jawaban Pengaduan diterima Pelapor	
15.	Mengarsipkan laporan dan jawaban pengaduan					Jawaban pengaduan telah diinput	15 menit	Laporan dan jawaban pengaduan telah diarsipkan	

Lampiran 4. Format Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

PETUNJUK PENGISIAN

Berikan penilaian terhadap pelayanan yang Saudara terima dengan memberikan skor:

Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Baik
3	Baik
4	Sangat Baik

PENILAIAN PELAYANAN

No	**Unsur Pelayanan**	**Nilai**
1	Persyaratan pelayanan	1 2 3 4
2	Sistem dan prosedur pelayanan	1 2 3 4
3	Jangka waktu pelayanan	1 2 3 4
4	Biaya/tarif pelayanan	1 2 3 4
5	Produk pelayanan	1 2 3 4
6	Kompetensi petugas	1 2 3 4
7	Perilaku petugas	1 2 3 4
8	Penanganan pengaduan	1 2 3 4
9	Sarana dan prasarana	1 2 3 4

SARAN PERBAIKAN

.....

.....

Lampiran 5. Daftar Kanal Pelayanan Dan Pengaduan

Media	Keterangan
Website	www.ppb.ac.id
Email Institusi	info@ppb.ac.id
Telepon	(0361) 773537
SP4N-LAPOR	www.lapor.go.id
Media Sosial	Akun resmi Poltekpar Bali
Kotak Saran	Tersedia pada unit pelayanan
Loket Pelayanan	Jam kerja institusi

Lampiran 6. Formulir Pengaduan Pelayanan

PENGADUAN PELAYANAN
Nomor Registrasi : _____

A. IDENTITAS PELAPOR

Uraian	Keterangan
Nama	
NIK/NIM/NIP	
Unit/Program Studi	
Nomor Telepon	
Email	
Alamat	

B. INFORMASI PENGADUAN

Uraian	Keterangan
Tanggal Kejadian	
Waktu Kejadian	
Unit yang Diadukan	
Nama Petugas (jika ada)	
Jenis Layanan	
Uraian Pengaduan	

C. BUKTI PENDUKUNG
□ Foto
□ Dokumen
□ Screenshot
□ Rekaman
□ Lainnya : _____

D. HARAPAN PELAPOR
.....
.....
Tanda Tangan Pelapor
(_____)

Lampiran 7. Formulir Pengaduan Pelayanan

FORMULIR SARAN DAN MASUKAN

Tanggal : _____

Nama (Opsional) : _____

Kategori:

□ Saran

□ Masukan

□ Apresiasi

Unit Terkait:

Isi Saran/Masukan:

.....

.....

.....

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam meningkatkan kualitas pelayanan Politeknik Pariwisata Bali.

Lampiran 8. Formulir Permohonan Kompensasi

FORMULIR PERMOHONAN KOMPENSASI PELAYANAN
Nomor Registrasi : _____

IDENTITAS PEMOHON

Uraian	**Keterangan**
Nama	
NIM/NIP/NIK	
Unit/Program Studi	
Nomor Telepon	
Email	
INFORMASI PELAYANAN	

Uraian	**Keterangan**
Jenis Layanan	
Tanggal Permohonan Layanan	
Unit Penyelenggara	
Nomor Dokumen/Registrasi	

URAIAN KETIDAKSESUAIAN PELAYANAN

□ Keterlambatan pelayanan
□ Kesalahan administrasi
□ Dokumen hilang/rusak
□ Gangguan sistem
□ Tidak sesuai standar pelayanan
□ Lainnya
Penjelasan:
.....
.....
KOMPENSASI YANG DIMOHONKAN
.....
.....
Tanda Tangan Pemohon
(_____)

Lampiran 9. Format Berita Acara Penyelesaian Pengaduan

BERITA ACARA PENYELESAIAN PENGADUAN

Nomor : _____
Pada hari ini _____ tanggal _____ telah dilakukan penyelesaian pengaduan dengan rincian sebagai berikut:

Identitas Pelapor
Nama : _____
Nomor Registrasi : _____
Uraian Pengaduan
.....
.....
Hasil Tindak Lanjut
.....
.....
Status Pengaduan
□ Selesai
□ Belum Selesai
□ Dilanjutkan ke Unit Lain
Demikian berita acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.
Petugas Penanganan Pengaduan
(_____)
Pelapor
(_____)

Lampiran 10. Maklumat Kompensasi Pelayanan Dan Service Recovery Matrix

A. MAKLUMAT KOMPENSASI PELAYANAN

MAKLUMAT KOMPENSASI PELAYANAN
POLITEKNIK PARIWISATA BALI

Politeknik Pariwisata Bali berkomitmen memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Apabila pelayanan yang kami berikan tidak memenuhi standar waktu, prosedur, kualitas layanan, atau produk layanan yang telah ditetapkan, kami akan melakukan tindakan pemulihan layanan (*service recovery*) dan memberikan kompensasi sesuai ketentuan dalam Buku Standar Pelayanan ini.

Pemberian kompensasi merupakan bentuk tanggung jawab institusi dalam menjamin hak pengguna layanan serta sebagai upaya perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan.

B. SERVICE RECOVERY MATRIX

1. Layanan Akademik

Jenis Ketidaksesuaian	Dampak	Kompensasi
Surat keterangan mahasiswa terlambat ≤ 1 hari kerja	Ringan	Permohonan maaf dan prioritas penyelesaian
Surat keterangan mahasiswa terlambat > 1 hari kerja	Sedang	Prioritas layanan dan penyelesaian maksimal 1 hari kerja
Legalisasi dokumen terlambat	Sedang	Prioritas layanan dan legalisasi tanpa biaya
Kesalahan data akademik akibat kelalaian institusi	Sedang	Perbaikan dokumen tanpa biaya
Dokumen akademik hilang akibat kelalaian institusi	Berat	Penerbitan ulang tanpa biaya dan pendampingan khusus

2. Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

Jenis Ketidaksesuaian	Dampak	Kompensasi
Keterlambatan informasi hasil seleksi	Ringan	Penyampaian hasil secara prioritas
Keterlambatan administrasi kontrak	Sedang	Prioritas penyelesaian administrasi

Kesalahan administrasi penelitian/PkM	Sedang	Perbaikan dokumen tanpa biaya
Kehilangan dokumen penelitian	Berat	Penggantian dokumen dan pendampingan administrasi

3. Layanan Kerja Sama

Jenis Ketidaksesuaian	Dampak	Kompensasi
Keterlambatan proses MoU/MoA	Ringan	Prioritas proses dan pemberitahuan resmi
Kesalahan dokumen kerja sama	Sedang	Revisi dan penerbitan ulang tanpa biaya
Kehilangan dokumen kerja sama	Berat	Penggantian dokumen dan percepatan proses

4. Layanan SDM

Jenis Ketidaksesuaian	Dampak	Kompensasi
Keterlambatan surat kepegawaian	Ringan	Prioritas penyelesaian
Kesalahan data kepegawaian	Sedang	Perbaikan data tanpa biaya
Keterlambatan layanan cuti	Sedang	Penyelesaian prioritas
Kehilangan dokumen kepegawaian	Berat	Rekonstruksi dokumen dan pendampingan khusus

5. Layanan Keuangan

Jenis Ketidaksesuaian	Dampak	Kompensasi
Keterlambatan verifikasi SPJ	Ringan	Prioritas verifikasi
Keterlambatan pencairan akibat kesalahan internal	Sedang	Prioritas pencairan
Kesalahan administrasi pembayaran	Sedang	Koreksi dan penyelesaian segera
Kehilangan dokumen keuangan	Berat	Pendampingan dan rekonstruksi dokumen

6. Layanan Sarana dan Prasarana

Jenis Ketidaksesuaian	Dampak	Kompensasi
Ruang yang dijanjikan tidak tersedia	Sedang	Penyediaan ruang alternatif setara atau lebih baik
Kendaraan dinas tidak tersedia sesuai jadwal	Sedang	Penyediaan kendaraan pengganti
Kerusakan fasilitas yang tidak ditindaklanjuti	Sedang	Perbaikan prioritas
Gangguan fasilitas yang menghambat kegiatan akademik	Berat	Penanganan darurat dan fasilitas pengganti

7. Layanan Teknologi Informasi

Jenis Ketidaksesuaian	Dampak	Kompensasi
Gangguan sistem ≤ 1 hari	Ringan	Informasi perkembangan penanganan
Gangguan sistem > 1 hari	Sedang	Penanganan prioritas dan pembaruan berkala
Kehilangan data akibat kesalahan sistem internal	Berat	Pemulihan data dan pendampingan pengguna
Gangguan sistem saat layanan kritis	Berat	Penanganan darurat dan jalur layanan alternatif

C. KLASIFIKASI TINGKAT KOMPENSASI

Level 1 (Ringan)

Kompensasi berupa:

1. Permohonan maaf resmi;
2. Informasi perkembangan layanan;
3. Prioritas penyelesaian layanan.

Level 2 (Sedang)

Kompensasi berupa:

1. Prioritas layanan;
2. Percepatan proses;

3. Pendampingan khusus;
4. Penerbitan ulang dokumen tanpa biaya.

Level 3 (Berat)

Kompensasi berupa:

1. Penerbitan ulang dokumen tanpa biaya;
2. Pendampingan khusus oleh petugas;
3. Jalur layanan prioritas;
4. Eskalasi langsung kepada pimpinan unit;
5. Bentuk kompensasi lain sesuai ketentuan yang berlaku.

D. TARGET SERVICE RECOVERY

Jenis Ketidaksesuaian	**Target Penyelesaian**
Ringan	Maksimal 1 hari kerja
Sedang	Maksimal 3 hari kerja
Berat	Maksimal 5 hari kerja
Kasus kompleks	Maksimal 10 hari kerja

Lampiran 11. Standar Pelayanan Minimum (SPM) Politeknik Pariwisata Bali

Indikator Standar Pelayanan Minimum

No	Indikator	Target
1	Ketersediaan standar pelayanan pada seluruh unit	100%
2	Ketersediaan SOP pada seluruh layanan	100%
3	Penyelesaian layanan tepat waktu	≥ 95%
4	Penyelesaian pengaduan tepat waktu	≥ 90%
5	Publikasi standar pelayanan	100%
6	Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	≥ 85
7	Tindak lanjut hasil SKM	≥ 90%
8	Tindak lanjut pengaduan	≥ 90%
9	Ketersediaan kanal pengaduan	100%
10	Kepatuhan terhadap standar pelayanan	≥ 95%

Lampiran 12. Pakta Integritas Pelayanan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai pelaksana pelayanan di lingkungan Politeknik Pariwisata Bali, berkomitmen untuk:

1. Memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan;
2. Bersikap profesional, jujur, dan bertanggung jawab;
3. Tidak melakukan pungutan liar dalam bentuk apa pun;
4. Tidak menerima gratifikasi yang bertentangan dengan ketentuan;
5. Memberikan pelayanan secara adil dan tidak diskriminatif;
6. Menjaga kerahasiaan data pengguna layanan;
7. Menindaklanjuti pengaduan pengguna layanan secara profesional;
8. Mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Apabila saya melanggar komitmen ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Nusa Dua, ...

Nama : _____

Jabatan : _____

Tanda Tangan :

(_____)

Lampiran 13. Peta Layanan Politeknik Pariwisata Bali

A. LAYANAN AKADEMIK

Pengguna:
Mahasiswa, Calon Mahasiswa, Alumni

No	Jenis Layanan	Unit Penanggung Jawab
1	Perkuliahan	Program Studi
2	Ujian	Program Studi
3	Penilaian Pembelajaran	Program Studi
4	Yudisium	Bagian Akademik
5	Wisuda	Bagian Akademik
6	Surat Keterangan Mahasiswa Aktif	Bagian Akademik
7	Cuti Akademik	Bagian Akademik
8	Aktif Kembali Kuliah	Bagian Akademik
9	Legalisasi Ijazah dan Transkrip	Bagian Akademik
10	MBKM	Program Studi
11	Program Internasional	Unit Internasional/GoBali

B. LAYANAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Pengguna:
Dosen dan Peneliti

No	Jenis Layanan	Unit Penanggung Jawab
1	Pengajuan Proposal Penelitian	P3M
2	Pelaksanaan Penelitian	P3M
3	Monitoring dan Evaluasi Penelitian	P3M
4	Publikasi Ilmiah	P3M
5	Hak Kekayaan Intelektual (HKI)	P3M
6	Pengajuan Proposal PkM	P3M
7	Pelaksanaan PkM	P3M
8	Monitoring dan Evaluasi PkM	P3M
9	Pelaporan PkM	P3M

C. LAYANAN KERJA SAMA
Pengguna:
Mitra, Industri, Instansi Pemerintah, Perguruan Tinggi

No	Jenis Layanan	Unit Penanggung Jawab
1	Inisiasi Kerja Sama	Unit Kerja Sama
2	Penyusunan MoU	Unit Kerja Sama
3	Penyusunan MoA	Unit Kerja Sama
4	Monitoring Kerja Sama	Unit Kerja Sama
5	Evaluasi Kerja Sama	Unit Kerja Sama

D. LAYANAN SUMBER DAYA MANUSIA
Pengguna:
Dosen dan Pegawai

No	Jenis Layanan	Unit Penanggung Jawab
1	Kenaikan Jabatan Fungsional	Bagian SDM
2	Kenaikan Pangkat	Bagian SDM
3	Cuti Pegawai	Bagian SDM
4	Penilaian Kinerja	Bagian SDM
5	Pengembangan Kompetensi	Bagian SDM

E. LAYANAN KEUANGAN
Pengguna:
Dosen, Pegawai, Unit Kerja

No	Jenis Layanan	Unit Penanggung Jawab
1	Perencanaan Anggaran	Bagian Keuangan
2	Pencairan Dana	Bagian Keuangan
3	Verifikasi SPJ	Bagian Keuangan
4	Pelaporan Keuangan	Bagian Keuangan

F. LAYANAN SARANA DAN PRASARANA
Pengguna:
Mahasiswa, Dosen, Pegawai

No	Jenis Layanan	Unit Penanggung Jawab
1	Peminjaman Ruang	Unit Sarpras
2	Peminjaman Kendaraan Dinas	Unit Sarpras
3	Pemeliharaan Fasilitas	Unit Sarpras
4	Pengaduan Kerusakan Fasilitas	Unit Sarpras
5	Pengadaan Barang dan Jasa	Unit Sarpras

G. LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
Pengguna:
Seluruh Sivitas Akademika

No	Jenis Layanan	Unit Penanggung Jawab
1	Akun Sistem Informasi	Unit TI
2	Email Institusi	Unit TI
3	Helpdesk TI	Unit TI
4	Permintaan Data	Unit TI
5	Pemulihan Akun	Unit TI

H. LAYANAN KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI
Pengguna:
Mahasiswa dan Alumni

No	Jenis Layanan	Unit Penanggung Jawab
1	Beasiswa	Bagian Kemahasiswaan
2	Organisasi Mahasiswa	Bagian Kemahasiswaan
3	Surat Rekomendasi Mahasiswa	Bagian Kemahasiswaan
4	Tracer Study	Bagian Alumni
5	Layanan Alumni	Bagian Alumni

I. LAYANAN INFORMASI PUBLIK DAN PENGADUAN
Pengguna:
Masyarakat Umum dan Seluruh Pengguna Layanan

No	Jenis Layanan	Unit Penanggung Jawab
1	Informasi Publik	Humas

2	Publikasi Kegiatan	Humas
3	Layanan Media	Humas
4	Pengaduan Pelayanan	Bagian Umum/Tim Pengaduan
5	Saran dan Masukan	Seluruh Unit Pelayanan

Lampiran 14. Peta Layanan Terpadu